

Informe de Tendencias

Tecnología de flotas 2023

La tecnología de flotas: los desafíos operativos

La adopción de tecnología ayuda a las flotas a superar los obstáculos operativos.

A lo largo de 2022, las flotas enfrentaron muchos desafíos, uno de ellos fue el aumento dramático en los costos de combustible.

Los costos afectaron los presupuestos de combustible de la flota, lo que hizo que el gasto fuera aún mayor. La inflación también afectó los costos de otros elementos esenciales de la flota, como repuestos, fluidos y vehículos de reemplazo.

Los problemas de la cadena de suministro también afectaron a las flotas, lo que dificultó la obtención de piezas y vehículos, lo que complicaba aún más las cosas era la escasez de mano de obra, debido a que era difícil encontrar conductores, profesionales comerciales y técnicos.

Según la Encuesta de tendencias tecnológicas de flotas más reciente, que se realizó entre junio y julio de 2022, **se evidenció el aumento significativo año tras año en el uso de GPS para lograr los objetivos de la flota**, la productividad, las rutas, el mantenimiento y el consumo de combustible.

Estos objetivos se relacionan directamente con los desafíos clave que enfrentaron las flotas en 2022, lo que sugiere que **la tecnología ayuda a administrar mejor las cosas que pueden controlar, a pesar de un entorno volátil.**

Los encuestados indicaron que la presión y los desafíos comunes en las flotas está aumentando cada año desde 2021.

Los 3 principales desafíos para los negocios diarios (todos los encuestados)

	informe 2023	informe 2022	informe 2021
Costos crecientes	80%	63%	44%
Escasez de conductores/ falta de calidad	59%	54%	40%
Reunión con el cliente demanda	52%	49%	50%

Conclusiones clave

- El 96% de las flotas que utilizan el software de seguimiento por GPS lo encontraron beneficioso.
- **El aumento de los costos se informó como el mayor desafío**, seguido por la escasez de mano de obra y la satisfacción de las demandas de los clientes, lo cual creció año tras año.
- La adopción del **seguimiento de activos ha aumentado entre un 6% y un 29%** desde el estudio de 2022.
- Los encuestados en la industria de servicios indican **un uso creciente de la tecnología de gestión de servicios de campo**, con el 38% de las flotas

programando trabajos a través de un software dedicado (en comparación con el 19% del año anterior) y el 33% usando una aplicación para comunicarse en el campo (en comparación con el 12% el año pasado).

- Frente a la inflación, **las flotas están recortando costos mediante el seguimiento por GPS**: una disminución promedio del 9% en los costos de combustible, una reducción del 17% en los costos de accidentes y una reducción del 12% en los costos de mano de obra.

La tecnología de flota

El seguimiento por GPS llegó para quedarse

El número de encuestados que utilizan **la tecnología de seguimiento por GPS se ha mantenido estable durante los últimos tres años**, y casi las tres cuartas partes de los encuestados informan que actualmente la utilizan.

Tendencias en la tecnología de flotas

70%

de las flotas utilizan tecnología de rastreo GPS

75%

dijo que usando el software de GPS era útil

80%

dijo que el aumento de los costos son el mayor desafío para las operaciones diarias de una flota

31%

informó haber visto un ROI positivo a los seis meses después adoptar la tecnología para seguimiento de flota

50%

de los encuestados señalaron el servicio al cliente como la principal área de mejora por tercer año consecutivo, pero la productividad empató en el primer lugar este año

La media de los encuestados usando GPS de seguimiento informaron un:



9% de disminución en **combustible**



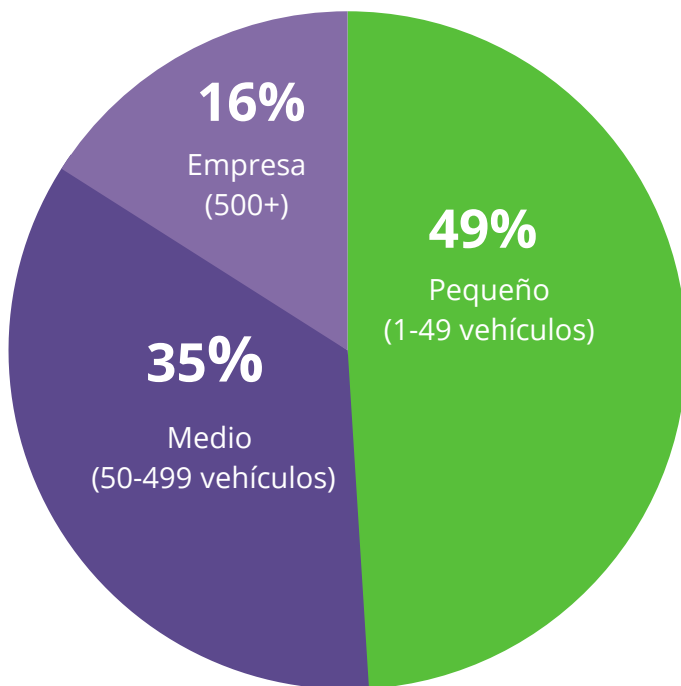
17% de disminución en **accidentes**



12% de disminución en **mano de obra**

¿Quién respondió al estudio?

Flotas de todos los tamaños



Flotas que utilizan una variedad de tecnología

	Pequeño (1 - 49 Vehículos)	Medio (50 - 499 vehículos)	Empresa (500+ vehículos)
Rastreo GPS	64%	78%	83%
Vídeo en cabina	36%	43%	23%
Gestión de personal de campo (planificación, despacho, comunicación)	32%	40%	43%
Activo / tráiler / equipo seguimiento	24%	33%	44%
Ninguno de los de arriba	25%	17%	11%

Encuestados de diversas industrias

Gobierno	21%
Transporte	14%
Carga general	13%
Construcción	8%
Venta al por mayor y por menor	6%
Fabricación	5%
Producción/distribución de alimentos	5%
Servicios	4%
Utilidades	3%
Productos derivados del petróleo	3%

Individuos con diferentes funciones laborales

Gestión de flotas	31%
La alta dirección	25%
Ejecutivo	23%
Riesgo/Seguridad	5%
Productos derivados del petróleo	3%
Finanzas/Adquisiciones	3%

¿Quién se beneficia del software de seguimiento de flotas por GPS?

En general, el 70% de los encuestados utilizan el software de seguimiento de flotas por GPS, **un porcentaje que aumentó con el inicio de la pandemia y se ha mantenido firme desde entonces.** De esos usuarios, el 75% dijo que el seguimiento por GPS es muy útil.

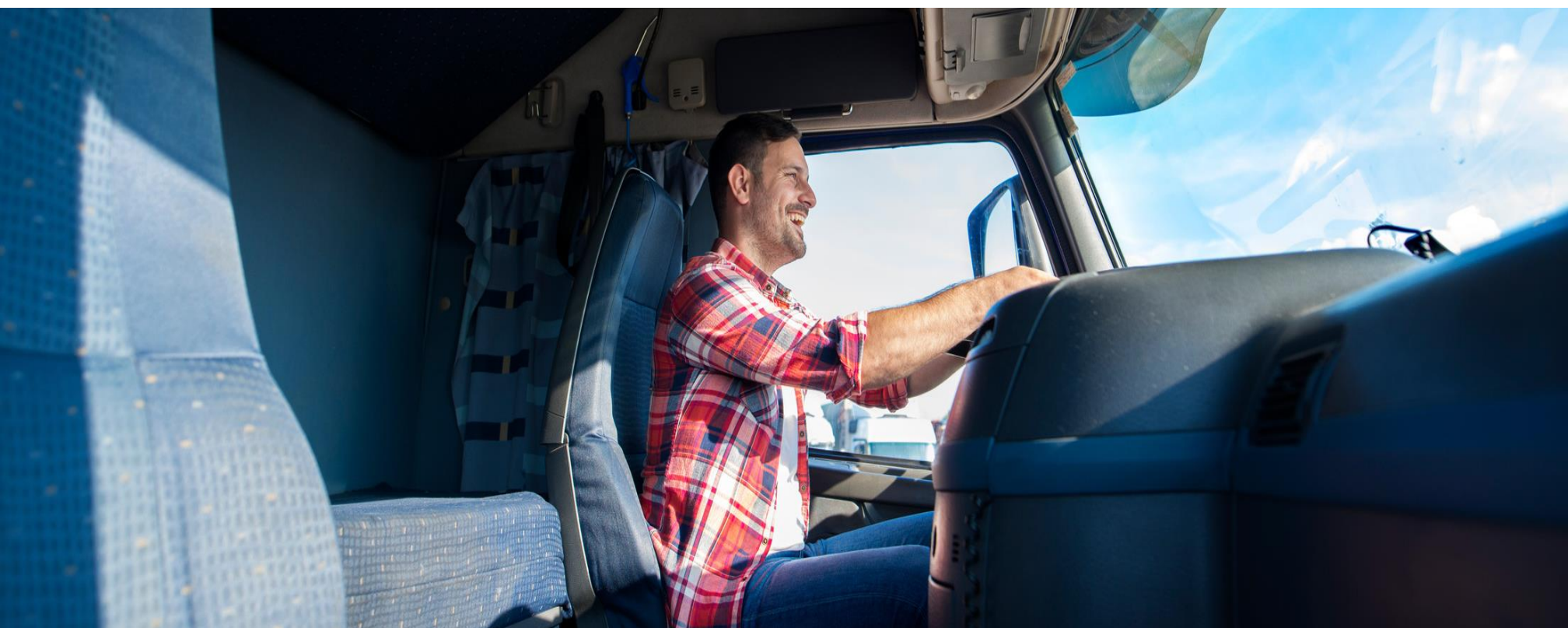
- La industria del transporte tiene la tasa de adopción de rastreo GPS más alta con un 78%, seguida por las flotas del gobierno (72%) y la construcción (68%).
- Entre las industrias individuales, las del transporte (83%) y la construcción (82%) encontraron que el GPS es el más beneficioso. Estos porcentajes son superiores a los de 2022, el transporte ha subido un 11% desde 2022 y la construcción un 13%.

Estas tendencias, indican **un aumento con respecto al valor de las flotas en diferentes industrias,** gracias al software de rastreo por GPS. A medida que aumentan los desafíos con los costos, la mano de obra, las piezas, los suministros y las adquisiciones, las flotas aprovechan al máximo la tecnología que tienen a su disposición.

La mayoría de las flotas están utilizando y encontrando valor en el seguimiento por GPS, es por ello que la tecnología se ha convertido en la regla y no en la excepción.

Uso y valor del seguimiento de flotas por GPS

	Uso de GPS	El GPS es muy beneficioso
Todas las industrias	70%	75%
Transporte / distribución	78%	83%
Construcción	68%	82%
Gobierno	72%	63%



5 objetivos alcanzados después de implementar rastreo GPS

Las flotas han encontrado **diversas formas de utilizar la tecnología de flotas mediante el uso del rastreo por GPS**, los encuestados indicaron que los cinco objetivos principales son: la productividad, el servicio al cliente, las rutas, el mantenimiento y el consumo de combustible; los cuales han aumentado año tras año.



Objetivos logrados mediante el uso de rastreo GPS (todos los encuestados)

	2023	2022
Productividad	50%	46%
Servicio al Cliente	50%	48%
Enrutamiento	47%	42%
Mantenimiento	47%	44%
El consumo de combustible	36%	29%

La tecnología ayuda a las flotas a abordar los desafíos

En el entorno actual, lograr estos objetivos se vuelve más importante que nunca.

- Productividad: **automatizar los procesos manuales y brindar a los conductores una tecnología fácil de usar**, es clave para ayudar a optimizar las operaciones y mejorar la productividad.
- Servicio al Cliente: **satisfacer la demanda de los clientes sigue siendo una alta prioridad para las flotas**, que se enfrentan a una serie de obstáculos, y el seguimiento por GPS puede ayudar a agilizar las interacciones con los mismos.
- Enrutamiento: el enrutamiento efectivo aborda dos desafíos: costos de mano de obra y combustible. **Con el seguimiento por GPS, las flotas pueden optimizar las rutas** para reducir los kilómetros innecesarios y ahorrar combustible, al mismo tiempo que realizan más paradas.
- Mantenimiento: con la disponibilidad de piezas bajo presión, **mantenerse al día con el mantenimiento se vuelve cada vez más importante** para prevenir averías y evitar el tiempo de inactividad.
- El consumo de combustible: la economía y el uso eficientes del combustible son fundamentales frente a los costos de combustible. **El rastreo por GPS, puede ayudar a reducir el ralentí, combatir el fraude de combustible, identificar los vehículos más ineficientes de la flota y más.**

El seguimiento de activos está ganando popularidad

Este año el seguimiento de activos surgió, como la tecnología, para ver el mayor aumento porcentual de nuevos usuarios. El número de encuestados, que indicaron que actualmente **están usando la tecnología, saltó del 23% el año pasado al 29 % este año.**

Entre productividad, utilización y seguridad mejorada, las flotas pueden aprovechar sus activos, tanto equipos como empleados, para reducir la probabilidad de perderlos.

La adopción de la tecnología de seguimiento de activos está proporcionando un ROI positivo.

Los encuestados informaron una mejor utilización del equipo/tráiler (66%) y una mayor eficiencia/productividad

para los conductores/trabajadores (59 %). **De hecho, el 55% de los encuestados informaron haber visto un ROI positivo, en menos de un año de implementación** de soluciones de seguimiento de activos.

Objetivos alcanzados mediante el seguimiento de activos (todos los encuestados)

Objetivos	% de flotas
Mejora de la utilización de equipos/tráileres	66%
Eficiencia/productividad mejorada para conductores/trabajadores	59%
Equipo mejorado/seguridad del remolque	57%
Mejora de la eficiencia/productividad para el personal/administración de la oficina	54%
Costos de seguro reducidos	33%

Tecnología de video: adaptada a las flotas

Los riesgos de reclamos falsos tienden a ser mayores para las flotas de transporte, por lo que no es sorprendente que **la industria del transporte haya sido una de las principales en adoptar la tecnología de video durante los últimos tres años.**

Entre los principales objetivos logrados mediante el uso de la tecnología de video, la mejora de la seguridad de los conductores (70%) y la protección contra reclamos falsos (68%) encabezaron la lista de todos los encuestados, seguidos por la reducción de accidentes (44 %) y costos de seguros (37 %).

Soluciones de video inteligente

La tecnología de video está avanzando, con algunas soluciones de la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático para **brindar mejores y más rápidos conocimientos de seguridad que pueden ayudar a proteger tanto a los conductores como a las flotas.**

Por ejemplo, el uso de cámaras orientadas al conductor habilitadas para IA puede ayudar a reducir la probabilidad de accidentes, mediante el envío de alertas audibles en la cabina para comportamientos de riesgo, como: conducir distraído o con sueño.

Además, agregar un componente de video a su solución de GPS **ayudará a obtener la historia completa al ver evidencia de video confiable junto con datos importantes para proteger a su flota** contra reclamos falsos de accidentes, exonerar a los conductores y reducir gastos innecesarios.



68%

de todos los encuestados actualmente están usando una solución de video en cabina y es considerado como muy beneficioso.

Las soluciones de gestión ayudan a mejorar la eficiencia operacional

Muchas flotas siguen programando trabajos usando una pizarra (25%), hojas de cálculo (24%) o un documento digital compartido (14%) y se comunican en el campo a través de llamadas telefónicas (72%) o mensajes de texto (6 %).

Sin embargo, también encontramos que **muchos encuestados han adoptado el uso de una solución de gestión de servicios de campo**, ya sea una aplicación o software de servicio (24%), una solución integrada de seguimiento de flotas y servicio de campo (21 %).

Y un poco más de una quinta parte de los encuestados utilizan aplicación de servicio o software para comunicarse con los conductores en el campo.

Una solución de gestión de personal móvil o servicio de campo **ofrece a las flotas una forma automatizada de gestionar y enviar trabajos, y comunicarse con el campo**. Esta valiosa tecnología está ayudando a muchas organizaciones a administrar su flota y lograr varias metas

Objetivos alcanzados mediante el uso de una solución de gestión de servicios de campo (todos los encuestados)

Objetivos	% de flotas
Eficiencia operativa mejorada	65%
Comunicación mejorada con técnicos/conductores	57%
Programación mejorada	57%
Visibilidad mejorada de la ubicación casi en tiempo real de técnicos/conductores	38%
Mejora de la comunicación con los clientes	37%
Más trabajos por técnico/conductor	25%

La tecnología de flotas: aborda los desafíos y reduce los costos

Los desafíos de la flota de este año son comparables a los desafíos del año pasado en muchos niveles.

Los problemas operativos en curso incluyen escasez de conductores, puestos de contratación debido a solicitantes sin las calificaciones adecuadas, costos operativos crecientes y dificultades para cumplir con las expectativas de los clientes. Sin embargo, hay una ventaja, **las organizaciones que utilizan la tecnología de seguimiento de flotas están viendo ganancias** que ayudan a aliviar los desafíos operativos diarios

La flota de gestión tecnológica puede servir como un contramedida para la inflación.

El ahorro de costos en combustible, mano de obra y accidentes pueden ayudar a las flotas a compensar los efectos de inflación.

El software de gestión de flotas, ayuda a los gerentes a identificar maneras de reducir los costos y el combustible. La tecnología puede ser usada para promover la seguridad y productividad, como lo demuestran los ahorros en accidentes y costos laborales.



El porcentaje de flotas que reportaron aumento de los costos se duplicó en pocos años, del 44% hace dos años al 80% este año. Tal vez eso no es sorprendente, teniendo en cuenta el impacto de la inflación en los costos de compras críticas de flotas, incluidos combustible, repuestos, vehículos y más.



Los costos crecientes se produjeron por la escasez de conductores/calidad, el 40% de los encuestados consideraron que es muy desafiante hace dos años en comparación con el 59% este año.



La reunion con clientes potenciales fue el tercer gran reto y también se vió significativo el aumento en los últimos años. En 2021, el 40% de las flotas consideraban ser extremadamente desafiante las demandas de los clientes, este año, ese porcentaje subió al 52%.

¿Cuánto ayuda el software de gestión de flotas a reducir costos?

	Todas las industrias	Transporte	Construcción	Gobierno
Reducción del costo promedio de combustible	9%	10%	10%	7%
Reducción del costo por accidentes	17%	21%	17%	12%
Reducción del costo laboral	12%	12%	17%	9%

Una herramienta poderosa

En una época en la que los desafíos complejos están presionando los presupuestos, complicando los plazos de los pedidos y obligando a las flotas a operar con menos recursos, a muchas flotas les puede resultar difícil mantener las operaciones tal como están, y mucho menos mejorarlas. Si bien es probable que los desafíos actuales no se resuelvan de la noche a la mañana, **centrarse en los factores que están bajo el control de una flota puede ayudar a calmar el caos.**

La tecnología de gestión de flotas **es una herramienta poderosa que equipa a las flotas con los datos que necesitan para tomar mejores decisiones**, superar los desafíos y ayudar a mejorar el rendimiento de la flota.

Metodología

Se recopilaron un total de 657 respuestas (432 encuestas completadas y 225 encuestas parcialmente completadas) entre el 16 de junio de 2022 y 11 de julio de 2022.

Fuente: Verizon Connect, 2023 Fleet Technology Trends USA.

