

Nuevas necesidades de movilidad urbana

Uber
for Business

FORUM
Business Travel

Sumario

_____	3	INTRODUCCIÓN
_____	5	LA ENCUESTA
_____	6	Vuelta a la actividad
_____	7	Programas de traslados
_____	8	Cuidado de los viajeros
_____	9	El teletrabajo y los desplazamientos
_____	10	Servicios añadidos
_____	11	Gestión administrativa
_____	13	LA VISIÓN DE LOS GESTORES DE VIAJES
_____	19	CONCLUSIONES
_____	22	FICHA TÉCNICA

Introducción

Entre las numerosas consecuencias de la pandemia del COVID-19, se encuentran las drásticas restricciones a la movilidad, adoptadas de forma generalizada. Tras los **rigurosos protocolos** adoptados por las pocas empresas que se mantuvieron activas durante el confinamiento, el resto recupera el pulso a medida que avanza la desescalada.

No obstante, con la vuelta al trabajo **han variado las necesidades de transporte**, tanto de los empleados que se desplazan a sus centros laborales, como de los viajeros de negocios que tienen que atender sus reuniones o asistir a visitas con clientes.

Forum Business Travel, en colaboración con **Uber for Business**, ha explorado el nuevo escenario de movilidad urbana a través de una encuesta realizada a cerca de **800 travel managers** de empresas con sede o delegación en España y agentes de viajes responsables de cuentas corporativas. También ha mantenido **entrevistas personales** con profesionales de diversos segmentos del Business Travel.

Aunque algunas de las medidas aún están en fase de desarrollo, la investigación llevada a cabo para la elaboración de este *whitepaper* arroja numerosas **conclusiones** y **predicciones de futuro**.



La **seguridad**, la **higiene** y la **flexibilidad** son valores en alza en las circunstancias actuales, como no podría ser de otra forma. Junto a ello, las empresas han endurecido los criterios para **autorizar los desplazamientos**, vigilando de forma más estrecha su **rentabilidad**.

Por otra parte, los **modelos híbridos** que combinan encuentros presenciales y virtuales han llegado para quedarse, de la misma forma que el **teletrabajo**.

En este punto hay una clara división de estrategias entre aquellas compañías que planean incentivar el trabajo en la oficina con nuevas opciones de movilidad y aquellas que no.

En cualquier caso, el deber de organizar desplazamientos que garanticen la distancia social requerida pone a casi todos de acuerdo en la necesidad de poner **en marcha programas específicos para los empleados**.

Además de ello, las empresas apuestan por la **digitalización**, por los **servicios integrales** que ofrezcan distintas alternativas para los desplazamientos, por la conciliación administrativa en **facturas únicas** y, sobre todo, por las posibilidades de **geolocalización** que ofrecen hoy en día las plataformas de servicios de movilidad. Y es que las grandes ciudades no podrán ser inteligentes sin **operadores de transporte inteligentes**.





La encuesta

Vuelta a la actividad

Las empresas con sede o delegación en España han ido recuperando poco a poco su actividad, aunque el recorrido es **largo e incierto**. Entre los departamentos que más pronto han reanudado su trabajo destaca Dirección General, seguido de Operaciones, RRH, Comercial y Servicios Generales.

El equipo interno, en la mayoría de los casos, y en menor medida las asociaciones profesionales, las autoridades nacionales o extranjeras y las consultoras, son los que han vuelto a poner en marcha a las empresas.

Según los resultados de la encuesta, en la mayoría de los casos, las compañías han recurrido al **equipo interno** para la reactivación. De hecho, más del 98% ha utilizado esta vía entre "bastante" y "mucho".

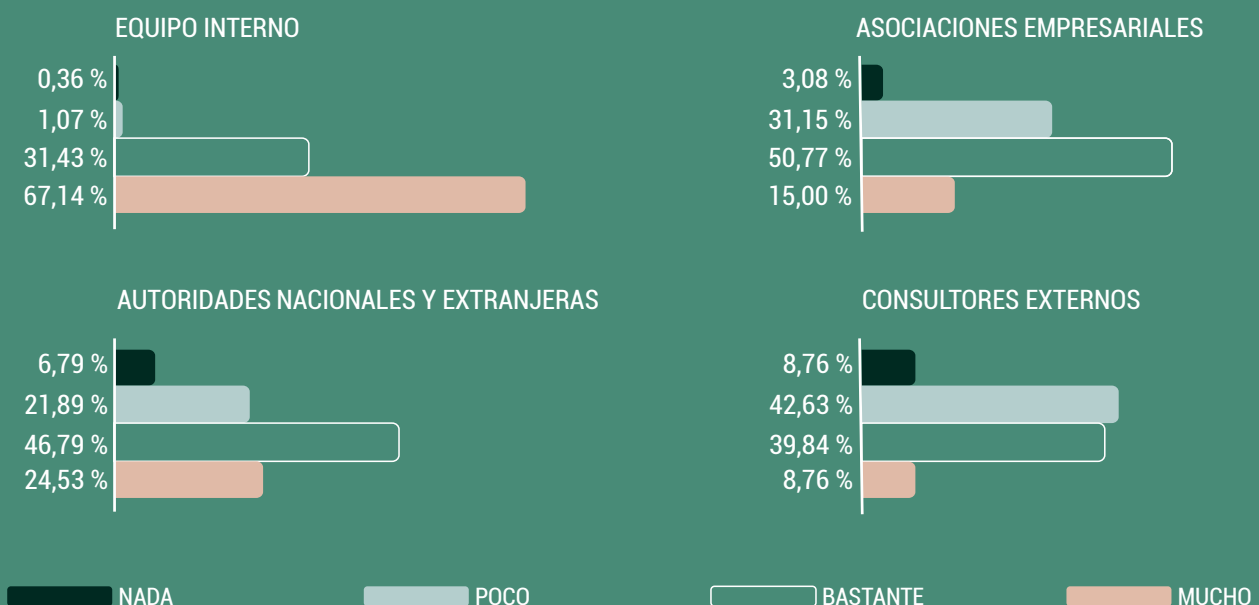
Las **asociaciones profesionales** también han servido de ayuda, a pesar de que un 31% ha recurrido "poco" a sus servicios. Sin embargo, el balance sigue siendo favorable a estas

organizaciones: más del 65% se ha puesto en sus manos "bastante" o "mucho". Los porcentajes que se observan en el apartado de **autoridades nacionales y extranjeras** son muy similares.

En cuanto a los servicios de **consultoría externa**, la división es mayor entre las empresas que los ha contratado "poco" (42%) y "bastante" (39%).

Entre los departamentos que más pronto han reanudado su trabajo destaca Dirección General, seguido de Operaciones, RRHH, Comercial y Servicios Generales. Los que se han reincorporado más tarde son Administración, Marketing y Compras.

¿Cuál es el soporte en el que confía tu empresa o empresas clientes para el plan de recuperación?



Programas de traslados

Los responsables de viajes de las empresas consideran de forma muy mayoritaria que es necesario implantar un **programa específico de traslados**, algo en lo que se declaran "de acuerdo" o "muy de acuerdo" más del 88% de los consultados.

La movilidad de los empleados sigue siendo uno de los grandes caballos de batalla en las empresas, no solo de aquellos que viajan para ejercer su actividad profesional, sino también de los que tienen que desplazarse hasta el centro de trabajo en condiciones de seguridad satisfactorias.

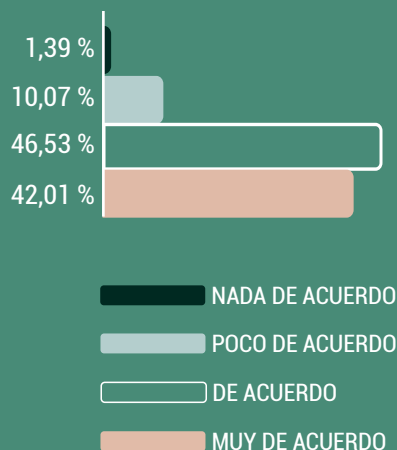
El resultado de la encuesta revela que los responsables de viajes consideran de forma muy mayoritaria que es necesario implantar un **programa específico de traslados**, algo en lo que se declaran "de acuerdo" o "muy de acuerdo" más del 88% de los consultados.

De sus respuestas se desprende la conveniencia de recurrir a **servicios privados**

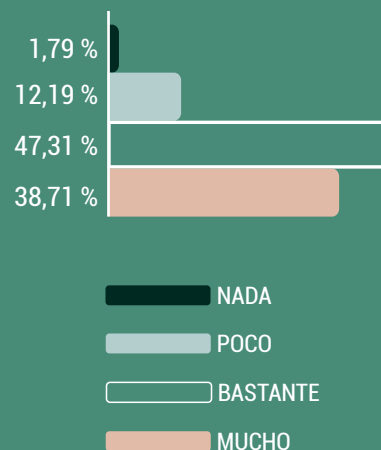
de movilidad, que son los que pueden ofrecer programas adaptados en función del tamaño de las plantillas, sus horarios, perfiles de trabajadores u otros requerimientos específicos.

En lo que respecta a los **clientes** de las empresas, también resulta determinante la inversión en seguridad para garantizar su movilidad, ya sea poniendo a su disposición transporte privado o facilitando aplicaciones y medios tecnológicos que les ayuden en sus traslados y con el reparto de mascarillas, geles hidroalcohólicos u otros elementos útiles para evitar los contagios. Un 85% de los participantes en el sondeo otorga "mucho" o "bastante" importancia a este aspecto.

Las empresas se enfrentan al reto de proporcionar desplazamientos seguros que garanticen la distancia social requerida. ¿Consideras necesario un programa específico de traslados para los empleados?



En el caso de que tu empresa ofrezca soporte a los clientes, indica si invertir en soluciones de seguridad para ellos (transporte privado, apps, mascarillas, etc.) representaría un valor añadido.



Cuidado de los viajeros

Los servicios de **geolocalización** son muy apreciados por los gestores de viajes. El 52% los valora "mucho" y el 35%, "bastante".

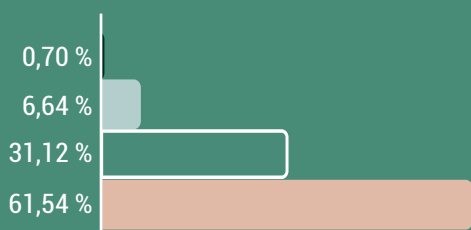
El **duty of care** y el **risk management** son dos de las áreas que mayor importancia han cobrado en la gestión de viajes de empresa durante los últimos años, en ocasiones por encima del ahorro o de la satisfacción de las necesidades de los viajeros, como ya revelaban encuestas anteriores realizadas por asociaciones profesionales relacionadas con el Business Travel.

El desencadenamiento de la pandemia del COVID-19 ha colocado este aspecto como **absolutamente prioritario**. La necesidad de conocer en cada momento la localización de los empleados es casi unánime. Según el sondeo, el 92% de los consultados lo considera "bastante" o "muy" importante.

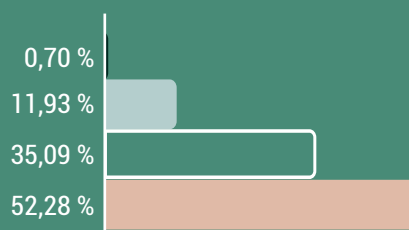
Con las nuevas **tecnologías**, la extensión de las **redes de datos** y los **dispositivos móviles**, cada vez es más sencilla y eficiente la **localización de viajeros**. Durante las crisis, ya sea la pandemia actual, o cualquier otra incidencia de carácter político, social, sanitario o medioambiental, resulta imprescindible que los operadores de transporte terrestre estén conectados con los sistemas de localización o incluso con empresas que presten **coberturas de seguridad avanzadas**.

Este tipo de servicios son muy apreciados por los travel managers y agentes de viajes encuestados, dado que el 52% los valora "mucho" y el 35%, "bastante".

¿Qué importancia tiene conocer la localización de los empleados en sus viajes de negocios?



¿Cómo de útil e importante es para ti y para tu organización poder sincronizar sistemas de transporte terrestre de geolocalización, como International SOS? Por ejemplo, durante una crisis.



■ NADA

■ POCO

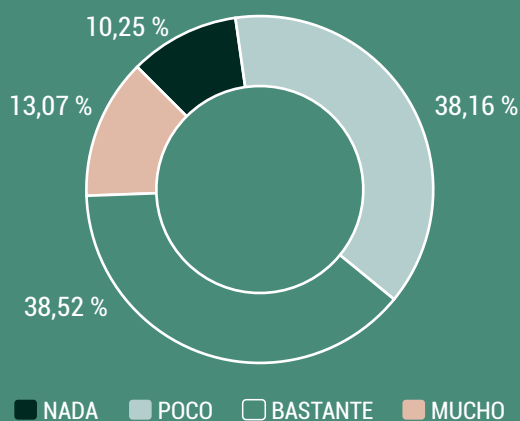
■ BASTANTE

■ MUCHO

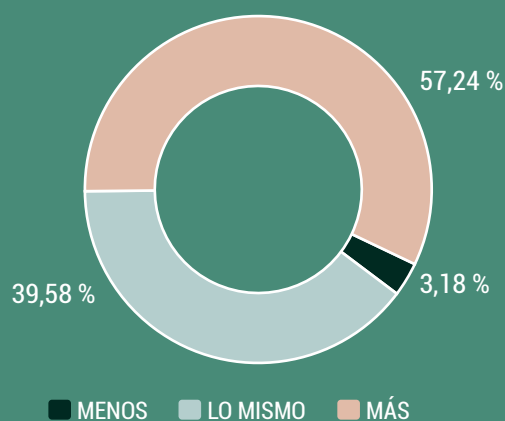
El teletrabajo y los desplazamientos

La mayoría (57%) de las empresas se plantea **invertir más en soluciones** que permitan el desempeño de tareas de forma remota, en paralelo a la regulación del teletrabajo como modalidad laboral.

¿Incentivarías la vuelta de los trabajadores a su puesto de trabajo ofreciendo nuevos servicios de movilidad?



Si estais planificando intervenir en soluciones virtuales en teletrabajo, ¿en qué medida?



Aunque sea por circunstancias sobrevenidas, lo cierto es que el teletrabajo está de moda. Tanto es así, que los gobiernos están empezando a **regular el marco laboral** para esta modalidad que evita desplazamientos y, de alguna forma, contribuye a la conciliación con la vida personal, aunque este último efecto es objeto de encontrados debates.

Por otra parte, las empresas son cada vez más conscientes de que las **actitudes impositivas** cosechan pobres resultados a la larga, sobre todo en el terreno de la motivación personal. Aun así, sigue habiendo grandes diferencias entre las distintas culturas corporativas.

Los porcentajes del sondeo muestran un empate técnico entre las compañías que

optan por **incentivar a los empleados** para que acudan a sus centros laborales en lugar de trabajar desde casa, ofreciendo para ello **nuevos servicios de movilidad**: el 38% lo valora "poco", la misma proporción de los que lo hacen "bastante". También son parecidos los porcentajes para los extremos "nada" (10%) y "mucho" (12%).

En cualquier caso, el teletrabajo parece imparable, por mucho que las empresas ofrezcan todo tipo de medios para que los empleados acudan presencialmente a trabajar a la oficina. Por eso, la mayoría (57%) se plantea **invertir más en soluciones** que permitan el desempeño de tareas de forma remota, frente al 39% que no prevé cambios y un 3% que cree que dedicará menos dinero.

Servicios añadidos

Además de las nuevas alternativas de movilidad para los traslados en las grandes ciudades, también se están popularizando servicios añadidos, como el **reparto de comida** en las empresas.

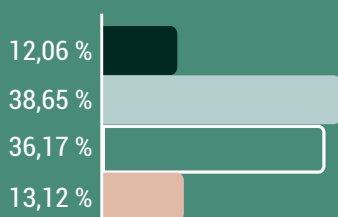
En las llamadas *smart cities*, entre los medios de transporte tradicionales se están abriendo paso desde hace un tiempo otro tipo de **alternativas de movilidad** que en muchos casos pueden ser complementarias. Es el caso de las plataformas que ofrecen vehículos con conductor (VTC) y taxis, el *carsharing* o el *motosharing*, las bicicletas y los patinetes eléctricos, entre otros.

Junto a los desplazamientos personales, el *ecommerce* ha disparado también el reparto de artículos y productos. En este campo, se aprecia una nueva **división de opiniones** entre las empresas que ven bien ofrecer a los empleados un servicio de **comida a domicilio**

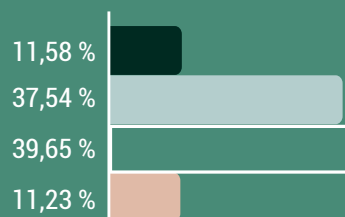
y las que no, siempre que el comedor de la empresa no esté disponible o los restaurantes cercanos no aporten garantías sanitarias suficientes. Los que consideran esta posibilidad "poco" o "nada" necesaria (50%) suman tantas respuestas como los que la valoran "bastante" o "mucho".

Tampoco hay coincidencia ante la cuestión sobre si resulta útil **proporcionar bonos a los empleados** para ser utilizados en sus desplazamientos terrestres, comidas o dietas. En este caso, los que piensan que es "poco" o "nada" importante representan el 49% de los encuestados, frente al 51% que optan por la opción "bastante" o "mucho".

¿Crees necesario ofrecer a los empleados un servicio de comida a domicilio si el comedor de empresa no está disponible o los restaurantes cercanos no ofrecen garantías?



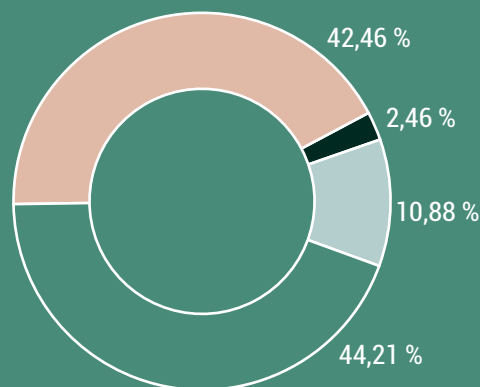
¿Sería útil para tu empresa proporcionar bonos a los empleados para ser utilizados en sus desplazamientos terrestres, comidas o dietas?



Gestión administrativa

La **factura unificada** del proveedor de transporte es calificada como "bastante" o "muy" importante por más del 86% de los encuestados.

¿Qué importancia tiene la factura unificada en un proveedor de transporte?



NADA

POCO

BASTANTE

MUCHO

Además de la facilidad de uso, las prestaciones para el usuario, la comodidad y la eficacia, uno de los puntos que más valoran las empresas cuando contratan servicios a través de plataformas de movilidad es la facilidad con la que pueden **conciliar los consumos** con su **sistema administrativo**.

En muchos casos, las corporaciones no son conscientes de su gasto anual en movilidad porque tradicionalmente se ha tratado de un coste disperso que suele escapar al control

La **digitalización** de los servicios integrados de movilidad permite a las empresas ejercer un seguimiento completo de todos los itinerarios,

los usuarios, las clases de vehículos, las horas y los extras contratados.

En este contexto, la **factura unificada** del proveedor de transporte es calificada como "bastante" o "muy" importante por más del 86% de los encuestados. Las herramientas administrativas permiten consultar de una manera rápida y sencilla los desplazamientos efectuados para configurar **una política de viajes más eficiente**.

También se pueden establecer **reglas personalizadas** para distintas tipologías de empleados o de clientes, tanto en la categoría de los coches, como en el límite de gasto asignado, entre otras variables. Asimismo, ayuda a detectar las desviaciones sobre los criterios aprobados por la empresa.

Valores en alza en la movilidad



88% a favor de un programa de traslados para empleados



LAS HERRAMIENTAS MÁS PRECIADAS



Factura unificada
"Bastante"
o "muy" importante
> 86 %



Geolocalización
La valoran
52 % "mucho"
35 % "bastante"

La visión de los gestores de viajes

Opiniones, testimonios y valoraciones recogidas en las entrevistas personales realizadas a profesionales de distintos segmentos del Business Travel, sintetizadas y compendiadas por temas





Criterios de seguridad e higiene en los traslados de empleados

“

Debemos velar por la experiencia de nuestros viajeros. Un desplazamiento de trabajo es parte de su actividad y, por ello, tenemos que hacerlo lo más sencillo y agradable posible

”

Los criterios de seguridad e higiene de las empresas, así como los protocolos de actuación respecto al **traslado de los empleados**, han sido consensuados principalmente entre los departamentos de **Recursos Humanos** y los responsables de la gestión de viajes.

Las rutas en **vehículos privados** se han reforzado con **exhaustivos controles** de limpieza e higiene en cada recorrido. En las flotas propias se han implementado **medidas extraordinarias**, como fundas de asientos y volantes, EPIS o kits de desinfección.

El consenso de nuevos protocolos con los principales proveedores de movilidad refuerza la **monitorización** de los **procesos** y los **trayectos**.





Transporte privado vs. transporte público

“

La comunicación directa con el viajero antes, durante y después viaje, es clave para generar seguridad, tener un control en todo momento y responder con eficacia ante posibles incidencias

”

El **transporte privado** ha sido fundamental durante el confinamiento y en la desescalada como alternativa al transporte público, debido a sus mayores garantías de **seguridad** e **higiene**.

En las circunstancias actuales, el **vehículo particular** o de **alquiler**, el **VTC** y el **taxi** han ganado peso en los programas de viajes de las empresas, que demandan **acuerdos estables** con los proveedores del sector.

En ciudades como Madrid o Barcelona, donde el **aparcamiento** resulta problemático, resulta más difícil implantar modelos de movilidad basados en el coche privado o de alquiler.





Evolución de los desplazamientos con el teletrabajo

“

Seguiremos desplazando a nuestros viajeros debido a la necesidad de abrir negocio y para ello utilizaremos herramientas digitalizadas que nos ayuden a ser más exhaustivos y más proactivos en la toma de decisiones

”

Desde la crisis de 2008, los gastos de viajes de las empresas son revisados con más minuciosidad para garantizar un adecuado **retorno de la inversión**.

La necesidad de abrir negocio sigue requiriendo de desplazamientos para mantener **encuentros presenciales**, a pesar de la extensión del teletrabajo y las reuniones virtuales.

El **teletrabajo** se ha generalizado durante el confinamiento y es un modelo que en muchos casos **ha llegado para quedarse**.

Muchos encuentros presenciales no podrán ser sustituidos de manera virtual, por lo que se espera un mayor recurso a **modelos híbridos** en el que los factores *on/off line* se puedan complementar.



Servicios añadidos de movilidad urbana



Las empresas se plantean recurrir con más frecuencia a servicios que ya planteaban algunos operadores antes de la pandemia —como el *motosharing*, el *carsharing*, los patinetes eléctricos o las bicicletas— desde una perspectiva de **movilidad integral combinada** con el coche privado o de alquiler, el VTC y el taxi.

En las circunstancias actuales, cualquier valor añadido relacionado con la **flexibilidad** y la **seguridad** se valora muy positivamente en los programas de viajes de las empresas.

En los viajes corporativos cada vez se tiene más en cuenta la **sostenibilidad** de los vehículos y el control de su **huella de carbono**.

“

En las circunstancias actuales, cualquier valor añadido relacionado con flexibilidad y la seguridad son muy valorados en los programas de viajes de las empresas

”





Mejoras en la gestión administrativa y contable de los trayectos

“

Lo que pedimos a los proveedores de movilidad es la automatización de los procesos, evitar los controles manuales para disminuir errores, reducir los plazos y que aporten toda la agilidad administrativa posible

”

La integración de las **herramientas de gestión de gastos** (*travel expenses*) en los entornos informáticos de administración, contabilidad y recursos humanos agiliza los procesos asociados.

Las **necesidades más valoradas** por los departamentos administrativos de las empresas sobre la cuenta de movilidad están relacionadas con la automatización de procesos, la minimización de errores, la reducción de los plazos, la calidad de los datos y la fluidez de la información.

Las empresas reclaman una mayor **integración** y **conciliación** de todos los sistemas para simplificar el trabajo administrativo, trabajar con mayor transparencia e identificar las oportunidades de mejora.



Conclusiones



Conclusiones

- Para ponerse en marcha de nuevo, **las empresas han recurrido de forma prioritaria al equipo interno**. En menor medida han buscado el apoyo de asociaciones profesionales, autoridades nacionales o extranjeras y servicios de consultoría externa.
- Con la vuelta al trabajo **han variado las necesidades de transporte**, tanto de los empleados que se desplazan a sus centros laborales, como de los viajeros de negocios que tienen que atender sus reuniones o la asistencia de movilidad para clientes.
- Los responsables de viajes de las empresas consideran de forma muy mayoritaria que **es necesario implantar un programa específico de traslados**, algo en lo que se declaran “de acuerdo” o “muy de acuerdo” más del 88% de los consultados.
- **El vehículo particular o de alquiler, el VTC y el taxi han ganado peso** en los programas de viajes de las empresas, que demandan acuerdos estables con los proveedores del sector.
- **La seguridad, la higiene y la flexibilidad son valores en alza**. Junto a ello, las empresas han endurecido los criterios para autorizar los desplazamientos, vigilando de forma más estrecha su rentabilidad.



- **La necesidad de conocer en cada momento la localización de los empleados es casi unánime.** Según el sondeo, un 92% de los travel managers y agentes de viajes corporativos consultados lo considera “bastante” o “muy” importante.

- Existe una clara división de opiniones entre las empresas favorables a ofrecer a la plantilla un **servicio de comida a domicilio** y las que se muestran en contra. Tampoco hay coincidencia sobre si resulta útil proporcionar **bonos** para desplazamientos, comidas o dietas.

- **La factura unificada del proveedor de transporte es calificada como “bastante” o “muy” importante por más del 86% de los encuestados.** Las herramientas administrativas permiten consultar de una manera rápida y sencilla los desplazamientos efectuados para configurar una política de viajes más eficiente.

- Muchos encuentros presenciales no podrán ser sustituidos de manera virtual, por lo que **se espera un mayor recurso a modelos híbridos** en el que los recursos on/off line se puedan complementar.



Ficha técnica



Ficha técnica

El estudio 'Nuevas necesidades de movilidad urbana' ha sido realizado por Forum Business Travel en colaboración con Uber for Business con el objetivo de analizar los efectos de la crisis del COVID-19 sobre los programas de movilidad de las empresas, así como las transformaciones que se están planteando de cara al futuro en cuanto a servicios añadidos, conciliación administrativa, sanidad y seguridad.

La encuesta fue lanzada en tres oleadas entre el 25 de mayo y el 3 de junio de 2020 y respondida de forma anónima por un total de 772 *travel managers* de empresas con sede o delegación en España y agentes de viajes responsables de cuentas corporativas. Asimismo, el trabajo de campo incluyó una serie de entrevistas personales con profesionales relacionados con distintos segmentos del Business Travel.

PERFIL		LOCALIZACIÓN
Travel Manager 61,4%	Agente de Viajes 38,6 %	España 94,2%
DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO	Madrid 40,6%
Compras 23,1%	Administración 8,5%	Cataluña 28,8%
Finanzas 8,4%	Dirección General 12,8%	País Vasco 3,1%
Servicios Generales 23,6%	Gestión de cuentas 13,5%	Valencia 3,6%
Recursos Humanos 12,0%	Operaciones 15,6%	Andalucía 4,7%
Otros 32,9 %	Ventas 27,6%	No identificados 13,0%
	Recursos Humanos 5,7%	Resto 6,2%
	Otros 16,3 %	Resto 5,8%



FORUM BUSINESS TRAVEL es la plataforma de formación continua para travel managers desarrollada a través de un modelo de comunidad de intercambio de conocimiento entre compradores y proveedores de viajes de empresa.

Uber
for Business

UBER FOR BUSINESS es la solución integral que simplifica la forma de viajar de las empresas en el ámbito de la movilidad urbana desde un mismo panel, sin necesidad de guardar el recibo para los informes de gastos.
