

## LO QUE YA ESTABA, LO QUE HA LLEGADO... Y LO QUE SE QUEDARÁ TRAS EL COVID-19

Por **Cristina Cunchillos**

La llegada de la pandemia de Covid-19 forzó a empresas en todo el mundo a imponer el teletrabajo y cancelar los viajes de negocios. Las reuniones, así como todo tipo de eventos, convenciones y ferias, se trasladaron al ámbito virtual, se pospusieron o se cancelaron.

Aunque el riesgo sanitario y la incertidumbre sobre el futuro aún persisten, en muchos países las restricciones se van adaptando a las necesidades de la economía. Cada vez se realizan más desplazamientos por trabajo, encuentros presenciales en su mayoría con parte híbrida y, según los países, eventos multitudinarios. En todos los formatos la cuestión más importante es cómo garantizar la salud y el bienestar de los viajeros y asistentes a esos eventos.

### El legado de la pandemia

Tanto empresas como agencias coinciden en que hay dos elementos que se mantendrán, en mayor o menor medida, cuando se recupere la normalidad: el teletrabajo y los eventos virtuales. Son dos opciones que ya existían, pero cuyo uso se ha generalizado por la crisis sanitaria permitiendo a más gente apreciar sus ventajas.

Trabajar desde casa puede permitir, cuando las condiciones se dan, conciliar la vida familiar con la laboral, al mismo tiempo que se mantiene la productividad. Cierto es que el teletrabajo no se puede aplicar a todos los sectores, pero las empresas que disponen de esta opción se están beneficiando de ahorros considerables en gastos de oficina y pueden contar con una plantilla más sana y feliz.

Por otro lado, la tecnología ha demostrado que es posible mantener reuniones, asistir a presentaciones y conferencias, e incluso hacer contactos en ferias o sesiones de *networking* en un ámbito virtual. Aunque nadie discute que en los eventos presenciales el *networking* es mucho más eficiente, será más difícil justificar el coste de asistir a un evento presencial si no aporta nada que no se pueda obtener *online*.

### Viajar en tiempos de Covid-19

No solo se trata del coste y la escasa oferta, que genera horarios y escalas no siempre deseables, sino también el riesgo de contagio en los desplazamientos profesionales. Las empresas tienen un *duty of care*, o deber de protección, para con sus representantes y por eso están limitando sus viajes a los estrictamente necesarios para el negocio.

Los viajes de incentivo no entran en la categoría de imprescindibles, y por ello permanecen suspendidos en su mayoría. Si bien es cierto que ya se están desarrollando alternativas que pasan por la personalización de estos premios sin que dejen de ser en forma de viaje pero que el premiado pueda disfrutar de manera individual o con su entorno más cercano.

Mientras no exista una vacuna o un tratamiento eficaz ante el posible contagio, las empresas y las agencias están aplicando todos los planes de prevención posibles para que los viajes profesionales y la asistencia a eventos se puedan mantener, siempre y cuando esto suponga añadir riesgos innecesarios para el asistente.

**Empresas y agencias coinciden en afirmar que el teletrabajo y los eventos virtuales se mantendrán**

### La voz de la empresa

#### CRISTINA SUÁREZ DE LEZO

Gerente de Viajes y Eventos en Repsol (España)



**“Ahora mismo solo se hacen los viajes estrictamente necesarios y hay que dar muchas explicaciones”**

#### En su empresa ¿se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes/asistencia a eventos en vistas a facilitar la conciliación laboral?

En Repsol, el teletrabajo es algo habitual que se ofrecía ya para mejorar la conciliación o a quienes viven más lejos de la oficina. Creo que se mantendrá. Ahora se hace aún más para cumplir con las medidas estrictas que se han tomado para evitar contagios y no superar el máximo del 50% de aforo permitido en la oficina. También se trabaja en la oficina por la mañana y en casa por la tarde. El teletrabajo está muy bien si se combina con la presencia en la oficina, no al 100%, ya que el trabajo en equipo llena mucho más que por separado desde casa.

#### ¿Qué medidas están aplicando para proteger la salud de los viajeros más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?

Ahora mismo los niveles de autorización son muy altos, solo se hacen los viajes estrictamente necesarios y hay que dar muchas explicaciones, por lo que muchos se cancelan. En nuestra *intranet* publicamos consejos e información relacionada con el Covid-19 que se actualiza continuamente. También tenemos preparada una guía de consejos para volver a viajar, con detalles de lo que los viajeros se van a encontrar en hoteles, aerolíneas, aeropuertos, etc., que presentaremos cuando se reactiven los viajes. Por ahora, estamos hablando con aquellos empleados que tienen que viajar para ver si tienen toda la información que necesitan y saber qué otros detalles les serían útiles.

#### ¿Se mantendrán los viajes de incentivo? ¿Volverán los eventos presenciales?

No hacemos viajes de incentivo para los empleados, pero sí algunos para clientes. Son una buena forma de relacionar al cliente con la empresa y venderle nuestro producto a través de las motos, o llevarles a conocer las refinerías, y no veo por qué no se han de volver a hacer en cuanto se pueda. Eventos habrá muy pocos hasta que no haya normalidad sanitaria. Esto va a ser largo y hay que aprender a hacer eventos seguros, y tal vez más eventos híbridos. Pero sin duda se volverá a asistir a eventos y convenciones, porque el contacto con las personas es importante.

### La voz de la agencia

#### ANA ALONSO

Directora General de Nuba (España)



#### ¿Cree que se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes en vistas a facilitar la conciliación laboral?

Si, en Nuba vamos a tener tanto trabajo presencial como teletrabajo, aunque este sistema ya funcionaba antes de la pandemia. En definitiva, la política de Nuba va a ser trabajar con seguridad y en el ambiente que el empleado se sienta más productivo. En el caso de los clientes, hemos observado que cada vez más nos demandan una atención digital frente a la presencial.

#### ¿Qué medidas ofrecen de cara a los desplazamientos y asistencia a eventos para proteger la salud, más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?

El producto Nuba es muy exclusivo y cuenta con unas medidas de seguridad excelentes, pero hemos querido incrementar aún más nuestros protocolos adecuando los contratos con proveedores para garantizar la total seguridad de todos nuestros viajeros. La tendencia en estos momentos es privatizar e incluso individualizar todo al máximo posible, tanto en traslados como en los espacios donde se vaya a realizar el evento. El reto está en crear experiencias que tengan el mismo impacto, o más, que el que tenía antes un evento de grandes dimensiones. Todo esto acompañado de las PCR y las medidas de seguridad que establece el Ministerio de Sanidad.

#### En cuanto a las recompensas ¿seguirán siendo en forma de viajes de incentivo? Si no es así ¿qué alternativas ofrecen o están demandando sus clientes?

Habrà experiencias mucho más individualizadas, eventos más pequeños y sobre todo habrá más “talónario” de viaje particular que sustituya a los viajes de incentivos tal y como los conocíamos anteriormente. Desde Nuba hemos desarrollado todo un volumen de experiencias personalizadas según la tipología de asistente, para que la empresa que no quiera hacer un viaje de incentivo tenga una alternativa a éstos.

**“Habrá más talónario de viaje particular que sustituya a los viajes de incentivo tal y como los conocíamos anteriormente”**

**JOSÉ LUIS INOGÉS**

Director de Marketing 4.0 e Inteligencia Comercial en Navantia (España)



**“Al viajero se le exige la prueba del Covid-19 y que permanezca cinco días en casa”**

**En su empresa ¿se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes/asistencia a eventos en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

En nuestro caso, no todos los empleados pueden hacer teletrabajo, por ejemplo si trabajan en los astilleros, pero creo que es algo que ha llegado para quedarse y no vamos a volver a hacer las cosas como antes. En áreas como el marketing, por ejemplo, el contacto cercano es esencial para crear confianza y se echa de menos, por lo que los viajes volverán a hacerse en cuanto sea posible. La flexibilidad que aporta el teletrabajo ha sido bienvenida y se seguirá ofreciendo como opción a quien pueda hacerlo, de forma voluntaria, y manteniendo un sistema de turnos.

**¿Qué medidas están aplicando para proteger la salud de los viajeros más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

En los astilleros estamos acostumbrados al alto riesgo y por eso contamos con un importante departamento de prevención que se ha encargado de supervisar los protocolos con relación al Covid-19 en el lugar de trabajo: el uso de mascarillas, el distanciamiento, etc. También ha aprobado un nuevo protocolo para los viajes internacionales, en adición a la política de viajes corporativa ya existente. Para empezar, éstos se minimizan en la medida posible, haciéndose solo los imprescindibles; requieren el permiso de dirección y hay que notificar con detalle a dónde se va. También se exige que el viajero se haga la prueba del Covid-19 y permanezca cinco días en casa.

**¿Se mantendrán los viajes de incentivo? ¿Volverán los eventos presenciales?**

Como empresa pública no ofrecemos recompensas ni viajes de incentivo. Hacemos programas de *teambuilding*, que tendrán que ser más imaginativos que nunca para que los empleados se sientan “arropados” por la empresa y se fomente el sentido de pertenencia. En cuanto a los eventos, no sabemos cuándo se levantarán las restricciones, por lo que hay que lanzarse al formato *online*, pero teniendo en cuenta que cambia muy rápidamente y hay que buscar siempre nuevas opciones.

**¿Cree que se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

En AMEX GBT ya veníamos realizándolo en la mayoría de los países, salvo algunos de Latinoamérica y Asia donde el presencial es más importante por cultura. Las empresas están ajustando sus presupuestos y una parte importante es el gasto de oficinas, por lo que el teletrabajo será relevante para la gestión de gastos y se mantendrá en algunas posiciones, pero poco a poco se volverá a viajar y a las reuniones presenciales.

**¿Qué medidas ofrecen de cara a los desplazamientos y asistencia a eventos para proteger la salud, más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

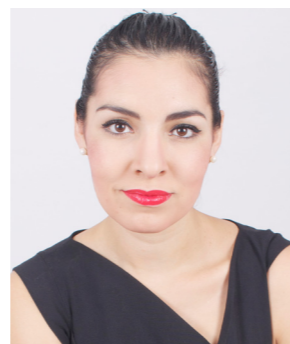
Por un lado, reestructuramos la experiencia del viaje incorporando los protocolos sanitarios, espacios abiertos y confiables, etc, pero sin olvidar lo más importante para el asistente, como la sostenibilidad. Hemos lanzado una nueva herramienta, Travel Vitals, un planificador de viajes que da apoyo tanto al viajero como al *travel manager* o *meeting planner*: aquí encuentra todas las recomendaciones con información continuamente actualizada, qué tipo de mascarilla tiene que usar, qué restricciones gubernamentales hay, con qué antelación debe llegar al aeropuerto...

**En cuanto a las recompensas ¿seguirán siendo en forma de viajes de incentivo? Si no es así ¿qué alternativas ofrecen o están demandando sus clientes?**

Los viajes estaban paralizados o se habían pospuesto, pero recientemente se está reiniciando la conversación. Algunos clientes están considerando hacerlos en grupos más pequeños, por ejemplo cuatro grupos de 25 personas en vez de uno de cien. También estamos transformando la experiencia del incentivo, por ejemplo, creando una plataforma *online* con un *speaker* excepcional que sustituya al viaje, o experiencias híbridas que combinan un evento presencial con un *landing page*. Podemos tener un *dj* en un salón en vivo, y la gente se conecta y baila desde casa.

**MARCELA TORRES**

Gerente de Desarrollo Comercial para Latinoamérica de AMEX GBT (México)



**“Los clientes se plantean hacer cuatro incentivos de 25 personas en lugar de uno de cien”**

**FERNANDO SÁNCHEZ-MAYORAL**

Director de Eventos Globales, en SAP SE (España)



**“Será más difícil justificar la asistencia a un evento, salvo que ofrezca algo que no se encuentre online”**

**En su empresa ¿se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes/asistencia a eventos en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

El teletrabajo no es nada nuevo en SAP, llevamos muchos años con esta opción y tenemos todos los recursos para aplicar la tecnología cuando se necesita. La diferencia es que ahora se ha generalizado al 100% de la plantilla y en todo el mundo. Creo que es algo que ha llegado para quedarse y se aplicará con flexibilidad. La gente lo ha experimentado, ve las ventajas y será más difícil que quiera volver a los esquemas antiguos. No solo los trabajadores, porque favorece la conciliación con su vida privada, sino también las empresas querrán mantenerlo por el ahorro en alquileres, transporte, etc. También tiene inconvenientes, pero las ventajas son mucho mayores.

**¿Qué medidas están aplicando para proteger la salud de los viajeros más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

Ahora mismo no se hace ningún evento, todo es virtual. Habrá que incorporar los protocolos de sanidad necesarios, de igual modo que se han implantado protocolos de seguridad. Probablemente veremos opciones como la realización de *tests* rápidos de antígenos a los asistentes, lo que hará necesario que lleguen antes y tengan que hacer cola. Tal vez se replanteen si merece la pena asistir. Habrá que pensar en el impacto negativo que estos protocolos pueden tener en la experiencia del evento y prestar atención al detalle para que no se convierta en algo desagradable.

**¿Se mantendrán los viajes de incentivo? ¿Volverán los eventos presenciales?**

Creo que los incentivos no volverán hasta que haya una vacuna. Los eventos presenciales volverán, pero no serán iguales. La gente será más reacia a viajar y las empresas a permitirlo, por una mayor preocupación por la salud y porque con lo virtual pueden hacer negocio y ahorrar mucho dinero. Será más difícil justificar la asistencia a un evento, salvo que ofrezca algo que no se encuentre *online*. Lo más importante será crear experiencias positivas que se recuerden.

**¿Cree que se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

Creo que el teletrabajo vino para quedarse. En MCI tenemos gente en otras provincias o países que ya hacía teletrabajo, y ahora es el 100%. El desafío fue cómo mantener la comunicación con los clientes. Empezamos hablando de cosas no relacionadas con eventos ya que estos no se podían hacer, y todos los viajes de negocios están cancelados, y poco a poco introdujimos nuevos productos como los eventos virtuales. Hay gente que está deseando volver a la oficina pero en el fondo muchos han visto las ventajas de estar en casa. Se trata de encontrar un equilibrio.

**¿Qué medidas ofrecen de cara a los desplazamientos y asistencia a eventos para proteger la salud, más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

Depende del mercado y del sector, pero en general, hoy un viajero de negocios se lo va a pensar mucho antes de viajar hasta que no haya una vacuna aprobada porque, por ejemplo, en algunas empresas multinacionales tienen que tener la aprobación del director general para cualquier salida. En cuanto a eventos, por la situación actual hoy día no hay espacios donde se puedan hacer cara a cara en Latinoamérica, salvo en Uruguay. Hemos hecho algún evento híbrido, con todas las medidas sanitarias, pero se está trasladando todo lo que se pueda al mundo virtual.

**En cuanto a las recompensas ¿seguirán siendo en forma de viajes de incentivo? Si no es así ¿qué alternativas ofrecen o están demandando sus clientes?**

Ahora ningún cliente quiere ir de viaje de incentivo, no es prioridad para las empresas, y esto se mezcla con el miedo personal y el de la familia. Otro problema grave es que no hay compañías que cubran los gastos médicos, que pueden ser altísimos fuera del país. También hay que plantearse qué incentiva a la gente, no es lo mismo que hace unos meses. Los incentivos estarán más relacionados con la naturaleza, las experiencias, y también se irá hacia el *leisure*, al incentivo con la familia.

**SERGIO VENTURA**

Director de Ventas y Marketing de MCI Group (Argentina)



**“Hay que plantearse qué incentiva a la gente, no es lo mismo que hace unos meses”**



## La voz de la empresa

### OLGA MARTÍNEZ

Directora de Asuntos Corporativos en Mars Iberia



**“Por ahora tenemos una política muy clara de no participar en reuniones de más de quince personas”**

#### **En su empresa ¿se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes/asistencia a eventos en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

Desde finales de febrero implantamos medidas restrictivas en cuanto a viajes y reuniones, que hemos ido actualizando según el contexto. Nuestra prioridad número 1 ha sido siempre la seguridad y salud de nuestros trabajadores, y como prioridad número 2, entendemos nuestra responsabilidad de ayudar a evitar el contagio. Por eso, si bien nuestras oficinas siempre han permanecido abiertas por temas de necesidades básicas de negocio, ahora mismo la asistencia es voluntaria pero siempre con previo aviso. Por otra parte, en las zonas con un mayor riesgo determinado por el gobierno, pedimos a los trabajadores que trabajen desde casa el máximo posible.

#### **¿Qué medidas están aplicando para proteger la salud de los viajeros más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

En caso de que algún trabajador tenga que viajar por una necesidad crítica del negocio, se recomienda el coche como la mejor manera de hacerlo. También se permite avión o tren, pero siempre tras la aprobación de cada responsable directo y cuando las recomendaciones gubernamentales así lo permitan. Todos los trabajadores han sido dotados de un equipo de protección individual y es de uso obligatorio.

#### **¿Se mantendrán los viajes de incentivo? ¿Volverán los eventos presenciales?**

En Mars no organizamos viajes de incentivo. En cuanto a eventos, como todas las empresas, estamos aprendiendo a convivir en un mundo mucho más virtual. Sin embargo, los eventos presenciales tanto internos como externos suelen generar mucho más *engagement*. Por ahora, tenemos una política muy clara de no realizar o participar en reuniones superiores a quince personas, pero esperamos que el 2021 venga con buenas noticias y podamos retomar la actividad presencial que tanto supone para todas las organizaciones.

## La voz de la agencia

#### **¿Cree que se mantendrá el teletrabajo como alternativa a los viajes en vistas a facilitar la conciliación laboral?**

En M2C estamos 100% en teletrabajo y esperamos poder volver poco a poco a la oficina y a nuestro trabajo habitual. Nuestra perspectiva en lo que resta de año, es que los eventos seguirán siendo virtuales y que esta tendencia se quedará en los eventos asociativos. Creemos que para el primer semestre del 2020 los eventos se realizarán de manera híbrida.

#### **¿Qué medidas ofrecen de cara a los desplazamientos y asistencia a eventos para proteger la salud, más allá de las coyunturales ligadas al Covid-19?**

Actualmente la solución para nuestros clientes son eventos 100% virtuales, pero esperamos a corto plazo ofrecerles eventos híbridos y presenciales con medidas de seguridad en todos los escenarios. Por ejemplo, esperamos para el próximo año empezar a organizar congresos híbridos en donde implementaremos medidas como el distanciamiento de un mínimo de dos metros en todos los lugares, el uso obligatorio de mascarillas, con zonas de desinfección en la muestra comercial y en las salas de conferencias y la limpieza de las áreas dos veces al día.

#### **En cuanto a las recompensas ¿seguirán siendo en forma de viajes de incentivo? Si no es así ¿qué alternativas ofrecen o están demandando sus clientes?**

En el pasado, cuando se buscaban lugares sedes de congresos lo más importante era el destino y lo que podía ofrecer a los asistentes de los eventos. Sin embargo, en este momento, para poder incentivar a los asistentes será importante tener en cuenta las sedes, el número de casos en la ciudad, los permisos sanitarios, las medidas de seguridad del lugar y la amplitud que pueda ofrecer. La virtualidad llegó para quedarse, pero creo que la gente seguirá haciendo los viajes para asistir a eventos presenciales, ya que muchas personas echan de menos la interacción y el *networking* que generan.

### ESTEFANY SEPULVEDA

Gerente Comercial de M2C (Colombia)



**“Actualmente la solución para nuestros clientes son los eventos 100% virtuales, pero esperamos a corto plazo ofrecerles eventos híbridos y presenciales”**

## ÚNETE AL EXCLUSIVO PROGRAMA DE APRENDIZAJE REMOTO PARA EL SEGMENTO MICE

MELIÁ *pro*  
TRAVEL LABS



### Ahora la experiencia virtual es a través de LinkedIn.

¡Ven y conoce la plataforma de contenido exclusivo!

Meliá PRO Travel Labs transmite contenido en vivo gratis e ilimitado con:

- WEBINARS EN VIVO
- MESAS REDONDAS
- TALLERES VIRTUALES
- FAM TRIPS VIRTUALES

ÚNETE AHORA  
Mira su cámara:



Remote Learning