

## Entrevista sobre Business Travel de Juan Miguel García Mediavilla, Insurance Manager CEPSA a Ignacio Borja, Country President de Chubb.



**Juan Miguel García Mediavilla**  
Interventor-Contador  
Insurance Manager CEPSA



**Ignacio Borja**  
Country President de España y  
Portugal en Chubb

**CHUBB®**

### TRAS LA PANDEMIA QUE HEMOS VIVIDO, ¿CÓMO ESTÁ EL MERCADO EN ESTOS MOMENTOS, CON LA FUERTE REDUCCIÓN DE VIAJES QUE SE HA PRODUCIDO?

Muchos países están iniciando su reapertura paulatinamente, pero está claro que los viajes de negocios no volverán de repente a ser como antes de la pandemia y hay nuevos riesgos que tener en cuenta.

Ha habido un 68%\* de reducción del gasto en viajes de negocios desde abril de 2020, pero **se espera un 38%\* de crecimiento del gasto previsto en viajes de negocios en 2022.**

El sector de los viajes y de la hostelería han sido dos de los más afectados económicamente por la pandemia del COVID-19. Ahora, con el despliegue de vacunas, las economías de todo el mundo y los viajes, tanto de negocios como de placer, están empezando a recuperarse lentamente.

Mientras las empresas y las familias se preparan para volver a una nueva versión de la normalidad, **Chubb ha querido medir el impacto que la pandemia ha dejado en los viajeros de negocios.** Para ello, hemos realizado una encuesta entre viajeros de todo el mundo. Se trata de la primera encuesta de este tipo para medir las opiniones de aquellas personas que realizan este tipo de viajes en Estados Unidos, Europa, Asia Pacífico y América Latina.

Este estudio se ha realizado entre el 24 de febrero y el 30 de marzo de 2021, y los resultados se basan en un total de 2.100 encuestas completadas.

Una de las conclusiones más sorprendentes de nuestra encuesta es lo mucho

que coinciden los viajeros de negocios de todas las regiones. **La pandemia y las limitaciones de viaje, han costado a las empresas la capacidad de atender eficazmente a los clientes y de mantener las relaciones con ellos y con sus socios comerciales.** Esta fue la opinión de casi el 75% de los encuestados de todo el mundo. No importaba dónde vivieran, cuánto ganaran o con qué frecuencia viajaran. Encontramos algunas diferencias en las respuestas por grupos de edad, pero eso se limitó en gran medida a las preguntas sobre el miedo a contraer COVID-19. Los viajeros de negocios más jóvenes, por ejemplo, tenían una mayor tolerancia a los riesgos del COVID-19.

Por otro lado, la encuesta también muestra que los viajeros de negocios prestan ahora más atención a la cobertura del seguro de viaje que tienen antes de emprenderlo. **Se reconoce cada vez más la importancia de tener una cobertura médica completa** y del cumplimiento del deber de cuidado del empleado por parte de las empresas.

### ¿A QUÉ TIPOS DE RIESGOS SE ENFRENTAN LOS EMPLEADOS CUANDO VIAJAN ACTUALMENTE?

La evolución de los riesgos está modificando la forma de viajar y las empresas deben adaptarse a esta nueva situación. A medida que la mano de obra se descentraliza con unas oportunidades de trabajo más flexibles, las empresas deben mantener un deber de cuidado para proteger su activo más valioso, sus empleados.

La planificación de un viaje de negocios ahora es más importante que nunca, por ello es fundamental que las empresas consideren y organicen cuidadosamente cada etapa del viaje.

Ciberdelincuencia, delitos menores, terrorismo, estafas en los viajes, catástrofes naturales, disturbios sociales o enfermedades infecciosas son algunos de los riesgos y desafíos a los que se tienen que enfrentar los empleados cuando viajan.

Para acabar con cualquier tipo de incertidumbre, **Chubb propone Global Mobility Solutions, un paquete de asistencia médica de emergencia y seguridad que se adapta a cada empleado** y proporciona tanto seguridad como diligencia y comodidad.

### ¿QUÉ PAPEL TIENE LA TECNOLOGÍA EN EL RETORNO DE LOS VIAJES DE NEGOCIOS?

Desde hace varios años la tecnología tiene un papel fundamental en nuestro día a día. Es precisamente una situación tan extrema como la que hemos vivido la que nos recuerda la importancia de lo digital en nuestras vidas.

La flexibilidad y la rápida adaptación a cualquier situación son, sin duda, ventajas para cualquier empresa. Es por ello que Chubb, para estar cerca de sus clientes, **ha desarrollado una serie de herramientas digitales innovadoras que permiten viajar de una forma más segura e inteligente.**

Chubb Travel Smart, Portal de certificados online para tramitación de Visados, Centro de tramitación de Siniestros online y Worldview son, junto con una extensa cobertura, las soluciones de movilidad global que proporcionan seguridad a las empresas en sus viajes, ya que en unos pocos minutos pueden acceder a la central de asistencia las 24 horas del día y que se adapta perfectamente al cambiante panorama de riesgos actual.

### DESPUÉS DE TANTO TIEMPO DE TELETRABAJO Y SIN REALIZAR VIAJES DE NEGOCIOS, ¿CREE QUE LAS REUNIONES CARA A CARA HAN ADQUIRIDO MÁS VALOR?

Los viajes de negocios desempeñan un papel crucial en la vida laboral cotidiana. Desde la visita a compañeros y clientes hasta la gestión de proyectos a nivel internacional, la movilidad global impulsa el engranaje del crecimiento en todo el mundo.

Según Harvard Business Review, una reunión cara a cara tiene 34 veces más éxito que un correo electrónico. Y para muchos, reunirse en el mismo espacio aporta ese toque necesario para llegar a un acuerdo.

En la ya mencionada encuesta, Chubb también descubrió que casi tres de cada cuatro de los encuestados consideran que su eficiencia en el trabajo se ha visto afectada y perjudicada por el COVID-19. Por otro lado, una clara mayoría de las respuestas obtenidas (68%) apuntan que las empresas son menos eficaces en el servicio a clientes y socios comerciales, y el 81% creen que se están perdiendo algo importante cuando no pueden ver el lenguaje corporal u otras pistas visuales que sólo se pueden obtener en una reunión en persona. Por lo que, sin duda, el valor de las reuniones y actos presenciales ha aumentado considerablemente tras la pandemia.

### ¿CÓMO LAS EMPRESAS PUEDEN TRATAR DE ALIVIAR LA PREOCUPACIÓN QUE PUEDE SUPONER PARA LOS EMPLEADOS VOLVER A VIAJAR AHORA?

Como es comprensible, los empleados tendrán preocupaciones sobre los viajes en esta era del COVID-19 que estamos viviendo. Incluso en periodos normales, viajar puede ser una experiencia estresante, pero la incertidumbre añadida de la situación actual puede desconcertar incluso a una persona que habitualmente realiza viajes de negocios.

Dado que los gobiernos de todo el mundo modifican con frecuencia sus políticas y restricciones respecto al COVID-19, los empleados pueden preocuparse por cómo los viajes al extranjero podrían afectar también a su vida personal. **Para que las empresas consigan un crecimiento rentable y mantengan la seguridad de todos sus empleados, los seguros y la gestión de riesgos desempeñan un papel fundamental.** Un programa de seguros de movilidad global, bien gestionado, debe responder a las necesidades tanto de los viajeros de negocios de corta duración como de los expatriados, las profesiones especializadas y los que trabajan desde casa.

### HEMOS VIVIDO TODOS UNA DECLARACIÓN DE PANDEMIA, HACE NO MUCHO, Y LOS CLIENTES NO HEMOS PERCIBIDO NINGÚN PROBLEMA NI DUDA EN LA COBERTURA. ¿CÓMO SE GESTIONA ESTO INTERNAMENTE EN UNA COMPAÑÍA COMO CHUBB?

Efectivamente, el inicio de la pandemia y su rápida propagación nos desconcertó a todos, pero en Chubb no ofrecemos una simple cobertura para la protección de los empleados cuando deben realizar un viaje, sino que nos preocupamos, de una manera real, de la salud y seguridad de nuestros asegurados.

En este sentido, desde que toda esta situación se originó pusimos todos los medios para analizar el alcance y el efecto que podía tener sobre los empleados que seguían viajando, a pesar de la pandemia, ya que el modelo de negocio de sus empresas no permite que éstos se paralicen indefinidamente, y vimos claramente que nuestros productos de movilidad debían dar respuesta, sin generar ninguna duda, al COVID-19, por lo que **en todo momento se ha garantizado la cobertura y asistencia de nuestros asegurados.**

Por supuesto, esto ha requerido de un inmenso esfuerzo interno y en especial de nuestra central de asistencia y del departamento de siniestros, ya que han tenido que afrontar una situación en constante cambio y diferente en las distintas geografías del mundo, con restricciones de movilidad impuestas por distintos gobiernos prácticamente de un día para el otro.

\* Fuente: GBTA BTI™ Outlook Annual Global Report & Forecast Prospects for Global Business Travel 2020-2024 - Enero de 2021

ON | agers  
FORMACIÓN

## FORMACIÓN IN COMPANY

CEA Centro de  
Estudios  
de Agers

## ¿Estás interesado en una formación para tu empresa?

Contacta con nosotros y pidenos información en [formacion@agers.es](mailto:formacion@agers.es)

