

# Actualización del Deber de Protección

Estudio de investigación paneuropeo orientado a analizar las actitudes empresariales con respecto a la aplicación del deber de protección

CHUBB®

Seguro de Asistencia en Viajes Profesionales  
Seguro de Accidentes





# Preámbulo, por Stéphane Baj



Los empleados cada vez tienen que realizar más esfuerzos para conciliar su vida laboral con la personal, con el cuidado de sus hijos, de sus mayores y gestionar sus propias dolencias crónicas<sup>1</sup> o cualquier otro problema de salud. Aún así, la difícil situación macroeconómica en Europa ha supuesto recortes por parte de los gobiernos en el presupuesto para salud y bienestar, trasladando una mayor presión económica sobre los ciudadanos y sus familias.

Como consecuencia, la relación entre empresas y empleados está evolucionando. Las personas dependen cada vez más de sus empresas para obtener apoyo sanitario y social que trasciende la relación tradicional empresa-empleado. Hasta cierto punto, los empleados se están convirtiendo en ciudadanos de las empresas para las que trabajan además de ciudadanos de los países o comunidades en los que viven.

En el presente informe (basado en un sondeo a 240 mandos con responsabilidades sobre el deber de protección del empleado en siete

regiones de la UE), investigamos la forma en la que las empresas europeas responden a las expectativas en constante cambio de sus plantillas. ¿Qué obligaciones tienen las empresas con respecto a sus empleados y como cuidan, protegen y apoyan a sus trabajadores? ¿Cómo debería ser un marco legal avanzado sobre el deber de protección y qué impacto tiene sobre el éxito empresarial?

En general, encontramos que las empresas son conscientes de sus responsabilidades relativas al deber de protección y están aplicando medidas a tal efecto. Muchas de dichas medidas superan los requisitos mínimos legales para crear un ambiente agradable, saludable y seguro para sus empleados. Los encuestados también coinciden en que dicho enfoque centrado en el empleado puede revertir en resultados positivos para el negocio. Nuestra investigación refuerza el argumento de que unas políticas bien desarrolladas en relación con el deber de protección incrementan la productividad y atraen (y retienen) a los mejores talentos.

A pesar de estas conclusiones tan favorables, también hemos descubierto incongruencias, en especial en áreas como el lugar de trabajo y los seguros de viajes profesionales. Algunos sectores, como el del comercio al por menor y la educación, solo cumplen los requisitos mínimos legales y están desaprovechando la oportunidad de ofrecer apoyo adicional a su personal y mejorar la retención de los empleados a través de dichas medidas. Además, una gran parte de ellos no está aprovechando al máximo el apoyo externo que podrían recibir del sector asegurador para desarrollar propuestas

atractivas para los empleados y equipararse así con los que aplican las mejores prácticas.

Así pues, ¿Cómo podrían asegurarse las empresas europeas de que están proporcionando un nivel de protección que sustente sus aspiraciones empresariales? Nuestras conclusiones sugieren que las organizaciones con unos procesos y políticas menos desarrollados deberían aprender de aquellas que aplican un enfoque más amplio y consideran el deber de protección del empleado un valor decisivo, en lugar de entenderlo como un mero requerimiento normativo rutinario.

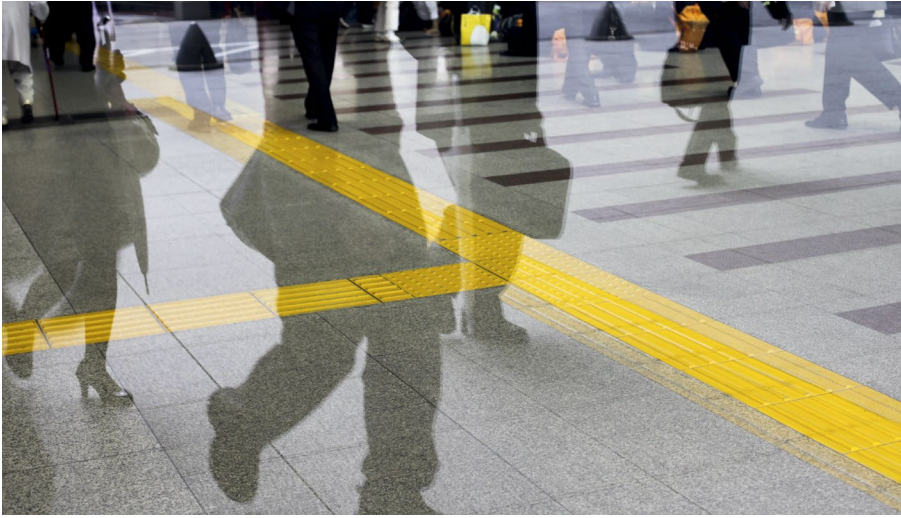
Conforme el lugar de trabajo se va volviendo más complejo y los empleados (en especial aquellos con familias) intentan alcanzar un equilibrio trabajo/familia más favorable, las empresas necesitan demostrar que son proactivas en lugar de reactivas a la hora de mitigar los riesgos que afectan a los empleados, creando un lugar de trabajo más agradable y ofreciendo apoyo a los empleados en todos los niveles de la organización. Para conseguir resultados positivos en un ambiente empresarial incierto, es necesario que el deber de protección forme parte de la organización.

Stéphane Baj  
*Director Regional de Negocio  
Corporate y Affinity  
Accident & Health, EMEA*

<sup>1</sup>OECD (2015) Health at a Glance 2015: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris

“Duty of Care” o “Deber de Protección”: la obligación que tienen las empresas con sus empleados de garantizar su seguridad y su salud, tanto en el lugar de trabajo como durante los viajes profesionales.

# Conclusiones más relevantes



## **El enfoque global marca la diferencia**

Las empresas que entienden que tienen la obligación moral de cuidar y proteger a sus empleados como una parte de su misión corporativa en sentido amplio, más allá del mero cumplimiento con las correspondientes normativas y con la legislación, tienen más probabilidad de beneficiarse de sus ventajas que aquellas que cumplen con el mínimo legal exigido. A medida que las relaciones entre empleados y empresas se vuelven más profundas y complejas, cabe esperar que un número mayor de empresas alcancen ese entendimiento en sentido amplio del deber de protección dentro de su misión corporativa.

## **Aprovechar la inercia**

La mayoría de las empresas y empleados europeos entienden lo que implica el deber de protección y han introducido herramientas y políticas para garantizar la seguridad y la salud de los empleados. Aun así, este entendimiento no resulta homogéneo para todas las industrias, siendo el sector de la informática, la tecnología y fabricación los que necesitan evolucionar, pues aunque hay una buena base, aún existe un amplio margen de mejora.

## **El caso empresarial**

En tiempos de crisis y recesión económica las empresas necesitan reducir costes. Sin embargo la inversión en protección, seguridad y salud de los empleados puede justificarse a partir de los beneficios corporativos que a largo plazo conllevan. La aplicación de un deber de protección de calidad ayudará a la empresa a mejorar su productividad y rentabilidad, a contratar y mantener a los mejores talentos y a mejorar la imagen de marca.

## **Las deficiencias generan un nuevo riesgo**

Nuestro estudio señala inconsistencias de enfoque entre diversos sectores en Europa. Algunas empresas fallan incluso en las prestaciones básicas, mientras que en otras es difícil mejorar el contenido de su oferta en materia de protección, seguridad y salud para los trabajadores. Las empresas que no son capaces de incluir una oferta consistente y de calidad en materia de protección, corren el riesgo de exponer a sus empleados a daños y de sufrir pérdidas económicas y en su reputación.

## **El papel del sector asegurador**

Muchas empresas subestiman el apoyo que pueden obtener del sector asegurador. Podrían beneficiarse de los programas de asistencia en viajes profesionales y de las soluciones asociadas, informativas, formativas y de prevención; una gama cada vez más amplia de servicios adicionales para proteger a los empleados y garantizar su seguridad y su salud, tanto en el lugar de trabajo y como cuando realizan viajes por trabajo.

# Apartado 1. Trabajar sobre una base sólida

Aunque los términos y conceptos que se utilizan para definir el deber de protección varían de un país a otro en Europa, la responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro y confortable en el que el empleado se sienta protegido es la definición más comúnmente aceptada por las empresas.

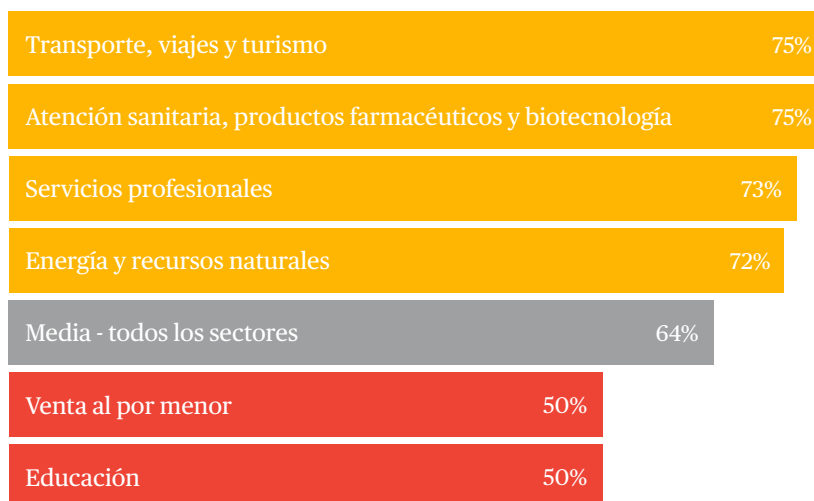
El conocimiento que se tiene en las empresas sobre el deber de protección es generalmente bueno. Casi dos de cada tres empresas (63%) tienen claras sus obligaciones sobre el deber de protección a sus empleados. El 64% afirma que todas las personas de su plantilla entienden correctamente los conceptos que se incluyen en las políticas, procedimientos y mecanismos de ayuda para garantizarles su seguridad y bienestar. Sin embargo, el gráfico 1 muestra que en Europa, el nivel de comprensión sigue siendo distinto en función del sector, dándose los niveles más bajos en la venta al por menor y en educación.

Por sectores, el nivel de conocimiento también resulta alentador, pero es inferior que el de las empresas. En nuestra encuesta preguntábamos a los participantes si pensaban que existía un consenso claro sobre cuáles son las mejores prácticas en relación con el deber de protección en su sector. Más de la mitad de los encuestados (56%) afirman que hay un acuerdo con respecto a este punto en su sector, aunque, de nuevo, existen diferencias en función del sector. El gráfico 2 muestra aquellas industrias en las que existe un fuerte consenso sobre las mejores prácticas en materia de deber de protección, debido en parte a la elevada concienciación sobre el riesgo de sufrir accidentes laborales y sobre cuestiones de seguridad.

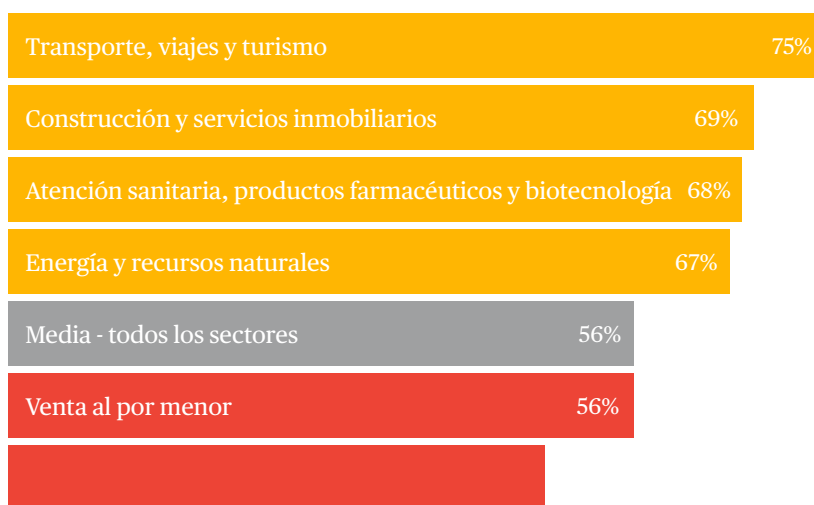
## **Prioridad: la salud y la seguridad**

La salud y la seguridad son los elementos fundamentales del deber de protección y es comprensible que se consideren prioritarios en sectores en los que pueden ocurrir accidentes graves e incluso mortales si no se respetan

**Gráfico 1. «Todo el mundo en nuestra organización conoce correctamente nuestra propuesta en materia de protección» (% de empresas por sector que se muestran de acuerdo)**



**Gráfico 2. «Existe un claro consenso en mi sector sobre cuáles son las mejores prácticas en materia de protección» (% de empresas por sector que se muestran de acuerdo)**



de forma estricta las directrices y los procedimientos correspondientes. Existen varias directivas europeas<sup>2</sup> con las que deben cumplir todas las empresas, sea cual sea su sector de actividad.

Antoine Carlier, Director de Compensación y Beneficios en la empresa química francesa Inovyn, opina que la concienciación en materia de salud y seguridad está muy integrada en su organización. «Nuestro alcance en el sector químico va más allá de los requerimientos legales de ofrecer una atención preventiva y curativa y medidas

concretas relacionadas con la salud y la seguridad», explica.

El fabricante de productos sanitarios Ideal Standard International aprovecha la conferencia mensual de su CEO, dirigida a toda la plantilla, para concienciar sobre el deber de protección de los empleados. En palabras del Director de Salud y Seguridad de Ideal Standard International, «el primer punto del orden del día de la conferencia de nuestro CEO es la seguridad y la salud, lo cual demuestra la importancia que tiene este tema en nuestra empresa».

<sup>2</sup> <https://osha.europa.eu/en/safety-and-health-legislation/european-directives>

## Apartado 2. Cómo beneficia el deber de protección a las empresas

Nuestra investigación sugiere que una clara mayoría de empresas creen que existe una correlación entre la prestación del deber de protección y la mejora en la rentabilidad, la productividad y la capacidad para atraer y retener a los mejores talentos.

Más de la mitad de las empresas encuestadas (57%) ven un vínculo entre el deber de protección y el aumento de la rentabilidad (véase el gráfico 3 para obtener el detalle por sector). El mismo número (57%) cree que su política es básica en la propuesta de valor para el empleado, mientras que el 55% de los encuestados están de acuerdo en que el deber de protección les ayuda a atraer al mejor talento. Alrededor de seis de cada 10 empresas (58%) afirman que su

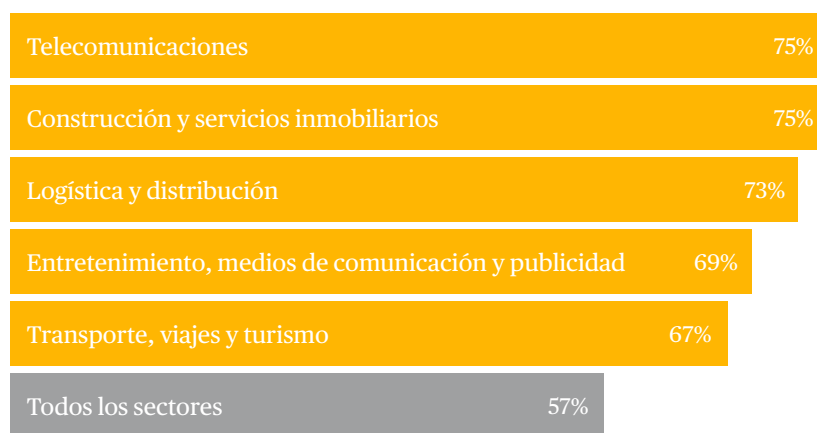
política sobre el deber de protección les ayuda a reducir el absentismo del empleado.

El gráfico 4 muestra las principales áreas del deber de protección que las empresas ofrecen a sus empleados para obtener resultados positivos, centrándose en las condiciones laborales agradables y la flexibilidad horaria para atender asuntos personales.

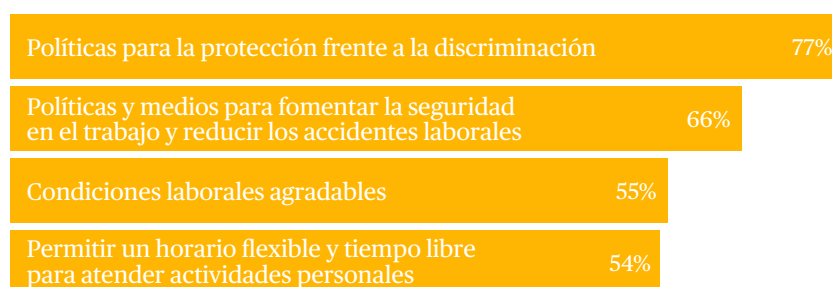
### Percepción de la protección

Las clasificaciones de los principales medios de comunicación especializados, como “Las 100 mejores empresas<sup>3</sup>” del Sunday Times y “Las 100 mejores empresas para trabajar<sup>4</sup>” de Fortune,

**Gráfico 3. «Nuestra políticas sobre el deber de protección mejora nuestra rentabilidad» (% de empresas por sector que están de acuerdo)**



**Gráfico 4. Principales aspectos del deber de protección que las empresas ofrecen a sus empleados (% de empresas)**



<sup>3</sup> <http://appointments.thesundaytimes.co.uk/article/best100companies/>

<sup>4</sup> <http://fortune.com/best-companies/>

pueden influir significativamente en la imagen de la empresa y en su capacidad para atraer al mejor talento.

La evolución de las tendencias demográficas explicaría la creciente importancia que tiene para los empleados un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal. «Tenemos empleados en Alemania que tienen que cuidar a sus mayores, afectados de demencia», explica Juliane Barth, CEO y propietaria de la consultoría de recursos humanos Corrente AG. «A los empleados les cuesta conseguir el equilibrio entre el trabajo y sus responsabilidades de cuidado prolongado».

La promoción del bienestar es una parte integral de la cultura del grupo belga IBA, una empresa global de tecnologías médicas. Christophe Swaenepoel, su Director de Compensación y Beneficios, afirma que la sociedad promueve las actividades que el personal puede hacer en grupo, como correr y disfrutar juntos de ratos de ocio. Dice: «en localidades en las que estamos instalando nuevo equipamiento existe una tendencia natural a sufrir mayor estrés debido a las presiones comerciales y de fechas de entrega, por lo que intentar proteger el bienestar puede resultar un reto».

### **Digitalización para conseguir comunicaciones efectivas**

---

Más de la mitad de las empresas de nuestro estudio (53%) se comunican con sus empleados por correo electrónico, seguido de un 40% de las empresas que utilizan su intranet. Ambos métodos resultan fáciles de utilizar y el número de usuarios se puede monitorizar de forma sencilla.

A pesar de esta voluntad de utilizar medios digitales, únicamente el 10% de las empresas reconoce comunicarse a través de redes sociales específicas para entornos laborales. De nuevo, comprobar su nivel de utilización es directo y barato; además, estos canales permiten generar un diálogo eficaz dentro de la empresa. Solo el 30% de las empresas que actualmente no utilizan estas herramientas planean empezar a hacerlo próximamente. Las redes sociales para entornos laborales podrían ser un área a investigar conforme actualizan y revisan sus políticas sobre el deber de protección.

### **Incremento en el uso de smartphones y aplicaciones**

---

Aunque algunos empleados siempre trabajen de forma remota o en emplazamientos sin acceso a las comunicaciones habituales de la oficina, el uso de smartphones está suficientemente extendido en Europa como para que las empresas puedan comunicarse con su plantilla a través de SMS o correo electrónico. Algunas aseguradoras incluso ofrecen aplicaciones y herramientas con las que ayudar en el cumplimiento del deber de protección, lo que puede mejorar el nivel de protección que las empresas ofrecen a sus empleados.



## Apartado 3. Estrategias más amplias

Nuestra investigación sugiere que en entornos en los que el deber de protección no responde únicamente al cumplimiento de los requisitos legales, sino que también cubre la obligación moral de la empresa con los empleados, es más probable que se consigan mayores beneficios para los empleados y para la empresa<sup>5</sup>.

Un 68% de las empresas encuestadas ofrecen condiciones de trabajo flexibles a su plantilla, frente a un 38% de las empresas que están motivadas únicamente por el cumplimiento de la legislación. El gráfico 5 muestra cómo un enfoque amplio genera beneficios comerciales adicionales.

### Perspectiva por sectores

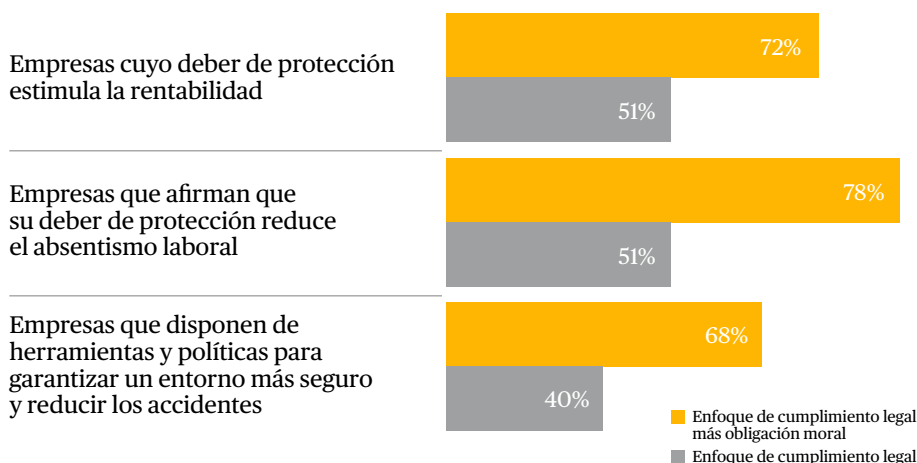
Nuestro estudio concluye que los sectores con el nivel más alto de motivación por cubrir la obligación moral son el sector químico (75%) y el de las telecomunicaciones (75%). Estos sectores cuentan con una larga tradición en el mantenimiento de unos elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo y eso influye positivamente en su deber de protección.

«Las empresas que operan en el sector del gas y el petróleo, químico, construcción e infraestructuras, están expuestas a riesgos laborales más elevados. Invierten tiempo, dinero y conocimiento en la contratación de especialistas que apliquen las políticas correspondientes», afirma Stéphane Baj, de Chubb. «Esto provoca que estén por delante en términos de evaluación de riesgo y en aplicación de políticas basadas en experiencias de éxito, de las que se pueden beneficiar otros sectores».

### Propuesta de valor

La obligación de proteger y cuidar de sus empleados se enmarca dentro de los principios y valores corporativos de las empresas. «La protección es uno de nuestros valores básicos», confirma Christophe Swaenepoel, de IBA Group.

**Gráfico 5: Las empresas con una estrategia amplia obtienen más beneficios que las empresas enfocadas en cumplir exclusivamente la ley (% de empresas)**



Esta opinión la comparten otras empresas con políticas de deber de protección muy desarrolladas. David Tjong, de Ideal Standard International, afirma que el concepto «cuidar de nuestro bienestar» es uno de los valores principales de su empresa. En sus propias palabras: «creemos que el 'cuidado de nuestro bienestar' es una estrategia que adoptamos proactivamente para velar por el bienestar de nuestra plantilla».

«En los países nórdicos tenemos una legislación muy estricta, pero diría que el deber de protección es algo que deseamos para todos nuestros empleados», afirma Jaana Löfberg-Snell, Directora de Compensación y Beneficios en la compañía energética Fortum de Finlandia. «Nuestra seguridad social es muy sólida desde hace décadas, así que la protección de nuestros empleados es algo de lo que nos sentimos orgullosos».

### La legislación puede ser la base de un buen deber de protección

En toda Europa, los factores demográficos (como el envejecimiento de las plantillas) tienen cada vez más influencia en la legislación relacionada con cómo las empresas se comprometen con sus empleados para promover su salud, su seguridad y su bienestar. Las empresas que adoptan una estrategia proactiva respecto de su deber de

protección pueden adelantarse a lo establecido en la legislación y gestionar mejor los cambios.

En Alemania las empresas están obligadas por ley a ocuparse de los empleados cuando se encuentran de baja por enfermedad. En palabras de Juliane Barth de Corrente AG: «creo que casi todas las empresas son ahora conscientes de este requisito, lo que ha provocado un cambio de actitud».

En los Países Bajos, por su parte, existe la obligación legal para la empresa de ser más proactiva a la hora de comprender las necesidades de los empleados. Con el tiempo las empresas que operan en los Países Bajos pueden aprender de su experiencia local y aplicar este conocimiento a sus operaciones en otras zonas.

«En Francia tenemos la Ley de la Pénibilité au travail [dureza de las condiciones de trabajo]», explica Antoine Carlier, de Inovyn. «Incorpora diez criterios claros, incluyendo turnos de trabajo, ruido y exposición a sustancias químicas peligrosas. La ley permite a los empleados afectados por las condiciones del lugar de trabajo durante toda su carrera acumular puntos para acceder a una jubilación anticipada si han estado expuestos a condiciones laborales duras».

<sup>5</sup> Hemos identificado dos grupos de empresas con distintas motivaciones. En nuestro estudio se preguntó a los encuestados si estaban de acuerdo con las afirmaciones siguientes: 1) «Las empresas tienen la obligación moral de proteger a sus empleados» (motivados por una obligación moral) - 60% de acuerdo; y 2) «Si no fuera por la legislación, no tendríamos una política del deber de protección tan definida» (motivados por el cumplimiento legal) - 42% de acuerdo. Nota: las empresas pueden estar motivadas por ambas opciones.

## Apartado 4. Aplicación contradictoria

Las empresas europeas muestran niveles adecuados de concienciación y motivación y ofrecen diversos aspectos de cuidado y protección para sus empleados pero existe margen de mejora. Más de dos de cada cinco empresas (42%) afirman que si no fuera por la legislación vigente no contarían con un deber de protección tan definido. Este grupo está más motivado por lo que exige la ley que por su interés por proteger a sus empleados. Limitarse a cumplir con legislación, en lugar de crear un entorno de cuidado, podría reducir las ventajas de las que las empresas pueden beneficiarse al aplicar una estrategia amplia del deber de protección, ya que estas empresas son más reactivas que proactivas en el establecimiento de su nivel de protección.

### Deficiencias fundamentales

Algunas empresas ni siquiera ofrecen lo que se podría considerar como el nivel mínimo de protección para sus empleados, lo que podría estar exponiéndolas a riesgos innecesarios. El gráfico 6 muestra las áreas en las que las empresas admiten no estar protegiendo a sus empleados.

Mientras que poco más de la mitad de las empresas (54%) afirma que ofrecen a su personal condiciones de trabajo flexibles, que les permita conciliar su vida personal y laboral, nuestro estudio concluye que es más probable que las empresas pequeñas ofrezcan más flexibilidad a sus empleados que las grandes: el 63% de las empresas con una facturación anual de 500 millones de dólares o menos aseguran que ofrecen a su personal esta flexibilidad, en comparación con el 42% de las empresas con una facturación de 500 millones de dólares o superior.

**Gráfico 6. Empresas (en %) que no ofrecen las siguientes herramientas relativas al cuidado y protección de su personal**



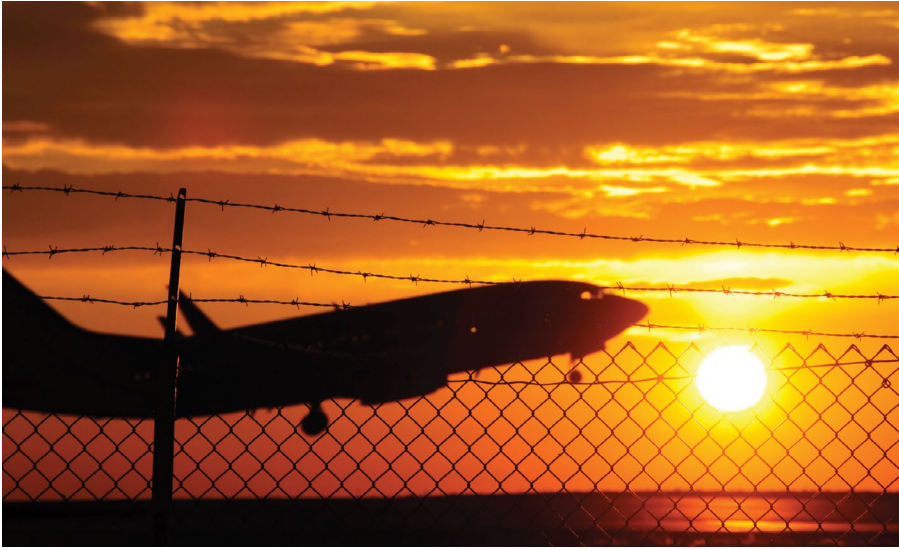
### Garantizar consistencia más allá de las fronteras europeas

Las empresas europeas con operaciones, filiales o cadenas de suministro fuera de la región están sujetas a leyes y normativas locales. Las empresas europeas siguen teniendo la obligación de proteger al personal y a los colaboradores no europeos, pero las políticas estándar se pueden omitir o pueden fallar, con consecuencias negativas.

Según Stéphane Baj: «existen casos bien conocidos de importantes empresas europeas que elaboran magníficos informes de responsabilidad social y de gestión de riesgos para justificar sus actividades empresariales pero contratan a trabajadores en condiciones lamentables y peligrosas, en países en vías de desarrollo». «Cuando se producen accidentes mortales, su deber de protección ha fallado. En esos casos la cobertura mediática es muy intensa y su imagen de marca se ve muy afectada».

El derrumbamiento en 2013 de la fábrica textil Rana Plaza en Dhaka, Bangladesh, que había sido construida sin disponer de los permisos pertinentes, es un ejemplo muy relevante, especialmente para las empresas que trabajan con colaboradores externos en otros países. Los medios de comunicación del mundo se sobrecogieron por el desastre que provocó que 1.129 trabajadores perdieran la vida, lo que provocó una campaña de reclamación liderada por grupos defensores de los derechos de los trabajadores. Se ha detectado que muchos distribuidores minoristas de ropa en Europa no han cumplido con su deber de protección en determinados lugares de trabajo de la cadena de suministro.

## Apartado 5. El papel de los seguros



Los programas de seguros pueden ayudar a las empresas a identificar, gestionar y mitigar ciertos riesgos a los que está expuesta su plantilla en el lugar de trabajo y en los viajes profesionales. Sin embargo, nuestro estudio muestra que varias empresas se exponen a riesgos innecesarios porque no aseguran a todo el personal o porque no ofrecen servicios como información preventiva, asesoramiento posterior al accidente, evaluaciones de riesgos relativos a los viajes y aplicaciones específicas para viajes profesionales.

### **Las soluciones aisladas aumentan el riesgo corporativo**

Desde el punto de vista de la gestión del riesgo corporativo y de los beneficios sociales de los empleados llama la atención que menos de la mitad de las empresas (46%) asegure a sus trabajadores en el lugar de trabajo a través de seguros colectivos de accidentes, mientras que el 28% de las empresas aseguran únicamente a sus directivos y el 21% aseguran únicamente a los altos cargos. Además, el 14% de las empresas afirman que no ofrecen ningún tipo de seguro en el lugar de trabajo. Los seguros colectivos de accidentes personales y sus servicios asociados ayudan a las empresas a

minimizar posibles interrupciones en el negocio derivados del posible absentismo de los empleados, ya sea temporal o de largo plazo.

### **Las compañías quieren mejorar su colaboración con el sector de los seguros**

Nuestro estudio revela que las empresas europeas están deseando percibir una mejora de los productos y servicios del sector seguros, que les pueda ayudar a mejorar el nivel de protección que ofrecen a sus empleados. Solicitamos a los participantes que completaran la siguiente afirmación con sus propias palabras: «Lo que el sector seguros podría hacer para mejorar su oferta relativa al deber de protección sería...» Estas son las principales respuestas:

1. Reducir los costes / la prima.
2. Mejorar la calidad de los servicios
3. Incluir condicionados más sencillos y flexibles
4. Ofrecer mayor variedad de productos y servicios
5. Ofrecer información más clara sobre el producto
6. Mejorar la comunicación

Las compañías europeas podrían actualizar y mejorar sus niveles de propuesta en materia de protección a sus empleados buscando asesoramiento sobre soluciones, herramientas, aplicaciones y productos en las aseguradoras especializadas. Hoy en día, sin embargo, solo una de cada cinco empresas (22%) acude al sector asegurador en busca de este asesoramiento.

### **Programas de seguro de asistencia en viajes profesionales**

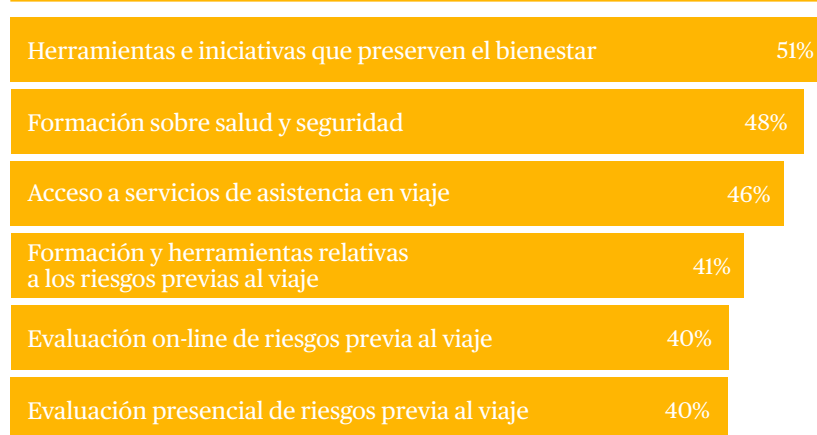
Las empresas europeas no ofrecen seguros de asistencia en viajes profesionales homogéneos para todos los miembros de su plantilla. Con respecto a los viajes internacionales, el

49% de las empresas ofrecen cobertura de asistencia en viajes profesionales únicamente a los altos ejecutivos y el 28% de las empresas ofrecen estos programas se lo ofrecen solo a directivos. Menos de una cuarta parte de las empresas (24%) proporcionan este nivel de cobertura a todo su personal. Conviene apuntar que no conocemos con detalle la medida en la que realizan viajes profesionales las empresas que han participado en el estudio.

Muchas empresas no están familiarizadas con las herramientas y soluciones que ha desarrollado el sector de los seguros para facilitarle la vida a los empleados que viajan al extranjero por motivos profesionales, tales como la información previa a la realización del viaje, el seguimiento posterior al accidente, aplicaciones para smartphones, etc. Nuestro análisis muestra que únicamente el 34% de las empresas ofrecen estos servicios a su personal, mientras que el 23% de las empresas no los ofrecen en absoluto. Estas conclusiones pueden reflejar el hecho de que únicamente ciertos miembros de la plantilla suelen viajar por trabajo y que en algunas organizaciones los empleados no realizan viajes profesionales.

Dada la proliferación de smartphones y dispositivos móviles, existe un gran potencial de crecimiento para los servicios digitales que proporcionan apoyo a los empleados, en concreto cuando realizan viajes profesionales. Estas herramientas se deberían considerar habituales en aquellas empresas que envíen a su personal a viajes de trabajo. El 44% de las empresas ofrecen una aplicación móvil especializada para los empleados que realizan viajes de trabajo. Los gráficos 7 y 8 muestran los aspectos principales de apoyo que las empresas ponen a disposición del personal que viaja.

**Gráfico 7. Seis soluciones que las empresas ofrecen a los trabajadores que realizan viajes profesionales dentro del país (% de empresas)**



**Gráfico 8. Seis soluciones que las empresas ofrecen a los trabajadores que realizan viajes profesionales internacionales (% de empresas)**



# Conclusiones y tendencias

## **Podemos extraer las siguientes conclusiones principales de nuestra investigación:**

Las empresas europeas que invierten en mejorar en materia de protección a sus empleados ven como aumenta su rentabilidad, como se refuerza su imagen de marca y como consiguen atraer y retener al mejor talento. Aunque unas condiciones macroeconómicas difíciles pueden hacer que algunas empresas se planteen recortes a corto plazo en sus presupuestos destinados a la protección y cuidado del personal, la inversión se puede justificar con el argumento de conseguir resultados en el largo plazo.

Las empresas deberían adoptar o reforzar estrategias más amplias con respecto al deber de protección, y no centrarse únicamente en cumplir con lo que establece la legislación. Nuestro estudio sugiere que es más probable que las empresas que asumen estas estrategias se beneficien de mejores resultados que aquellas que únicamente pretenden cumplir con la legislación.

Existen diferencias significativas en las propuestas en materia de protección entre unas empresas y otras, lo que puede afectar a la salud y al bienestar de los empleados, exponer a las empresas a riesgos innecesarios y limitar los beneficios del deber de protección. Cuanto mayor sea el compromiso de las empresas europeas con el deber de protección, más preparadas estarán para adaptarse a las demandas futuras de empleados y legisladores.



Conforme envejecen las plantillas y crece la demanda para que las empresas ofrezcan un mayor apoyo a trabajadores con responsabilidades familiares y con necesidades especiales, mayores serán los beneficios conseguidos por las compañías derivados de la implantación de políticas en materia de protección, cuidado y bienestar.

Las empresas pueden sacar partido del asesoramiento ofrecido por las compañías aseguradoras y corredores de seguros en relación con cómo proteger a su personal de sucesos no deseados tanto en el lugar de trabajo

como en viajes profesionales. Hoy en día parece que muchas empresas están subestimando el apoyo que pueden obtener del sector seguros, pero la gama de productos y servicios disponibles puede ayudar a las empresas a mejorar en el cumplimiento de su deber de protección. Un programa de seguro puede ofrecer mucho más que una mera cobertura, además de incluir herramientas y servicios que a menudo contribuyen a mejorar el nivel de protección de los empleados.

# Siete prioridades para cumplir con el deber de protección y cuidado:



**1. Adopte una mentalidad basada en el deber de protección.**

Hay que ir más allá de los mínimos legales y consagrar el deber de protección como un valor básico con el que proteger a los empleados dondequiera que estén trabajando.

**2. Cree una cultura de trabajo basada en el apoyo a los empleados.**

Es necesario priorizar el bienestar del empleado y el equilibrio entre el trabajo y vida personal.

**3. Mejore las condiciones de trabajo.**

Una mayor inversión redundará en que su plantilla esté más satisfecha y la empresa se beneficiará de una mayor productividad, rentabilidad y retención de empleados.

**4. Amplíe las coberturas para riesgos asociados a los empleados.**

Asegure que su empresa cuenta con la cobertura de seguros necesaria para proteger a su plantilla tanto en el lugar de trabajo como en sus viajes profesionales. Considere las consecuencias negativas de que algún empleado sufra una enfermedad grave, incluso si no está vinculada directamente con el desempeño

de su trabajo, y de las políticas y procedimientos que ya están implantados que pudieran tener un impacto en la motivación, absentismo, productividad y lealtad.

**5. Piense en sus socios internacionales.**

No aplicar el mismo nivel de atención a toda la cadena de suministro internacional puede tener consecuencias nefastas.

**6. Promocione el deber de protección.**

Una protección y cuidado de calidad puede mejorar la imagen de su empresa y servir como una herramienta de marketing de contratación muy valiosa. Fomentar la comunicación interna y, por ejemplo, a través de redes sociales, puede facilitar la retención del talento de la empresa.

**7. Manténgase informado sobre servicios asociados.**

Es posible acceder a un amplio rango de servicios de asistencia para empleados y empresas a un precio muy bajo o gratuito, junto con un programa de seguro que apoye el cumplimiento del deber de protección.



## Sobre Chubb

Chubb es la mayor aseguradora en Daños y Responsabilidad Civil del mundo que cotiza en bolsa. Con operaciones en 54 países, Chubb ofrece seguros de Daños personales y Responsabilidad Civil, accidentes personales y seguros complementarios de salud, reaseguros y seguros de vida a un grupo heterogéneo de clientes. Como compañía experta en suscripción, evaluamos, asumimos y gestionamos los riesgos con perspectiva y disciplina. Damos servicio y gestionamos nuestros siniestros de forma equitativa y rápida. Combinamos la precisión de la artesanía con décadas de experiencia, para concebir y ofrecer las mejores coberturas en seguros y el mejor servicio para las personas y familias y a negocios de todos los tamaños.

La compañía destaca por su amplia oferta de productos y servicios, capacidad de distribución, fortaleza financiera excepcional, excelencia en suscripción, experiencia superior en la gestión de siniestros y por las operacionales locales que operan globalmente.

La aseguradora Chubb presta sus servicios a compañías multinacionales y a la pequeña y mediana empresa, ofreciendo seguros de Daños y Accidentes y otros servicios; soluciones a personas con un alto patrimonio neto con activos importantes que proteger; seguros de vida a particulares, accidentes personales, seguros de salud complementarios, seguros de hogar, automóvil y otros seguros especiales; proporciona soluciones a compañías y grupos de afinidad ofreciendo programas de accidentes y salud y seguros de vida a sus empleados o miembros; y gestiona las coberturas de reaseguros.

Chubb mantiene calificaciones de fortaleza financiera de AA por Standard & Poor's y A++ por A.M. Best. Chubb Limited, la matriz de Chubb, cotiza en la Bolsa de Nueva York (NYSE: CB) y forma parte del índice S&P 500.

Chubb cuenta con oficinas en Zurich, Nueva York, Londres y en más países, y tiene aproximadamente 31.000 empleados en todo el mundo.

# Chubb. Insured.<sup>SM</sup>

La información aquí contenida tiene carácter meramente divulgativo. No constituye en ningún caso un asesoramiento personalizado ni una recomendación personal o comercial de ningún producto o servicio. Por favor, consulte todos los términos y condiciones de la cobertura en la documentación de la póliza. Chubb European Group Limited, Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora con sede en Reino Unido, con domicilio social en Chubb Building, 100 Leadenhall Street, Londres EC3A 3BP. Autorizada y regulada por la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, Londres EC2R 6DA, UK y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en lo relativo a prácticas de mercado que podrán ser distintas de aquellas en Reino Unido, con código de inscripción E-0155.