

# CON EL DEBIDO CUIDADO

Si bien el llamado *duty of care*, o deber que las empresas tienen de velar por la salud y seguridad de su plantilla, siempre ha sido importante, la pandemia le confiere nuevo protagonismo. Su cumplimiento es clave para la reactivación de los viajes de negocios y el MICE.

Por **Cristina Cunchillos**

Las empresas tienen una obligación, moral y legal, de cuidar de su plantilla y no exponerles a riesgos indebidamente. El *duty of care* implica hacer un análisis de las amenazas y tomar medidas para evitarlas o mitigar su impacto. Aplica especialmente a los desplazamientos por trabajo y es parte esencial de las políticas de viaje corporativas.

Con la pandemia llegan nuevas amenazas, no solo para la salud, tanto física como mental, sino también para la seguridad, que han hecho que el *duty of care* se convierta en la prioridad más absoluta en la reactivación de los viajes corporativos y el MICE.

Según una encuesta reciente de BCD Travel, el 99% de los gestores de viajes considera el *duty of care* muy, o incluso extremadamente, importante a la hora de preparar sus programas. La seguridad y bienestar de los viajeros se valora incluso por encima del ahorro y control de gastos.

Otro estudio de American Express Global Business Travel apunta a que las empresas han de adaptar sus políticas de viajes para hacer frente a las nuevas necesidades de los viajeros.

El *duty of care* es una responsabilidad cada vez mayor para los *travel managers* y organizadores de operaciones MICE, que deben ofrecer todo el apoyo posible a los representantes que se desplazan. Conviene que las compañías revisen y mejoren sus diferentes canales de comunicación para mantener a sus empleados informados sobre los posibles cambios en la política de viajes en tiempos de reactivación del sector.

Cvent, por su parte, destaca que la pandemia ha hecho que los gestores de viajes y organizadores de eventos sean más exigentes con los hoteles y *venues* que reservan para sus clientes, demandando estrictos protocolos sanitarios, así como salas más grandes y espacios exteriores para reuniones, buscando mayor seguridad.

### Duty of care y teletrabajo

El deber de cuidar de los empleados se extiende también al lugar de trabajo. Las empresas cuentan con programas de salud y seguridad para garantizar que la oficina es un espacio seguro y libre de riesgos.

Pero, ¿qué ocurre cuando los representantes trabajan desde casa, algo que se ha convertido en norma durante la

pandemia, y puede ser una tendencia que continúe en la era post-Covid?

Hacer una inspección de cada domicilio para comprobar que cumplen las debidas medidas de seguridad no es factible, pero sí conviene hacer un sencillo análisis de riesgos y ofrecer al trabajador el apoyo que necesite. Puede tratarse de un apoyo puramente logístico, asegurándose de que dispone del equipo necesario y ofreciendo asistencia técnica o consejos para crear un espacio de trabajo saludable.

Pero, sobre todo, importa el apoyo psicológico, para que no se sienta solo. Es importante mantener un contacto regular que permita intercambiar ideas, consultar dudas, o charlar un rato como se haría en la oficina, siempre y cuando no resulte intrusivo y el empleado se sienta "controlado". También se puede ofrecer supervisión: un mentor puede ser de gran ayuda, sobre todo para nuevos empleados o en puestos *junior*.

### Nuevos riesgos en los viajes

Con la llegada del Covid-19 el sector tomó conciencia de nuevas amenazas para la salud, la seguridad y el bienestar de los profesionales, que se han de tener en cuenta a la hora de planificar sus desplazamientos. La velocidad vertiginosa a la que evoluciona la pandemia y las medidas de los diferentes países para controlarla complica aún más las cosas.

**1. Enfermedad:** El riesgo que más ha preocupado y preocupa en estos últimos meses es la posibilidad de que el viajero desarrolle síntomas de Covid-19 durante su desplazamiento,

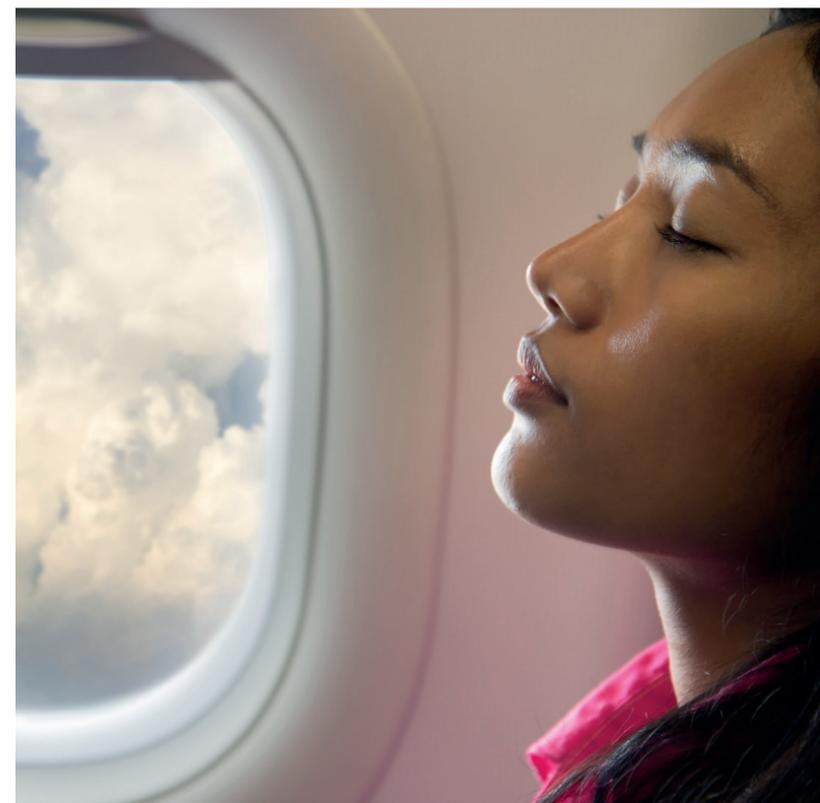
forzando su aislamiento o, en el peor de los casos, su ingreso hospitalario. Por otro lado, el riesgo de sufrir un accidente o contraer otra enfermedad se puede complicar en destinos en los que el sistema sanitario está desbordado en estos momentos por el coronavirus.

**2. Alteración del viaje:** El cambio de vuelos u otros componentes del itinerario pueden estar ligados a la situación sanitaria del viajero o a repentinos cambios en la política del destino o del lugar de origen, como cierres de fronteras o restricciones en los desplazamientos. La pandemia también ha afectado gravemente a las compañías aéreas, generando la reducción de servicios y la posibilidad de cancelaciones de última hora.

Con la llegada del Covid-19 el sector tomó conciencia de nuevas amenazas

**3. Restricciones en destino:** En cada destino se han establecido diferentes protocolos y medidas que el viajero ha de conocer, y que igualmente pueden ser rápidamente modificadas. Esto puede impactar en sus planes de reuniones u otras actividades o, en el peor de los casos, exponerle a multas por infracción.

**4. Conflictos sociales:** El devastador impacto de la pandemia en la economía y la vida cotidiana está



conllevando protestas contra las medidas adoptadas por gobiernos, así como el malestar de una población que se siente en muchas ocasiones indefensa o injustamente afectada. International SOS alerta del aumento de conflictos sociales que pueden explotar conforme se relajan las restricciones, poniendo con ello en riesgo la seguridad de los visitantes. A menudo se trata de conflictos latentes, exacerbados por la pandemia.

**5. Crimen:** La pérdida de empleo o ingresos por la pandemia acentúan el malestar de la población y elevan el riesgo de robos u otros crímenes oportunistas. Riskline alerta también del aumento de nuevos tipos de delincuencia como la falsificación de certificados de pruebas negativas o vacunación, que pueden provocar largas colas en el control de documentación en aeropuertos, o, mucho peor aún, poner en riesgo la salud de todos. El pirateo o robo de datos personales en certificados digitales es también una preocupación creciente.

#### Impacto en la salud mental

Todos estos riesgos no solo son un quebradero de cabeza para las empresas que han de adaptar sus políticas de viajes, los organizadores de operaciones MICE y los *travel managers* que deben saber esquivarlos en sus programas, sino que suponen una preocupación mayor para los viajeros y pueden afectar a su salud mental.

No hay que olvidar que, desde antes de la pandemia, los profesionales de la industria MICE habían reconocido que viajar puede ser estresante. Según un estudio del Grupo Collinson, antes de la expansión del coronavirus, el 35% de los viajeros



de negocios consideraba que los desplazamientos tenían un impacto negativo en su salud mental. El 23% afirmaba que incrementan su nivel de estrés. Esto se ha intensificado, y el 73% prioriza ahora el cuidado de su salud mental cuando tenga que viajar.

Muchos viajeros han perdido confianza y se sienten ansiosos ante el reinicio de los desplazamientos, o prefieren posponerlos hasta estar vacunados y sentir suficientes garantías sobre su seguridad. También esperan un mayor apoyo y asistencia por parte de sus empresas antes de considerar volver a viajar.

#### Gestión de los riesgos

Una buena comunicación entre el viajero y su agencia o *travel manager* es esencial para recuperar esta confianza y, ahora más que nunca, ha de ser el eje de la gestión de riesgos en los viajes.

Recuperar la confianza ha de ser el eje de la gestión de riesgos en los viajes

Según un estudio de Amadeus, lo más importante para los profesionales es disponer de información actualizada sobre la situación sanitaria y las restricciones en el destino al que van, sobre todo dada la velocidad con que estos cambian. También exigen conocer las medidas de higiene en el hotel o *venue* al que se dirigen.

La tecnología ayuda a acceder a esta información vital. IATA y la Organización Mundial del Turismo han creado un rastreador de destinos que ofrece información actualizada sobre los requisitos relativos en relación a la pandemia y las medidas vigentes en cada destino.

También hay aplicaciones móviles como Tripset de Airbus, que ofrece a los viajeros información independiente y en tiempo real sobre las condiciones de su vuelo y aeropuerto de salida, así como de las restricciones sanitarias en cada destino.

Conviene que esta información se transmita en el idioma del viajero. Riskline ofrece sus alertas de riesgos a los viajeros de negocios también en castellano y en francés, además de en inglés. Y se ha aliado con Bizaway para lanzar una nueva plataforma de gestión de riesgos que ofrece la información necesaria, constantemente actualizada. Cuenta con un mapa dinámico que permite el seguimiento de los viajeros en tiempo real para poder atenderles y responder a sus necesidades en cualquier situación.

También se pueden incluir otras medidas que contribuyan a mitigar los riesgos. Los pagos con medios *contactless* y la cobertura con seguros médicos completos, por ejemplo, son

otros de los principales factores que tranquilizan a los viajeros, según el estudio de Amadeus. Consultia Travel apuesta por los traslados privados para mayor seguridad, con un nuevo servicio de *transfers* en más de 160 países del mundo.

Antes del último año y medio y el impacto que supuso la pandemia para el mundo entero en general, y la industria MICE en particular, la necesidad de cuidar de los representantes era ya una realidad que afectaba a todas las empresas.

Los viajeros aprecian los pagos *contactless* y las coberturas completas en los viajes

Sin embargo, de la mano del Covid-19 el *duty of care* se ha vuelto más importante que nunca. Solo cuidando de la salud y la seguridad de los viajeros se podrán reactivar plenamente los desplazamientos de negocios y los eventos, tan esenciales para generar nuevos contratos y prosperar.

Pero, sobre todo, la crisis ha puesto de manifiesto la importancia de cuidar lo más valioso que tienen las empresas, y lo que más necesitan para la recuperación: su personal.



**Emanuele Scansani**  
Director Comercial de Riskline

“Las expectativas de los viajeros son mayores, esperan que la empresa vele por su seguridad”

#### ¿Cómo ha transformado la pandemia la apreciación del *duty of care*?

Hay una mayor concienciación en las empresas con respecto a sus obligaciones. Antes era algo que tal vez ignoraban o no era prioritario, sobre todo entre las pymes, pero ahora no solo es lo más importante para reactivar los viajes profesionales, también cuando no hay viajes y se trabaja remotamente. Las expectativas de los viajeros corporativos son mayores, esperan que la empresa vele por su seguridad y, si bien antes podían ignorar la información, ahora comprenden la necesidad de cumplir con la política de viajes de la empresa. También hay más presión en los departamentos de Recursos Humanos y sobre los gestores de viajes, que han de ser proactivos, algo que no es fácil con los constantes cambios en requisitos o regulaciones de cada país, o incluso diferentes regiones.

#### ¿Qué riesgos han de tener en cuenta los organizadores de viajes y eventos?

Siguen existiendo los riesgos tradicionales, que pueden cambiar algo en el contexto actual, y otros nuevos relacionados con el Covid-19, incluyendo el surgimiento de nuevas variantes del virus. También existe el riesgo de que no se alcance la inmunidad en algunas sociedades, o que la implementación de la vacuna sea menos efectiva. Y no sabemos cuánto durará esa inmunidad, hay todavía muchas incógnitas. Otros riesgos que pueden amenazar a viajes y eventos son consecuencia del impacto socioeconómico de las restricciones para contener el virus.

#### ¿Cómo se puede mejorar el cuidado de los participantes en viajes profesionales y eventos?

Los gestores han de proporcionar información exacta, consistente, verificada y actualizada constantemente, y asegurarse de que son conscientes de los riesgos existentes en cualquier operación. Las empresas han de invertir más en el *duty of care*, no solo durante los viajes sino desde el inicio del proceso de preparación, actualizando las políticas de viajes considerando los nuevos riesgos.

