



BUSCANDO EL EQUILIBRIO

Por **Cristina Cunchillos**

A menudo, los viajeros profesionales pasan días, y hasta semanas, sin pisar su casa. Esto puede afectar a sus relaciones personales e incluso a su salud, no sólo a causa del sufrimiento que genera no poder sincronizar la vida personal con el trabajo sino también por el estrés asociado a los viajes y sus consecuencias físicas y mentales.

Aunque algunos trastornos son inevitables, existen medidas que tanto las empresas, como los *travel managers*, como los propios representantes que viajan pueden aplicar con el objetivo de conciliar sus intereses laborales y personales. Porque hay una premisa sobre la que nadie duda: un viajero más feliz es sin duda un colaborador más productivo.

Lo más glamuroso del mundo

Si creemos la imagen que presenta la publicidad, los viajes de negocios son lo más glamuroso del mundo, desde luego mejor que estar en la oficina todo el día. ¿Qué hay de malo en un trabajo que te lleve constantemente de aeropuerto en aeropuerto y llene tu pasaporte de sellos de los destinos más exóticos? ¿O de frecuentar hoteles, en muchas ocasiones de alta gama, donde no hay que preocuparse más que de dormir y consumir los servicios propuestos?

Con los avances integrados en las clases *business* de los aviones y las facilidades de los salones VIP de los aero-

puertos, ni siquiera uno tiene por qué llegar cansado al destino. ¿De qué se quejan entonces los *business travellers*?

Una realidad muy diferente

Cualquier viajero frecuente sabe que la realidad es muy diferente. Volar a países exóticos no despierta el mismo interés cuando se está sufriendo de antemano por el conocido exceso de tráfico entre el aeropuerto de destino y el lugar donde se celebrará la reunión. Tras muchas noches durmiendo fuera, aunque sea en las habitaciones de los hoteles más lujosos, todas empiezan a parecer iguales.

Además, horas y horas en el ambiente seco de aviones hacen estragos en la piel... y hasta el mejor menú a bordo no sabe tan bien como un plato casero. Las largas esperas en los controles de seguridad, no digamos ante los retrasos de los vuelos, no hacen sino incrementar la ansiedad. La nostalgia de la propia casa y de los seres queridos también se incrementa conforme van pasando los días fuera del hogar.

En definitiva, los viajes de empresa frecuentes tienen un impacto no sólo en la salud del viajero sino también en su desarrollo personal y social. Por eso no es de extrañar que en los últimos años se hayan dedicado diferentes estudios al efecto de los desplazamientos corporativos en la vida personal, con pautas sobre cómo favorecer la conciliación entre trabajo y realización personal.

Algo sobre lo que nadie tiene dudas es que un viajero más feliz es un colaborador más productivo

En 2015, un estudio de las Universidades de Surrey en el Reino Unido y Lund / Linnaeus en Suecia destacó los problemas de salud que pueden causar los viajes frecuentes: trombosis venosa profunda, la perturbación del sueño por el impacto del *jet lag*, problemas derivados de la exposición a radiaciones, estrés, sentimiento de soledad por estar lejos del entorno habitual...

Dificultades para llevar una vida sana

El Informe Captio de Afectación Personal del *Business Travel* va más allá: un 60% de los viajeros de negocios encuestados considera que los desplazamientos frecuentes afectan bastante o mucho a su vida personal. El principal motivo que esgrimen (en el 68% de los casos) es que les impide pasar el tiempo deseado con su familia, pero también dificulta el cumplimiento de posibles planes relacionados con una vida sana (un 48%).

Esta sensación de afectación aumenta con la edad, y en general las mujeres llevan peor que los hombres el estar lejos de casa. Un 67% de las féminas declara sentirse estresadas durante los viajes, frente al 54% de los hombres.

El rol del *travel manager*

¿Cómo se puede reducir el estrés derivado de los viajes de empresa? Para muchos de los encuestados, la solución más simple sería viajar menos o con menos frecuencia. Por eso lo primero que debe considerar la empresa es si verdaderamente todos los desplazamientos son necesarios. Tal vez en alguna ocasión bastaría con una videoconferencia o sea posible programar dos viajes en uno evitando de este modo desplazamientos.

El excesivo papeleo también resulta frustrante para los viajeros. Aquí, el *travel manager*, obviamente con el respaldo de la empresa, puede facilitar la tarea digitalizando los procesos. Su papel es trascendental a la hora de tranquilizar al viajero asegurándose de que tiene toda la información que necesita y respondiendo a todas sus dudas. También con recomendaciones que ayuden a ahorrar tiempo que se pueda dedicar al descanso o hacer su estancia más placentera. Y es que, en definitiva, se trata de mejorar su experiencia. Pero para eso el gestor de viajes necesita de la implicación del proveedor de servicios.

Políticas que reduzcan el estrés

En cuanto a la política de viajes de las empresas, es importante ser flexible y tener en consideración aspectos que

pueden afectar a la vida personal del representante que viaja. Por ejemplo, si tiene hijos hay que evitar en la medida de lo posible organizarle un viaje en plenas vacaciones escolares. Los horarios de los vuelos elegidos también tienen relación directa con un mayor o menor estrés. No es lo mismo un madrugón ante el que temer un fallo del despertador, que levantarse a una hora razonable, con tiempo de desayunar en casa o en el aeropuerto, antes de subirse al avión.

Disponer de una buena póliza de seguros para viajes corporativos también ayuda a reducir la ansiedad, sobre todo cuando las cosas van mal. Curiosamente, y según un estudio de Air Plus aunque las empresas cada vez invierten más en seguros, sólo el 35% de los viajeros corporativos se desplazan con la cobertura suficiente.



La tecnología móvil es el mejor aliado de los viajeros de negocios, permitiéndoles trabajar desde cualquier sitio, pero también puede convertirse en su peor enemigo. El 50% de los encuestados por Captio apuntó el estar siempre pendiente de llamadas o *e-mails* como otro factor de estrés en los viajes.

Nuevas tendencias

La flexibilidad proporcionada por la tecnología ha dado lugar al fenómeno del *blurring* o difuminación de los límites entre trabajo y vida personal. Se traduce como continuar trabajando cuando se está de vacaciones o desarrollar actividades personales en horas de trabajo. Las opiniones sobre la conveniencia o no de la extensión de esta práctica están divididas: mientras que en China hay más adeptos, en Europa gestores de viajes y viajeros son más críticos. No faltan los que apuntan al efecto negativo en la vida familiar que puede tener estar trabajando durante las vacaciones, por no decir en la salud del trabajador. Después de todo, se supone que los momentos de receso deben servir para desconectar y recargar las pilas.

Otra tendencia que está ganando cada vez más adeptos es el *bleisure*, o añadir unos días de vacaciones al principio o final del viaje de trabajo. Esto permite disfrutar del destino, en ocasiones con la compañía de familiares o amigos. Combinando ocio y negocio se reducen los gastos y se optimiza el tiempo. Según Bridge Street Global Hospitality, el 78% considera que es una forma de añadir valor a sus viajes profesionales: conciliarlos con la vida familiar no tiene por qué conllevar viajar menos.

1. ¿Qué favorece la vida profesional y personal de sus viajeros?
2. ¿Cuáles son los motivos que más estrés provocan?
3. ¿En qué pueden contribuir los proveedores de la industria?

Verónica Sandoval

LATAM Travel, Fleet & Meeting Services Leader de Ingersoll Rand (México)

“Lo más importante es que trabajemos con los proveedores para conseguir juntos la satisfacción del viajero”

1. Nuestro programa de viajes se adapta a cada región del mundo en la que nuestra empresa está presente. En Latinoamérica, los viajeros valoran cada vez más poder establecer un balance real entre su vida personal y su carrera profesional. En línea con ese objetivo, nuestras políticas están diseñadas para que incluyan beneficios personales mientras viajan por negocios.

Por ejemplo, pueden obtener puntos para su disfrute personal en los programas de fidelidad de los proveedores de viaje, ya sean compañías aéreas, cadenas hoteleras, empresas de alquiler de coches... siempre y cuando su elección no afecte los intereses de la compañía.

Además, les damos la posibilidad de elegir los vuelos en horarios flexibles siempre y cuando cumplan con los requerimientos de su agenda de trabajo e intereses del viaje. Intentamos en la medida de lo posible que los desplazamientos profesionales nunca se extiendan sobre los días de fin de semana.

Un tema que ha cobrado especial importancia a la hora de hacer viajar a nuestros representantes es la conectividad: no sólo intentamos trabajar con proveedores accesibles, sino que el viajero esté alojado en establecimientos cómodos, con facilidades para trabajar, buena conexión y suficientes estacionamientos si ha de desplazarse con vehículo propio.

2. Desde mi punto de vista y tras la experiencia acumulada en mi cargo, lo que más nerviosismo provoca entre los gestores de viajes es el hecho de que algunos viajeros elijan proveedores que les interesan personalmente en lugar de alinearse con los intereses reflejados en la política de la empresa.

Precisamente en torno a este tema gira en mi opinión el principal motivo de preocupación de los representantes



de la empresa que viajan: no alinearse con las premisas estipuladas en las políticas de viajes de la empresa, con la problemática que esto conlleva a la hora de cuadrar gastos.

3. Los proveedores pueden ayudar, y mucho, a una mejor conciliación de la vida profesional y personal de los viajeros haciendo todo lo posible por brindar una experiencia de viaje más placentera. Siempre que el hecho de viajar no sea una experiencia estresante sino fácil, será más sencillo integrarlo dentro de la vida de cada uno, tanto profesional como personal.

Por ejemplo, las compañías aéreas podrían trabajar más a la hora de evitar que se retrasen los vuelos, ya que aquellas más puntuales facilitan sobremanera la gestión de los tiempos y el cumplimiento de las agendas.

Los hoteles también pueden contribuir a que el viaje sea una experiencia más agradable ofreciendo más beneficios incluidos en la tarifa negociada. Lo más importante es que los proveedores y gestores de viajes trabajemos juntos para lograr la satisfacción de nuestros viajeros, ya que éste es el objetivo que debería primar en los intereses de cada uno de nosotros.

1. ¿Qué favorece la vida profesional y personal de sus viajeros?
2. ¿Cuáles son los motivos que más estrés provocan?
3. ¿En qué pueden contribuir los proveedores de la industria?

Andrés Ibáñez Cevallos

Travel manager de Maxam (España)

“Con espacios de diálogo se crea la confianza necesaria para que el viajero obtenga resultados”

1. En nuestra empresa resumimos esta conciliación en cinco pasos que consideramos esenciales:

- El primero consiste en planificar correctamente los viajes, elaborando una lista de tareas y viajes para el día o semana ordenados por prioridad.
- En segundo lugar, es importante delegar labores o viajes a gente capacitada y de confianza ya que esto contribuye a una mayor optimización de los tiempos.
- Fijar tiempos límites para cada tarea o viaje, de tal modo que sea posible terminar la jornada laboral o el desplazamiento sin extenderlos más allá de lo estrictamente necesario.
- En cuarto lugar, es importante saber decir que no a determinadas actividades o viajes que no estaban incluidas en la agenda o que sólo servirán para perder tiempo.
- Por último, y no por ello menos importante, es necesario evitar los sentimientos de culpa ante la necesidad de tomarse un descanso o estar nervioso en los momentos previos a una presentación. De lo contrario, con ninguna de las actividades que se vaya a realizar fuera del lugar de trabajo se logrará el efecto deseado antes de organizar el desplazamiento.

2. Bajo mi punto de vista, los factores que más estrés provocan a los gestores de viajes están relacionados con las rutas y países considerados como peligrosos ante posibles atentados terroristas; también el incremento de los precios (petróleo, cobre, etc., que tienen un impacto en el mercado de los viajes); la insatisfacción del cliente o la falta de implicación de los directivos de la empresa en las políticas de viajes, no sólo aportando cumplimiento por su parte sino el apoyo necesario para hacerlas cumplir por parte de los representantes que viajan.

Para el viajero, lo que más nerviosismo provoca son los cambios en el itinerario de viaje sin previo aviso, o con aviso pero sin que la modificación haya sido aceptada por su parte. También generan estrés las dudas sobre un destino o ruta en concreto cuando el viaje ha tenido que programarse a última hora. La falta de respuesta por parte de la agencia



de viajes o proveedor de servicios cuando existe alguna pregunta que plantear o se ha detectado un error, por ejemplo en los datos personales, son otro motivo de estrés para el viajero. A esto se suman las enfermedades descritas como pandemias en el destino al que le toque viajar y desplazarse a un país donde la estancia implique cambio de moneda.

3. Los proveedores deberían evaluar la importancia del desplazamiento y ofrecer más flexibilidad en cuanto a cambios y cancelaciones de servicios. También conviene digitalizar los procesos que afectan a todo el viaje. Por otro lado, creando espacios de conversación y diálogo se puede generar la confianza necesaria para que las personas obtengan mejores resultados a la hora de viajar cuando y a donde conviene. Debemos pasar a una asistencia más individual de una manera natural, ayudando al viajero en relación a todo aquello en lo que se sienta perdido o no encuentre solución.

Por último, la creatividad a la hora de combinar tecnología, normas y tradiciones es esencial. Se trata de generar una creatividad que facilite a cada viajero la posibilidad de encontrar una manera coherente de cumplir con sus compromisos, para plena satisfacción de todos y esté donde esté.

LA VOZ DEL EXPERTO

1. ¿Qué favorece la vida profesional y personal de sus viajeros?
2. ¿Cuáles son los motivos que más estrés provocan?
3. ¿En qué pueden contribuir los proveedores de la industria?

Sonia del Río

Congress Manager de Novartis Oncology (España)

“Lo más importante es que trabajemos con los proveedores para conseguir juntos la satisfacción del viajero”

1. Conozco la problemática que sufren quienes se desplazan a eventos profesionales del tipo de convenciones y congresos por mi propia posición en el trabajo que desarrollo: requiere periodos en los que es imperativa una disponibilidad muy elevada en cuanto a cantidad de horas, lo que se traduce en trabajar muchas horas seguidas en destinos con los que uno no está familiarizado. Esto comporta una dosis de estrés más alta de lo habitual.

Por eso es muy importante una buena planificación de la agenda que integre de manera coherente las necesidades de la empresa. Esto a nivel profesional, porque a nivel personal me parece importantísimo saber aprovechar al máximo los momentos que uno tiene para estar con su familia, tanto como saber optimizar al máximo el tiempo que requiere el desempeño de la labor profesional.

2. Creo que esto es algo muy personal, conozco colegas viajeros que se estresan desde días antes de salir y otros que pueden llegar 30 segundos antes del cierre de la puerta de embarque y ni se han despeinado. Por supuesto, salir de su propia zona de confort, tomar vuelos, trenes, dormir fuera de casa, lidiar con proveedores, superar los imprevistos.... Todo comporta un alto grado de concentración y dedicación que a veces provoca no poder desconectar al 100% y sea complicado relajarse.

3. Creo que aquí todos navegamos en el mismo barco en lo que se refiere a conseguir una mejor conciliación de la vida profesional y personal. Los proveedores deben asegurar que el servicio que se les contrata sea del nivel de calidad y profesionalidad requerido, que cumplan con lo establecido, en los tiempos necesarios, de una forma eficaz y, sobre todo, con una buena actitud. Esto facilitarían en gran medida la reducción del estrés.



VIAJEROS FELICES si...

LA EMPRESA

- Toma decisiones acertadas con respecto a los viajes: ¿son necesarios?
- Intenta ser flexible y cuidar al máximo a los representantes que viajan
- Genera en consecuencia políticas de viaje de obligado cumplimiento
- Facilita la introducción del *bleisure* en los programas de trabajo

EL TRAVEL MANAGER

- Simplifica los procesos apostando por la digitalización
- Mantiene una comunicación constante y de calidad con proveedores y viajeros
- Demuestra que es el experto en viajes y ofrece recomendaciones que faciliten la vida del viajero
- Supervisa el correcto cumplimiento de la política de viajes

EL VIAJERO

- Planifica con tiempo su agenda, incluyendo tanto los intereses de la empresa como los personales
- Tiene claras las prioridades y es consciente de que en ocasiones conviene decir "no"
- No evita y sabe aprovechar los momentos para desconectar
- Consulta cualquier duda



Haz que tu mundo se mueva.

Expertos en la gestión de viajes de Empresa.



La mejor tecnología del mercado.



Multi GDS.



Presencia en más de 85 países.

92,4%

Satisfacción del cliente.



Aplicaciones propias: itinerarios, auto-reserva, etc.



Reuniones, eventos e incentivos.



ISO 9001, ISO 14001, ISO 5001, ISO 20121.

98%

Retención de clientes.

911 109 298

comercialnautaliaempresas@nautaliaempresas.es

NAUTALIA
Empresas&Eventos

