

LA SEGURIDAD: PRIORIDAD ABSOLUTA

Por **Cristina Cunchillos**

El terrorismo no es algo nuevo, pero el número creciente de ataques en el último año, y sobre todo su naturaleza, ha incrementado el nerviosismo en el ámbito profesional, haciendo de la seguridad de los empleados en los viajes de negocios o durante su asistencia a eventos un imperativo que no es fácil garantizar.

Día tras día las noticias nos recuerdan que vivimos en un mundo cada vez más inestable, en el que los ataques indiscriminados contra los ciudadanos se han convertido en algo lamentablemente habitual. Nueva York, Madrid, Londres, París, Bruselas, Estambul, Berlín... la lista de destinos que han sufrido el terrorismo se hace cada vez más larga.

Muchos de estos ataques van dirigidos al sector turístico, a lugares concurridos, medios de transporte, espacios para el ocio del tipo de restaurantes, centros comerciales o salas de conciertos... incluso aeropuertos.

Tras los ataques en París, el número de reservas de hotel en la región parisina registró un descenso del 6,4% en relación al año anterior. En otros destinos como Egipto o Túnez los porcentajes de reservas y visitantes directamente cayeron en picado.

Un sector vulnerable

El impacto es claro, aunque más en los viajes de ocio que en los de negocios, donde los desplazamientos son generalmente una necesidad ineludible, o las convenciones y congresos, eventos organizados con tal antelación que no se contempla la anulación. Sin embargo, en el mercado de incentivos sí se aprecia un impacto mayor: ¿quién quiere ir a divertirse a un lugar en el que siente miedo o cuya atmósfera está impregnada de tristeza a raíz de una desgracia?

Más allá de las anulaciones, el impacto del miedo se siente en el comportamiento de los *meeting* y *event planners*: UNICEO (la unión de redes de organizadores de eventos corporativos,

por sus siglas en inglés), confirmó que tras los ataques en París y Bruselas casi el 40% de empresas pospuso o modificó su programa de eventos.

El MICE es un sector sin duda vulnerable, ya que implica numerosos desplazamientos y la concentración de un elevado número de personas en un mismo espacio. Además, promueve el libre intercambio de ideas y el respeto a otras culturas, precisamente el tipo de valores de una sociedad global que una minoría de extremistas quiere destruir.

La seguridad: prioridad en 2017

No es de extrañar que en sus previsiones para este año todos los expertos apunten a la seguridad como uno de los grandes retos a tratar en nuestra industria. Así lo afirmó el analista Rob Davidson en IBTM World con su informe de tendencias Trends Watch Report 2016.

Por su parte, Advito, la división de consultoría de BCD Travel, indica que para muchos de sus clientes la seguridad está por encima del precio, la accesibilidad, e incluso la calidad, a la hora de elegir sede, algo en lo que coinciden los análisis de American Express Meetings & Events.

Con respecto a los incentivos, según SITE la amenaza terrorista y el incremento de las tarifas aéreas son los factores que más impactarán en la organización de viajes-recompensa.

El mensaje es claro: la seguridad es algo que cada vez preocupa más a los profesionales a la hora de viajar, pero ¿qué están haciendo las empresas al respecto?

Una respuesta insuficiente

Algunas empresas, sobre todo las que operan en sectores como el energético y requieren desplazamientos a destinos considerados peligrosos, parecen estar mejor preparadas. Cuentan con políticas de seguridad bien definidas y sus empleados están familiarizados con

el procedimiento a seguir en caso de emboscada o secuestro durante sus viajes.

Si bien se trata de casos extremos, y obviamente no todos los viajes de negocios implican el mismo riesgo, la seguridad es todavía una asignatura pendiente para la mayoría de las empresas.

La seguridad está por encima del precio, la accesibilidad e incluso la calidad, según Advito

Según el estudio de Gebta España "Gestión y seguridad en los viajes de empresa", el 55% de compañías españolas no tiene definida una política de seguridad para sus viajes corporativos. El informe indica también que el 61% no cuenta con un sistema de alertas que les avise en caso de que un representante esté teniendo problemas mientras se encuentra en otro país. El 54% no dispone de planes de crisis ante accidentes, secuestros o fallecimiento durante los viajes.

Los datos son inauditos, y alarmantes, tratándose de una preocupación tan acuciante. Las empresas tienen la obligación legal de proteger a sus empleados y esta premisa se extiende a los viajes de trabajo.

¿Qué pueden hacer las empresas?

Gebta recomienda elaborar una serie de normas y protocolos de seguridad que se incluyan en la política de viajes, que las empresas deben revisar y actualizar periódicamente. En cuanto a medidas concretas, sugiere por ejemplo que los seguros de viaje, coberturas y niveles de asistencia se adapten a cada caso, según el destino del viajero o la normativa internacional aplicable.

Contar con un servicio 24 horas de atención al viajero y tener designado un gabinete de crisis con pautas de actuación rápida en caso de incidente es otro camino para hacer que el empleado se sienta más protegido. La tecnología también puede ayudar, sirviendo de soporte para un mayor control sobre la situación del viajero en tiempo real.

Aún más importante que todo lo mencionado es la comunicación: es imperativo asegurarse de que los representantes disponen de suficiente información y con la anticipación debida sobre los posibles riesgos que implican las fases de su viaje. La comunicación interna rápida y fluida es igualmente esencial a la hora de reaccionar ante una situación de emergencia.

Ante todo, no se debe olvidar nunca que lo que está en juego son seres humanos y no meras mercancías. Muchas decisiones relacionadas con la política de viajes recaen sobre el departamento de Finanzas, preocupado

únicamente por su rentabilidad: por eso deben involucrar a Recursos Humanos y la Dirección General.

Responsabilidad de todos

La seguridad no es sólo responsabilidad de las empresas. Hoy más que nunca es deber de todos estar continuamente alerta y colaborar unos con otros, así como con las autoridades, para prevenir incidentes. Los viajeros han de tomar las debidas precauciones y recurrir a la sensatez para evitar situaciones peligrosas.

Esto no debe conllevar la negación a viajar o a asistir a eventos por miedo a un posible ataque: lo que buscan los terroristas es precisamente instigar ese temor. Los profesionales que componen la industria MICE han demostrado una y otra vez su capacidad de resistencia, respondiendo a los ataques con más vigilancia, mayor cooperación, más medidas de seguridad y, sobre todo, la firme resolución de seguir viajando. Sólo de este modo se puede vencer al terrorismo.



Entrevista Juan Manuel Baixauli

Director General de
ConsultiaTravel

“No existe una concienciación clara sobre la seguridad cuando el viaje es de negocios”

¿En qué medida influye el factor seguridad en sus clientes a la hora de hacer una reserva?

Creo que en estos momentos todavía no hay una concienciación clara sobre este aspecto cuando el viaje es de negocios, salvo si se trata de un destino realmente conflictivo o inevitable por el tipo de negocio que se trate. A la hora de elegir un destino hay más preocupación por su estabilidad jurídica, sobre todo cuando se piensa en invertir o buscar oportunidades de negocio. Una vez seleccionado, considero que quien viaja no tiene mucha conciencia de los problemas de seguridad, o al menos ésa es nuestra primera impresión a la hora de hacer la reserva. Es probable que den más importancia a lo que se refiere a integridad física, pero respecto a la seguridad de asistencia sanitaria, por ejemplo, no percibimos preocupación.

¿Qué pueden hacer las empresas para mejorar la seguridad de sus representantes en los viajes profesionales?

Por un lado pueden establecer una operativa en destino que facilite la seguridad de sus representantes, por ejemplo cubriendo traslados privados, alojamiento en entornos más seguros y estables, conexión con las embajadas o consulados más cercanos, etc. También conviene dar al viajero una cobertura de seguridad en todos los aspectos relacionados con su reserva, desde soluciones ante problemas jurídicos hasta la asistencia sanitaria. Por último, recomendamos trabajar con agencias especializadas en viajes corporativos, más acostumbradas a resolver incidentes y entender de manera adecuada esta problemática.

¿Qué otros consejos daría para un viaje más seguro?

En general nuestros clientes son conocedores de muchas particularidades sobre el destino al que viajan. El viajero y la empresa cada vez se documentan más. Nosotros lo que hacemos es proponerles sistemas que les den amplias coberturas y un servicio de contacto permanente para poder actuar ante cualquier incidencia que esté en nuestra mano resolver, además de tratar de que todas las reservas se realicen en entornos lo más seguros posible (transporte, alojamiento, traslados, etc.).



5-7 junio | 2017
Santiago, Chile



230
millones
de dólares en
negocios generados



55%
de compradores
invitados son
directivos de
asociaciones



3.381
reuniones
de negocios



4to FORO POLITICO
LATINOAMERICANO SOBRE TURISMO DE REUNIONES

5 DE JUNIO 2017. SANTIAGO, CHILE

www.fiexpolatinoamerica.com



RESERVE SU STAND

