

Pautas para la gestión eficaz de los viajes de negocios

Una plantilla para
sus políticas



En un mundo en constante cambio, es probable que sea el momento de dar un giro a su política de viajes

“El cambio es lo único constante en la vida”; Heráclito, filósofo griego. Y esto se aplica de igual manera a los viajes de negocios. Las prioridades de la compañía cambian continuamente, los costes pueden permanecer estables o aumentar, las complejidades del deber de protección evolucionan con las circunstancias globales y la tecnología avanza más rápidamente. Mientras tanto, las nuevas generaciones de viajeros aportan nuevas perspectivas, expectativas y desafíos.

Para los travel manager, una cosa permanece sin cambios: la necesidad de mantener un equilibrio entre las necesidades del viajero y los objetivos de la compañía. Esto ha sido y seguirá siendo una responsabilidad clave. Una política de viajes prudente y flexible es la base del programa de viajes corporativos y puede ayudarle a alcanzar ese equilibrio.

Tradicionalmente, las políticas se han utilizado para gestionar los costes y pueden o no haberse aplicado. En muchos casos sirvieron más como pautas, especialmente en empresas más pequeñas. En la actualidad, no obstante, el propósito de la política de viajes va más allá de las reglas de la compañía y desempeña un papel esencial en la minimización del riesgo, al tiempo que apoya el bienestar de los viajeros a través de un enfoque orientador.

Teniendo en cuenta el ritmo de cambio en los negocios y el mundo, es posible que su política de viajes deba formalizarse o actualizarse. Nuestra plantilla le ofrece un punto de partida para que no tenga que empezar de cero.



Sugerencias para crear una política que logre el equilibrio

Para alinear los valores de la compañía con las necesidades de los viajeros, una política requiere una estrategia en la que el cumplimiento y la flexibilidad se integren a la perfección y se refuercen mutuamente. A continuación, le presentamos algunas recomendaciones para que los gerentes de viajes logren ese equilibrio de forma eficaz.

- 1 Obtenga una perspectiva realista e infórmese a fondo:** Sus viajeros tienen muchas perspectivas para guiar el cambio. Establezca formas de saber qué funciona y qué no, como reuniones individuales, encuestas breves posteriores al viaje o un comité que se reúna trimestralmente para proporcionar comentarios. Para evaluar las deficiencias, utilice los informes disponibles a través de su solución integrada de viajes y gastos para proporcionar más perspectivas sobre cómo sus empleados interpretan y aplican la política actual.
- 2 Justifique los cambios en las políticas y lo que significan para los empleados:** cuando se pone en marcha una nueva política de T&E o se modifica una antigua, la transparencia es clave. Los empleados, especialmente sus viajeros de la generación Z, valoran la autenticidad y quieren comprender el razonamiento detrás de un cambio y cómo afecta a su trabajo. Comunique el cambio con claridad. Al proporcionar explicaciones y contexto, genera confianza y motiva a los empleados a dar lo mejor de sí mismos.
- 3 Asóciese y alínese con organizaciones y departamentos clave desde el inicio:** debido a que la gestión de viajes está entrelazada con otros procesos departamentales (piense en la orientación de RR. HH. sobre el deber de protección o en iniciativas impulsadas por el departamento de IT, como la inteligencia artificial), la colaboración puede impulsar la coherencia en toda la organización. Este enfoque no solo ayuda a construir relaciones interdepartamentales, sino que también le convierte en una persona clave de la toma de decisiones para los cambios que afectan a su programa y ayuda a garantizar que pueda confiar en estos departamentos para obtener apoyo.



- 4 Alinee la política con los objetivos de su organización:** Los viajes de negocios apoyan objetivos como la mejora de la rentabilidad, la sostenibilidad y la innovación con inteligencia artificial y otras herramientas. Asegúrese de que su política de viajes respalde los objetivos de su organización y que refleje su cultura. Al hacerlo, demostrará ir en paralelo con las prioridades de liderazgo y proporciona perspectivas al informar sobre el progreso de la compañía. Esta alineación ayudará a mostrar cómo su programa de viajes apoya objetivos organizativos más amplios y encaja en la estrategia general.
- 5 Asegúrese de que los empleados tengan información actualizada sobre salud, seguridad y protección:** Sus empleados necesitan detalles sobre riesgos políticos, de salud y otros riesgos asociados con su destino antes de viajar, para poder evitar peligros innecesarios. Y asegúrese de estar preparado y atento a las inquietudes de diversos empleados; entre ellos, los que puedan tener inquietudes sociales o de seguridad relacionadas con diferencias ideológicas o de estilo de vida o los que padezcan discapacidades físicas o mentales.
- 6 Incluye la sostenibilidad al manual de su política:** Cada vez más compañías buscan reducir su huella de carbono y garantizar el cumplimiento de las normativas gubernamentales y de la industria, y su política de viajes puede impulsar ambas cosas. Además, incorporar la sostenibilidad a su política se alinea con los valores de muchos viajeros que están comprometidos con la protección del planeta. Consulte nuestra [plantilla de política de sostenibilidad](#) que le ayudará a orientar su enfoque de la sostenibilidad.
- 7 Considere ofrecer flexibilidad a sus viajeros:** Con el aumento de los retrasos en los viajes, las cancelaciones, las huelgas de transporte y los factores geopolíticos que causan interrupciones en todo el mundo, es esencial ofrecer flexibilidad a los viajeros para que se adapten rápidamente, tomen decisiones informadas basadas en sus circunstancias con la capacidad de volver a reservar como y donde quieran. Las políticas flexibles permiten a su personal seleccionar hoteles, vuelos y opciones de tren que reflejen sus preferencias personales, se alineen con sus valores y promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal.





Una estrategia para el éxito de la creación de políticas

Parte 1: Simplifique la política

Comunique las políticas en términos sencillos y de sentido común con la menor cantidad de palabras posibles. Mantener las cosas sencillas requiere esfuerzo, pero es importante evitar la ambigüedad en su política.

- Utilice un lenguaje fácil de entender.
- Estructure la política de forma intuitiva por temas con viñetas o listas numeradas para desglosar la información.
- Proporcione ejemplos prácticos para ilustrar cómo se aplica la política a escenarios comunes.
- Utilice apoyos visuales como infografías, tablas, gráficos y pictogramas que expliquen las opciones.

Con una política simplificada ahora establecida, está listo para comenzar a educar a los usuarios y a asegurar su aceptación para que se adhieran al nuevo marco.



Parte 2: Diseñe una estrategia para fomentar la adopción de las políticas

Aquí es donde entran en juego las guías de marketing de su programa, proporcionando a los empleados el contexto y la justificación detrás de la guía de una manera educativa, divertida e interactiva. Su política de viajes no debe tratar de abarcar todos los detalles, sino que debe utilizar materiales relacionados para guiar la política y a sus empleados.

A continuación, se muestran algunas tácticas de concienciación y formación para dirigir a los empleados a su política y recursos adicionales:

- **Boletines y blogs digitales:** Presente historias, investigaciones y casos de éxito de socios de viajes para apoyar y dar credibilidad a su política. **Sugerencia:** Resalte cómo los valores de su compañía se alinean con los de los viajeros dentro de su política. Este enfoque ayudará a obtener más apoyo para su programa por parte de los empleados.
- **Folleto e infografías:** Si tiene un equipo de marketing interno, considere trabajar con ellos para desarrollar materiales educativos que sean visualmente atractivos para los viajeros. Si su presupuesto o recursos son limitados, puede diseñar sus propios folletos con herramientas en línea fáciles de usar como Canva o Adobe Spark, que ofrecen plantillas personalizables. Además, Microsoft Word y PowerPoint también proporcionan plantillas para folletos.
- **Mensajes de video:** Como se mencionó anteriormente, si tiene un equipo de marketing que le apoye en dichos proyectos, produzca videos cortos, animados o de acción en vivo que resuman las actualizaciones clave de la política. **Sugerencia:** Juegue con el humor o use la narración para hacer que el contenido sea atractivo y memorable.
- **Reuniones interactivas en directo y virtuales:** Invite a oradores que sean expertos en la materia a hablar sobre los temas relacionados con la política que está analizando.
- **Gamificación:** Implementa estrategias de gamificación, como cuestionarios o juegos de preguntas y respuestas, en los que los empleados puedan ganar puntos o insignias por respuestas correctas, haciendo el aprendizaje más interactivo y divertido.

Estas son sugerencias menos concretas, por supuesto. Siga leyendo y encontrará consejos de formación específicos para áreas de políticas específicas.

Orientación práctica basada en experiencias reales.

Los problemas del mundo real, que incluyen temas como el control de costos, el deber de protección y la satisfacción de los empleados, impulsan su política de viajes. Aquí proporcionamos consejos basados en la experiencia y ejemplos de áreas para incluir en su política, junto con formas específicas de comercializar la información a los empleados.

Mantenga a sus viajeros seguros

La gestión de riesgos y el deber de protección son esenciales para las compañías y sus empleados y, por lo tanto, un componente fundamental de su programa y política.

Consideración de la política:

- Considere una política de reservas flexible y multicanal que permita a los viajeros la mayor cantidad de opciones cuando necesiten realizar un cambio rápidamente.
- Aclare si el seguro lo cubre la compañía o si los empleados deben asegurarse por sí mismos

Cómo hacer conocer su política:

- **Organice una reunión virtual de deber de protección:** Cree una serie de reuniones centradas en la seguridad e invite a hablar a un experto en el deber de protección. Destaque la importancia del cumplimiento explicando que la reserva a través de métodos aprobados garantiza la seguridad del viajero al mantener una visibilidad completa de los detalles de la reserva y los itinerarios.
- **Organice una comida de formación:** Realice una sesión de comida de formación para formar a los empleados sobre los recursos de viaje disponibles. Cubra temas como líneas directas de crisis, asistencia durante el viaje y actualizaciones y alertas de viajes.
- **Destaque las ventajas de las herramientas de reserva en un blog:** Escriba una entrada de blog que muestre características de la herramienta de reservas como [Concur Triplink](#), que ofrece puntuaciones de seguridad de vecindarios para mujeres y personas LGBTQ+, y ofrece alertas de riesgo para posibles huelgas, protestas o cancelaciones de vuelos. Incluya una demostración en video que resalte las características clave y las instrucciones sobre cómo utilizar la herramienta.



Resolución de problemas en el mundo real

Situación: Las compañías de todo el mundo consideran que los principales riesgos son los desafíos socioeconómicos, los cambios geopolíticos y la polarización política. Los viajeros son muy conscientes de su seguridad y pueden evitar áreas donde sus creencias o estilos de vida chocan con el entorno local. Por ejemplo, las mujeres en regiones conocidas por la violencia contra las mujeres o los viajeros de negocios LGBTQ+, el 32% de los cuales se han sentido en peligro inminente durante un viaje de negocios.

Resolución: Desarrolle pautas para interactuar con las culturas locales y abordar las posibles sensibilidades, centrándose en las consideraciones para las mujeres, las personas LGBTQ+ y los diversos orígenes religiosos y culturales. Y, destaque las políticas y la flexibilidad de su programa que puedan adaptarse a los cambios de itinerario, las cancelaciones y los cambios de ruta, ya que pueden ser necesarios durante una crisis.

Comprométase con el bienestar mental y físico

Cuando los empleados están lejos de las comodidades del hogar y la familia, usted quiere que se sientan atendidos para que puedan asumir el día de la mejor manera en nombre de su compañía.

Consideración de la política:

- Trabaje con RR. HH. para ver si puede incluir días de salud mental durante o después de largos períodos de viaje sin penalización.
- Permita flexibilidad en los preparativos del viaje, como elegir vuelos sin escalas o permitir ascensos de categoría para viajes de más de 6 a 8 horas.
- Asegúrese de que la política sea inclusiva y que proporcione igualdad de oportunidades para todos los empleados. Elimine el sesgo y considere a todos desde una perspectiva presupuestaria. ¿La clase Business se incluye o no? No debe excluirse en función del puesto o del grado.
- Si su compañía lo permite, integre en su programa los viajes “de negocios y placer”, combinando viajes de negocios y de placer, para ayudar a reducir el agotamiento de los viajes de negocios. Las recomendaciones de la política incluyen:
 - Definir los criterios de elegibilidad para los empleados que pueden participar en viajes de placer.
 - Describir un proceso de aprobación claro, especificando las aprobaciones necesarias de los supervisores o de RR. HH.
 - Aclarar qué gastos cubre la compañía (p. ej., tarifa aérea para la parte de negocio) y cuáles son responsabilidad del empleado (p. ej., noches de hotel adicionales por placer).
 - Proporcionar pautas para enviar e informar gastos relacionados con las partes de negocios y placer del viaje.



Resolución de problemas en el mundo real

Situación: Las elevadas tasas de ansiedad y depresión, a causa de la pandemia, hacen que los empleados duden más en viajar, especialmente a regiones con elevadas presiones por el costo de vida, desastres naturales frecuentes y amenazas de seguridad prevalentes como protestas, violencia y terrorismo.

Solución: Ofrezca sesiones informativas previas al viaje que incluyan consejos de salud mental y estrategias para afrontarlo. Asegúrese de que los empleados tengan acceso a contactos de emergencia, como líneas directas de crisis de salud mental y servicios de apoyo. Además, anime a los empleados a programar actividades de ocio que les ayuden a relajarse durante los viajes de negocios.

Cómo hacer conocer su política:

- **Desarrolle una hoja de consejos digital:** Cree una guía digital que incluya técnicas de alivio del estrés para los viajeros, como prácticas de meditación y rutinas de ejercicios simples que se puedan hacer sin un gimnasio o equipo.
- **Establecer un proceso de selección de preferencias de alojamiento:** Implemente un proceso para recopilar las recomendaciones de Airbnb más valoradas de los empleados e inclúyalas en su próximo boletín interno. Si su política permite opciones de alojamiento alternativas que pueden incluir viajes de placer, aproveche esta oportunidad para proporcionar pautas de reserva claras para el alojamiento.

Tenga en cuenta los turnos en los viajes de negocios

El auge de los modelos de negocio remotos, híbridos y de trabajo desde cualquier lugar ha tenido un impacto notable en los viajes de negocios. Tanto si se trata de volver a la oficina para eventos presenciales de capacitación de equipos como de reunirse cara a cara con clientes, los trabajadores a distancia necesitan una política que les respalde.

Consideración de la política:

- Ofrezca orientación clara sobre cómo obtener las aprobaciones de viaje necesarias e identificar oportunidades para automatizar el proceso tanto para viajeros como para aprobadores. Además, asegúrese de que el proceso de aprobación sea claro y eficiente, en lugar de una formalidad rutinaria. Reflexione sobre el propósito de cada aprobación y determine su necesidad en cada caso.
- Especifique qué gastos están cubiertos al viajar entre la oficina central del empleado y la sede de la compañía.(p. ej., transporte, alojamiento, comidas).
- Establezca pautas para proteger la información de la compañía mientras viaja, incluido el uso de redes wifi seguras y evitar el uso de computadoras públicas.

Cómo hacer conocer su política:

- **Comparta perspectivas de la conferencia:** Anime a los empleados a compartir sus experiencias y conclusiones clave de conferencias recientes. Amplíe estas historias a sus empleados, al tiempo que hace referencia a las pautas relevantes de la política de viajes de trabajo remoto.



Solución de problemas en el mundo real

Situación: No es raro que los empleados remotos vivan temporalmente en otros países, o continentes, fuera de su oficina central durante largos períodos de tiempo.

Resolución: Asóciese con sus departamentos financiero y legal para adelantarse a los riesgos relacionados con los impuestos. Forme a los empleados sobre sus obligaciones fiscales, así como las de la compañía, según la ubicación y el tiempo de permanencia. Asegúrese de aclarar también las responsabilidades de obtener visados, permisos de trabajo y cualquier otra documentación necesaria para viajes internacionales.

Cómo eliminar las zonas grises.

Un viajero aterriza en la ciudad de Nueva York, y su equipaje se pierde. Ante la proximidad de una reunión con un cliente, debe comprar artículos de aseo para guardarlos hasta que llegue el equipaje. O, como es humano, olvidó guardar un cepillo de dientes. Puede ser fácil para los viajeros confundirse con lo que es y lo que no es reembolsable, por lo que hay que ser muy detallista para mejorar la claridad y el cumplimiento.

Consideración de la política:

- Incluya una lista en la que se especifiquen los gastos de viaje permitidos y no permitidos.

Cómo hacer conocer su política:

- **Organice un concurso:** Organice un sorteo que recompense a los empleados por completar un breve cuestionario diseñado para educarlos sobre estas áreas de la política matizadas.

Comidas y entretenimiento: Cómo separar lo esencial de lo extravagante

Es importante que las personas se recuperen y recarguen baterías mientras viajan por trabajo, pero debe haber límites claros entre los gastos personales y los de la compañía. Esto significa establecer límites o rangos.

Consideración de la política:

- Ajuste el precio según la ubicación. La cena en Tokio, por ejemplo, suele costar más que en Madrid. Si un viajero está regularmente por encima de su asignación, profundice en las capacidades de generación de informes de soluciones de T&E para comprender la razón. A partir de lo que aprenda, considere establecer límites diarios por región o país.

Cómo hacer conocer su política:

- **Cree videos interactivos:** Produzca videos cortos y atractivos que ilustren la política utilizando escenarios humorísticos o personajes animados. Por ejemplo, una serie de videos con un personaje peculiar que maneja diferentes situaciones gastronómicas puede demostrar de forma eficaz lo que se considera esencial frente a lo extravagante.

¿Cómo gestionar los casos atípicos y las excepciones?

Ninguna política puede cubrir todas las situaciones o contextos. Incluya cierta flexibilidad para asegurarse de que los empleados no tengan que pagar por cosas que, dadas las circunstancias, deberían estar cubiertas.

Consideración de la política:

- Explique cómo solicitar una excepción a la política de reembolso. Indíqueles cómo obtener la autorización previa para dichas excepciones.



La plantilla: Consejos detallados para elaborar y actualizar una política

Alojamiento

Su política debe incluir:

- Todos los métodos de reserva preferidos (p. ej., agente de viajes, herramienta de reservas en línea o reserva directa con proveedor utilizando proveedores preferidos)
- Instrucciones especiales para enviar información de reserva directa del proveedor
- Orientación sobre cómo los empleados deben gestionar las reservas fuera del método de reserva aprobado
- Quién es responsable de las cancelaciones de viajes y de reclamar los reembolsos
- Su postura organizativa sobre las reservas hoteleras de clase de servicio con depósitos no reembolsables

Viaje

Su política debe incluir:

Qué proveedores se prefieren (si los hay).

Qué métodos de reserva se prefieren (su herramienta de reservas en línea preferida, la agencia de viajes elegida o directamente con el proveedor) para lo siguiente:

- Viaje por avión
- Viaje en tren
- Alojamiento
- Transporte terrestre, alquiler de coches

Qué rango de tarifas es aceptable; p. ej., la tarifa lógica más baja en clase turista, etc. También debe incluir una sección sobre:

- Uso personal del coche
- Estándares de reembolso de kilometraje
- Cobertura de seguro de viaje y coche para viajeros
- Su posición organizativa en la clase de servicio (económica, económica básica, económica premium), ascensos de categoría de asiento

Consideraciones adicionales sobre viajes:

- ¿Promueve el uso de transporte sostenible?
- ¿Cuándo está permitido tomar la siguiente clase de servicio disponible (clase ejecutiva, primera clase, etc.)?
- ¿Prefiere que los viajeros utilicen transporte público o taxis en lugar de vehículos personales? Si es así, ¿cuándo?
- ¿Con cuánta antelación deben reservarse los viajes?
- ¿Se necesita aprobación previa antes de que los empleados reserven viajes o solo si el coste supera un valor determinado?
- ¿Qué tamaño de coche puedo reservar?
- ¿Puedo utilizar los servicios de limusina/coche de la ciudad?
- ¿La reunión se puede realizar virtualmente para apoyar los objetivos de sostenibilidad?

Gastos relacionados con viajes.

Su política debe incluir:

Una lista de gastos relacionados con viajes aceptables y dentro de la política, así como aquellos que no lo son. Por ejemplo:

Aceptable:

- Equipaje, mejoras de categoría y reservas anticipadas de asientos
- Estacionamiento
- Cargos por moneda extranjera
- Visado, pasaporte o tasas de viaje relacionadas
- Propinas razonables para los servicios
- Servicio de lavandería/lavado en seco

Inaceptable:

- Contenido del minibar
- Películas/videos
- Multas por estacionamiento o tráfico
- La pérdida/robo de artículos personales
- Cuidado de niños o mascotas
- Mantenimiento de vehículos personales o daños a vehículos personales durante los negocios

Comidas y entretenimiento

Su política debe incluir:

Pautas razonables en los precios de las comidas, explicar qué cubren las dietas, si se utilizan; proporcionar pautas sobre cuándo reclamar comidas y explicar cualquier otra ambigüedad en torno a comidas/entretenimiento.

- Pautas generales para gastos de comidas
- Coste de comidas/entretenimiento para clientes o equipos; y si el responsable o la persona de mayor rango debe ser el que pague la comida.
- Si se pueden reclamar bebidas alcohólicas
- Límites por persona



Los T&E integrados mantienen a los viajeros felices y conformes

Contar con la solución de gestión de viajes adecuada puede significar el establecimiento y ajuste de la política de viajes de su organización, la gestión de costes, la garantía del deber de protección y la mejora de la experiencia de los empleados. Igual de importante es tener una solución de gestión de gastos que funcione junto con su herramienta de viajes.

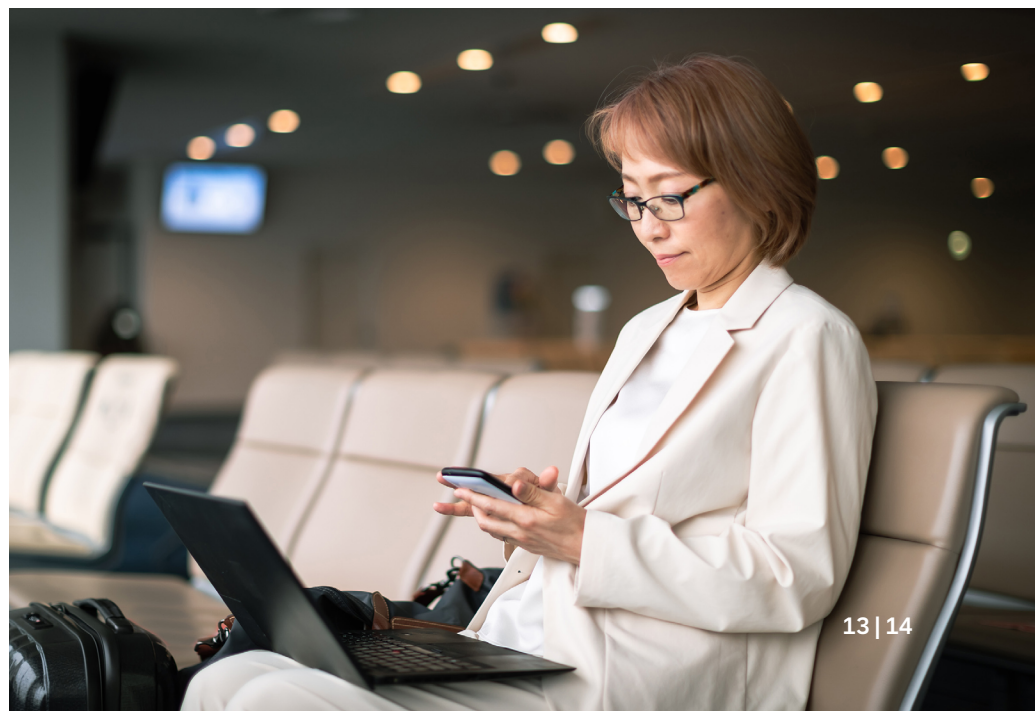
Una plataforma unificada de viajes y gastos ofrece una experiencia de extremo a extremo, lo que permite a los empleados solicitar reservas anticipadas de viajes (si es necesario), reservar viajes, enviar informes de gastos y acelerar el procesamiento y el pago, al tiempo que ayuda a los travel manager a realizar un acto de equilibrio no tan simple de costes y flexibilidad. Si estos dos procesos no están integrados, los gerentes de viajes, los equipos de finanzas y los responsables pueden tener dificultades para obtener las perspectivas que necesitan para dirigir la compañía de manera eficiente y efectiva.

Con soluciones de T&E fáciles de usar, inteligentes y automatizadas:

- los empleados pueden solicitar aprobación previa, reservar viajes, enviar gastos y aprobar informes mientras están en movimiento con una guía en la aplicación que les lleva al cumplimiento de la política y les permite centrarse en su trabajo principal en lugar de en el papeleo.
- Los travel manager pueden cambiar y aplicar políticas más fácilmente, mejorar el deber de protección, ayudar a los empleados a tomar decisiones sostenibles y proporcionar la flexibilidad que los viajeros desean.
- Los responsables del presupuesto pueden ver los datos sobre reservas, itinerarios y gastos, todo en un solo lugar, obtener alertas de presupuesto y proporcionar aprobaciones previas para gestionar los gastos antes de que se produzcan.

Además, la tecnología de T&E adecuada puede reducir o eliminar el papel, permitir el seguimiento centralizado de todos los gastos y aumentar la productividad, un beneficio valioso cuando el talento y los presupuestos son ajustados. La inteligencia artificial integrada en las soluciones automatizadas de T&E amplía las ventajas al mejorar la supervisión del presupuesto frente al gasto real, al marcar las compras que no se ajustan a la política y analizar cantidades masivas de datos de viajes corporativos.

Para los gerentes de viajes y otros líderes empresariales, la mejora de las perspectivas de viajes y gastos permite una mejor toma de decisiones en tiempo real y ofrece la agilidad que toda organización necesita cuando el cambio es la única constante.





Políticas de viaje claras, cumplimiento seguro

Es un concepto sencillo que requiere pensamiento y enfoque para convertirse en realidad: Haga que su política de viajes sea reconocible y fácil de entender, y que sus viajeros sean más propensos a tomar la decisión que cumpla con los requisitos. Al seguir los consejos y estrategias de esta guía y aprovechar las soluciones tecnológicas inteligentes, puede equilibrar eficazmente las expectativas de los empleados y de la compañía y liderar su programa con confianza.

Descargue nuestra [Plantilla de política de sostenibilidad](#) para saber cómo puede crear una estrategia ecológica en su política de viajes. Obtenga más información sobre la gestión de viajes de negocios en concur.com.

