



Riesgos 360°- Episodio 11 - Los retos y los riesgos para la movilidad internacional

EVA SERRANO: Todos tenemos que ser capaces de lograr esa cercanía con el empleado, el que está afuera. Que no se sienta solo, que sepa que su empresa le protege, que pone medios a su disposición y a su alcance. Que además le genera una sensación de confort que el trabajador siente y que esto hace que el compromiso, tanto del trabajador con la empresa y de la empresa con el trabajador, aumente.

[MÚSICA]

LOCUTOR: Estás escuchando Riesgos 360°, el podcast de WTW sobre gestión de riesgos emergentes para tu organización.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Bienvenidos a un nuevo episodio de Riesgos 360°. Os saluda Alberto Rodríguez, miembro del equipo de marketing digital de WTW España.

Como en anteriores ocasiones, me gustaría compartir un dato para comenzar. Tras el parón obligado por la irrupción de la pandemia de la COVID 19 y la paulatina vuelta a la normalidad en este 2021 y 2022, 1 de cada 3 compañías espera que los profesionales en movilidad internacional aumenten de cara a este 2023.

Esto es lo que recoge la última edición de nuestro estudio Beneficios para los empleados en movilidad internacional, una encuesta realizada a más de 100 empresas a nivel internacional por parte de WTW, y que sin duda refrenda que este perfil de trabajador internacional es fundamental para apoyar las estrategias globales de las organizaciones, así como para la expansión en nuestros mercados.

Pero no solo esto, del estudio también se desprende que 1 de cada 5 empresas permite cierta flexibilidad a la hora de trabajar desde cualquier lugar como consecuencia de este nuevo mundo post pandemia que nos ha tocado vivir. Con lo cual la movilidad internacional está ya siendo un elemento clave y lo seguirá siendo en este 2023 que comienza.

Y para hablar de los retos y los riesgos que suponen en la actualidad mantener empleados en el extranjero, los detalles del marco legal en el que operan las empresas y las soluciones que ofrece el sector asegurador ante estas complejidades, se encuentra hoy con nosotros Eva Serrano, consultora senior del Health and Benefits en WTW España.

¿Qué tal, Eva? Encantados y bienvenida.

EVA SERRANO: Muchísimas gracias. Muchísimas gracias. Gracias por invitarme a participar.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Me hace especial ilusión que estés hoy con nosotros porque hasta ahora en este podcast hemos tratado la perspectiva de los riesgos siempre desde un enfoque más orientado a empresas. Y, sin embargo, el tema que nos ocupa hoy está más aterrizado a la perspectiva de las personas, como en este caso son los trabajadores.

Vamos a apoyarnos en el poderoso feedback que nos han dejado las más de 100 organizaciones que han participado con sus respuestas a través de nuestro estudio de movilidad internacional. Y de acuerdo con estas compañías participantes, mi primera pregunta para ti es ¿cuáles son los beneficios o necesidades más valoradas? ¿Cuál es la realidad actual?

EVA SERRANO: Pues los beneficios o las necesidades más valoradas por todos los trabajadores, estén en movilidad o no, siempre que preguntamos a los empleados nos responden los mismos. Es todos los beneficios que tienen que ver con la salud, con el cuidado de la salud física, mental, etcétera.

Pues la realidad es que después del COVID, las empresas, como acabas de introducir tú, Alberto, se han enfrentado a nuevos escenarios. Y justo es un dato súper interesante, que también has nombrado tú, de nuestro estudio se refleja que ya 1 de cada 5 empresas de nuestro estudio permite ya cierta flexibilidad a sus trabajadores para trabajar desde cualquier lugar del mundo.

Además, los viajes, también como has dicho, han vuelto a las empresas tras el parón del COVID. Y cuando una empresa tiene parte de sus empleados con movilidad internacional, por un lado, los expatriados, es decir, aquellos que permanecen en el extranjero entre 6 meses y 5 años, así como los viajeros frecuentes, los que, los que viajan de manera puntual pero siempre por motivos profesionales, pues deben tener en cuenta que este tipo de empleados deben asegurarse de manera muy concreta ya que se enfrentan a situaciones diferentes que aquellos que trabajan de manera local, nacional.

Como, por ejemplo, el expatriado que vive fuera de España y se va con su familia necesita cubrir unas necesidades especiales tanto para el como para su familia. O para el viajero frecuente, pues aquel que viaja constantemente, el riesgo de pérdida de equipaje, asistencia sanitaria, accidente, robo, etcétera.

ALBERTO RODRÍGUEZ: No, es que es completamente normal todo lo que comentas y muy cotidiano, o por lo menos lo era antes de la pandemia. Y precisamente buceando un poco en el estudio, me topé con un concepto denominado Duty of Care, que una traducción un poco literal al castellano sería como el deber de proteger. ¿Podrías un poco explicarnos a los oyentes y a mí la definición y lo que implica este concepto? Y también hablarnos de si existen consecuencias o no si se cumple, claro.

EVA SERRANO: Perfecto. Pues mira, efectivamente como acabas de comentar, Alberto, el concepto de Duty of Care hace referencia a la obligación moral y también legal, ojo, que tienen las empresas en relación con el cuidado y con la protección de todos sus empleados. La obligación de las empresas es minimizar los riesgos a los que nos exponemos los trabajadores o que se exponen sus empleados. Y su obligación, por supuesto, de ofrecerle seguridad y confort.

Esto aplica no sólo en el lugar del trabajo habitual, local o en la oficina, sino también aquellos empleados que tienen viajes profesionales. Este Duty of Care está regulado por el marco, el marco legal que lo representa está regulado en España, por ejemplo, por la ley de prevención de riesgos laborales y también el código penal.

Pero este marco tiene varias perspectivas. Este marco legal del Duty of Care. Empezando por la legislación de nuestro propio país, es decir, el estatuto de los trabajadores por la normativa para los desplazamientos en la unión europea, el espacio económico europeo y Suiza, o lo que acabamos de comentar, la ley de

prevención de riesgos laborales que ya estableció la norma por la que una empresa tiene el deber de proteger a sus empleados de los riesgos que están relacionados con su trabajo.

Y ojo, aquí ya se incluía al trabajador in itinere y el que está en misión, es decir, fuera de su país. Esta ley, la de prevención de riesgos laborales, establece, entre otras cosas, que las empresas tienen la necesidad de evaluar y planificar los riesgos antes del desplazamiento de sus empleados. La obligatoriedad, también importantísima, de informar a sus trabajadores y también, por supuesto, si se produce una situación de peligro, pues la empresa tiene que garantizar la seguridad de este empleado.

Es importante cumplir estas obligaciones, por supuesto. En primer lugar, por una buena práctica empresarial, eso lo damos por supuesto. Pero es que, además, el incumplimiento de estas obligaciones puede conllevar para la empresa consecuencias tan importantes.

Por ejemplo, como en el ámbito laboral, sanciones económicas. En el civil, daños y perjuicios que sean sufridos por el trabajador. En el ámbito administrativo, alguna sanción administrativa y limitaciones. Y por supuesto el penal, es decir, con penas hasta de cárcel.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Iba a decirte que me gustaba ese matiz de obligación legal y moral, sobre todo porque no siempre incluso se viaja a países con unas condiciones de seguridad garantizadas porque determinadas actividades, como puede ser una empresa de construcción que tenga una obra y que desplace a trabajadores a un territorio donde haya riesgo de secuestro u otro tipo de inclemencias o incluso que a lo mejor te pille trabajando, también, en medio de la selva porque el campamento de obra está en medio de la nada y cómo garantizas tú esa seguridad también a nivel salud.

O países como dentro del continente africano donde existen enfermedades para las que incluso no existen vacunas, si no me equivoco, la malaria, que no existe una vacuna. Todo eso a nivel, como tú decías, de planificar los posibles riesgos, darles unas coberturas, unas protecciones, pues es que tiene toda la razón de ser.

EVA SERRANO: Correcto.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Y en base a lo que estamos hablando, ¿cuáles serían entonces los retos para los programas de beneficios en cuanto a resolver las carencias que se han detectado por parte de las organizaciones? Es decir, ¿qué debe tener un programa de beneficios, en la materia que estamos hablando, de estos trabajadores en movilidad internacional, para que sean exitosos dentro de la compañía, tanto por parte de los trabajadores que lo perciben como un buen programa, como para también el departamento de recursos humanos pues que ve que su estrategia está siendo reconocida por la plantilla?

EVA SERRANO: Pues sí, uno de los retos más importantes, ahora mismo, que tienen las empresas es, insisto y perdonad que lo repita, es cuidar y proteger a estos empleados en movilidad. Pero también es importante que las empresas optimicen los costes que invierten en esta gestión de programas de beneficios para los empleados que están fuera. Estamos hablando de costes económicos, personales, administrativos.

Además, es importante tener en cuenta que un programa de beneficios adecuado, correcto, supone una de las herramientas más potentes, ahora mismo, que hay en el mercado laboral para atraer y para retener el talento.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Sin duda.

EVA SERRANO: Y parte de este éxito no solo es implementar este programa, sino llevar a cabo un plan de comunicación correcto y adaptado a la realidad de cada empresa. Y en este caso, si hablamos de gente en

movilidad, pues esto todavía se hace más importante. ¿Por qué? Porque tenemos que adaptar esta comunicación a trabajadores cuya realidad es muy diferente a la realidad que tiene el compañero que, por ejemplo, está en España, vale, y que no está desplazado.

Tenemos que ser capaces, en este caso de WTW, que cuando trabajamos codo con codo con las empresas para organizar su programa de beneficios local e internacional, pues todos tenemos que ser capaces de lograr esa cercanía con el empleado, el que está fuera, que no se sienta solo, que sepa que su empresa le protege, que pone medios a su disposición y a su alcance.

Que además le genera una sensación de confort que el trabajador siente y que y esto hace también que el compromiso tanto del trabajador con la empresa y la empresa con el trabajador aumente. Si aumenta este compromiso, esta sensación de confort, pues tendremos a trabajadores felices y todos sabemos que cuanto mayor sea nuestro bienestar y nuestra felicidad, pues más compromiso y más vinculación tenemos con nuestra empresa.

Pero hay que tener muy, muy en cuenta que los empleados que están fuera tienen una realidad muy diferente y hay que saber adaptarla y saber acercarnos a este empleado que está afuera. Conocer sus necesidades y adaptar, es decir, resolver y proponer las respuestas a esas necesidades que son diferentes al empleado local.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Es que es fundamental esto que estás comentando porque cuando un trabajador se siente protegido y recompensado por su organización, está dispuesto a dejar su patria, incluso su vida, la que tiene aquí en España, para irse 6 meses o años.

EVA SERRANO: Qué mayor compromiso, ¿verdad? Qué mayor compromiso con una empresa que decir, dejo todo y voy donde la empresa me necesite.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Eso es, que se van hasta con las familias. Y entonces, para uno hacer esa apuesta, uno necesita que la empresa los refrende. Y hacías una distinción muy interesante, precisamente dentro de los trabajadores con movilidad internacional, entre esa distinción, entre los que a lo mejor van a un viaje de corta duración y a los que se encuentran desplazados de forma permanente. ¿Qué soluciones existen en el mercado asegurador? Y por supuesto, dependiendo de esta tipología porque no es lo mismo, insisto, cuando me voy para un corto plazo que cuando estoy viviendo de forma permanente en el extranjero.

EVA SERRANO: Sin duda. Pues las soluciones que hemos llevado a cabo todos, todos en el sector, vale, y nosotros también como parte interesada, son soluciones justo en línea a lo comentado también anteriormente. Es decir, se han diseñado soluciones diferentes de acuerdo con el perfil o al tipo de empleado y, por supuesto, del viaje que realiza. Justo lo acabas de comentar, Alberto, en el caso de los expatriados se han diseñado, por ejemplo, programas de asistencia sanitaria completa que ofrece una cobertura en el lugar donde reside, es decir, fuera cuando estas patriado, pero tanto él como su familia porque normalmente los expatriados se van con su familia. Entonces necesitan, requieren un aseguramiento no solo para ellos, sino también para su familia.

Además, para este tipo de empleados, por ejemplo, los que son expatriados, pues las empresas también, por ejemplo, suelen completar este tipo de beneficios con pólizas de vida y accidente o incluso con pólizas de asistencias completamente locales en España.

Para los viajeros frecuentes que no están expatriados, sino que tienen... Que realizan viajes frecuentes por temas de trabajo, pues se han creado productos que cubren prácticamente la mayoría de las situaciones a las que se pueden enfrentar estos empleados. Pues pasando desde una cobertura de asistencia muy amplia, pérdida de vuelos, robo, pérdida de equipaje con equipos informáticos de la empresa dentro de esa maleta.

Completando, por supuesto, con coberturas de asistencia sanitaria, que nos pongan enfermos cualesquiera de nuestros empleados o que incluso tengan un accidente, pues también se les asegura un capital por accidente.

ALBERTO RODRÍGUEZ: La verdad que al final, como en muchas otras disciplinas, la clave está en la personalización y en la customización. Pero, aunque, efectivamente, estamos de acuerdo que cada persona tiene sus circunstancias y que no todo vale para todos, te voy a lanzar una pregunta, un poco para acabar, una pregunta que es la del millón, y es la siguiente.

En base un poco a tu experiencia diaria y también a tu conocimiento, ¿qué característica dirías tú? a nivel un poco más resumiendo, ¿qué característica es la más importante a la hora de seleccionar un proveedor de programas de salud? O de, bueno, digo salud porque es lo primero que me viene a la mente, pero bueno, un programa de soluciones enfocadas a trabajadores con movilidad internacional.

EVA SERRANO: Me parece súper interesante la pregunta. Centramos en el tema de programas de salud, un poco hilando también con el principio de esta conversación porque cuál es el beneficio o cuál es uno de los beneficios mejor valorados por todos los empleados, aquel que tiene que ver con el programa de salud.

Pues los beneficios a la hora de seleccionar un proveedor en programas de salud, qué es importante tener en cuenta, Alberto. Pues importantísimo el cuadro médico que tiene esa compañía, la cobertura que tiene tanto local como internacional. Importantísimo también, hoy por hoy, sobre todo también después del COVID, pues cuál es el desarrollo tecnológico que nos aporta, que nos transmite esta compañía y cuál es el acceso, también, a la tecnología que ofrece al asegurado. Importantísimo hablar temas de medicina virtual, tele consultas, vídeo consultas. Es muy importante que la compañía ofrezca este tipo de servicios, además, completos.

Por supuestísimo, lo que hablábamos antes, el precio, el coste de ese programa de seguros de asistencia sanitaria. La flexibilidad que aporta en cuanto a moldear ese producto para la empresa o incluso la flexibilidad que aporta de acuerdo con los problemas del día a día, que nos supone a todos tener empleados fuera de nuestro país.

Y por supuestísimo, el servicio al asegurado que se da, es decir, cuando estamos hablando de una persona que está fuera, que le ocurre un percance y está fuera, o bien por un viaje frecuente, expatriado, a la hora del siniestro, a la hora de la prestación. Ahí es donde se ve qué tipo de compañía, qué tipo de, en este caso, de partner, ¿no? Has elegido.

Importantísimo, ¿por qué? Porque al final, cuando le ocurre un percance a nuestro empleado que está fuera, el servicio que recibe tanto en este caso, por ejemplo, de WTW, como de la compañía con la que tenga asegurado esta póliza, esa es la imagen que va a obtener el propio empleado de su empresa con lo cual el servicio es 100, tiene que ser un servicio de calidad máxima para que el empleado, cuando le ocurran este tipo de situaciones, tenga la sensación de mi empresa está pendiente de mí, mi empresa ha estado a la altura.

ALBERTO RODRÍGUEZ: Pues me apunto innovación, flexibilidad y servicio al asegurado. Estas serían las 3 claves que nos has explicado brillantemente. Y Eva, he de decirte que ya hemos terminado, que muchísimas gracias por tu tiempo con nosotros y que te esperamos para una próxima vez, cuando tú quieras.

EVA SERRANO: Aquí estoy dispuesta. Ha sido un placer, encantadísima de poder charlar con vosotros un ratito.



ALBERTO RODRÍGUEZ: Qué bueno. Y a todos los oyentes de Riesgos 360º, gracias por haber llegado hasta aquí. Seguimos trabajando en nuevos temas que sean de vuestro interés.

Nos despedimos hasta una nueva entrega de Riesgos 360º. Chao.

[MÚSICA]

LOCUTOR: Gracias por escuchar Riesgos 360º. Recuerda que puedes encontrar más contenido sobre gestión de riesgos en nuestro [blog WTW Update](#) y en nuestro canal de [LinkedIn](#) y [Twitter](#) de WTW España. Anticípate y convierte el riesgo en un camino hacia el crecimiento.

[MÚSICA]