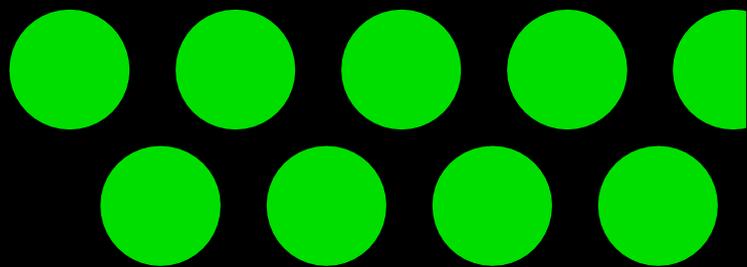


Cómo diseñar un Programa de viajes centrado en las personas





04

La DEI está ganando impulso y no va a desaparecer

05

El papel del gestor de viajes

06

¿No estás seguro de cómo proteger a tu plantilla diversa?

08

5 pasos para hacer frente al riesgo

09

Es hora de una transformación

10

Conclusiones

Es hora de que te preguntes si la diversidad, la equidad y la inclusión forman parte de la visión de tu política de viajes.

Crear lugares de trabajo diversos e inclusivos es algo más que tener una plantilla diversa. Es buscar oportunidades de inclusión, promoverlas y aplicarlas en tus operaciones cotidianas. Eso incluye también las políticas de viajes de negocios.

En los últimos años hemos presenciado una enorme cantidad de cambios en todo el mundo, y a medida que las empresas pivotaban para encontrar nuevas formas de trabajar, también se han enfrentado a nuevos retos y nuevas obligaciones con respecto a las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Teniendo en cuenta el cambio climático, el Acuerdo de París y el Net Zero, el pilar medioambiental es probablemente el más fácil de entender y del que más se habla. Pero el pilar social, que incluye la igualdad en el empleo, la diversidad y la inclusión, es crucial y necesario para el éxito de un entorno laboral. Para muchos Millennials, y nuevas generaciones que se incorporan al mercado laboral, como la Generación Z, las iniciativas de DEI de una empresa pueden ser decisivas.



Esto incluye a la generación que le pisa los talones a los Millennials: La Generación Z, que, según Forbes, tiene "la ética, la equidad, la diversidad y la inclusión como su motivación y su vocación".



La Encuesta sobre los Millennials 2018 de Deloitte mostró que los Millennials (que constituirán el 75% de la mano de obra mundial para el 2025) buscan específicamente puestos en empresas que den prioridad a la DEI, pues creen que trabajar con personas de distintos orígenes "hará que una empresa sea más inteligente, más rica, más creativa y tenga más éxito". La mayoría de los Millennials también cree firmemente que la inclusión de personas de distintas etnias con diferentes experiencias vividas en distintas ciudades y sociedades es la clave para impulsar la innovación. Esto incluye a la generación que le pisa los talones a los Millennials: la Generación Z, que, según Forbes, tiene "la ética, la equidad, la diversidad y la inclusión como motivación y vocación".



EMESE GRAHAM
DIRECTORA DE DIVERSIDAD,
EQUIDAD E INCLUSIÓN
FCTG, AMÉRICAS

La DEI está ganando impulso y no va a desaparecer.

En un nuevo estudio de McKinsey & Company, se demuestra que una cultura inclusiva se está convirtiendo rápidamente en una ventaja competitiva para atraer y retener a los mejores talentos. Algunos puntos clave son:

- Aumenta un 47% la probabilidad de que los empleados se queden en una organización si es inclusiva
- Aumenta en un 90% la probabilidad de que los empleados ayuden a un compañero si trabajan en una organización inclusiva
- Aumenta 7 veces la probabilidad de que los empleados digan que su organización es de alto rendimiento si es inclusiva

Cuando se hace bien, el trabajo flexible a distancia y la transición a lugares de trabajo híbridos pueden ayudar a las empresas a ser más diversas e inclusivas. El trabajo flexible elimina barreras para los mejores candidatos que no pueden trasladarse, tienen responsabilidades familiares o personales, o discapacidades, tanto físicas como mentales.

La diversidad en el lugar de trabajo incluye la raza, el sexo, el grupo étnico, la edad, la religión, la orientación sexual y las discapacidades mentales y físicas. Pero no se trata sólo de mejorar la inclusión y las oportunidades para todos, sino también de satisfacer las necesidades y preferencias únicas de un empleado, incluido el tratamiento de los posibles riesgos o retos a los que se enfrenta en el trabajo o en los viajes de negocios.

Según Emese Graham, Directora de Diversidad, Equidad e Inclusión de Flight Centre Travel Grupo, Américas, una política de viajes auténticamente inclusiva tiene en cuenta las necesidades de todos.

Cada viajero es único. Una política de viajes efectiva no funciona independientemente de las diferencias, sino gracias a ellas. Lleva incorporada una flexibilidad que hace que los viajes sean más fáciles y seguros para todos.



El papel del gestor de viajes

Como gestor de viajes, tienes la responsabilidad de cuidar de los demás. Eso significa tomar medidas para mitigar los riesgos o retos a los que puedan enfrentarse personas de diferentes culturas, orígenes o identidades cuando viajan por negocios.

Además de tener políticas centradas en las personas, un gestor de viajes también tiene voz en la selección de proveedores preferentes que adopten la inclusividad para que los empleados se sientan cómodos relacionándose con ellos.

Entonces, ¿qué puedes hacer si quieres transformar la política de viajes de tu empresa para alinearla con los objetivos de DEI de tu organización? Aquí tienes tres formas de empezar ahora mismo a garantizar que tus viajeros se sientan seguros y respaldados cuando están de viaje.

1 Escucha a tu gente

No puedes crear un entorno diverso e inclusivo si primero no comprendes tu programa de viajes desde el punto de vista más importante: el de tus viajeros. Es imposible abordar los retos si no sabes a qué retos se enfrentan las distintas comunidades.

La mejor manera de abordar estas cuestiones es aprovechar los programas existentes, como los grupos de recursos para empleados, o ERG. Estos grupos a menudo tienen la mejor idea de cuáles son las necesidades de los empleados, por lo que su consejo es fundamental cuando llega el momento de un cambio.

Si quieres crear realmente un programa de viajes inclusivo, mantén conversaciones con quienes viajan con más frecuencia. Escucha sus experiencias y deja que te guíen en el proceso de toma de decisiones.

2 Comprométete con RRHH

Una política de viajes bien diseñada puede hacer que los viajes de negocios sean fáciles, productivos y seguros. Esto puede traducirse en un paquete de empleo atractivo y facilitar a RRHH la tarea de atraer y retener a empleados leales, comprometidos y de alto rendimiento.

Desde el principio, involucra a tu equipo de RRHH. Ellos te ayudarán a averiguar qué dicen los empleados sobre la DEI y cómo poner en práctica esos comentarios, abordar cualquier deficiencia actual y fomentar el compromiso de los empleados. También pueden aconsejar sobre las mejores formas de abordar las conversaciones con los trabajadores de forma empática y legal.

3 Reimagina tus relaciones con proveedores

Como el mundo que nos rodea sigue cambiando, cada vez es más importante examinar en profundidad nuestras relaciones con los proveedores para asegurarnos de promover la igualdad en los viajes. Una encuesta reciente de Business Travel News reveló que cerca de un tercio de los compradores de viajes tienen en cuenta cuestiones de diversidad y equidad racial a la hora de crear itinerarios.

"Todos podemos contribuir a construir una industria más equitativa siendo intencionados con las empresas que decidimos apoyar. El momento de reforzar las asociaciones con empresas merecedoras de equidad es siempre ahora", afirma Graham.

¿No estás seguro de cómo proteger a tu plantilla diversa?

Cuando se trata de viajeros, hay necesidades únicas que las empresas deben tener en cuenta. Entre ellas se incluyen factores como la raza y la etnia; la identidad y expresión de género; la edad; la orientación sexual; y la accesibilidad para los viajeros con discapacidad.

Si actúas con la debida diligencia, puedes crear un programa de viajes robusto. Empieza con una evaluación de los riesgos de viaje que te ayude a identificar todos los riesgos potenciales a los que pueden enfrentarse los distintos viajeros cuando visitan diferentes países. Tu política de viajes debe tener en cuenta las distintas diferencias geopolíticas y socioeconómicas, porque, por desgracia, en algunos países, pertenecer a un determinado grupo étnico, sexo u orientación sexual puede aumentar la probabilidad de ser víctima de discriminación o violencia.

Éstas son algunas de las consideraciones para una evaluación de riesgos para viajeros:

Viajeros LGBTQIA

En muchas partes del mundo, las relaciones entre personas del mismo sexo siguen estando penalizadas. ILGA World (Asociación de Lesbianas, Gays, Transexuales e Intersexuales) informa de que hay al menos 70 países donde estas relaciones son ilegales. La mayoría de estos países están en Asia y el Medio Oriente.

La expresión de género también puede ser un factor de riesgo en algunos países. Si no te vistes de acuerdo con las expectativas del sexo que se te asignó al nacer, pueden detenerte.

Dónde entran en juego los gestores de viajes:

- Crea una política de viajes que aborde los riesgos y ofrezca soluciones para que los viajeros LGBTQIA+ puedan tomar decisiones informadas sobre cómo mantenerse seguros mientras viajan.
- Informa a los viajeros sobre las leyes locales. Los distintos países ofrecen diferentes niveles de protección, por lo que lo que puede ser legal en un país puede no serlo en otro.
- Asegúrate de que haya alguien en la empresa que entienda estos temas, para que los viajeros se sientan seguros y apoyados sin tener que especificar su orientación sexual si no se sienten cómodos haciéndolo.



Mujeres viajeras

Las encuestas realizadas por SAP Concur y Wakefield Research revelaron que el 77% de las mujeres han sido acosadas o maltratadas mientras viajan. Las mujeres son a menudo consideradas "objetivos fáciles" por los delincuentes, lo que las hace más propensas a ser víctimas de delitos menores o agresiones.

Dónde entran en juego los gestores de viajes:

- Investiga cómo se ve el papel de la mujer en la sociedad del país que van a visitar y hazles partícipes de las costumbres y leyes, como la forma de vestir y de comportarse en público.
- Asegúrate de que conozcan los servicios de taxi seguros, el transporte público, las opciones de autoconducción y los protocolos adecuados.

Viajeros discapacitados

Las discapacidades y algunas afecciones médicas pueden afectar la experiencia de los viajes de negocios, pero eso no significa que los viajeros discapacitados tengan que dejar de viajar por negocios.

Dónde entran en juego los gestores de viajes:

- Introducir cambios razonables en las políticas de viajes para garantizar la comodidad y la seguridad de los viajeros discapacitados.
- Marcar las excepciones a la política de viajes en el perfil de los viajeros
- Tramitar autorizaciones previas para viajeros con discapacidades
- Evaluar y valorar los riesgos médicos y las instalaciones en los destinos

Elaboración de perfiles raciales

Viajar por negocios como persona de color a destinos internacionales puede presentar desafíos. Por desgracia, el concepto de perfil racial sigue siendo una realidad. Del mismo modo, hay varias minorías religiosas que son objeto de una serie de estereotipos, suposiciones y opiniones negativas que se solapan de forma frecuente.

Dónde entran en juego los gestores de viajes:

- Crear una política de viajes que aborde los riesgos y ofrezca soluciones para que los viajeros puedan tomar decisiones informadas sobre cómo mantenerse seguros mientras viajan.
- Asegúrate de que haya alguien en la empresa que entienda estos temas, para que los viajeros se sientan seguros y apoyados.



5 pasos para hacer frente al riesgo

Toma las siguientes medidas como gestor de viajes una vez que hayas completado una evaluación de riesgos:

1

Comunica a la dirección los riesgos potenciales y las responsabilidades del deber de asistencia.

2

Informa a los empleados sobre los riesgos, precauciones y recursos disponibles.

3

Asegúrate de que los viajeros dispongan de servicios inclusivos, alojamiento y otras opciones.

4

Crea y prueba un plan de respuesta para hacer frente a los incidentes.

5

Facilita a los viajeros la comunicación con tu empresa sobre preocupaciones o incidentes.





Es hora de una transformación

Las empresas tienen que estar preparadas para planear lo particular, no sólo lo universal. Todos los aspectos del programa de viajes deben adaptarse a cada uno de tus viajeros como un guante, desde planes flexibles, expertos al teléfono, hasta tecnología que haga que el viaje sea fluido.



Graham afirma que estos son algunos de los pasos que pueden dar los gestores de viajes para atender las necesidades y preferencias de todos los empleados de una organización:

Dar a los viajeros de negocios acceso a proveedores de servicios seguros

Los viajes responsables empiezan con una investigación cuidadosa y la diligencia debida. Debes asegurarte de que trabajas con una TMC que evalúa los destinos, las opciones de transporte y el alojamiento, para que tus viajeros puedan tomar decisiones con conocimiento de causa y minimizar los riesgos. En FCM, reducimos la probabilidad de incidentes y damos a los viajeros la tranquilidad de que su bienestar es una prioridad máxima gracias a nuestro soporte al viajero las 24 horas del día, a las notificaciones actualizadas sobre seguridad y riesgos, y a la gestión personalizada de cuentas 1-1 que se toma en serio a tu organización (y a tus viajeros).

Adaptarse a las preferencias de los viajeros

"Captar las necesidades únicas de cada viajero es clave para garantizar un viaje sin contratiempos para todos, ya se trate de restricciones dietéticas, extensiones del cinturón de seguridad o ayudas para la movilidad", dice Graham.

Una TMC como FCM tiene asociaciones con marcas hoteleras y aerolíneas empresariales clave, lo que ofrece a los viajeros una gama de opciones para satisfacer sus necesidades. Con asociaciones de viajes como ésta, es más fácil ofrecer a los viajeros variedad y libertad para elegir cómo viajan y dónde se alojan. Por supuesto, deben estar en consonancia con las políticas de viajes de la empresa.

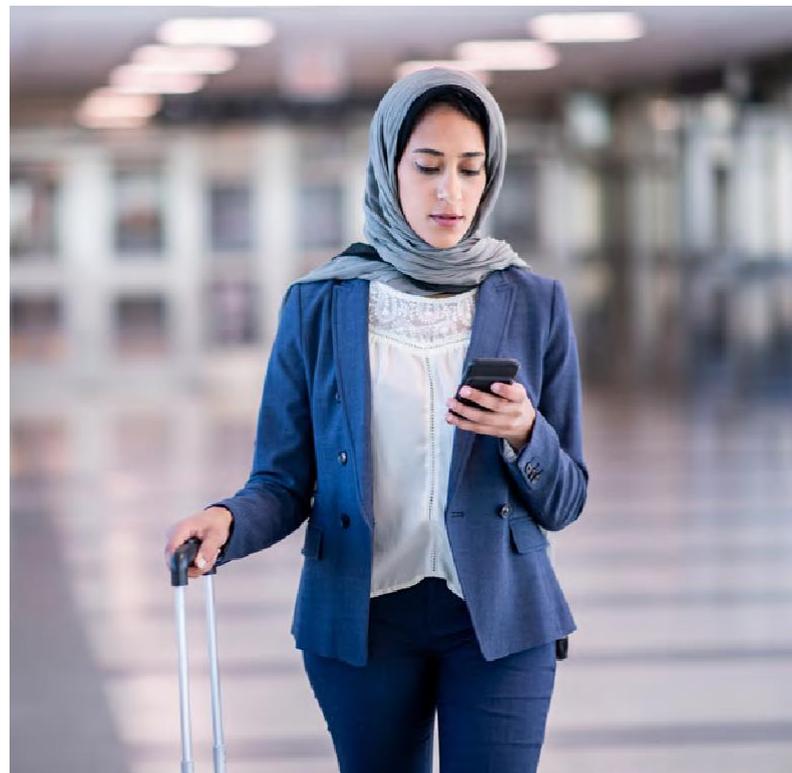
Ofréceles asesoría antes del viaje

Asegúrate de que tus viajeros tengan toda la información que necesitan antes de viajar a un nuevo país o región. Desde las leyes locales y las diferencias culturales, hasta saber cómo acceder a los servicios sanitarios, estar bien preparados les ayudará a tener un viaje seguro y agradable.

Actualizaciones de viajes y soporte 24/7

Los dispositivos móviles han revolucionado nuestra forma de viajar, y para los viajeros que pueden enfrentarse a retos o situaciones únicas en el camino, esto supone una ventaja fundamental. FCM Platform se diseñó para ofrecer a los gestores de viajes y a los viajeros una amplia gama de opciones de contenido, una experiencia de usuario intuitiva, informes actualizados y soporte las 24 horas del día.

Con la aplicación móvil de FCM Platform, los viajeros pueden seguir fácilmente sus itinerarios, obtener información actualizada y alertas de viaje, e incluso chatear con un experto en viajes para obtener ayuda, todo con unos pocos toques de pantalla. Porque, independientemente de adónde viajen o con qué grupo se identifiquen, los viajeros sólo quieren un viaje sin complicaciones. Les proporcionaremos las herramientas y la información adecuadas al alcance de su mano, además de soporte 24/7, y siempre que lo necesiten.

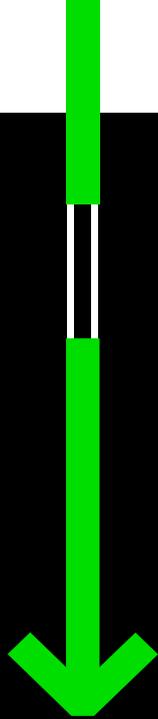


Conclusiones

Si quieres que tus empleados estén contentos y que a tu empresa le vaya bien, debes tomar la iniciativa y abordar sus necesidades específicas en tu política de viajes. Los empleados son el activo más importante de tu empresa, y vale la pena asegurarse de cuidarlos. Cuando haces bien tus políticas, fomentas el cumplimiento y el uso de tu herramienta de reservas. Los viajeros apreciarán que su seguridad y bienestar son una prioridad para la empresa y estarán más dispuestos a reservar con tarifas y proveedores preferentes. Además, al hacer un seguimiento de las reservas de los viajeros, puedes crear informes de datos exhaustivos que sirvan de base para futuras decisiones sobre gastos, políticas, satisfacción de los viajeros y mucho más.

¿Estás listo para incluir la DEI en tu estrategia de deber de diligencia?

Ponte en contacto con FCM hoy mismo para descubrir cómo nuestro equipo y nuestra tecnología pueden apoyarte en tu camino hacia la equidad.



FCM es una marca global única que ofrece una gama completa de soluciones de gestión de viajes y gastos corporativos. Estamos presentes en más de 95 países y somos considerados una de las cinco principales empresas de gestión de viajes del mundo. FCM es responsable de los programas de viajes de algunas de las marcas corporativas más exitosas del mundo.

Siempre ha sido el servicio personalizado lo que distingue a FCM del resto, y lo combinamos con una tecnología innovadora y un acceso inigualable a contenidos para impulsar el desempeño de tu programa de viajes.

Entra en contacto con nosotros hoy mismo para descubrir cómo FCM puede elevar el desempeño de tu programa de viajes corporativos.

fcmtravel.com

FCM1095901304

FCM