



TRANSPORTE TERRESTRE EN EUROPA



ÍNDICE



- 03 INTRODUCCIÓN
- 04 ASPECTOS DESTACADOS
- 07 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE
- 09 POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIAJES
- 15 ¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LAS PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS?
- 22 PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE: PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES
- 27 GASTO EN TRANSPORTE TERRESTRE
- 32 TECNOLOGÍA DE VTC
- 37 PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE TRANSPORTE
- 41 VTC GESTIONADO
- 53 PAGOS Y GASTOS CON APPS DE TRANSPORTE
- 56 PRIVACIDAD DE DATOS
- 58 PROVEEDORES DE MOVILIDAD
- 60 SOSTENIBILIDAD, REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE
- 63 CONCLUSIÓN
- 72 PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES
- 76 PERFIL DE LA PERSONA QUE VIAJA POR NEGOCIOS
- 79 ACERCA DE GBTA
- 80 ACERCA DE FREENOW FOR BUSINESS

INTRODUCCIÓN

LOS VIAJES DE NEGOCIOS EVOLUCIONAN A GRAN VELOCIDAD.

Los cambios los propician múltiples factores, como:

- La vuelta a los viajes después de la pandemia de la COVID-19
- Los nuevos modelos de trabajo de los empleados y el trabajo a distancia/híbrido
- Una mayor presión para promover la sostenibilidad
- Los avances tecnológicos (como la IA, el machine learning, los dispositivos inteligentes, la digitalización, las nuevas soluciones energéticas, el blockchain, la computación de borde y cuántica).

En esta actualización del **informe técnico de FREENOW y GTBA de 2020**, hemos vuelto a encuestar a los viajeros de negocios y a los gestores de viajes europeos para evaluar la evolución del panorama del transporte terrestre. Reexaminamos el estado de los viajes corporativos por tierra en siete mercados clave:



ASPECTOS DESTACADOS

1. Los gestores de viajes europeos ganan en la aplicación de las políticas, pero tienen problemas con la satisfacción de los viajeros.

Cuando se les pide que indiquen los tres principales puntos fuertes de su programa de transporte terrestre (de entre siete opciones), los gestores de viajes suelen citar el cumplimiento de las políticas, la seguridad de los viajeros / el deber de protección, el ahorro de costes y la facilidad de pago / gestión de los gastos. Sin embargo, también señalan los problemas y puntos débiles de su programa. Los tres puntos débiles más frecuentes son la visibilidad de los informes y el gasto (51%), la sostenibilidad (43%) y la aplicación de políticas de viajes (41%).

POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE

El éxito de un programa de transporte terrestre depende de varios factores. Centrándose en estos aspectos fundamentales y trabajando continuamente para mejorar la satisfacción del viajero, las capacidades de información y los esfuerzos de sostenibilidad, los gestores de viajes pueden crear un programa de transporte terrestre más exitoso y completo que se alinee con los objetivos y valores corporativos.

2. De media, los gestores de viajes europeos declaran que el 30 % del gasto de su empresa en transporte terrestre es en transporte público.

Además, alrededor del 20 % del gasto se destina a los taxis tradicionales y el 14 % a los vehículos de alquiler privado. A modo comparativo, el estudio de 2020 de GBTA y FREENOW constató que el gasto medio en transporte público solo representaba el 16 % del gasto en transporte terrestre y el 18 % se destinaba a vehículos de alquiler privado. El cambio hacia un mayor gasto en transporte público y la correspondiente disminución del gasto en coches de alquiler y vehículos de alquiler privado sugiere un mayor esfuerzo de sostenibilidad en los programas de viajes.

POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE

Los programas de viajes europeos demuestran su compromiso con los esfuerzos de sostenibilidad destinando un mayor porcentaje del gasto en transporte terrestre al transporte público. La reducción del gasto en vehículos de alquiler privado sugiere un cambio en favor de alternativas más respetuosas con el medio ambiente, como el transporte público y los taxis eléctricos.



POLÍTICAS
FRENTA A
SATISFACCIÓN



TRANSPORTE
PÚBLICO



APPS
DE VTC



MÚLTIPLES MEDIOS
DE TRANSPORTE



EMISIONES
DE CARBONO

ASPECTOS DESTACADOS

3. A los viajeros de negocios les gusta la practicidad de las apps de VTC.

'Facilidad de reserva', 'tiempos de espera reducidos / disponibilidad de trayectos' y 'coste' fueron los aspectos de las apps de VTC que los viajeros de negocios señalaron como importantes.

Sin embargo, también valoran funciones sólo disponibles a través de la relación o contrato formal de su empresa con un proveedor, como la importación automática de viajes a los sistemas de informes de gastos y la posibilidad de que la empresa configure la app para aplicar políticas de viaje.

POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE

El transporte compartido es un medio de transporte terrestre muy popular entre los viajeros de negocios, razón por la cual los programas de viajes pueden beneficiarse de establecer una relación formal o un contrato con un proveedor de VTC que les ayude a aplicar las políticas de viaje y mejorar la experiencia del viajero.

4. Los gestores de viajes tienen un gran interés en contratar a empresas que ofrezcan múltiples opciones de transporte terrestre.

Los medios de transporte en que los gestores de viajes estaban interesados eran los coches de alquiler, los coches compartidos, los vehículos de alquiler privado (VTC) / viajes compartidos, patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas. De hecho, la mitad (53 %) de los gestores de viajes manifiestan su interés por contratar con el mismo proveedor múltiples productos o servicios de transporte terrestre.

POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE

Establecer un contrato formal con una empresa (o empresas) que ofrezcan múltiples servicios de transporte terrestre ayudaría a racionalizar los gastos, aumentando así la eficiencia general del programa de viajes. Además, la comunicación con los empleados y empleadas y la formación sobre cómo usar los servicios contratados de manera efectiva son fundamentales para maximizar los beneficios de los contratos y garantizar una experiencia de usuario positiva.



POLÍTICAS
FRENTE A
SATISFACCIÓN



TRANSPORTE
PÚBLICO



APPS
DE VTC



MÚLTIPLES MEDIOS
DE TRANSPORTE



EMISIONES
DE CARBONO

ASPECTOS DESTACADOS

5. A los gestores de viajes les resulta difícil hacer un seguimiento de las emisiones de carbono generadas por el transporte terrestre.

La mitad de los gestores de viajes europeos consideran que es más difícil hacer un seguimiento de las emisiones de carbono del transporte terrestre que de otras categorías. Además, un número considerable de gestores de viaje no tienen claro el porcentaje de reservas de vehículos eléctricos para servicios de VTC, coches de alquiler o limusinas / coches con chófer y sugieren que falta información.

POR QUÉ ES ESTO IMPORTANTE

Los programas de viajes necesitan datos y métricas sobre las emisiones de carbono generadas por sus viajeros corporativos. Es probable que los gestores de viajes vean con buenos ojos a los proveedores de transporte terrestre que puedan proporcionar datos sobre emisiones de forma eficaz y sencilla.

Al ofrecer informes sobre CO₂, los proveedores de transporte pueden mejorar la toma de decisiones basada en datos, la evaluación comparativa del rendimiento, la transparencia y el compromiso de los empleados.



POLÍTICAS FRENTE A
SATISFACCIÓN



TRANSPORTE
PÚBLICO



APPS
DE VTC



MÚLTIPLES MEDIOS
DE TRANSPORTE



EMISIONES
DE CARBONO

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE



La perspectiva del gestor de viajes

¿Cómo definen los gestores de viajes la estrategia de su empresa para el transporte terrestre ahora frente a 2019?

Pregunta: en comparación con 2019 (prepandemia), ¿cómo describirías la estrategia para el transporte terrestre de tu empresa hoy?



Cuando se les pidió a los gestores de viajes que mencionaran la mayor prioridad de su empresa con respecto al transporte terrestre, la mitad (49 %) mencionó la contención / el ahorro de costes, seguido de la sostenibilidad (22 %) y la experiencia de los empleados (12 %).

A pesar de que la contención de costes sigue siendo una prioridad para los programas de viajes, la pandemia de la COVID-19 repercutió en las estrategias de muchas empresas para el transporte terrestre. El estudio de 2020, por ejemplo, reveló que muchos programas de viajes europeos incidieron en el alquiler de coches y otros medios de transporte que minimizaran el contacto directo con otras personas para intentar reducir el riesgo de exposición de sus viajeros.

Hoy, la sostenibilidad y las opciones de transporte ecorresponsables son una prioridad más importante en muchos programas en comparación con 2019, en época prepandemia. De hecho, cuando se les pidió que eligieran cómo había cambiado principalmente su estrategia para el transporte terrestre desde antes de la pandemia (2019), casi dos quintas partes (38 %) de los gestores de viajes indicaron que ahora se concede mayor importancia a la sostenibilidad y los vehículos ecorresponsables. Uno de cada cuatro gestores de viajes europeos (24 %) respondió que su estrategia para el transporte terrestre no ha cambiado desde 2019, pero uno de cada cinco (22 %) indica que la estrategia de su empresa está más orientada a los costes.





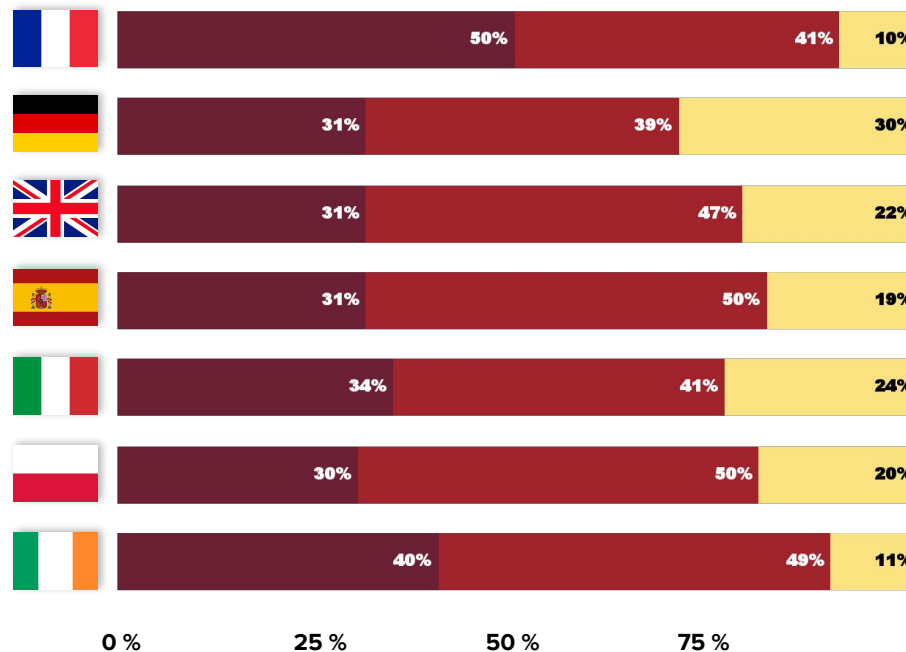
SITUACIÓN ACTUAL DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

¿Cuál es tu mayor prioridad a la hora de elegir el transporte terrestre en tus viajes corporativos?

- **La contención de costes:**
Limitar el coste del transporte terrestre; ayudar a mi empresa a ahorrar dinero o contener los costes
- **Comodidad/experiencia**
Tener una experiencia agradable durante el viaje; maximizar mi comodidad, tiempo o productividad
- **Sostenibilidad:**
Limitar o reducir las emisiones de carbono de mi transporte terrestre



Desde la perspectiva de la persona que viaja por negocios, sus prioridades tienden a ser la comodidad/experiencia, la contención de costes/ahorro y la sostenibilidad, en ese orden.

La excepción más notable es la de los viajeros de negocios franceses, que priorizan la contención de costes/ahorro sobre la comodidad y la sostenibilidad.

P. ¿Cuál es tu mayor prioridad a la hora de elegir el transporte terrestre en tus viajes de negocios?



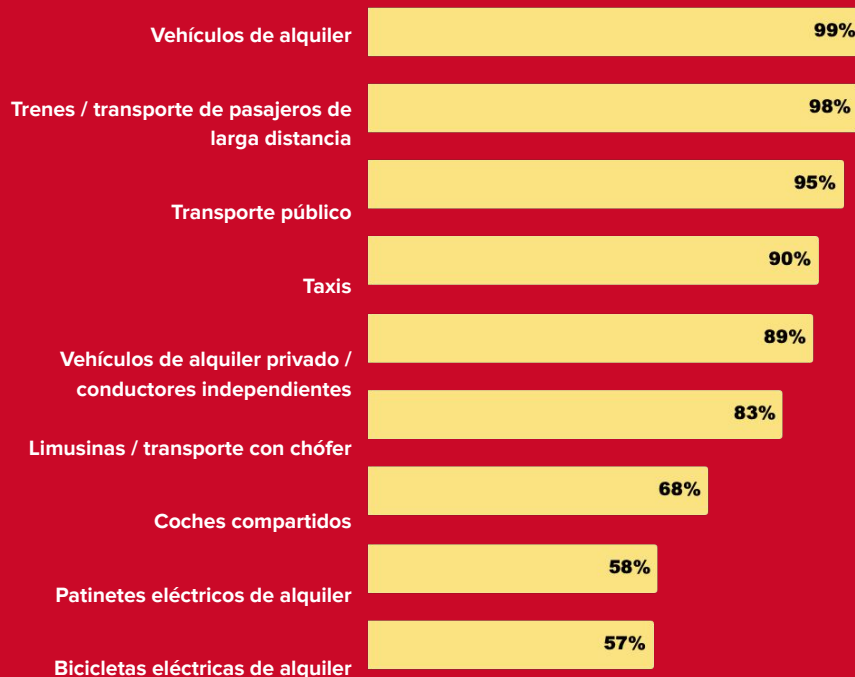
POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIAJES



La perspectiva del gestor de viajes

¿Qué incluyen las políticas de transporte terrestre de tu empresa?

Pregunta: ¿cómo aborda la política de viajes de tu empresa los siguientes medios de transporte terrestres en los viajes corporativos?



Los programas de viajes de negocios gestionados en Europa trabajan con múltiples opciones de transporte terrestre: coches de alquiler (99 %), trenes de larga distancia (98 %), transporte público (95 %), taxis (90 %), alquiler privado / conductores independientes (89 %) y limusinas / transporte con chófer (83 %).



POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIAJES

Ahora, más programas de viajes contemplan opciones de transporte terrestre 'nuevas' que en 2020, cuando GBTA y FREENOW for Business encuestaron por última vez a los gestores de viajes europeos.

Por ejemplo, dos de cada tres (68 %) programas de viajes incluyen ahora los coches compartidos frente al 54 % de los que los incluían en 2020.

Los patinetes eléctricos (el 58 % frente al 42 % en 2020) y las bicis eléctricas (el 57 % frente al 44 % en 2020) se incluyen ahora con más frecuencia en los programas de viajes europeos que hace tres años.

En líneas generales, la mayor inclusión de medios de transporte nuevos, como los coches compartidos, los patinetes eléctricos y las bicis eléctricas, en programas de viajes corporativos gestionados refleja el panorama en evolución del transporte en Europa.

Los gestores de viajes se adaptan a la evolución de las preferencias y necesidades de los viajeros de negocios, priorizando la sostenibilidad, la rentabilidad y la practicidad.

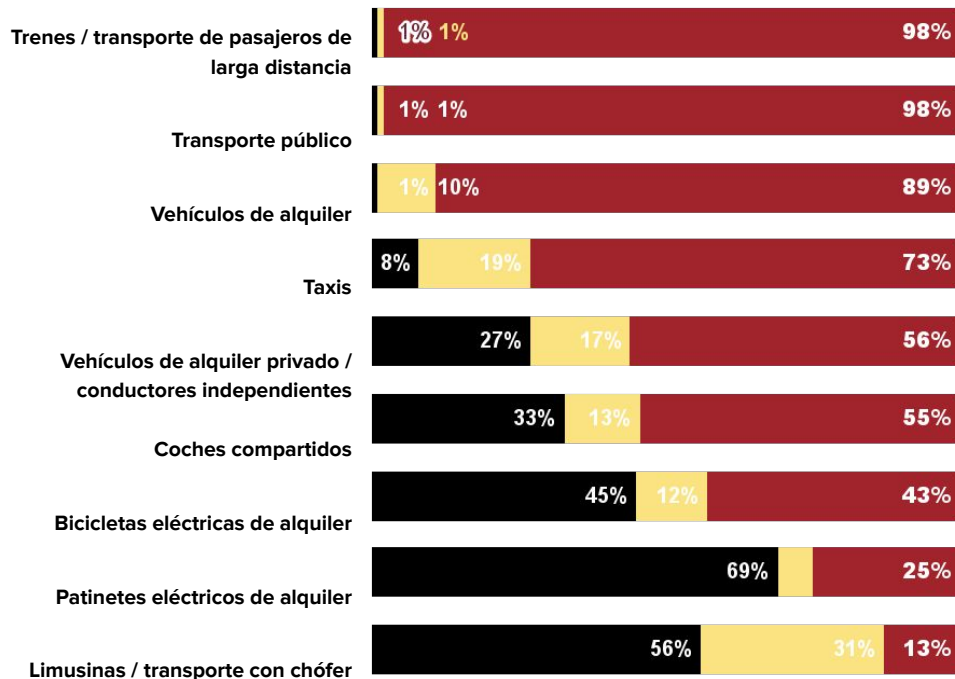
POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIAJES



La perspectiva del gestor de viajes

¿Cómo abordan las políticas de viajes los diferentes medios de transporte terrestre en los viajes de negocios?

- Nunca / Casi nunca permitido
- A veces permitido
- A menudo / Siempre permitido



Aunque muchas políticas de viajes pueden contemplar diversos medios de transporte terrestre, no necesariamente los permiten.

Pregunta cómo aborda la política de viajes de tu empresa los siguientes medios de transporte terrestre en los viajes de negocios?

POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE VIAJES

Las políticas de viajes suelen incluir directrices y restricciones para garantizar el cumplimiento de los reglamentos de la empresa, las normas de seguridad y la rentabilidad. Sin embargo, casi todos los programas de viajes europeos permiten a sus viajeros usar los trenes de larga distancia (98 %) y el transporte público (98 %), lo que puede deberse en parte a la mayor preocupación por la sostenibilidad en la UE y en otros países europeos.

Los coches de alquiler (89 %) y los taxis (73 %) están ampliamente permitidos, al igual que los VTC/vehículos independientes (56 %). El estudio de 2020 reveló que la mitad (50 %) de los programas de viajes gestionados siempre permitían el uso de vehículos de alquiler privado (VTC) a sus viajeros de negocios.



»» PERSPECTIVA EVOLUCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Hace tres años, GBTA y FREENOW encuestaron a los gestores de viajes corporativos y les preguntaron cómo abordaban las políticas de viaje de sus empresas los diferentes medios de transporte terrestres antes de la pandemia. El estudio de este año incluía las mismas preguntas. El objetivo era ver cómo han evolucionado las políticas de viaje. Surgen varias tendencias principales.

Restricción de limusinas y transportes con chófer

En los últimos tres años, las políticas de viaje han restringido el uso de limusinas y los transportes con chófer. Hoy, cuando las políticas de viaje contemplan las limusinas / el transporte con chófer, menos de la mitad (44 %) los permiten, al menos, 'a veces'. Aquí se incluye el menos de un tercio (31 %) que 'siempre' o 'a menudo' los permite. Antes de la pandemia, el panorama era diferente. Casi dos tercios de las políticas de viajes (65 %) 'permitía a veces' las limusinas / los transportes con chófer, incluyendo a dos de cada cinco (38 %) que los permitía 'siempre' o 'a menudo'.



Un planteamiento evolutivo de la micromovilidad

Cada vez más políticas de viaje abordan la micromovilidad. Tres de cada cinco (58 %) políticas de viaje contemplan el alquiler de patinetes eléctricos. Esta cifra es superior a la de hace tres años: menos de la mitad (45 %). Del mismo modo, tres de cada cinco políticas (57 %) abordan el alquiler de bicicletas, frente a menos de la mitad (46 %) antes de la pandemia.

De las políticas que contemplan los patinetes eléctricos, siete de cada 10 (69 %) 'nunca' o 'rara vez' los permiten. Esta cifra es similar a la proporción (75 %) que los restringía antes de la pandemia.

Sin embargo, las bicicletas han ganado aceptación. De las políticas de viaje que contemplan las bicicletas de alquiler, más de la mitad (55 %) al menos 'a veces' las permite, incluyendo a dos de cada cinco (43 %) que 'siempre' o 'a menudo' las permite. Antes de la pandemia, menos de la mitad de las políticas de viaje (40 %) las permitían 'a veces'.

El coche compartido gana aceptación

El número de políticas de viaje que al menos a veces permiten los coches de alquiler (89 %) es muy similar al de hace tres años (94 %). Sin embargo, cada vez más políticas permiten el coche compartido. Estos programas permiten a los empleados y empleadas alquilar coches por horas o por trayectos.

De las políticas de viaje que contemplan el coche compartido, dos tercios (68 %) al menos 'a veces' lo permiten, incluyendo a más de la mitad (55 %) que 'siempre' o 'a menudo' lo permiten. Antes de la pandemia, tres de cada cinco políticas (60 %) lo permitían 'a veces', incluyendo a menos de la mitad (40 %) que 'siempre' o 'a menudo' lo permitían.



¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?

A los viajeros de negocios les interesa usar múltiples medios de transporte cuando viajan por trabajo. Les interesa sobre todo usar los trenes de larga distancia (con más del 70 % interesado en cada mercado) y los coches de alquiler durante los viajes de negocios (con el 64-81 % interesado en cada mercado).

Sin embargo, hay algunas diferencias notables, como que los viajeros de negocios en Francia están menos interesados en utilizar taxis tradicionales y limusinas, mientras que **los de España están más interesados en utilizar vehículos de alquiler privado** y los de Italia están más interesados en los patinetes eléctricos..





¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

Califica tu interés en el uso de cada uno de los siguientes medios de transporte terrestre durante tus viajes de negocios.

% Interesado o muy interesado en su uso durante los viajes de trabajo

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Trenes de larga distancia	79 %	78 %	84 %	79 %	77 %	74 %	73 %
Vehículos de alquiler	64 %	81 %	77 %	78 %	73 %	68 %	71 %
Taxis tradicionales: se detienen por la calle haciendo gestos con la mano o se piden a través de una aplicación móvil	61 %	69 %	74 %	79 %	71 %	67 %	70 %
Vehículos privados de alquiler / conductores independientes solicitados a través de una aplicación móvil	62 %	67 %	71 %	83 %	67 %	67 %	71 %
Transporte público: autobuses o ferrocarril metropolitano	68 %	74 %	76 %	64 %	64 %	58 %	72 %
Vehículos compartidos: vehículos de alquiler por horas	53 %	65 %	59 %	48 %	70 %	59 %	54 %
Limusinas / transporte con chófer	32 %	58 %	59 %	46 %	44 %	48 %	50 %
Bicicletas de alquiler	53 %	55 %	62 %	48 %	64 %	59 %	53 %
Ciclomotores eléctricos de alquiler	44 %	53 %	52 %	43 %	63 %	47 %	48 %



¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

En tu último viaje de negocios, ¿cuál de los siguientes medios de transporte terrestre usaste? Selecciona todos los que correspondan.

% Usado en el último viaje de negocios

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Trenes de larga distancia	48 %	53 %	37 %	45 %	45 %	33 %	31 %
Vehículos de alquiler	45 %	49 %	35 %	43 %	47 %	47 %	35 %
Taxis tradicionales: se detienen por la calle haciendo gestos con la mano o se piden a través de una aplicación móvil	30 %	39 %	40 %	44 %	38 %	35 %	38 %
Vehículos privados de alquiler / conductores independientes solicitados a través de una aplicación móvil	28 %	30 %	39 %	50 %	43 %	29 %	32 %
Transporte público: autobuses o ferrocarril metropolitano	33 %	48 %	46 %	38 %	35 %	45 %	55 %
Vehículos compartidos: vehículos de alquiler por horas	14 %	24 %	27 %	23 %	28 %	28 %	23 %
Limusinas / transporte con chófer	4 %	16 %	10 %	9 %	10 %	13 %	16 %
Bicicletas de alquiler	10 %	16 %	17 %	14 %	10 %	23 %	13 %
Ciclomotores eléctricos de alquiler	13 %	21 %	18 %	10 %	9 %	13 %	14 %



¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?

Dado que cada vez hay más preocupación por la sostenibilidad (y políticas que la contemplan en muchas empresas europeas), es reseñable que los europeos que viajan por negocios están muy predispuestos a utilizar medios de transporte que contaminan menos, como el ferrocarril y el transporte público.

Europa tiene una red de ferrocarriles amplia y eficiente, lo que convierte al ferrocarril en una alternativa cómoda y ecorresponsable al avión en muchas rutas dentro de Europa. Los trenes de alta velocidad ofrecen tiempos de viaje competitivos, lo que los convierte en una opción viable también para los viajes de negocios.

El creciente interés por las opciones de micromovilidad, como los patinetes eléctricos y las bicicletas eléctricas / bicicletas de alquiler, entre las personas que viajan por negocios refleja una mayor tendencia hacia opciones de transporte sostenibles y flexibles. Aproximadamente dos de cada cinco viajeros de negocios (y más en algunos mercados) están interesados en utilizar patinetes eléctricos de alquiler y más de la mitad bicicletas de alquiler cuando viajan por trabajo.

Sin embargo, es importante señalar que, aunque los viajeros se interesan cada vez más por estas opciones, muchas políticas de empresa aún no se han puesto al día con estas nuevas formas de transporte terrestre.

El uso de múltiples medios de transporte terrestre por parte de los viajeros de negocios europeos en sus desplazamientos de trabajo es habitual y refleja la necesidad de flexibilidad y practicidad a la hora de desplazarse por una ciudad o región.

Combinar varios medios de transporte puede optimizar el tiempo y el coste del viaje, además de mejorar la experiencia global del mismo. **De media, dos tercios (65 %) de los europeos que viajan por negocios dicen que usaron múltiples medios de transporte terrestre durante su último viaje de negocios.** Aquí vemos un aumento con respecto al estudio de 2020, donde aproximadamente la mitad de los viajeros de negocios declararon haber usado múltiples medios de transporte terrestre en su último viaje de negocios.



¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?

»»» PERSPECTIVA ¿AYUDARÁN LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD A LAS EMPRESAS A RESOLVER EL 'ROMPECABEZAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE'?

LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS EUROPEOS UTILIZAN MÚLTIPLES MEDIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Dos tercios de los viajeros de negocios residentes en Europa (65 %) usaron múltiples medios de transporte terrestre en su último viaje de negocios. De media, los viajeros de negocios utilizaron 2,6 medios diferentes.

El viajero puede coger un tren de larga distancia a su ciudad de destino, un taxi para ir al hotel y usar una bici, patinete o bus para acercarse a un restaurante cercano para cenar. Además, no predomina ningún medio en particular. De los nueve medios analizados, cinco fueron utilizados por al menos un tercio de los viajeros de negocios en su último viaje de trabajo.

EL 'ROMPECABEZAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE'

El sector de los viajes corporativos gestionados ha dedicado importantes esfuerzos a abordar la 'fragmentación de contenidos': la necesidad de reservar viajes —y acceder a datos relacionados con ellos— utilizando múltiples plataformas o fuentes.

Los empleados suelen poder usar los mismos motores de reserva online (OBE, por sus siglas en inglés) para reservar hoteles y casas compartidas (p. ej., Airbnb o Vrbo). Y cada vez más, las aerolíneas de bajo coste (LCC, por sus siglas en inglés) pueden reservarse a través de motores de reserva online.

Sin embargo, el transporte terrestre sigue siendo un rompecabezas considerable, ya que se suele reservar a través de diferentes plataformas. La naturaleza fragmentada del transporte terrestre plantea problemas para los empleados y las empresas.

¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?

**>>> PERSPECTIVA
¿AYUDARÁN LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD
A LAS EMPRESAS A RESOLVER
EL 'ROMPECABEZAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE'?**

EL DESAFÍO PARA LOS EMPLEADOS

La fragmentación de contenidos perjudica la experiencia del empleado. Comparar precios puede resultar difícil y llevar mucho tiempo.

Por ejemplo, pongamos que un empleado necesita desplazarse de un hotel a una reunión de negocios. Esa persona decidirá si coger un bus, un taxi o una bicicleta. Puede que tenga que investigar los precios y la disponibilidad en varios sitios web o apps antes de tomar su decisión.

Si quiere combinar varios medios de transporte, tendrá que usar apps separadas —e insertar los datos de pago dos veces— para comprar el billete del bus y el trayecto en bici.

Para terminar, el registro de los gastos puede ser complicado. Puede que tenga que acceder a múltiples apps e introducir manualmente una gran cantidad de datos relacionados con los gastos.



¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE PREFIEREN LOS VIAJEROS DE NEGOCIOS?

»» PERSPECTIVA ¿AYUDARÁN LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD A LAS EMPRESAS A RESOLVER EL 'ROMPECABEZAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE'?

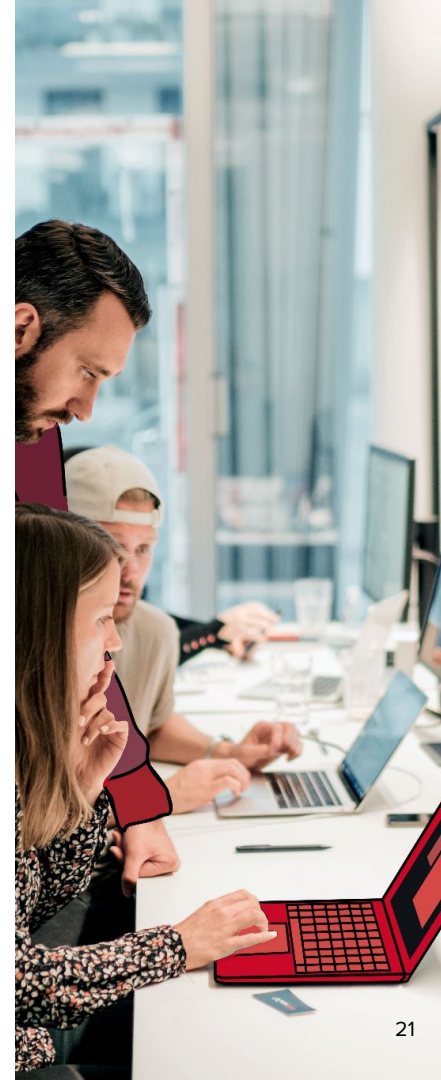
EL DESAFÍO PARA LAS EMPRESAS

La fragmentación de contenidos también perjudica a las empresas, ya que dificulta la comprensión del gasto total en transporte terrestre. Por ejemplo, puede que tengan que introducir datos manualmente de diferentes fuentes, como empresas de alquiler de coches y OBE, para tener una visión de conjunto. En consecuencia, pueden basarse en datos de gastos, en contraposición a los datos de proveedores o reservas, pero estos datos pueden tener omisiones y un nivel de detalle o granularidad limitado.

Puede que las empresas tengan que crear (y formar a los empleados para que las utilicen) varias plataformas de reserva para distintos tipos de transporte terrestre. Cada vez son más las plataformas de movilidad que permiten a los empleados reservar distintos tipos de transporte terrestre en un mismo lugar, como taxis tradicionales, VTC, coches de alquiler, coches compartidos, patinetes y bicicletas.

Esta solución podría facilitar a los empleados la comparación de distintas opciones y la reserva de viajes multimodal. También puede simplificar el registro de los gastos —sobre todo si los datos se importan de forma automática a los sistemas de gastos— y permitir a las empresas tener una visión consolidada de su gasto en los diferentes medios de transporte terrestre.

Puede que las empresas también puedan negociar con un único proveedor múltiples tipos o servicios de productos terrestres a la vez. Así se podría reducir el tiempo invertido en negociaciones y revisiones de cuentas. Más de la mitad de los gestores de viajes (53 %) están interesados en negociar con un único proveedor múltiples tipos de servicios de transporte terrestre. Solo uno de cada cinco (21 %) no está interesado (consulta página 41).



PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE: PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES



La perspectiva del gestor de viajes

Principales prioridades que los gestores de viajes tienen para su programa de transporte terrestre

% incluido en los tres primeros puestos (de 7)



Los gestores europeos de viajes reconocen que tienen múltiples prioridades para sus programas corporativos de transporte terrestre.

En lo más alto de la lista de los gestores de viajes se encuentra la seguridad del pasajero / deber de protección (68 %), seguida por la aplicación de políticas (51 %) y el ahorro de costes (50 %).

También cabe destacar que la sostenibilidad (44 %) y la satisfacción del viajero (35 %) se consideran más prioritarias que la visibilidad de los informes y gastos (26 %) y la gestión de gastos (25 %).

La clasificación de las prioridades refleja la naturaleza polifacética de la gestión de los programas corporativos de transporte terrestre. A menudo, los gestores de viajes deben encontrar un equilibrio entre garantizar la seguridad de los viajeros, hacer cumplir las políticas, controlar los costes, promover la sostenibilidad y aumentar la satisfacción de los viajeros.

El hecho de que los informes y la gestión de gastos sean relativamente menos prioritarios puede indicar que estas áreas ya están bien consolidadas o que se consideran herramientas de apoyo a objetivos más amplios de seguridad, aplicación de políticas y ahorro de costes.

Pregunta: pensando en el programa de transporte terrestre de tu empresa en general, ¿cuáles son tus principales prioridades?

Clasifícalas por orden de importancia: 1 = más importante y 7 = menos importante.

PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE: PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

Entender las prioridades de los viajeros de negocios al seleccionar el transporte terrestre es esencial para que los gestores de viajes puedan diseñar políticas que mejoren la experiencia general del empleado durante los viajes de negocios.

Las prioridades identificadas, como la seguridad, el confort, la facilidad de reserva y la practicidad, ofrecen información relevante sobre lo que más importa a los viajeros.

Es interesante observar cómo la seguridad se prioriza de forma diferente entre los mercados; por ejemplo, los viajeros irlandeses y alemanes tienden a dar menos importancia a la seguridad.

Esto puede deberse a una percepción diferente de la seguridad en las distintas regiones o a diferencias en la forma en que los viajeros evalúan y priorizan los problemas de seguridad.





PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE: PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

Importancia de las diversas
prioridades al elegir el transporte
terrestre en los viajes corporativos.

Pregunta: al elegir el transporte
terrestre en los viajes corporativos,
¿cómo de importantes son las
siguientes prioridades?

% Importante, o muy importante

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Seguridad	91 %	84 %	91 %	91 %	90 %	91 %	86 %
Confort	81 %	87 %	87 %	90 %	89 %	92 %	83 %
Facilidad de reserva	81 %	88 %	78 %	79 %	92 %	90 %	87 %
Practicidad	79 %	87 %	79 %	84 %	86 %	94 %	85 %
Facilidad de pago / gestión de gastos	74 %	86 %	80 %	88 %	86 %	88 %	81 %
Cumplimiento de políticas	78 %	78 %	78 %	83 %	83 %	80 %	82 %
Sostenibilidad	75 %	80 %	72 %	84 %	81 %	74 %	71 %
Ahorro de costes para mi empresa	76 %	80 %	76 %	78 %	80 %	75 %	74 %

Pregunta: al elegir el transporte terrestre
en los viajes corporativos, ¿cómo de
importantes son las siguientes
prioridades?



**PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE:
PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES**



**La perspectiva de la
persona que viaja por
negocios**

Pregunta: teniendo en cuenta lo ocurrido en el mundo recientemente, cuál de los siguientes acontecimientos ha tenido mayor repercusión en tus viajes de negocios?

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Aumento de los costes por la subida de los precios del gas y del combustible	57 %	49 %	38 %	53 %	50 %	66 %	43 %
Recortes presupuestarios y despidos	23 %	24 %	35 %	18 %	24 %	15 %	31 %
Escasez de personal, que provoca la falta o la cancelación de viajes	14 %	15 %	24 %	18 %	13 %	11 %	25 %
Otra opción	0 %	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	0 %
Ningún acontecimiento externo ha influido en nuestra política	6 %	11 %	3 %	8 %	12 %	8 %	1 %

P. Teniendo en cuenta lo ocurrido en el mundo recientemente, cuál de los siguientes acontecimientos ha tenido mayor repercusión en tus viajes de negocios?

PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE: PRIORIDADES, PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

También hay que tener en cuenta que lo que ocurre en el mundo influye en los viajes de negocios. Por ejemplo, los viajeros de negocios, especialmente los polacos (66 %) y los franceses (57 %), reconocen más la repercusión del aumento de los precios del combustible y la gasolina en los viajes de negocios, en comparación con los viajeros del Reino Unido (38 %) e Irlanda (43 %).

Sin embargo, es más probable que los viajeros de negocios británicos (35 %) y los irlandeses (31 %) atribuyan a los recortes de las empresas y la reducción y escasez de personal (24 % y 25 % respectivamente) el efecto en los viajes, en comparación con los viajeros de otros mercados.

En general, estos datos muestran cómo los factores del mercado, así como las condiciones económicas, pueden influir en la forma en que los viajeros de negocios perciben y responden a los retos relacionados con sus experiencias de viaje.

También señala lo importante que es entender las preocupaciones y prioridades de los viajeros de los diferentes mercados para la gestión de los programas de viajes corporativos o la toma de decisiones relacionadas con los viajes.



GASTO EN TRANSPORTE TERRESTRE



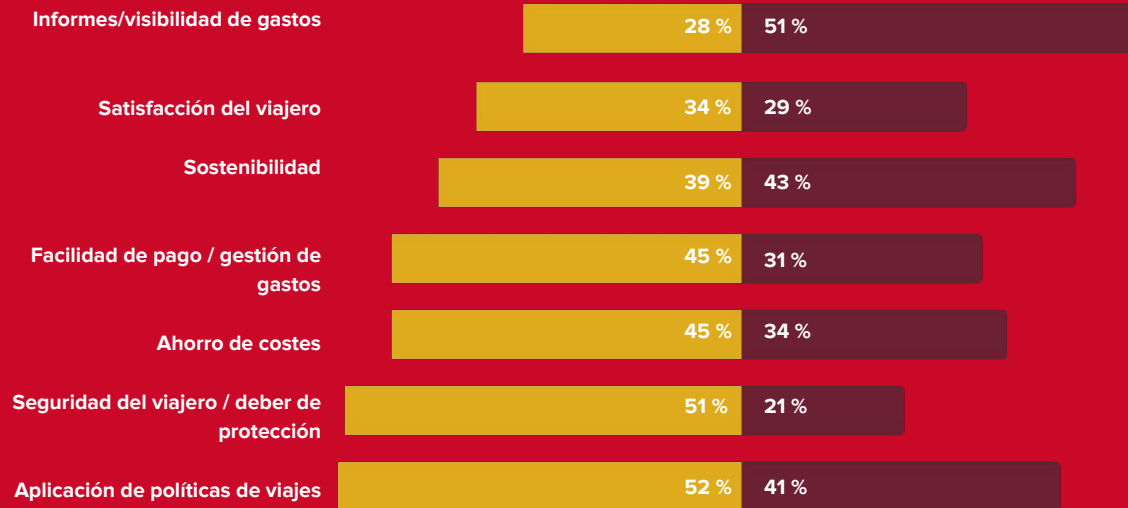
La perspectiva del gestor de viajes

Puntos fuertes del transporte terrestre

% de las 3 primeras opciones (de 7)

Puntos débiles del transporte terrestre

% de las 3 primeras opciones (de 7)



Pregunta: piensas en el programa de transporte terrestre de tu empresa en general, ¿cuáles son sus tres principales puntos fuertes? Selecciona 3 como máximo

Pregunta: si piensas en el programa de transporte terrestre de tu empresa en general, ¿cuáles son sus tres principales puntos débiles? Selecciona 3 como máximo

Los gestores de viajes europeos identifican varios puntos fuertes (y débiles) en sus programas de transporte terrestre.

Entre los puntos fuertes se suelen encontrar la aplicación de las políticas de viajes (52 %), la seguridad del viajero / el deber de protección (51 %), ahorros en costes (45 %) y facilidad de pago / gestión de los gastos (45 %).

No obstante, los gestores de viajes también reconocen que sus programas suscitan problemas y presentan puntos débiles.

Los tres puntos débiles más frecuentes son la visibilidad de los informes y el gasto (51%), la sostenibilidad (43%) y la aplicación de políticas de viajes (41%). Cabe destacar que, en el estudio de 2020, la visibilidad de los informes y los gastos también fue uno de los tres principales problemas, pero solo cuatro de cada diez (40 %) gestores de viajes lo mencionaron como un reto.

Este aumento podría deberse simplemente al mayor número de viajes de negocios en 2023 con respecto a 2020 y, por tanto, más necesidad de información y visibilidad de los gastos.



GASTO EN TRANSPORTE TERRESTRE

A diferencia de otros gastos en viajes de negocios, el transporte terrestre se reparte entre varios medios de transporte y la **proporción del gasto está cambiando**.

Cuando se les pide que calculen el porcentaje del gasto en transporte terrestre de la empresa por categorías, aproximadamente un tercio del gasto en transporte terrestre se dedica al **transporte público (30 %)** y una cuarta parte adicional **(27 %) a coches de alquiler**.

Aproximadamente el 20 % del gasto se destina a los taxis tradicionales y el 14 % a los vehículos de alquiler privado.

A modo comparativo, **el estudio de 2020 reveló** que el gasto medio en **transporte público representaba tan solo el 16 %** del gasto en transporte terrestre y el **18 % se gastaba en vehículos de alquiler privado**.

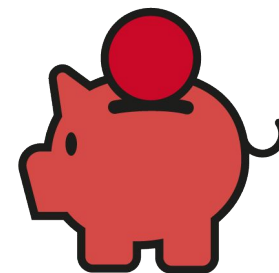
La evolución en favor de un **mayor gasto en transporte público** y la reducción correspondiente del gasto en alquileres de coches y vehículos de alquiler privado sugiere mayores **esfuerzos de sostenibilidad en los programas de viajes**.

GBTA TRANSPORTE TERRESTRE EN EUROPA

En esta tendencia también pueden influir factores como las políticas gubernamentales de fomento del transporte público y un cambio en las preferencias de los viajeros hacia opciones más sostenibles.

Al pedirles que hablaran del gasto en transporte terrestre en comparación con el de 2019, la mitad (50 %) de los gestores de viajes europeos señalaron que el gasto de su empresa en **trenes de larga distancia / trenes (49 %) ha aumentado**. Además, el gasto declarado es menor en comparación con los niveles de 2019 para los coches de alquiler (29 %), taxis tradicionales (29 %) y vehículos de alquiler privado (25 %), lo que sugiere aún más un cambio hacia opciones más sostenibles.

En general, estos resultados subrayan la importancia cada vez mayor de la sostenibilidad en los programas de viajes corporativos y reflejan un compromiso más amplio con la reducción de las emisiones de carbono y la promoción de prácticas de viaje responsables en las organizaciones.





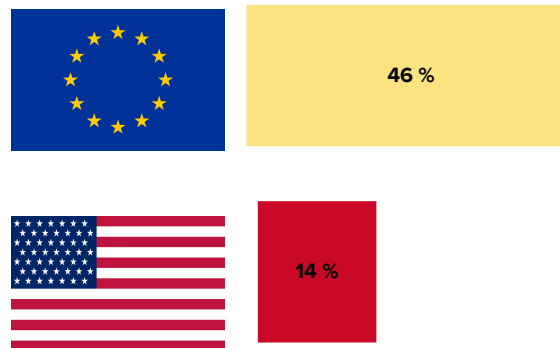
»» PERSPECTIVA DE AVIONES A TRENES: LA SOSTENIBILIDAD REDEFINE EL TRANSPORTE TERRESTRE EN EUROPA

EUROPA PRIORIZA LA SOSTENIBILIDAD

En Europa, la preocupación por la sostenibilidad redefine el futuro de los viajes de negocios.

Un estudio de la GBTA del año pasado arroja luz sobre esta dinámica: dos tercios de los gestores de viajes residentes en Europa (64 %) indican que la sostenibilidad es una 'gran prioridad' o la 'prioridad principal' para sus programas de viajes. Esto contrasta con un tercio de los gestores de viajes de América del Norte (33 %) que lo indican.

En el mismo estudio, casi la mitad de los **gestores de viajes residentes en Europa (46 %)** indican que su empresa tiene un objetivo de reducción de emisiones de carbono expresamente para los viajes de negocios. Se trata de compromisos concretos para reducir las emisiones de los viajes de negocios en una cantidad definida (por ejemplo, reducción del 50 % para 2025 o neutralidad de carbono para 2030). **Solo el 14 %** de los gestores de viajes de **Norteamérica** indican que su empresa tiene ese compromiso.



GASTO EN TRANSPORTE TERRESTRE

»»» PERSPECTIVA DE LOS AVIONES A LOS TRENES: LA SOSTENIBILIDAD REDEFINE EL TRANSPORTE TERRESTRE EN EUROPA

La sostenibilidad ha redefinido la manera en que las empresas abordan el transporte terrestre en los viajes de negocios.

Se pidió a los gestores de viajes de Europa que compararan el gasto de su empresa en los diferentes medios de transporte terrestre al de la época prepandemia (2019). Aunque varios medios de transporte han experimentado un aumento del gasto, el incremento es especialmente espectacular en el caso del transporte ferroviario. **La mitad de los gestores de viajes (50 %) indican que su empresa gasta más en transporte ferroviario de larga distancia hoy que antes de la pandemia.** Solo el 14 % manifiesta que su empresa gasta menos en transporte ferroviario de larga distancia.

Lo que preocupa más de estas cifras es que el volumen de viajes de negocios sigue siendo inferior al de antes de la COVID, tal y como demuestra la encuesta de abril 'Business Travel Outlook Poll' de la GBTA en la que los gestores de viajes de Europa estimaron que las reservas de viajes de negocios de su empresa en territorio nacional se situaban de media en un 65 % con respecto a la época de la prepandemia y las reservas internacionales en un 64 %.

Las empresas europeas optan por el ferrocarril en un número considerable de viajes de negocios en los que antes habrían recurrido al avión. Esta transición se ve acelerada por las recientes leyes de algunos países que prohíben determinados vuelos comerciales de corta distancia.



GASTO EN TRANSPORTE TERRESTRE

»»» PERSPECTIVA DE LOS AVIONES A LOS TRENES: LA SOSTENIBILIDAD REDEFINE EL TRANSPORTE TERRESTRE EN EUROPA

LAS VENTAJAS DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

A pesar de que la huella de carbono de un viaje de negocios depende de diferentes variables, el transporte ferroviario tiene normalmente un efecto mucho menor que el avión. Un artículo de la BBC de 2019 pone el ejemplo siguiente:

El artículo habla de un viaje de Londres a Madrid. Se espera que un viaje de tren produzca 43 kg de emisiones de CO₂, lo que supone alrededor del 36 % de las emisiones que suele generar un vuelo, según EcoPasseger.

Sin embargo, aquí no se refleja toda la diferencia. Los aviones también emiten una gran cantidad de gases aparte del CO₂, como el óxido nitroso, a grandes altitudes, donde puede quedar atrapado fácilmente en la atmósfera y contribuir sustancialmente al calentamiento global.

Fuentes: GBTA, Resultados de la 'Business Travel Recovery Poll' de la GBTA del 26 de abril de 2023. Alexandria, VA: GBTA, 2023. GBTA, The Journey to More Sustainable Corporate Travel and Meetings Management Programs. Alexandria, VA: GBTA, 2023. "Climate change: Should you fly, drive or take the train?" BBC.com, August 24, 2019. Accessed August 23, 2023. <https://www.bbc.com/news/science-environment-49349566>



TECNOLOGÍA DE VTC

Las apps de VTC permiten a los empleados y empleadas pedir taxis, vehículos privados de alquiler u otros medios de transporte terrestre con un solo toque a través del teléfono móvil.

Los consumidores de todo el mundo adoptaron rápidamente estas apps, lanzadas en 2019. Sin embargo, en el mundo de los viajes corporativos gestionados, esta adopción se llevó a cabo de forma más lenta.

Hoy, las políticas de viajes corporativos permiten ampliamente el uso de estas apps para los viajes de negocios y los empleados las utilizan en gran medida. No obstante, hay muchas empresas que todavía no tienen una relación formal o un contrato con una empresa de VTC.





»» PERSPECTIVA TRES MATICES DE LAS APPS DE VTC

En menos de 15 años la tecnología de VTC ha transformado el transporte terrestre. Los viajeros de negocios usan comúnmente estas apps. En todos los países encuestados, más de tres de cada cinco personas respondieron que usan a veces o con frecuencia estas apps en los viajes de negocios. Sin embargo, hay diferencias cuando hablamos de los tipos de transporte terrestre que usan.

Mientras algunas apps se centran en un tipo particular de transporte terrestre, otras permiten a los empleados reservar varios de ellos.



Taxis tradicionales:

Algunas apps de VTC permiten a los empleados pedir taxis tradicionales. Estos son básicamente los mismos taxis que la gente para por la calle o que encuentran en las paradas de taxis.



VTC / conductores independientes:

Algunas apps permiten a los empleados y empleadas solicitar trayectos con vehículos de alquiler privado (VTC) o conductores independientes. Dependiendo del país, puede que los conductores tengan una licencia especial. Sin embargo, no son taxis oficiales. Normalmente, los conductores utilizan vehículos personales que no tienen el mismo aspecto que los taxis convencionales.



Coches con chófer / transporte prémium:

Algunas apps permiten a los empleados pedir limusinas o transportes con chófer.





PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC

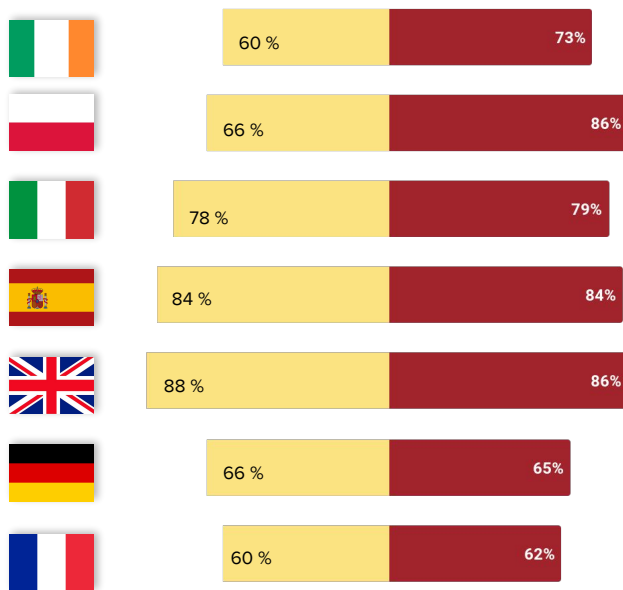


La perspectiva de la persona que viaja por negocios

% de viajeros de negocios que utilizan 'a menudo' o 'a veces' una app de VTC

■ Vida personal

■ En viajes de trabajo



Pregunta: en tu vida personal (cuando no estás viajando por negocios), ¿con qué frecuencia usas una app móvil de VTC?

Pregunta: cuando viajas por negocios, ¿con qué frecuencia utilizas una app móvil de VTC?

Los viajeros de negocios utilizan comúnmente las apps de VTC en sus viajes de negocios.

En cada uno de los siete países europeos encuestados, al menos tres de cada cinco viajeros de negocios respondieron que utilizan 'a veces' o 'a menudo' apps de VTC en sus viajes de negocios. El porcentaje es mayor en el Reino Unido (86 %), Polonia (86 %) y España (84 %) que en Alemania (65 %) y Francia (62 %).

Además, las personas que viajan por negocios usan estas apps con una frecuencia similar en sus viajes por trabajo y en sus vidas privadas.

En cinco de los siete países encuestados, el porcentaje de viajeros que usan a veces las apps de VTC en sus viajes de trabajo es similar al porcentaje que las usa a menudo en su vida privada.

PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC

Las dos excepciones son Polonia e Irlanda, donde los viajeros de negocios tienden más a usar estas apps en viajes de negocios que en sus vidas privadas.

Al comparar los resultados con los de la encuesta de 2020 de la GBTA y FREENOW, el porcentaje de viajeros de negocios que usan a veces apps de VTC en viajes de trabajo...

Ha aumentado

- Reino Unido (86 % frente a 69 %)
- Alemania (65 % frente a 58 %)
- Polonia (86 % frente a 78 %)

Se ha mantenido

- España (84 % frente a 87 %)
- Irlanda (73 % frente a 74 %)

Ha descendido

- Francia (62% frente a 68%)





PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

Pregunta: qué grado de importancia tienen las siguientes funciones de las apps móviles de VTC?

% importante, o muy importante

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Fácil de reservar	85 %	88 %	87 %	88 %	90 %	93 %	85 %
Tiempos de espera cortos / disponibilidad de desplazamientos	86 %	82 %	84 %	82 %	87 %	88 %	83 %
Coste	86 %	82 %	81 %	83 %	82 %	83 %	85 %
Desplazamientos con facturación automática a la tarjeta de crédito corporativa o a la cuenta de empresa central	77 %	70 %	78 %	81 %	79 %	79 %	70 %
Importar automáticamente recibos a la plataforma de gestión de gastos	71 %	77 %	77 %	80 %	75 %	80 %	73 %
Diferentes tipos de servicios disponibles a través de la misma aplicación (por ejemplo, taxis tradicionales, VTC, bicicletas, vehículos compartidos, etc).	70 %	76 %	70 %	78 %	82 %	76 %	69 %
Sostenibilidad (es decir, poder reservar vehículos eléctricos o hacer un seguimiento de las emisiones de carbono de mis desplazamientos)	77 %	72 %	70 %	72 %	76 %	77 %	67 %
Aplicación de políticas (es decir, permitir desplazamientos solo en ciertos momentos; solicitar desplazamientos solo con conductores que cumplen los estándares de seguridad de sus empresas)	67 %	70 %	71 %	74 %	73 %	75 %	72 %
Permitir a mi empresa hacer un seguimiento de mi paradero	49 %	54 %	70 %	68 %	74 %	59 %	70 %

PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE TRANSPORTE

Según los viajeros de negocios, hay varias características de las aplicaciones de taxi y vehículo con conductor que son importantes. De nueve características evaluadas, dos tercios de los viajeros califican ocho de ellas de 'importantes' o 'muy importantes'.

Las características más importantes son la facilidad de reserva, la corta espera / la disponibilidad de vehículos y el coste.

Sin embargo, las personas que viajan por negocios también valoran las características que solo están disponibles cuando su empresa tiene una relación formal o contrato con una empresa de transporte. Entre ellas, se encuentran la importación automática de los desplazamientos a los sistemas de registro de gastos y la opción de que su empresa configure la app para garantizar la aplicación de las políticas de viajes (es decir, solo permitir los desplazamientos en determinados momentos).

Los viajeros de negocios europeos cada vez están más preocupados por la sostenibilidad y la rentabilidad al usar apps de transporte para fines corporativos. Valoran que se les permita tomar decisiones ecorresponsables, optimizar las reservas, minimizar los tiempos de espera y controlar los costes. Por otra parte, consideran menos importantes el seguimiento del paradero del usuario y la gestión automática de recibos.

Los viajeros de negocios también señalan lo que les gusta y lo que les preocupa del uso de apps de transporte cuando viajan por trabajo (véase la página siguiente).

La practicidad encabeza la lista, seguida del precio y de no tener que utilizar dinero en efectivo.

Para los viajeros polacos suele ser más importante la practicidad, mientras que para los alemanes el precio no suele ser un factor determinante en el uso de las apps de transporte. Además, la percepción de la seguridad asociada a los servicios de transporte es notable, lo que sugiere que las apps se consideran un modo de transporte seguro y fiable para los viajeros de negocios, especialmente en comparación con las opciones de transporte público.





PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

Pregunta: ¿qué es lo que más les gusta a los viajeros de negocios de utilizar servicios de VTC mientras viajan por trabajo? Selecciona un máximo de 5.

% incluido en las cinco principales opciones de las 12 posibles

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Practicidad	44 %	56 %	48 %	49 %	48 %	62 %	51 %
Precio	48 %	39 %	48 %	48 %	49 %	50 %	47 %
No es necesario utilizar dinero en efectivo	32 %	39 %	32 %	49 %	37 %	40 %	41 %
Más seguro que el transporte público	33 %	33 %	39 %	45 %	36 %	39 %	36 %
El conductor sabe a dónde debo dirigirme aunque no hable su idioma	33 %	38 %	25 %	38 %	29 %	45 %	35 %
Recibos proporcionados en formato digital, lo que facilita los informes de gastos	38 %	35 %	30 %	35 %	39 %	30 %	28 %
Aumenta las opciones para viajar cuando viajo por trabajo	26 %	31 %	34 %	43 %	43 %	25 %	31 %
Puedo escoger vehículos ecorresponsables	33 %	28 %	35 %	36 %	34 %	29 %	33 %
Puedo seleccionar el tipo de automóvil	26 %	29 %	30 %	34 %	30 %	33 %	28 %
Mi empresa tiene un acuerdo preferente con una app de VTC	38 %	30 %	29 %	28 %	22 %	14 %	24 %
Crea trabajo	28 %	30 %	27 %	26 %	23 %	24 %	27 %
La utilizo en mi vida personal, así que estoy acostumbrado a ello	19 %	27 %	30 %	22 %	28 %	30 %	39 %

PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC

A pesar de los altos niveles de confort experimentados al usar servicios de VTC durante los viajes por trabajo, los viajeros de negocios europeos también tienen preocupaciones.

La seguridad y la limpieza se colocan a la cabeza como principales preocupaciones del uso de servicios de VTC en los viajes de negocios. En particular, los viajeros de negocios en España tienden a señalar a los conductores sin licencia o sin seguro como un problema importante, junto con la limpieza y que no estén permitidos en el programa de viajes de su empresa.





PERSONAS QUE VIAJAN POR NEGOCIOS Y APPS DE VTC



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

Pregunta: ¿qué es lo que más te preocupa de usar servicios de VTC cuando viajas por negocios? Selecciona un máximo de 5

(% de respuestas incluidas entre las 5 primeras de las 10 posibles)

A pesar de los altos niveles de confort desprendidos del uso de servicios de VTC en viajes de negocios, los viajeros europeos también tienen algunas preocupaciones.

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Seguridad	57 %	42 %	50 %	65 %	47 %	52 %	53 %
Limpieza	41 %	43 %	42 %	63 %	48 %	47 %	39 %
Aumenta el tráfico y la congestión, las emisiones y los vehículos en la carretera	50 %	40 %	42 %	32 %	33 %	38 %	42 %
Conductores sin licencia o sin seguro	38 %	31 %	34 %	52 %	34 %	43 %	36 %
Problemas de privacidad (RGPD)	37 %	38 %	37 %	44 %	37 %	37 %	32 %
Es difícil informar a la empresa de problemas con el conductor	34 %	32 %	39 %	30 %	36 %	31 %	33 %
Poco fiable	34 %	29 %	29 %	44 %	36 %	31 %	33 %
Los conductores pueden tener salarios bajos	31 %	36 %	39 %	29 %	36 %	26 %	39 %
Desalienta el uso del transporte público	29 %	29 %	29 %	24 %	25 %	32 %	36 %
No se permite en el programa de viajes de la empresa	27 %	23 %	25 %	37 %	21 %	21 %	20 %

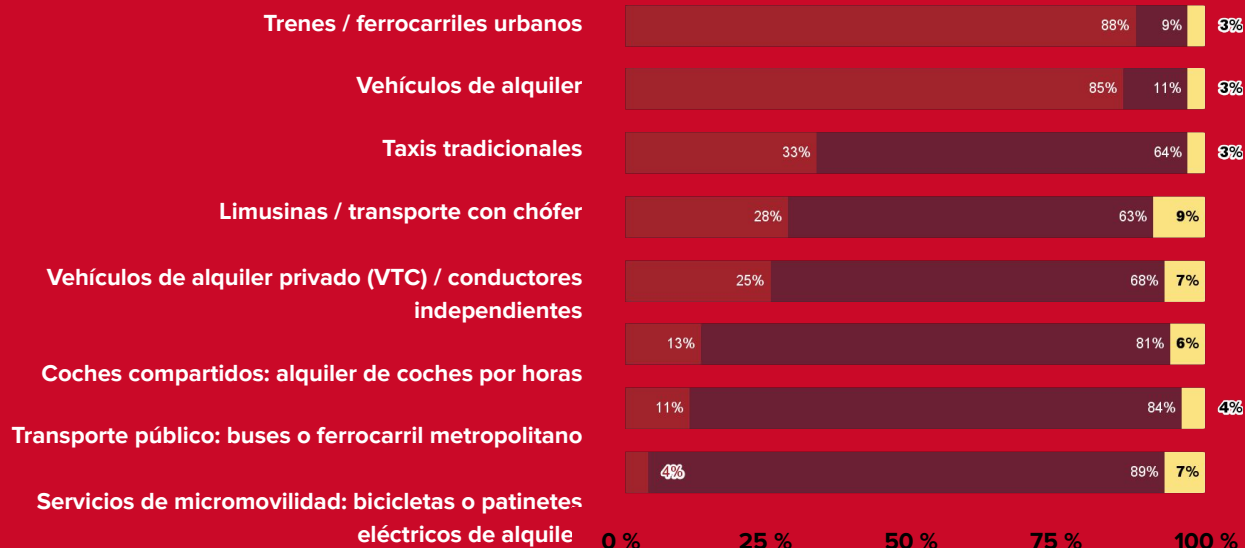
SERVICIOS DE VTC GESTIONADOS



La perspectiva del gestor
de viajes

¿Ofrecen los programas de viajes la posibilidad de reservar con antelación el transporte terrestre a través de un motor de reservas en línea?

- Sí
- No
- No estoy seguro



Pregunta: ¿ofrece tu programa de viajes la posibilidad de reservar con antelación los siguientes tipos de transporte terrestre a través de un motor de reservas online (OBE)?

VTC GESTIONADO

Muchos programas de viajes utilizan múltiples funciones tecnológicas para ayudar a ofrecer una experiencia cómoda a la hora de organizar desplazamientos con transporte terrestre.

Por ejemplo, los motores de reserva online (OBE) ayudan a los gestores de viajes o a los empleados a reservar con antelación medios de transporte terrestre con facilidad y practicidad.

De hecho, seis de cada siete programas de viajes ofrecen la opción de reservar con antelación trenes y ferrocarriles (88 %) y coches de alquiler (85 %) a través de un motor de reserva online.

Sin embargo, es menos probable que otras opciones de transporte terrestre puedan reservarse con antelación, como los taxis tradicionales (33 %), las limusinas / transportes con chófer (28 %), los vehículos de alquiler privado (25 %), los coches compartidos (13 %), el transporte público (11 %) y los servicios de micromovilidad (4 %).

El uso de la tecnología, en particular los motores de reservas online, desempeña un papel importante a la hora de facilitar el transporte terrestre a los viajeros.

No obstante, la reserva con antelación varía en función del tipo de transporte; algunas opciones son más fáciles de reservar con antelación que otras.

Los programas de transporte también pueden tener una relación formal o contrato con una empresa de VTC. Esto les da acceso a informes detallados o paneles interactivos y les permite aplicar políticas de viaje de forma automática. También pueden de esta forma optimizar el pago y gestionar los gastos.



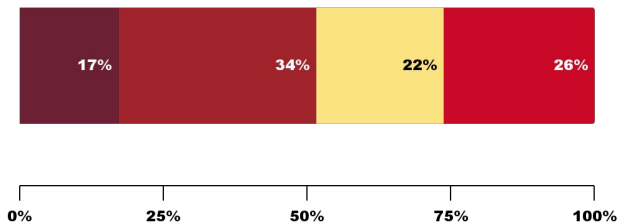
VTC GESTIONADO



La perspectiva del gestor de viajes

¿Qué probabilidades hay de que los programas de viajes inicien una relación formal con una empresa de tecnología de VTC en el próximo año?

- No estoy seguro
- Ninguna probabilidad / No es probable
- Ni probable ni improbable
- Probable / Muy probable



P. Evalúa la probabilidad de que tu programa de viajes inicie una relación formal con una empresa de VTC en el próximo año.

Nota: Pregunta únicamente mostrada a los gestores de viajes que indican que su empresa no tiene, o no saben si tiene, una relación formal, contrato o cuenta de empresa con una empresa de VTC. (n=58)

Solo la mitad de los gestores de viajes europeos (49 %) declaran que su empresa tiene una relación formal o contrato con una empresa de VTC. Este número no ha cambiado desde la encuesta de la GBTA y FREENOW hace tres años (50 %).

El porcentaje de programas de viajes que tiene un contrato formal con una empresa de VTC es considerablemente más bajo que el porcentaje que tiene uno con una empresa de alquiler de coches (91 %) o un proveedor de servicios de transporte ferroviario (80 %), pero es similar al porcentaje que tiene un contrato con una empresa de limusinas / coches con chófer (50 %).

De los programas de viajes que no tienen una relación formal o un contrato con una empresa de VTC, un cuarto (26 %) espera iniciar uno en el próximo año.

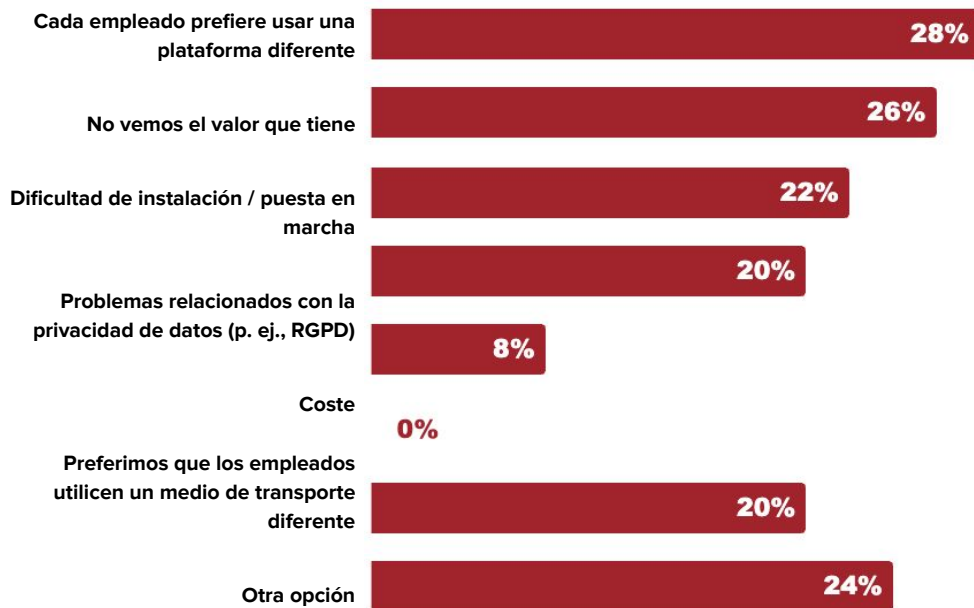


VTC GESTIONADO



La perspectiva del gestor de viajes

Razones por las que los programas de viajes no tienen una relación formal con una empresa de VTC (múltiples respuestas permitidas)



Ninguna de las anteriores

P. Has mencionado que tu empresa no tiene una relación formal o contrato con una plataforma de VTC. ¿Cuáles de los siguientes motivos lo explican? Selecciona las opciones que correspondan. (n=50)

Mientras que la mitad de los programas de viajes no tienen una relación formal o contrato con una empresa de VTC, los obstáculos para su adopción varían.

A los gestores de viajes que afirman que su empresa no tiene una relación formal se les preguntó por qué. De los cinco obstáculos evaluados, uno de cada cinco gestores de viajes identificaron al menos cuatro. No obstante, no hubo ningún obstáculo que señalara más de un tercio de ellos. El obstáculo más comúnmente señalado es que los empleados prefieren utilizar diferentes plataformas de VTC y las empresas son reacias a obligarlos utilizar la misma.



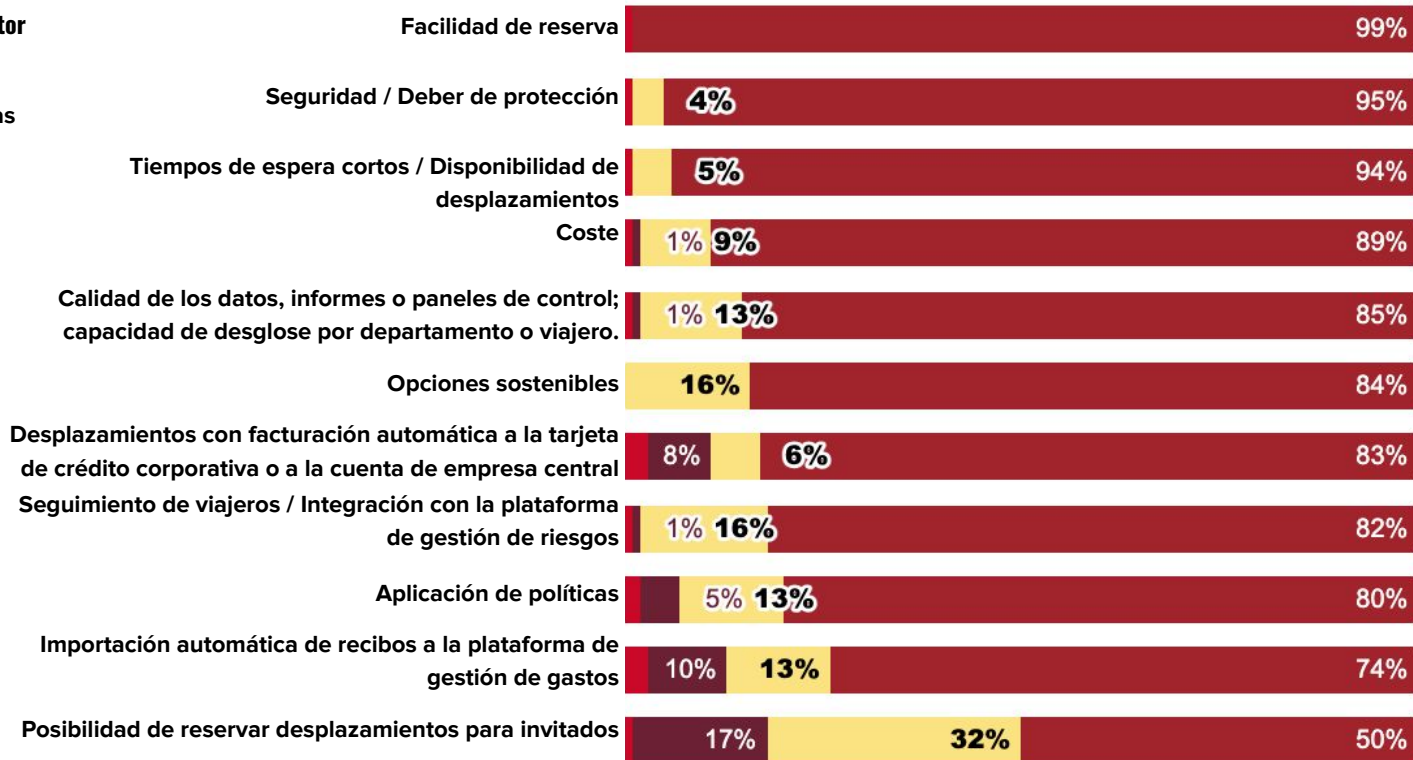
VTC GESTIONADO



La perspectiva del gestor de viajes

¿Cómo de importantes son las diferentes funciones de las apps de VTC?

- No estoy seguro
- No son para nada importantes / No son importantes
- Ni importantes ni intrascendentes
- Importantes / Muy importantes



VTC GESTIONADO

Al elegir un socio de VTC 'preferido', los gestores de viajes tienen en cuenta varios criterios 'importantes'.

De los 11 criterios evaluados, al menos cuatro de cada cinco gestores de viajes califican como 'importantes' o 'muy importantes' nueve de ellos. Por lo general, los gestores de viajes priorizan las funciones generales de la app a los beneficios específicos que obtendrían de una relación formal.

En otras palabras, aunque los programas de viajes buscan obtener beneficios de una relación formal —como la mejora de los datos, el cumplimiento de las políticas y la mayor facilidad para informar sobre los gastos—, estos son menos importantes que otros factores como la facilidad de reserva, el coste y la disponibilidad de viajes a la hora de elegir un proveedor concreto.



VTC GESTIONADO

»»» PERSPECTIVA: LO QUE QUIEREN LOS VIAJEROS Y LOS GESTORES

VTC gestionado

Las personas que viajan por negocios utilizan comúnmente plataformas de VTC. En todos los países europeos encuestados, al menos tres de cada cinco viajeros reconocieron usar a veces o a menudo apps de VTC en viajes de trabajo.

Sin embargo, esto no significa que las empresas 'gestionen' el gasto en VTC. La mitad de los gestores de viajes (49 %) señalan que su empresa tiene una relación o contrato con una empresa de tecnología VTC. Dos de cada cinco (43 %) indican que su empresa no tiene una relación formal y el nueve por ciento no está seguro de si la tiene. Existen diversas razones por las que una empresa tiene un contrato formal con un proveedor de VTC.

Se le pidió a los viajeros de negocios y a los gestores de viajes que calificaran la importancia de estos motivos...





Datos:

Las empresas reciben informes de los proveedores de VTC. Esto les puede ayudar a supervisar el cumplimiento de las políticas e identificar oportunidades para el ahorro. Podrán desglosar la información por departamento o incluso por viajero. Podrán ver cuánto gasta su empresa en los diferentes tipos de transporte, como taxis tradicionales, VTC, patinetes eléctricos y bicicletas eléctricas o bicicletas de alquiler.

Casi nueve de cada diez gestores de viajes (85 %) afirman que la calidad de los datos, los informes y los paneles de control son una característica importante a la hora de plantearse una relación formal con una empresa de tecnología de VTC.



Pagos optimizados / informes de gastos

Cuando las empresas tienen una relación formal con una empresa de VTC, pueden agilizar el pago y el registro de los gastos. A menudo la empresa puede escoger pagar una única factura mensual. Esto puede ahorrar tiempo y reducir los gastos administrativos derivados del reembolso a los empleados de los viajes pagados de su bolsillo.

Tres cuartos de los gestores de viajes declaran que la facturación automática de los viajes a una tarjeta de crédito corporativa o a una cuenta central de la empresa es una característica importante de una plataforma de VTC. Un número todavía mayor de gestores de viajes (83 %) dicen que esta es una característica importante.

Además, las empresas a menudo pueden importar los recibos del software de la empresa de VTC a sistemas de registro de gastos como SAP Concur y Amadeus Cytric. Aproximadamente tres cuartas partes de los viajeros de negocios y gestores de viajes califican esta característica de importante.





Configuración de políticas:

Las empresas pueden configurar una plataforma de VTC para que aplique políticas de viaje. Pueden establecer políticas para toda la empresa o adaptarlas a los diferentes departamentos o equipos.

Cuatro de cada cinco gestores de viajes (80 %) dicen que la aplicación de políticas es una característica importante cuando piensan en iniciar una relación formal con una empresa de VTC.

Sorprendentemente, los viajeros están de acuerdo. Tres cuartos de las personas que viajan por negocios indican que esta es una característica importante de las app de VTC. Para los viajeros de negocios, podría ser más fácil si las empresas aplicaran automáticamente las políticas utilizando la tecnología.



Seguridad:

Las relaciones formales pueden ayudar con la gestión de riesgos.

Los programas de viajes pueden hacer un seguimiento de los desplazamientos en tiempo real utilizando un panel de control. Muchas veces pueden restringir determinados medios de transporte, como los patinetes eléctricos, las bicicletas de alquiler o los VTC. También podrían añadir seguros adicionales.

Prácticamente todos los gestores de viajes (95 %) identifican la seguridad / deber de protección como una característica importante al pensar en tener una relación formal con una plataforma de VTC.

Además, aunque el seguimiento de los empleados puede suponer un problema de privacidad de datos, la mayoría de los empleados se muestran receptivos. Más de tres de cada cinco viajeros de negocios (63 %) indican que permitir a su empresa hacer un seguimiento de su paradero es una función importante de una app de VTC.

»» PROGRAMAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad ante todo

La sostenibilidad es una prioridad fundamental para los programas de viajes. Se les preguntó a los gestores de viajes acerca de cómo ha cambiado la estrategia de su empresa con respecto al transporte terrestre desde la prepandemia (2019). Solo se les permitió escoger una respuesta. Dos de cada cinco (38 %) aseguran que su programa está más centrado en la sostenibilidad o los vehículos ecorresponsables. Este porcentaje es superior al de los que eligieron cualquier otra respuesta.

¿Cómo pueden trabajar las empresas con socios terrestres para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad?

Un programa de transporte terrestre gestionado eficazmente facilita a las empresas la consecución de sus objetivos de sostenibilidad. Hay dos formas principales para lograrlo:





Datos / informes

El seguimiento de las emisiones sigue siendo un reto importante en el transporte terrestre.

Aunque tres cuartas partes de los gestores de viajes con sede en Europa (75 %) afirman que su empresa realiza algún tipo de seguimiento de las emisiones procedentes de los viajes de negocios, las estimaciones pueden ser bastante imprecisas. Solo un cuarto (27 %) hace un seguimiento de las emisiones procedentes del transporte terrestre y confía en que sus estimaciones sean exhaustivas y exactas. Un número mayor (48 %) realiza un seguimiento de las emisiones procedentes del transporte terrestre, pero afirma que sus estimaciones son aproximadas o no exhaustivas.

Además, la mitad de los gestores de viajes (50 %) manifiestan que es más difícil hacer un seguimiento de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías, como los vuelos o los hoteles.

Las emisiones del transporte terrestre dependen de una serie de variables. Entre ellas se encuentran la distancia recorrida, el tipo de coche (de combustible o eléctrico), el tamaño del coche (pequeño o mediano) e incluso el tipo de conducción (urbana o por autovía).

Por ejemplo, una empresa puede saber que un empleado se gastó 20 € en un taxi, pero no saber la distancia recorrida o el tipo de coche utilizado. Como consecuencia, podría obtener estimaciones de emisiones imprecisas o no hacer ninguna estimación.

Una relación formal con una empresa de VTC puede dar a las empresas acceso a datos precisos sobre emisiones que informen sobre la distancia recorrida, el tipo de vehículo usado y su tamaño. Las empresas también pueden hacer un seguimiento de la frecuencia con que los empleados alquilan coches eléctricos —o usan taxis eléctricos— y fijar objetivos para aumentar el uso con el tiempo.



Influencia en la conducta de los viajeros

Un programa gestionado puede facilitar la influencia en el comportamiento. Las empresas pueden alentar a los empleados a que usen vehículos de bajas emisiones o incluso restringir los vehículos de emisiones altas.

A menudo, las empresas pueden configurar su motor de reservas online (OBE) para promocionar los coches de alquiler de bajas emisiones, mostrándolos más arriba en los resultados de búsqueda o incluso bloqueando los coches de emisiones altas.

Si las empresas tienen una relación formal con una empresa de VTC, es probable que puedan configurar la app para restringir los taxis de emisiones altas o los VTC.



PAGO Y REGISTRO DE GASTOS CON VTC

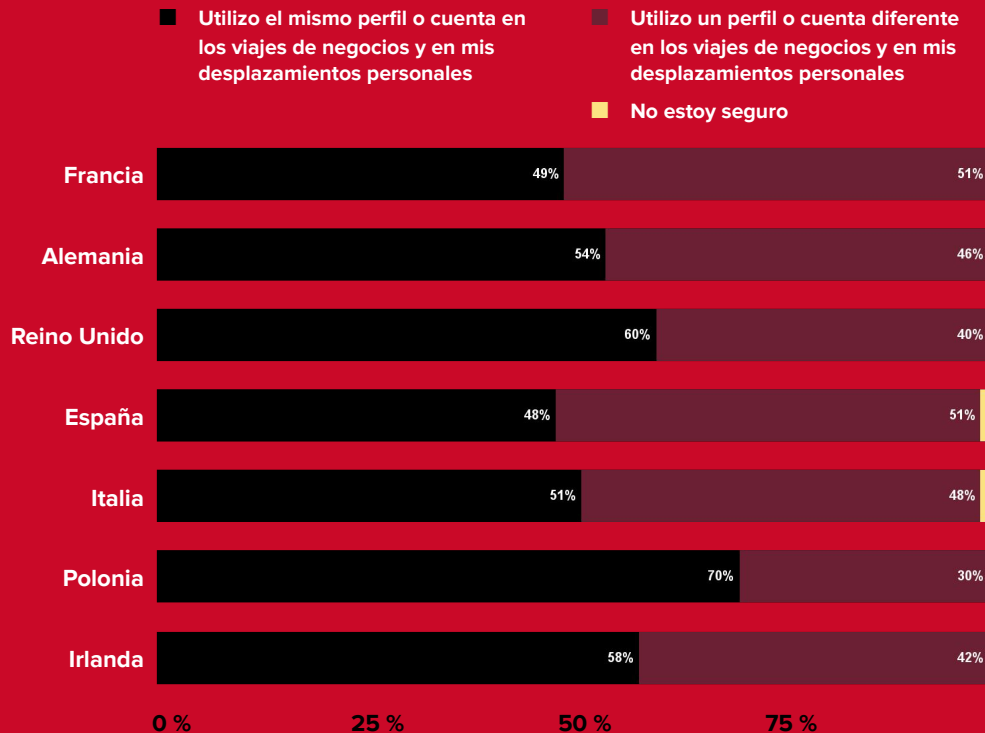
Las personas que viajan por negocios utilizan con frecuencia las apps de VTC en los viajes de trabajo, pero la forma en que lo hacen cambia. Si su empresa tiene una relación formal o un contrato con una empresa de VTC, los empleados pueden crear un perfil independiente 'solo de empresa'. Esto les permite utilizar de manera automática un método de pago diferente para sus trayectos corporativos y personales, además de tener los recibos de los desplazamientos de empresa en un lugar separado.

Sin embargo, los viajeros de negocios en muchas ocasiones no lo hacen. En seis de los siete países encuestados, la mayoría de estos viajeros de negocios utilizan el mismo perfil de VTC en sus viajes de trabajo y en su vida personal, aunque su empresa tenga una relación formal o un contrato con una empresa de VTC. Esto puede dificultar los informes de pagos y gastos y perjudicar la calidad de los datos disponibles para los gestores de viajes. Los gestores de viajes deberían considerar la posibilidad de incluir instrucciones o tutoriales sobre cómo configurar una cuenta de empresa de VTC en su política de viajes u otras comunicaciones o formaciones relacionadas con los viajes.



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

¿Utilizan los viajeros de negocios el mismo perfil o perfiles de VTC diferentes en los viajes de trabajo?





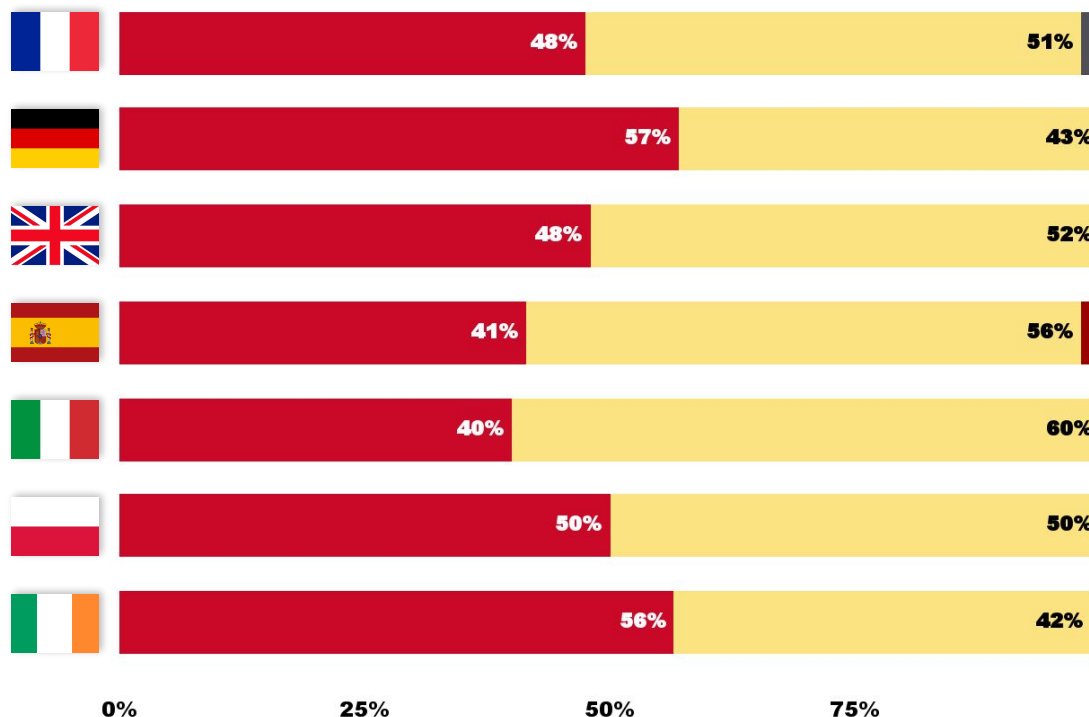
PAGO Y REGISTRO DE GASTOS CON VTC



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

¿Cómo suelen pagar las personas que viajan por negocios los servicios de VTC durante los viajes de trabajo?

- Utilizo mi método de pago personal (p. ej., mi tarjeta de crédito) y recibo el reembolso de mi empresa
- Utilizo un método de pago proporcionado por la empresa (p. ej., una tarjeta de crédito corporativa o una cuenta central de la empresa)
- Otra opción
- No estoy seguro



Pregunta: qué opción describe mejor cómo pagas los trayectos que pides a través de una app de VTC en los viajes de negocios?

Nota: pregunta únicamente mostrada a los encuestados que utilizan 'a menudo' o 'a veces' los servicios de VTC en los viajes de trabajo.

PAGO Y REGISTRO DE GASTOS CON VTC

Los viajeros de negocios están divididos en cuanto a la forma de pagar los servicios de VTC. En cada país encuestado, un número bastante significativo —entre dos de cada cinco y tres de cada cinco— afirma utilizar el pago personal (p. ej., su propia tarjeta de crédito) y recibir el reembolso de su empresa. Una posible razón es que su tarjeta de crédito personal sea el método de pago predeterminado para su perfil de VTC y no quieran introducir un número de tarjeta corporativo y cambiar manualmente de un método de pago a otro.

Los gestores de viajes deberían considerar promover el uso del pago corporativo para los servicios de VTC. Esto podría ahorrar tiempo en generación de informes de gastos y reducir los costes administrativos. Si las empresas tienen una relación formal con un proveedor de VTC, también pueden solicitar la factura mensual con la que la empresa paga los desplazamientos de todos los empleados en una única factura.





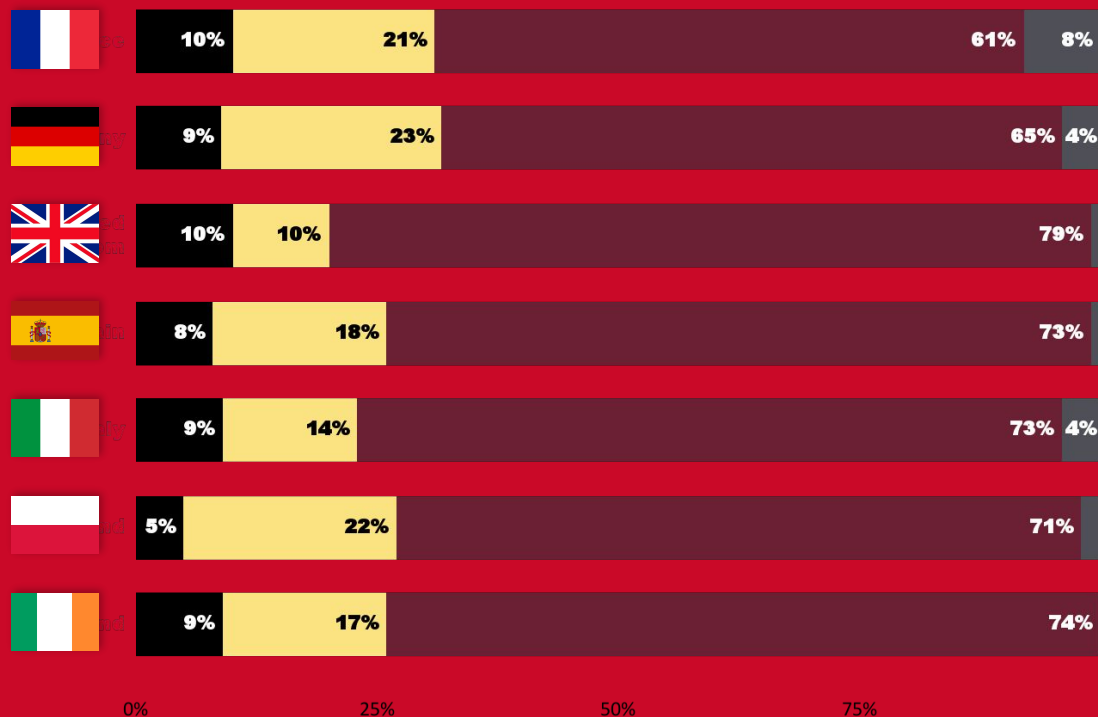
PRIVACIDAD DE DATOS



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

¿Los viajeros de negocios están interesados en permitir que su empresa recopile datos sobre los viajes que han hecho por trabajo?

- No me interesa en absoluto / No me interesa
- Ni me interesa ni me deja de interesar
- Me interesa / Me interesa mucho
- No estoy seguro



PRIVACIDAD DE DATOS

Una de las razones más convincentes para tener una relación formal con una empresa de VTC es disponer de mejores datos. En algunos casos, las empresas pueden desglosar la información hasta el nivel de cada viajero para ver los tipos de vehículos que utilizan, los destinos y las horas a las que viajan. Estos datos pueden ayudar con la gestión de riesgos (p. ej., seguimiento del viajero), la optimización del programa y la aplicación de políticas. Al mismo tiempo, plantean problemas de privacidad.

Puede que los gestores de viajes tengan acceso a más datos de los que los empleados estén dispuestos a compartir y puede que los usen de formas cuestionables. Por ejemplo, una empresa puede preguntar a un empleado por qué realizó un trayecto corporativo en mitad de la noche. Con todo, la mayoría de los viajeros de negocios tienen interés en permitir a su empresa recopilar datos sobre sus desplazamientos con apps de VTC, aunque la predisposición es menor en Francia y Alemania que en los otros países europeos encuestados.

La predisposición de los viajeros a compartir los datos podría persuadir a más empresas a trabajar con proveedores de VTC. De los gestores de viajes que afirman que su empresa no tiene una relación formal o un contrato con un proveedor de VTC, un tercio (33 %) estaría interesado si la mayoría de los viajeros de su empresa estuviera dispuesta a permitir la recopilación de datos de sus desplazamientos.





PROVEEDORES DE MOVILIDAD

En los últimos años han proliferado las opciones de transporte terrestre. Los empleados disponen de una cantidad abrumadora de opciones para los desplazamientos de corta distancia, como los taxis tradicionales, los VTC, los buses o trenes públicos, los coches de alquiler, las bicicletas, los coches compartidos o los patinetes eléctricos, entre otras opciones. En muchos casos, los empleados confían en diferentes proveedores. Por ejemplo, puede que usen una app para pedir taxis y otra diferente para los VTC. Puede que alquilen coches de un proveedor y coches compartidos de otro. Para los programas de viajes, esto crea una complejidad. Los gestores de viajes se ven empujados a negociar con distintos proveedores.

Además, los programas de viajes suelen tener que gestionar datos fragmentados. Por ejemplo, pueden tener tipos distintos de datos de transporte terrestre en lugares y formatos diferentes —y con diversos niveles de granularidad— lo que puede dificultar la comprensión del rendimiento del programa. Una tendencia que tiene el potencial de remediar este problema es el auge de los proveedores de movilidad. Cada vez más empresas ofrecen múltiples tipos de transporte terrestre. Por ejemplo, algunas empresas ofrecen coches de alquiler, coches compartidos y limusinas. Otras ofrecen VTC, patinetes eléctricos y bicicletas de alquiler. Los programas de viajes pueden negociar con los proveedores múltiples servicios de transporte terrestre a la vez.



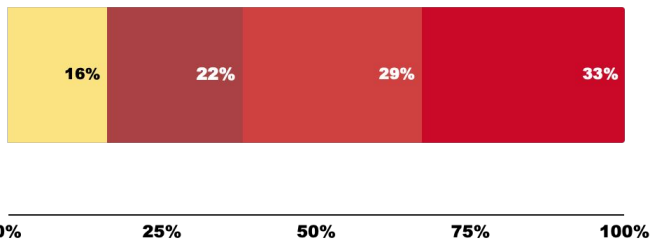


PROVEEDORES DE MOVILIDAD



La perspectiva del gestor de viajes

¿Cómo de interesados estarían los **gestores de viajes** en tener una relación formal con una plataforma de tecnología VTC si la mayoría de sus viajeros estuvieran dispuestos a permitir la recopilación de datos de sus desplazamientos?

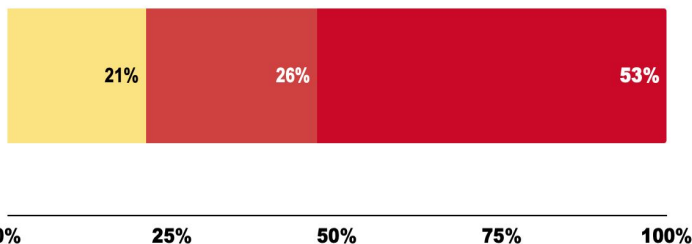


- No estoy seguro
- No estoy para nada interesado o no estoy interesado
- Ni me interesa ni me deja de interesar
- Estoy interesado / Muy interesado

Pregunta: la mayoría de tus viajeros estuvieran por la labor de permitir la recopilación de datos de sus desplazamientos terrestres, ¿estarías interesado en tener un contrato o relación formal con una plataforma de VTC?

Nota: Pregunta únicamente mostrada a los gestores de viajes que indican que su empresa no tiene, o no saben si tiene, una relación formal, contrato o cuenta de empresa con una empresa de VTC.

¿Están los **gestores de viajes** interesados en contratar con el mismo proveedor diversos productos o servicios de transporte terrestre?



- No estoy para nada interesado o no estoy interesado
- Ni me interesa ni me deja de interesar
- Estoy interesado / Muy interesado

P. Califica tu interés en contratar con el mismo proveedor varios productos o servicios de transporte terrestre (p ej., VTC, taxis, patinetes, transporte público, flota, limusinas y coches compartidos, entre otros). (n=105)

La mitad de los gestores de viajes (53 %) están interesados en contratar con el mismo proveedor varios productos o servicios de transporte terrestre. Uno de cada cinco (21 %) no está interesado y un cuarto de ellos (26 %) ni está interesado ni deja de estarlo.

SOSTENIBILIDAD, REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE



La perspectiva del gestor de viajes

¿Registran las empresas las emisiones de carbono del transporte terrestre en los viajes de negocios de los empleados?

Hacemos un seguimiento de las emisiones del transporte terrestre de los viajes de negocios de los empleados y nuestras estimaciones son precisas y exhaustivas

27%

Hacemos un seguimiento de las emisiones del transporte terrestre de los viajes de negocios de los empleados, pero nuestras estimaciones son 'aproximadas' o no exhaustivas

48%

No hacemos un seguimiento de las emisiones del transporte terrestre de los viajes de negocios de los empleados

25%

Tres de cada cuatro gestores de viajes europeos reconocen la importancia de registrar las emisiones de carbono del transporte terrestre en los viajes corporativos. Esta es una señal positiva que indica que la preocupación por la sostenibilidad está en aumento.

Sin embargo, existen retos y oportunidades de mejora, entre los que destacan la percepción de que los datos de seguimiento son una estimación 'aproximada' (48 %) y el hecho de que una de cada cuatro empresas (25 %) no realiza un seguimiento de las emisiones procedentes de los viajes de negocios de sus empleados, lo que sugiere que aún queda trabajo por hacer en este ámbito.

Pregunta: ¿registra tu empresa las emisiones de carbono del transporte terrestre en los viajes de negocios de los empleados? (n=110)

SOSTENIBILIDAD, REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE

Mientras la mayoría de los programas de viajes europeos hace un seguimiento de las emisiones del transporte terrestre (en cierta medida), las estrategias corporativas para limitar o reducir las emisiones de carbono varían. De hecho, la mitad (52 %) de los gestores de viajes indican que su organización cuenta con una estrategia centrada en los costes y en la inversión para limitar o reducir las emisiones de carbono de los viajes corporativos.

Uno de cada cinco (21 %) gestores de viajes declara que su empresa ha adoptado una estrategia centrada en los costes obligando o alentado a los empleados a elegir o utilizar vehículos más eficientes en el consumo de combustible o eléctricos, mientras uno de cada cinco (22 %) señala que su empresa no está intentando reducir de forma significativa las emisiones procedentes del transporte terrestre de los empleados en sus viajes de negocios.

Estos resultados evidencian la diversidad de estrategias que las organizaciones ponen en marcha para abordar las emisiones de carbono del transporte terrestre en los viajes corporativos. Mientras algunas persiguen activamente objetivos de sostenibilidad y fomentan opciones de transporte más ecológicas, otras no dan tanta prioridad a este aspecto. Esto sugiere que hay margen para un crecimiento continuado de las prácticas de viajes sostenibles en el sector corporativo en Europa.





SOSTENIBILIDAD. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE

¿Están dispuestos los viajeros de negocios a sacrificarse para reducir las emisiones de carbono del transporte terrestre en los viajes de negocios?

(% dispuestos, o muy dispuestos)

Pregunta: califica tu predisposición a la hora de hacer lo siguiente para reducir las emisiones de carbono de tus desplazamientos terrestres en los viajes de negocios



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

¿Utilizaron los viajeros de negocios medios de transporte terrestre ecorresponsables en su último viaje de negocios? (% afirmativo)

Pregunta: pensando en tu último viaje de negocios, ¿por qué opción optaste?

% = Sí

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Alquilar un coche más pequeño (es decir, compacto en lugar de mediano)	68 %	80 %	69 %	64 %	74 %	70 %	68 %
Coger el transporte público con más frecuencia	63 %	84 %	66 %	65 %	68 %	63 %	75 %
Esperar más tiempo para coger un taxi eléctrico	53 %	70 %	68 %	62 %	63 %	46 %	59 %
Utilizar un patinete eléctrico, una bicicleta (u otro tipo de micromovilidad eléctrica) en lugar de coger un taxi	54 %	61 %	61 %	55 %	61 %	54 %	63 %
Pagar más por un taxi eléctrico o un coche de alquiler	48 %	65 %	63 %	51 %	58 %	42 %	63 %

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Usar el transporte público	72 %	81 %	66 %	66 %	65 %	71 %	71 %
Coger un taxi o un VTC eléctrico	48 %	50 %	49 %	46 %	54 %	61 %	46 %
Alquilar un coche eléctrico	42 %	50 %	46 %	38 %	50 %	49 %	43 %
Coger una limusina, un coche con chófer o un vehículo privado de alquiler eléctricos	31 %	42 %	44 %	30 %	31 %	39 %	48 %
Utilizar un patinete, una bicicleta (u otro tipo de micromovilidad) eléctricos	34 %	38 %	38 %	29 %	42 %	43 %	34 %

SOSTENIBILIDAD, REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE

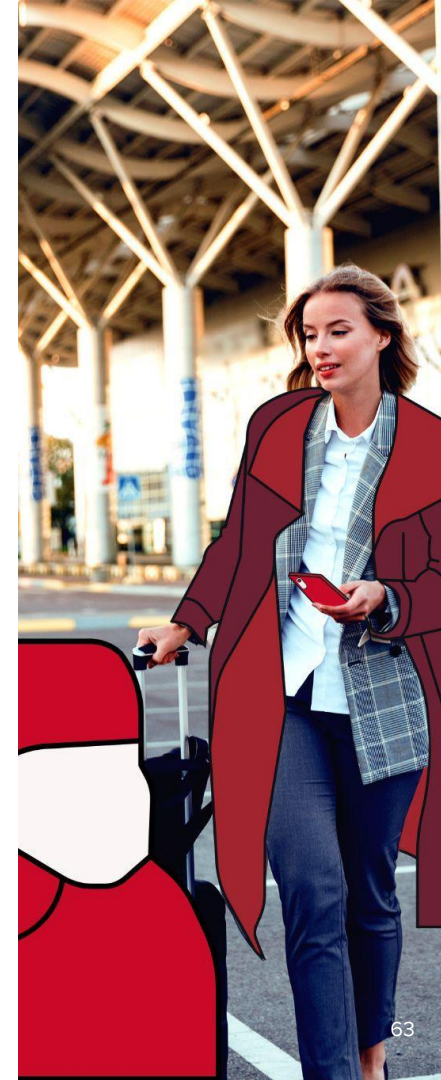
Las personas que viajan por negocios en Europa están dispuestas a tomar medidas para reducir las emisiones de carbono del transporte terrestre. Por ejemplo, la mayoría de los viajeros de negocios indican que estarían dispuestos a alquilar un coche más pequeño o coger el transporte público con más frecuencia.

En particular, los viajeros de negocios alemanes se muestran más dispuestos a utilizar el transporte público con más frecuencia para reducir sus emisiones de carbono. Al mismo tiempo, los alemanes, irlandeses y británicos están más dispuestos a pagar más por un taxi eléctrico o un coche de alquiler, mientras que los viajeros de negocios polacos tienden a estar menos dispuestos a hacerlo. Las diferencias regionales en estas preferencias pueden reflejar las infraestructuras locales, las actitudes culturales y los incentivos gubernamentales relacionados con la sostenibilidad. Fomentar y apoyar las opciones sostenibles puede ayudar a reducir la huella de carbono de los viajes corporativos en Europa.

Con respecto al tipo de transporte que utilizaron en su último viaje de negocios, la mayoría de los viajeros contestaron que habían usado el transporte público, seguido del taxi o el VTC eléctrico. Menos viajeros de negocios europeos afirman haber utilizado una limusina eléctrica, un coche con chófer, un vehículo eléctrico de alquiler privado o un patinete/bicicleta eléctrica.

Los datos sugieren que el transporte público y los taxis o VTC eléctricos fueron las opciones más populares entre los viajeros de negocios europeos en sus últimos viajes de negocios.

Por lo general, los viajeros muestran una preferencia por las opciones de transporte más sostenibles y ecorresponsables, lo que indica una mayor concienciación del impacto medioambiental de los medios de transporte. Fomentar el uso de vehículos eléctricos y del transporte público puede contribuir aún más a reducir las emisiones de carbono de los viajes de negocios en Europa.





SOSTENIBILIDAD. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE

Entre los viajeros que no cogieron el transporte público ni usaron un vehículo o taxi eléctrico en su último trayecto corporativo, la poca disponibilidad (39 %) y el confort/practicidad (35 %) fueron las principales razones por las que no lo hicieron. Además, uno de cada cuatro (24 %) afirmó no haber pensado en utilizar el transporte público o un vehículo eléctrico: el 14 % declaró que estas opciones eran demasiado caras.

A medida que avanzan los programas de viajes, las iniciativas de sostenibilidad y las políticas corporativas para apoyar los objetivos de sostenibilidad, los gestores de viajes señalan que es un reto realizar un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre frente a otros verticales relacionados con los viajes, como los hoteles y el avión. De hecho, la mitad (50 %) de los gestores de viajes europeos dicen que es más difícil hacer un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías de viajes (véase la página siguiente). Al mismo tiempo, solo una décima parte (9 %) considera que es más fácil hacer un seguimiento preciso de las emisiones, y otras dos quintas partes (41 %) indican que es igual de fácil/difícil. Los gestores de viajes disponen de algunos datos sobre las reservas de vehículos eléctricos realizadas por sus viajeros. Un quinto dice que el 30 % o más de las reservas de coches de alquiler (17 %) y VTC/taxi (20 %) son vehículos eléctricos.



SOSTENIBILIDAD. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE



La perspectiva del gestor de viajes

¿Es más fácil o más difícil hacer un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías de viajes?

Es más difícil hacer un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías de viaje (p. ej., los aviones o los hoteles=)

50%

Es más fácil hacer un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías de viaje (p. ej., los aviones o los hoteles=)

9%

Es igual de fácil/difícil hacer un seguimiento preciso de las emisiones del transporte terrestre que de otras categorías de viaje (p. ej., los aviones o los hoteles=)

41%

Sin embargo, un número significativo de gestores de viajes no está seguro del porcentaje de reservas de vehículos eléctricos para VTC (40 %), coches de alquiler (24 %) o limusinas / coches con chófer (49 %), lo que sugiere que hay una falta de información.

Los viajeros de negocios europeos muestran cada vez más interés por utilizar opciones de transporte terrestre más sostenibles, sobre todo teniendo en cuenta la actual coyuntura económica y la creciente concienciación sobre los problemas medioambientales. De hecho, al menos la mitad (si no más) de los viajeros de negocios europeos expresan su interés en usar trenes de larga distancia (en lugar de volar), usar el transporte público y los taxis eléctricos (véase página siguiente).

Hay menos interés por los servicios de micromovilidad (con la excepción de los viajeros italianos) y las limusinas o los coches con chófer para el personal sénior en los viajes de negocios. Los viajeros de negocios alemanes tienden más a mostrar interés por la mayoría de las opciones de transporte que los viajeros de otros mercados.



SOSTENIBILIDAD. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE



La perspectiva de la persona que viaja por negocios

En la coyuntura económica actual, ¿cómo de interesados están los viajeros de negocios en...? (% mucho más interesados, o un poco más interesados)

% Interesado, o muy interesado en las diversas innovaciones del transporte terrestre

P. A continuación se presentan innovaciones que pueden cambiar el transporte terrestre en los viajes de negocios. Califica tu interés en cada innovación.)

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Opciones sostenibles de taxi eléctrico	50 %	63 %	58 %	63 %	66 %	50 %	60 %
Uso del transporte público para el transporte terrestre	57 %	68 %	68 %	56 %	60 %	52 %	66 %
Uso del transporte terrestre (p. ej., trenes o alquiler de coches) en lugar de volar	64 %	70 %	64 %	68 %	64 %	53 %	65 %
Permitir a los viajeros utilizar servicios de micromovilidad como bicicletas o patinetes eléctricos para distancias cortas	49 %	59 %	47 %	48 %	65 %	56 %	61 %
Ofrecer empresas de limusinas/coches con chófer a los empleados sénior	30 %	53 %	41 %	37 %	43 %	43 %	48 %

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
Coches/taxis conectados a Internet con acceso a wifi	66 %	73 %	79 %	79 %	74 %	73 %	77 %
Coches/taxis eléctricos	70 %	76 %	79 %	77 %	76 %	71 %	69 %
Coches/taxis autónomos	56 %	70 %	67 %	69 %	66 %	71 %	63 %
Coches con chatbots de IA incorporados	54 %	69 %	65 %	65 %	66 %	53 %	65 %



SOSTENIBILIDAD. REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CARBONO Y TRANSPORTE TERRESTRE

Los viajeros de negocios europeos están en gran medida satisfechos con el número de medios de transporte que ofrecen sus empresas para los viajes corporativos.

Dos de cada tres (66 %) de los viajeros de negocios europeos afirma estar satisfecho con el número de medios de transporte que ofrece su empresa para los viajes de trabajo, mientras que al tercio restante (33 %) le gustaría que su empresa ofreciera más opciones de transporte terrestre y permitiera a los viajeros seleccionar su opción preferida.

A los viajeros también les interesan las innovaciones que podrían cambiar el transporte terrestre y la experiencia del viajero. Tres cuartos de los viajeros reconocen tener interés por los coches/taxis con Internet o acceso a wifi y los taxis/coches eléctricos, que son particularmente interesantes para los viajeros de Italia. Además, los coches autónomos y con chatbots con IA integrada también suscitan su interés.



CONCLUSIÓN

El transporte terrestre es un componente fundamental de los programas de viajes gestionados. De hecho, sigue creciendo en importancia ya que los viajeros de negocios de hoy tienen más opciones a su disposición que nunca para desplazarse cuando viajan por trabajo. Sin duda, el transporte terrestre forma parte (de alguna forma) de casi todos los viajes corporativos. Los gestores de viajes y los viajeros tienen múltiples necesidades, expectativas y preferencias que deben satisfacerse.

Además, el transporte terrestre está recibiendo mayor atención a medida que más programas de viaje europeos priorizan la sostenibilidad, además de la revisión más 'tradicional' del control de costes, la aplicación de políticas, el deber de protección, la satisfacción de los viajeros, la gestión de riesgos y la tecnología.





CONCLUSIÓN

Este estudio concluye que existen diversas medidas que los gestores de viajes pueden tomar para abordar el panorama cambiante del transporte terrestre en los programas de viaje gestionados.



SOSTENIBILIDAD

Cuatro de cada diez (38 %) gestores de viajes europeos indican que la estrategia de su empresa con respecto al transporte terrestre se centra ahora más en la sostenibilidad y los vehículos ecológicos que en 2019. Esto sugiere que muchas organizaciones están incorporando activamente objetivos de sostenibilidad en sus programas de viajes. No obstante, muchos gestores de viajes consideran que los datos que se registran son tan solo una estimación 'aproximada' de las emisiones reales y una de cada cuatro (25 %) empresas no registra las emisiones del transporte terrestre en los viajes de negocios de los empleados, por lo que todavía queda mucho por hacer en este ámbito. Es probable que los proveedores de transporte terrestre que reconocen la demanda de informes de emisiones y proporcionan información transparente y basada en datos atraigan más negocios de programas de viajes gestionados centrados en la sostenibilidad. Pueden diferenciarse en el mercado ofreciendo opciones ecorresponsables y apoyando iniciativas de sostenibilidad.



PREFERENCIAS DE LA PERSONA QUE VIAJA

Las personas que viajan por negocios suelen poder elegir entre varias opciones de transporte terrestre en sus viajes, pero generalmente priorizan los medios que les ofrecen el mayor confort y ahorro. Sin embargo, hay un gran interés por las opciones de micromovilidad, como los patinetes eléctricos y las bicis eléctricas o las bicicletas de alquiler, lo que refleja una mayor tendencia a favor de las opciones de transporte sostenibles y flexibles.

A pesar de que los viajeros de negocios europeos están cada vez más interesados en estas opciones, muchas políticas de empresa todavía tienen que ponerse al día con estas nuevas formas de transporte terrestre. Si bien el confort y el ahorro en costes siguen siendo factores importantes, las empresas deberían seguir reconociendo la necesidad de adaptar las políticas de viaje para que contemplen estas nuevas formas de transporte.

CONCLUSIÓN



POLÍTICA DE VIAJES

Los gestores de viajes europeos dicen que la mayor prioridad de su empresa (en lo que respecta al transporte terrestre) es la contención de costes / el ahorro, seguida de la sostenibilidad y la experiencia del empleado. De hecho, casi todos los programas de viajes europeos permiten a sus viajeros usar los trenes de larga distancia y el transporte público, lo que podría atribuirse al creciente énfasis que se concede a la sostenibilidad en el continente. También suele estar permitido el uso de coches de alquiler, taxis y vehículos de alquiler privado / vehículos independientes. Los programas de viajes europeos reflejan la evolución de las prioridades de las organizaciones.



TECNOLOGÍA DE VTC

Los viajeros de negocios utilizan en gran medida las apps de VTC en sus viajes de trabajo con una frecuencia similar a la de su vida personal. Las características de las apps que se consideran más importantes son la facilidad de reserva, la corta espera / disponibilidad de trayectos y el coste. No obstante, las personas que viajan por negocios también valoran las funciones que solo están disponibles cuando su empresa tiene una relación formal o contrato con una empresa de VTC, como la importación automática de trayectos a los sistemas de informes de gastos y que su empresa pueda configurar la app para que se apliquen políticas de viaje. Las empresas cuentan con muchas ventajas al disponer de una relación formal o contrato con un proveedor de VTC, especialmente en lo que respecta a las funciones de la app que ayudan a los viajeros, lo cual puede a su vez fomentar la satisfacción de los empleados.

CONCLUSIÓN

Metodología

Encuesta online de los gestores de viajes y los viajeros de negocios en el Reino Unido, Irlanda, Alemania, Francia, España, Italia o Polonia

Encuesta de los gestores de viajes

La recopilación de los datos se llevó a cabo entre el 29 de junio y el 31 de julio de 2023.

Invitación enviada por email a 2357 compradores de viajes europeos activos e inactivos de la GBTA en el Reino Unido, Irlanda, Francia, Alemania, España, Italia y Polonia

De estos, 202 contestaron al menos una pregunta.

De los que cumplían los requisitos, 105 completaron toda la encuesta, lo que arroja una tasa de respuesta del 4,5 %.

Encuesta de los viajeros de negocios

La recopilación de los datos se llevó a cabo entre el 5 y el 18 de julio de 2023.

Para cumplir los requisitos, los encuestados debían:

Tener 18 años o más.

Vivir en el Reino Unido, Irlanda, Francia, Alemania, España, Italia o Polonia

Estar empleados a tiempo completo o parcial.

Haber realizado al menos un viaje de negocios en los últimos 12 meses a una distancia mínima de 30 km de su domicilio

Se utilizaron cuotas para garantizar una distribución equilibrada de edad, género y país.

740 encuestas completadas

PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



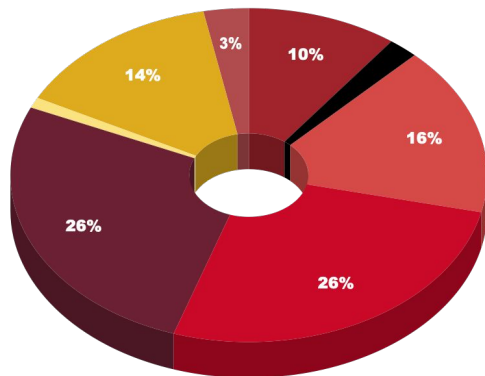


PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



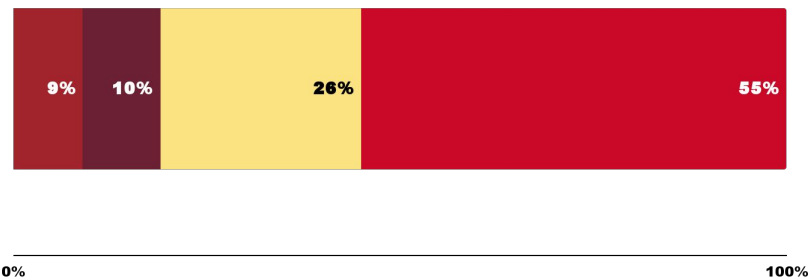
El gestor de viajes

¿En cuál de los siguientes países resides? (n=202)



- España
- Irlanda
- Alemania
- Francia
- Reino Unido
- Polonia
- Italia
- Otra opción

Califica tu participación en la gestión o supervisión de las políticas, procesos o proveedores de transporte terrestre en tu empresa. (n=189)



- Muy implicado
- Algo implicado
- Poco implicado
- Nada implicado





PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



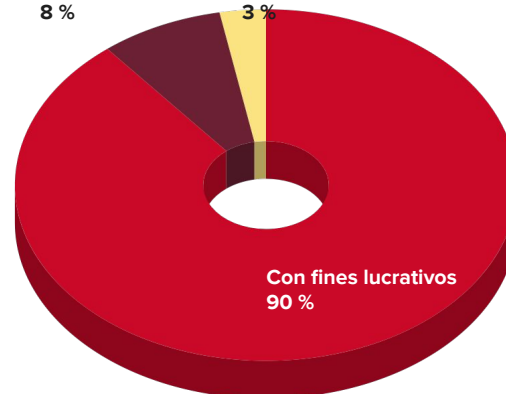
El gestor de viajes

Aproximadamente, ¿cuál fue el gasto total en viajes de tu empresa en 2022 en [Euros/ Libras/ Zloty] (incluyendo vuelos, hoteles, alquiler de coches, reuniones, etc.)? Haz tu mejor estimación. (n=105)



¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu organización? (n=106)

- Sin ánimo de lucro 8 %
- Gubernamental 3 %





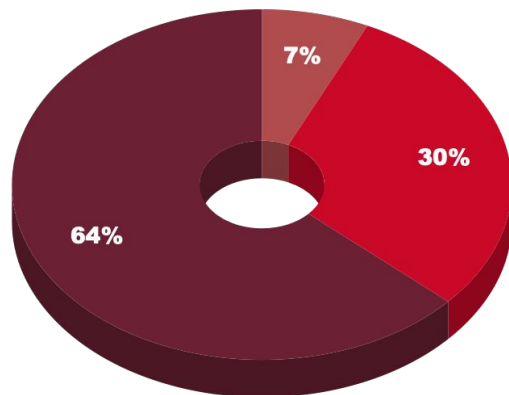
PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



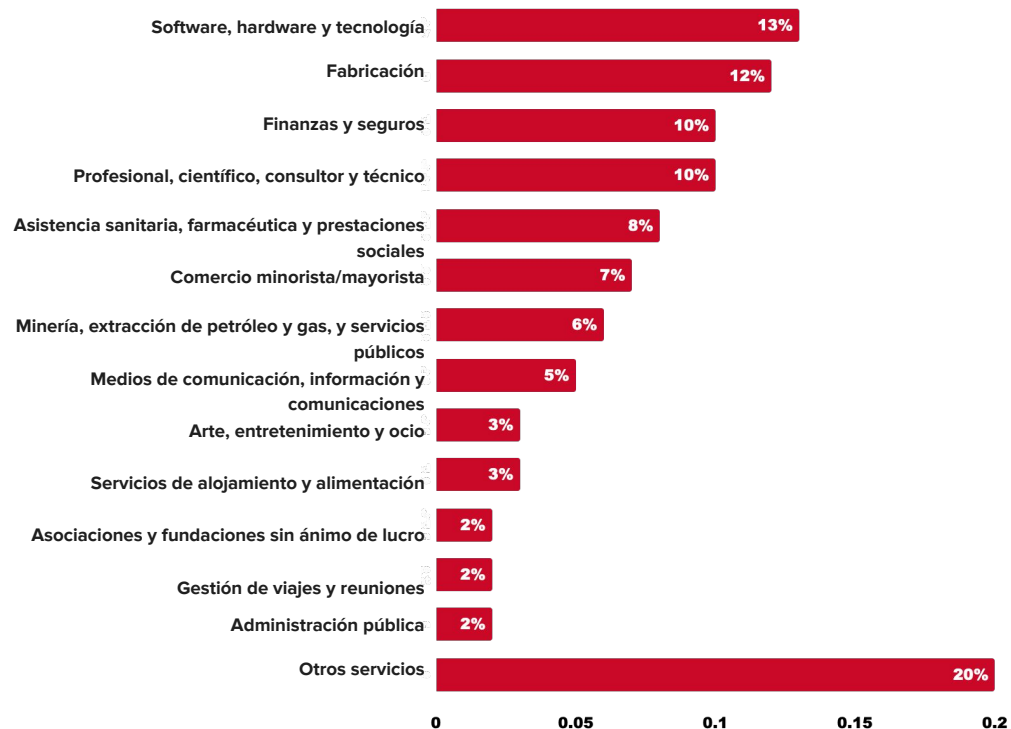
El gestor de viajes

¿Cómo definirías el alcance de tu empresa? (n=105)

- Global (presencia en todas las regiones del mundo)
- Multinacional (presencia en varios países que no representan a todas las regiones del mundo)
- Nacional (presencia en un solo país)



¿Cuál de los siguientes sectores describe mejor tu organización? (n=104)



PERFIL DEL VIAJERO DE NEGOCIOS ENCUESTADO



El viajero de negocios

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
GÉNERO							
Hombre	53 %	63 %	43 %	61 %	50 %	53 %	51 %
Mujer	47 %	36 %	57 %	39 %	47 %	46 %	45 %
No binario/otro/diverso	0 %	1 %	0 %	0 %	4 %	1 %	4 %
EDAD							
De 18 a 34	31 %	38 %	55 %	30 %	36 %	52 %	47 %
De 35 a 54	48 %	47 %	39 %	55 %	45 %	44 %	47 %
Más de 55	21 %	16 %	5 %	14 %	19 %	3 %	5 %
NÚMERO DE VIAJES DE NEGOCIOS DE AL MENOS 30 KILÓMETROS REALIZADOS EN EL ÚLTIMO AÑO							
1 a 2 viajes	37 %	35 %	29 %	26 %	19 %	32 %	33 %
3 a 5 viajes	26 %	32 %	34 %	32 %	39 %	26 %	26 %
6 viajes o más	37 %	33 %	37 %	43 %	42 %	41 %	41 %



PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



El viajero de negocios

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
--	---------	----------	-------------	--------	--------	---------	---------

¿CUÁL DESCRIBE MEJOR LA POLÍTICA DE VIAJES DE LA EMPRESA?

Debo seguir las políticas de viajes de mi empresa	61 %	54 %	59 %	63 %	54 %	51 %	61 %
Me animan a seguir las directrices generales	25 %	29 %	32 %	21 %	30 %	35 %	31 %
No tengo restricciones ni directrices de empresa que seguir	15 %	17 %	9 %	15 %	16 %	14 %	8 %

¿UTILIZA LA EMPRESA UNA EMPRESA DE GESTIÓN DE VIAJES PARA ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO?

Sí	68 %	77 %	84 %	79 %	82 %	80 %	76 %
No	23 %	15 %	8 %	15 %	10 %	9 %	14 %
No estoy seguro	8 %	8 %	7 %	6 %	9 %	12 %	10 %

¿UTILIZA LA EMPRESA UNA HERRAMIENTA CORPORATIVA DE RESERVAS EN LÍNEA (OBE)?

Sí	91 %	92 %	90 %	79 %	90 %	86 %	90 %
No	7 %	8 %	9 %	10 %	10 %	11 %	7 %
No estoy seguro	2 %	1 %	1 %	10 %	1 %	4 %	4 %



PERFIL DEL GESTOR DE VIAJES



El viajero de negocios

	FRANCIA	ALEMANIA	REINO UNIDO	ESPAÑA	ITALIA	POLONIA	IRLANDA
TIPO DE PUESTO							
Personal administrativo y auxiliar	10 %	12 %	19 %	13 %	20 %	29 %	24 %
Mando intermedio	51 %	59 %	45 %	37 %	47 %	44 %	57 %
Alta dirección	36 %	19 %	25 %	35 %	25 %	21 %	14 %
CEO	3 %	10 %	11 %	14 %	9 %	6 %	5 %
NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN							
500 o menos	41 %	36 %	32 %	42 %	50 %	53 %	38 %
De 501 a 1000	17 %	17 %	21 %	23 %	19 %	28 %	19 %
Más de 1000	42 %	44 %	47 %	32 %	31 %	20 %	40 %
No estoy seguro	0 %	3 %	0 %	3 %	0 %	0 %	2 %
TIPO DE DESTINOS DE VIAJES DE NEGOCIOS EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS							
Solo destinos nacionales	38 %	21 %	19 %	30 %	27 %	45 %	31 %
Solo destinos internacionales	21 %	18 %	23 %	13 %	14 %	17 %	26 %
Destinos nacionales e internacionales	40 %	61 %	58 %	56 %	59 %	38 %	43 %

ACERCA DE GBTA

La Global Business Travel Association (GBTA) es la principal organización de viajes y reuniones de negocios del mundo. Tiene su sede en Washington D.C. (Estados Unidos) y miembros en seis continentes, que gestionan anualmente más de 345 000 millones de dólares de gastos en viajes y reuniones de negocios. La GBTA ofrece formación, eventos, investigación, promoción y medios de primer nivel a una red mundial, cada vez mayor, de más de 28 000 profesionales del sector de los viajes y 125 000 contactos activos. Para obtener más información, entra en www.gbta.org.



GBTA **Global Business
Travel Association**

FREENOW ✓

FOR BUSINESS

FREENOW for Business es un proveedor líder de viajes de negocios, beneficios de movilidad para empleados y soluciones de viajes para clientes de empresa. FREENOW for Business cuenta con el respaldo del BMW Group y Mercedes-Benz Group AG y ha consolidado su presencia en nueve países y más de 150 ciudades en Europa. La plataforma integral de multimovilidad de FREENOW está diseñada para priorizar las necesidades de los empleados, los clientes y el medio ambiente, ofreciendo una amplia gama de opciones de desplazamiento sostenibles. El intuitivo panel administrador de FREENOW se integra fácilmente con la app, que permite optimizar las tareas administrativas y reducir costes. Por todo esto, no es de extrañar que más de 30 000 empresas hayan elegido a FREENOW for Business como opción principal para las soluciones de movilidad. Para obtener más información, entra en FREENOW for Business.

VISITA FREENOW FOR BUSINESS



