



Cómo aprovechar el poder de la movilidad urbana en América Latina y el Caribe

Con la automatización y la digitalización, cambiará el modo de moverse por las ciudades de la región.

Visa América Latina y el Caribe
Perspective Paper





Índice de contenidos

Crear soluciones de transporte público	3
El transporte público en América Latina y el Caribe	4
Impulsando la inclusión financiera a través del transporte público	6
Tecnologías innovadoras que transforman el futuro de la movilidad urbana	7
La micromovilidad adquiere fuerza como parte de una tendencia hacia el bienestar	12
Un día en la vida de un habitante que se mueve en una ciudad latinoamericana	13
Crear una movilidad urbana sostenible	14
Cómo incentivar el uso del transporte público	16
El uso de credenciales en el transporte público puede modificar los hábitos de los consumidores	17
Oportunidades en movilidad urbana	18
Metodología	19
Visa está aquí para ayudarte	20

Limitación de la responsabilidad. La información, las recomendaciones o "mejores prácticas" contenidas en el presente se presentan "COMO ESTÁN" y solamente con fines informativos. De ningún modo debe considerarse la información como consejos sobre operatoria, comercialización, aspectos legales, técnicos, impositivos o financieros o de cualquier otra índole. Antes de implementar una estrategia o práctica nueva, infórmese sobre qué leyes y disposiciones pueden resultar aplicables a sus circunstancias específicas. Los costos, ahorros y beneficios reales de toda recomendación, programa o "mejor práctica" pueden variar según sus necesidades comerciales y los requisitos de su programa. Dada su naturaleza, las recomendaciones no constituyen garantía alguna de resultados o rendimiento en el futuro, y se encuentran sujetas a riesgos, incertidumbre y supuestos que son difíciles de prever o cuantificar. Nuestros supuestos se basan en nuestra experiencia y en nuestras percepciones de las tendencias históricas, las condiciones actuales y la evolución futura prevista, así como en otros factores que consideramos apropiados dadas las circunstancias. Las recomendaciones se encuentran sujetas a riesgos e incertidumbre, lo cual puede ocasionar que los resultados reales y futuros difieran sustancialmente de los supuestos o recomendaciones. Visa deslinda responsabilidad por el uso que se haga de la información aquí contenida (inclusive errores).

Declaraciones a futuro. Esta presentación contiene declaraciones a futuro contempladas en la Ley estadounidense de reforma de litigios sobre valores privados de 1995. Dichas declaraciones pueden identificarse mediante los términos "prever", "continuar", "esperar", "puede", "debería", el uso del tiempo futuro, y otras referencias similares al futuro. Por su naturaleza, las declaraciones a futuro comparten las siguientes características: (i) se refieren solamente a la fecha de su enunciaci3n; (ii) no son declaraciones de hechos hist3ricos ni garantías de rendimiento futuro, y (iii) est3n sujetas a riesgos, incertidumbre, supuestos y cambios de circunstancias que son difíciles de prever y cuantificar. Por lo tanto, los resultados reales pueden ser muy diferentes o adversos a las declaraciones referidas al futuro debido a numerosos factores, que incluyen los siguientes: el impacto de nuevas leyes, reglamentos y barreras del mercado, la evoluci3n de litigios actuales o futuros o la aplicaci3n de leyes gubernamentales, incluidas las controversias en materia de intercambio, antimonopolio e impuestos; los factores econ3micos, los desarrollos industriales, como la presi3n competitiva, los r3pidos avances tecnol3gicos y la eliminaci3n de intermediarios de la cadena de valor de los pagos; desarrollos del sistema, tales como la interrupci3n de nuestros sistemas de procesamiento de transacciones o la incapacidad de procesar transacciones en forma eficiente; cambios en los principios o tratamientos contables; y otros factores discutidos en nuestro informe anual m3s reciente en el Formulario 10-K presentado ante la Comisi3n de Bolsa y Valores de EUA. Debe abstenerse de considerar tales declaraciones con indebida confianza. A menos que lo exija la ley, no tenemos intenciones de actualizar ni revisar ninguna declaraci3n a futuro debido a la aparici3n de nueva informaci3n, acontecimientos futuros u otros motivos.

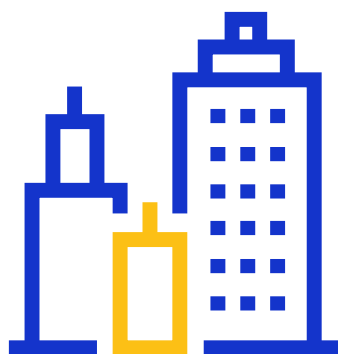
Logos, Propiedad Intelectual de Terceros. Logos, Propiedad Intelectual de Terceros: Todas las marcas, logos o marcas registradas de terceros son propiedad de sus respectivos titulares y se los utiliza únicamente para identificarlos sin que ello implique aval o afiliaci3n del producto con Visa.

Crear soluciones para el transporte público

En el panorama urbano de hoy, los entornos de movilidad están muy lejos de brindar una experiencia fluida. Cada vez hay más y más opciones de transporte (empresas de automóviles, viajes compartidos, micromovilidad), que llevaron tanto comodidad como complejidad a los usuarios. Esta variedad de opciones genera un ecosistema de movilidad fragmentado.

Las modalidades públicas y privadas de transporte compiten por los recursos y el espacio limitado en las calles, lo cual provoca ineficiencia y frustración para quienes intentan desplazarse en una especie de laberinto urbano.

Conforme las ciudades evolucionan, las autoridades de tránsito cumplen una función esencial en la creación de soluciones que permitan que la gente se traslade de manera eficiente, segura y sostenible. Un viaje diario hoy puede incluir distintas formas de transporte y tenemos la posibilidad de crear una experiencia mejorada en la que la logística les lleve menos tiempo a los consumidores y lo usen para disfrutar.



En el mundo,
56%
de las personas vive en ciudades.¹
Se prevé que ese porcentaje llegará al **68% para el año 2050.**²

El uso exclusivo de los automóviles no es una opción viable, dado que las calles tienen una capacidad limitada y se requieren entornos urbanos más limpios y sostenibles. Estos problemas se hacen más graves por la creciente densidad poblacional, en particular en sistemas donde predominan los autos.³



Por lo tanto, es necesario que los proveedores de transporte público ofrezcan una alternativa viable al uso de vehículos individuales para resolver los desafíos que plantea el aumento de la densidad poblacional en nuestras ciudades. El ecosistema del transporte dentro de las ciudades está diversificándose; por ello, el desarrollo de una red integral de proveedores que ofrezca opciones de transporte conectadas y fluidas ayudará a impulsar un cambio en la conducta de los consumidores y a mejorar la movilidad en nuestras ciudades.

Visa, una empresa líder en facilitar cientos de proyectos globales en el espacio de movilidad urbana, ha trabajado en estrecho contacto con ciudades, operadores de movilidad, integradores de sistemas y proveedores de apps para comprender y resolver los desafíos clave que enfrenta el ecosistema de movilidad urbana.

El informe titulado **“Cómo aprovechar el poder de la movilidad urbana en América Latina y el Caribe”** aborda los beneficios del transporte público, cómo incentivar más su uso, las tecnologías que impulsan la movilidad urbana al futuro y cuáles son las oportunidades en este espacio para los consumidores, las instituciones financieras, las ciudades y los gobiernos.

El transporte público en América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe es una de las regiones más urbanizadas del mundo.

81% de su población total vive en ciudades y zonas urbanas.⁴

Muchas ciudades latinoamericanas son de gran tamaño y con tránsito sumamente intenso. **Cada día, los consumidores pasan, en promedio,**

92 minutos

viajando, lo que equivale a 25 días por año.

Aunque algunos de los latinoamericanos prefiere trasladarse en auto particular, en muchas ciudades el costo de tener un automóvil es prohibitivo.



Son muy pocos los lugares donde es mayor la proporción de habitantes que viven en ciudades; por ejemplo:

Japón



92%⁵

Australia



86%⁵

EUA



83%⁵

La necesidad de reducir los niveles de contaminación y mejorar la movilidad llevó a los gobiernos a encarar iniciativas que apuntan a disminuir la congestión y el smog; por ejemplo, restringir el uso de vehículos a días específicos de la semana.

Casi el 50%

de los consumidores de América Latina tiene programas semejantes en su ciudad.

La consecuencia es que, en esos lugares, la gente depende en cierta medida del transporte público.

Niveles de uso del transporte público en América Latina y el Caribe⁶

85%

usa alguna forma de transporte público.



78%

utiliza medios de transporte público masivo, como autobuses, metros y trenes.



77%

utiliza medios de transporte público individual, como viajes compartidos y taxis.

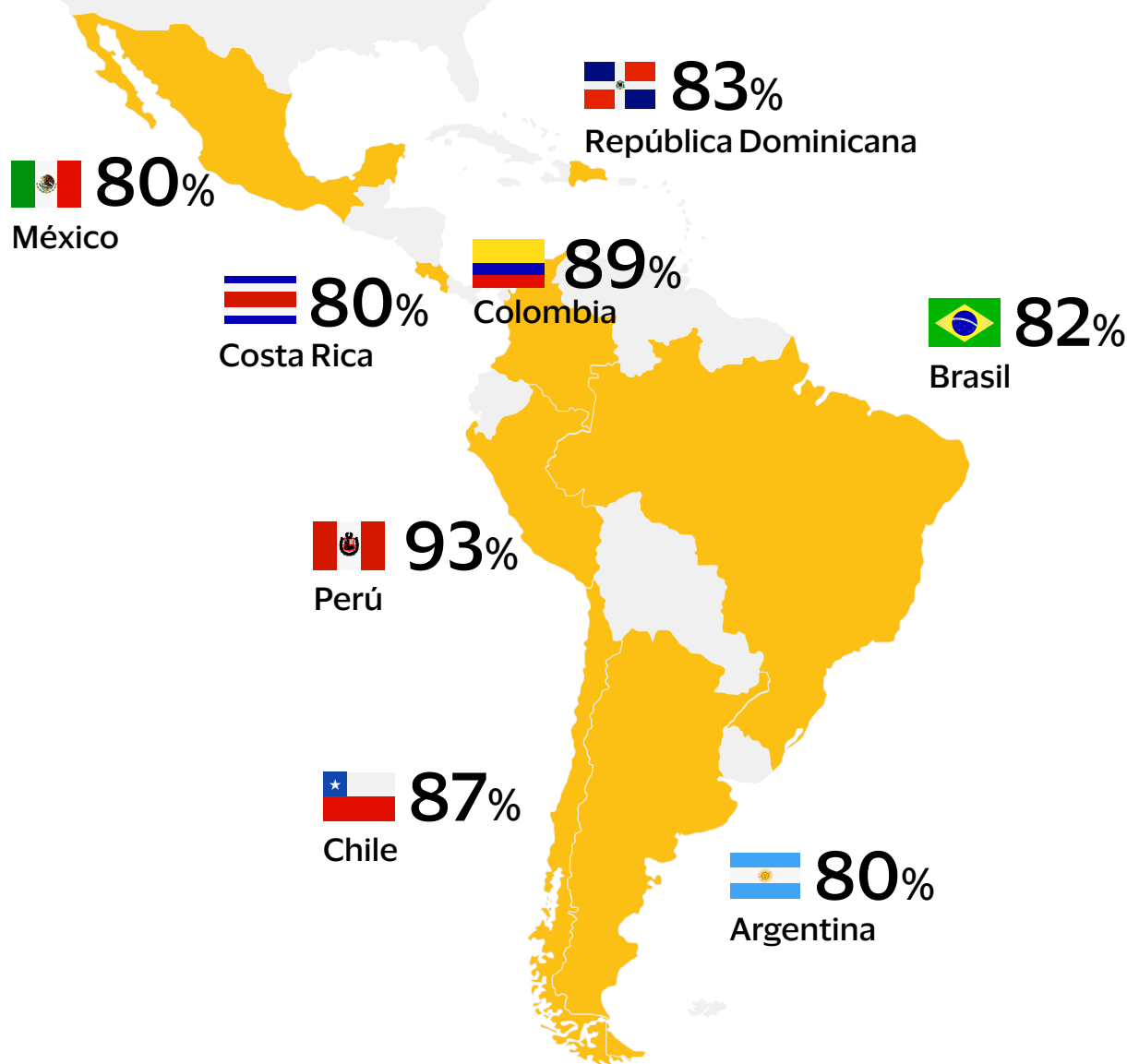


6%

usa medios de micromovilidad, como el alquiler de bicicletas y scooters.



Mayores usuarios del transporte público en América Latina y el Caribe⁶



En América Latina y el Caribe, el transporte público tiene grados muy distintos de modernización y sofisticación. Las 5 ciudades más evolucionadas en términos de movilidad urbana son **Ciudad de México, Río de Janeiro, Santiago, Guadalajara y Bogotá**. Si bien muchas grandes ciudades en países más desarrollados, como Argentina y Chile, cuentan con sistemas de transporte bien conectados y tecnológicamente avanzados, no sucede lo mismo en los países en vías de desarrollo de la región, como Paraguay y Bolivia, e incluso en muchas zonas rurales en países más ricos, donde la gente debe recurrir a una variedad de opciones más antiguas para trasladarse.

A pesar de los altos índices de uso del transporte público y de las restricciones al uso de automóviles, la gente de toda la región de América Latina y el Caribe suele optar en gran medida por los medios transporte privados, como autos, motocicletas y bicicletas. Para que la gente empiece a preferir el transporte público a esos medios privados de transporte, hacen falta programas y políticas que mejoren el acceso y la comodidad, servicios con mejor cobertura, una flota de vehículos moderna, menores tiempos de viaje y opciones de pago más simples.

Impulsando la inclusión financiera a través del transporte público

El transporte público aporta muchos beneficios tanto a las personas como a las comunidades, que contribuyen a abordar los desafíos que enfrentan los gobiernos en las ciudades, ya que optimizan la movilidad, mejoran la calidad del aire, crean opciones sostenibles para los habitantes y favorecen el acceso a comercios y servicios.

Algunos beneficios principales:



Costo accesible

El transporte público tiende a ser más económico que el privado, en especial los autos. Movilizarse en un auto particular implica gastos de combustible, estacionamiento y mantenimiento.



Comodidad

El transporte público puede ser una opción práctica, sobre todo cuando se recorren largas distancias, se visitan zonas muy transitadas o con poco lugar para estacionar, o zonas de una ciudad o región que resultan menos accesibles en auto.



Velocidad

El transporte público puede ser más rápido que viajar en auto particular, en especial durante las horas pico, cuando se habilitan carriles exclusivos para el transporte público, con el fin de evitar los embotellamientos.



Sostenibilidad ambiental

El transporte público produce menos emisiones de dióxido de carbono por pasajero que los vehículos particulares, lo cual ayuda a reducir el impacto ambiental de las personas que se trasladan por una ciudad o región.



Inclusión financiera

El rol de la industria del transporte en la inclusión financiera tiene tanto que ver con la estructura de los sistemas de pago como con el costo de los boletos. La incorporación de sistemas de pago digitales a las redes de transporte permiten que aquellas personas que no están bancarizadas o lo están de manera muy limitada puedan acceder a una mayor oferta de servicios financieros.



Tecnologías innovadoras que transforman el futuro de la movilidad urbana

Al mejorar los sistemas de transporte público, los países de América Latina están buscando lograr un futuro en el cual la movilidad urbana sea multimodal, basada en alta tecnología, conectada y cómoda. Algunos países y ciudades están más cerca que otros en el intento de incorporar al transporte público las innovaciones más prometedoras. Pero, tarde o temprano, los sistemas de tránsito de toda América Latina se transformarán gracias a las siguientes tecnologías.

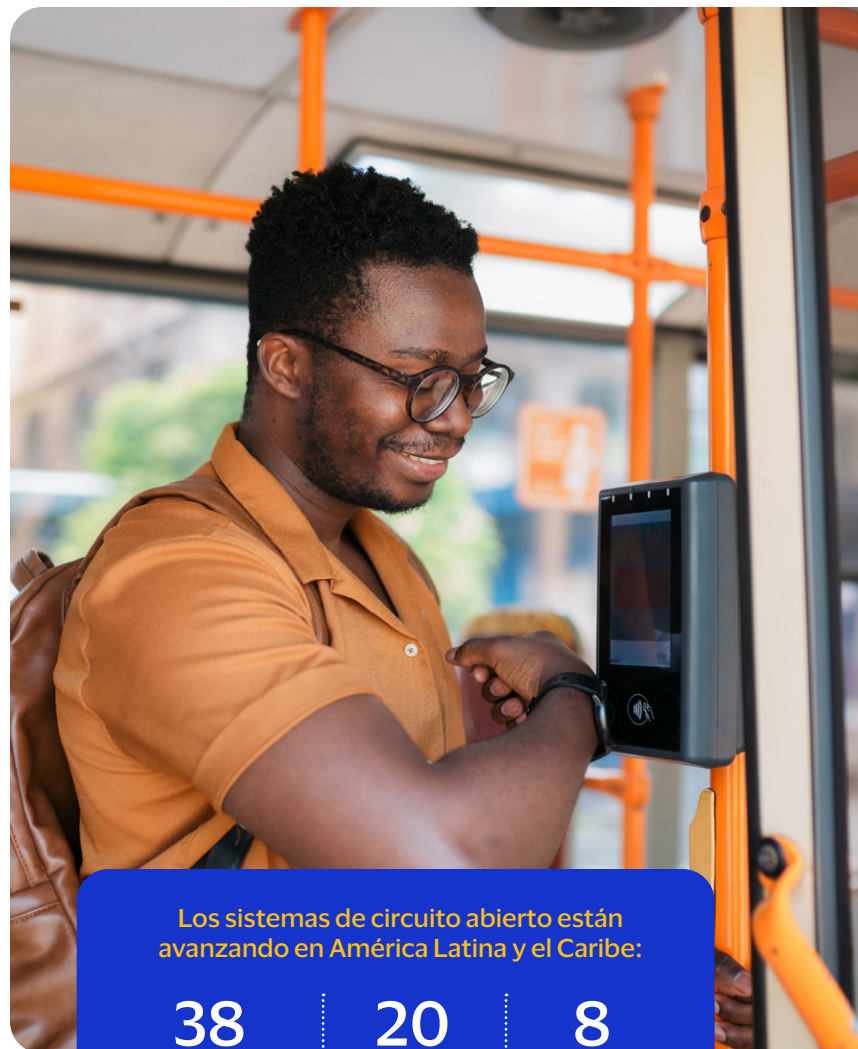
Sistemas de pago universales

Los sistemas de transporte más avanzados permiten que los usuarios paguen con la mayor facilidad posible y utilicen el mismo método de pago para todas las modalidades de transporte.

Con estos sistemas de pago universales, o **de circuito abierto**, los usuarios de medios de transporte tienen la posibilidad de pagar de forma segura y cómoda con las credenciales que usan para pagar otras compras en cualquier lugar. Al usar estas credenciales, pueden obtener beneficios mientras se trasladan, como puntos de fidelización. Además, estas tarjetas se pueden utilizar para optimizar la entrega de beneficios del Estado mediante subsidios, descuentos u otros beneficios según corresponda.

Los circuitos abiertos también pueden ayudar a impulsar la inclusión financiera, dado que las credenciales se pueden usar en todo el ecosistema financiero en lugar de solo para el transporte público.

Estos sistemas también ofrecen más transparencia en los datos de pago, lo cual puede ayudar a reducir los fraudes y analizar la cantidad de pasajeros y los patrones de ingresos. Según una encuesta realizada a 75 empresas de transporte de todo el mundo, el **80% reveló que la cantidad de pasajeros aumentó tras la implementación de un sistema de circuito abierto.**⁷



Los sistemas de circuito abierto están avanzando en América Latina y el Caribe:

38

Proyectos activos

20

Ciudades

8

Países

Pagos sin contacto

La pandemia de coronavirus aceleró un movimiento hacia las transacciones sin contacto, ya que los consumidores buscaron maneras de sentirse menos expuestos en sus movimientos por la ciudad. Ese cambio se expandió rápidamente en las redes de transporte urbano, de manera característica. En los medios de transporte, el foco está en una tecnología que permita a los pasajeros girar los molinetes con la tarjeta que ya llevan en su billetera, o bien usando su teléfono o un identificador biométrico.

La transición hacia los pagos sin contacto en los sistemas de transporte ofrece muchos beneficios a los consumidores, las instituciones financieras, las autoridades del transporte público y el sector público. Los consumidores obtienen una manera de pagar fácil y segura que no requiere contacto físico. La privacidad de los usuarios está asegurada, pues los emisores de las tarjetas pueden tokenizar esas transacciones, y así aumentan los beneficios por fidelización. Cuando a los pasajeros se les da la opción de pagar sin contacto, las instituciones financieras ven que el uso de sus credenciales aumenta, como también la activación de credenciales nunca utilizadas en un comercio. Tanto las autoridades de tránsito como los gobiernos se benefician con la capacidad de reducir el fraude y generar información basada en datos a partir de las transacciones digitales.

En América Latina y el Caribe, los consumidores desearían contar con más métodos de pago digitales en el transporte público. Los pagos sin contacto avanzan a pasos agigantados en toda la región.



Índices de penetración de los pagos sin contacto en América Latina y el Caribe⁸



En Río de Janeiro,
el uso de los pagos sin contacto
creció un 40% por mes tras la
implementación del sistema en
2019.⁹

A pesar de estos avances en muchos lugares, a gran parte de los habitantes de la región le gustaría usar aún más los medios de pago sin contacto como *tap to pay* con tarjetas de crédito o débito, *apps* y relojes inteligentes en autobuses, tranvías, trenes, metro y taxis.

Scooters y bicicletas eléctricas

Los scooters, e-scooters y bicicletas eléctricas de alquiler cumplirán una función importante en el futuro de los sistemas de movilidad urbana, ya que resultan muy útiles para las distancias cortas que constituyen las primeras y últimas millas de un viaje. Si se cuenta con esta opción, especialmente cuando el método de pago es el mismo que para el resto del viaje, se crea un panorama de transporte más conectado y cómodo para los residentes urbanos.

La micromovilidad tiene la ventaja de ser una opción práctica, ecológica y de menor costo para las distancias cortas, una manera accesible de evitar el tránsito. Una de sus principales desventajas es la falta de seguridad, que preocupa especialmente en América Latina, donde la infraestructura vial no es óptima para estas formas de transporte.

El alquiler de scooters, e-scooters y bicicletas eléctricas aún no está muy difundido en América Latina. Si bien existen en algunas ciudades, como Bogotá y Medellín, los habitantes de la región no suelen considerarlos una opción conveniente. Las empresas privadas no han logrado establecer sistemas viables en las ciudades de la región. Principalmente en Perú y México, las empresas privadas han tenido que eliminar esta opción tras sufrir numerosos robos y verse frustradas por la falta de reglamentación. En esta etapa, es más probable que prosperen las iniciativas impulsadas por el sector público.

La micromovilidad tiene la ventaja de ser una opción práctica, ecológica y de menor costo para las distancias cortas, una manera accesible de evitar el tránsito.





Automóviles eléctricos e híbridos

Los vehículos eléctricos e híbridos son mundialmente conocidos, y en ciertas regiones, como el norte de Europa y China, han ganado mucho terreno en el mercado.¹⁰ La adopción generalizada de estos tipos de vehículos es considerada, cada vez más, una pieza fundamental en la lucha por detener el cambio climático.

A los consumidores de América Latina y el Caribe les interesan estas opciones. Sin embargo, aunque las ventas de vehículos eléctricos casi se duplican año a año, los números siguen siendo relativamente bajos.¹¹

En la primera mitad de 2022, las ventas de vehículos híbridos y eléctricos aumentaron un

38%

en la región que comprende **Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Perú y República Dominicana**, países donde 67.255 consumidores los compraron.¹²

Automóviles sin conductor

Diversas empresas privadas están siendo pioneras en la implementación de los automóviles sin conductor, que, según prevén, serán parte del panorama de la movilidad urbana en unos años. En ciudades como San Francisco¹³ y Estocolmo¹⁴ están lanzando algunos pilotos con taxis sin conductores. Sin embargo, se ha dado suma importancia a las cuestiones de seguridad¹⁵, por lo que el avance es lento.¹⁶

En América Latina y el Caribe hay pilotos muy limitados de vehículos autónomos, como un proyecto de tres meses que se lanzó en Chile en 2022.¹⁷ Pero, en la mayoría de los casos, la infraestructura vial no permite que la operación de esta tecnología sea segura.

La prioridad para los gobiernos y los organismos de transporte de la región es mejorar los caminos y la infraestructura de los sistemas de transporte masivo.



Prepago de parquímetros

El prepago de parquímetros es un sistema que permite que los conductores vean opciones de estacionamiento basadas en datos y en tiempo real, con precios, ubicación y disponibilidad. Los sistemas incluyen sensores que alertan a los conductores cuando hay espacios disponibles, lo que reduce la cantidad de vehículos en circulación en las ciudades. Además, los conductores pueden pagar el estacionamiento con sus teléfonos celulares. Esto brinda más comodidad y mejores ingresos a los organismos de transporte de la ciudad.

Estos sistemas apenas han penetrado en América Latina y el Caribe; sin embargo, en Brasil se está probando un pequeño piloto para demostrar su importancia. El sistema que está a prueba permite que los usuarios paguen por adelantado para reservar un espacio de estacionamiento, y que, al llegar, puedan acceder con un simple botón en su dispositivo o *wearable*.

La micromovilidad adquiere fuerza como parte de una tendencia hacia el bienestar



La micromovilidad es un aspecto único en el entorno de la movilidad urbana, ya que el uso de un scooter o una bicicleta para moverse por la ciudad exige actividad física. Estas opciones ayudan a los habitantes de las ciudades a mejorar su salud, a la vez que reducen su huella de carbono mientras se trasladan de un sitio a otro. Dado que el bienestar en todas sus formas sigue siendo una tendencia importante entre los consumidores,¹⁸ no resulta sorprendente que la micromovilidad haya sido extremadamente popular en los últimos años en las ciudades de todo el mundo.

Esta tendencia fue impulsada con gran energía por un grupo de consumidores que empieza a conocerse como los “Protagonistas del bienestar”, que están ansiosos por utilizar herramientas digitales para medir y hacer un seguimiento de todos los aspectos de su salud y bienestar.¹⁹ Desde cursos virtuales de *mindfulness* hasta telemedicina o wearables que registran los principales datos de salud, los protagonistas del bienestar utilizan una variedad de herramientas para mejorar su forma de vida. Generan la demanda de todo, desde suplementos y *apps* de salud y bienestar hasta productos para entrenamiento físico.



En América Latina y el Caribe se observa un creciente interés por la vida sana, y un estudio de 2021 reveló que la región es líder mundial en cantidad de habitantes que desean ser más activos después de la pandemia de COVID.²⁰

Estos consumidores demuestran entusiasmo por incorporar la micromovilidad a su vida diaria.

Cómo sería un día en la vida de un habitante que se mueve en una ciudad latinoamericana

Por lo general, los residentes urbanos están conectados digitalmente, y usan esa conectividad como parte clave de su modo de trasladarse a diario por la ciudad.



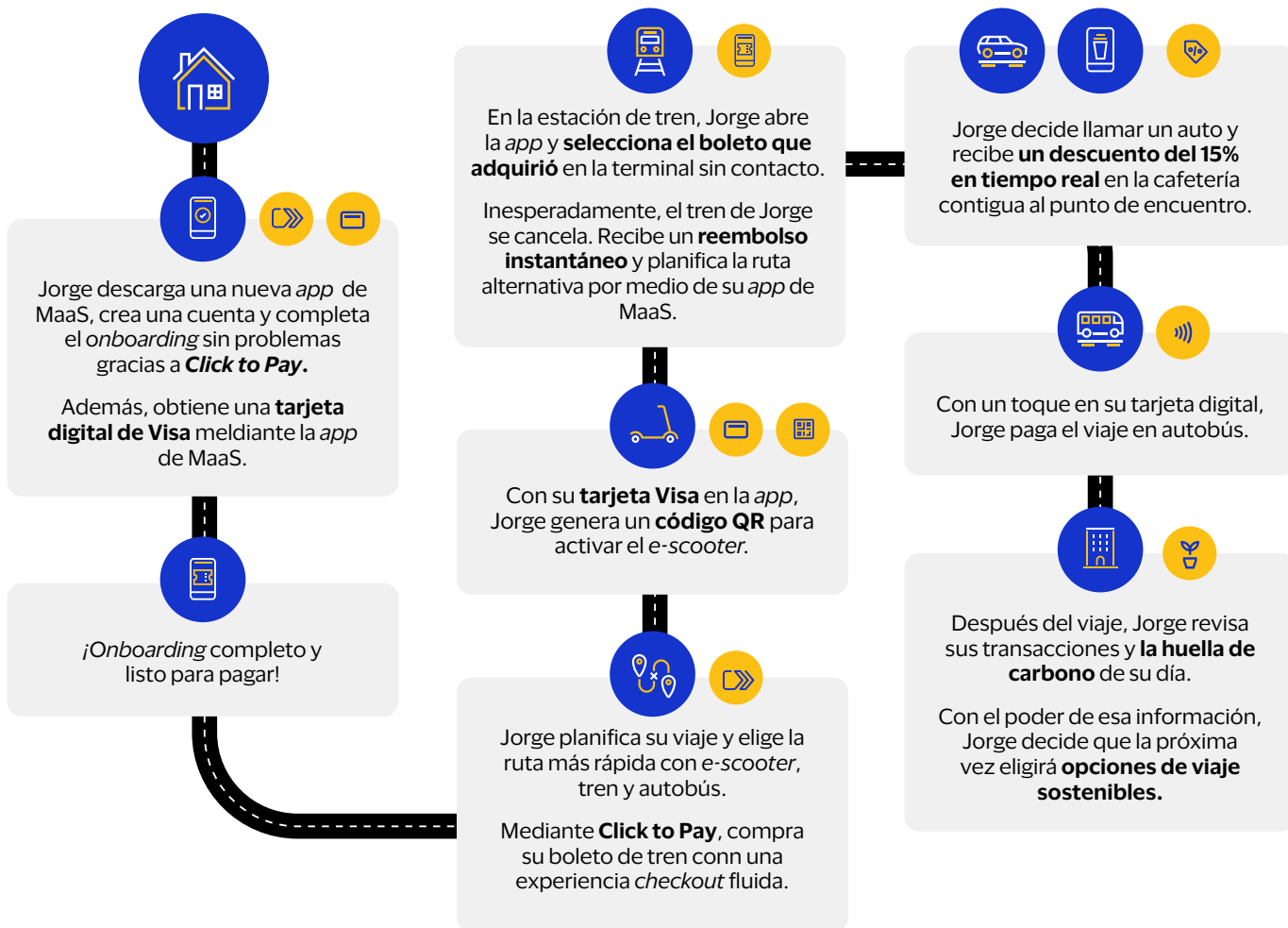
VEAMOS UN EJEMPLO

Jorge,

que vive en Santiago de Chile, usa una serie de herramientas digitales para planificar y llevar a cabo sus traslados. Utiliza una *app* de movilidad como servicio (MaaS) y una tarjeta digital de Visa para planificar sus viajes, comprar su boleto de tren, escanear el código QR para retirar su e-scooter, recibir reintegros y buscar alternativas cuando se cancela un tren, reservar un viaje compartido, conseguir descuento en tiempo real en una cafetería por el camino, y pagar su boleto de autobús. Después de su viaje, Jorge usa herramientas digitales para ver los detalles de todas sus transacciones y calcular la huella de carbono de su viaje.

CASO ILUSTRATIVO

Mira el viaje de Jorge y cómo Visa está impulsando la próxima generación de MaaS





Crear la movilidad urbana sostenible

Mientras la sociedad global sigue enfrentándose al cambio climático, es imperativo para cualquier centro urbano que quiera ser parte de la solución contar con movilidad urbana sostenible. Movilidad sostenible significa utilizar métodos de transporte que reduzcan la huella de carbono del movimiento de la gente en el entorno.

Un elemento del transporte sostenible consiste en instituir más medios de transporte ecológicos, como los vehículos eléctricos y la micromovilidad. Una opción interesante para descarbonizar el transporte en América Latina y el Caribe es la implementación de autobuses eléctricos.



Santiago de Chile es líder en este aspecto: cuenta con una flota de 287 autobuses eléctricos, con ocho terminales de carga.²¹



En **Bogotá**, tres nuevas estaciones de carga abastecerán a 379 e-buses.²¹



Perú también está avanzando, ya que una empresa lanzó el primer autobús eléctrico del país en octubre de 2023.²¹

Indefectiblemente, los **autobuses eléctricos** incluyen la tecnología de pago de circuito abierto, que permite que los pasajeros paguen con su credencial de preferencia. Cuando los usuarios sienten que pueden pagar de forma más segura con su tarjeta o *app* preferida, tienden a viajar con más frecuencia. Además, es más probable que los operadores de transporte aumenten la inversión en seguir mejorando las flotas.

Es un círculo virtuoso en el cual la modernización de un sistema de tránsito aumenta la cantidad de pasajeros, y esto, a su vez, incrementa la inversión en electrificación y digitalización. Un ciclo así aumenta la sostenibilidad y la facilidad de uso del sistema de transporte de un país. Con el tiempo, los sistemas de transporte público que son más fáciles de usar, más accesibles, más seguros y baratos atraen a más pasajeros. Y cuando crece la cantidad de gente que usa el transporte público, se reduce el uso de vehículos privados que causan muchas emisiones de gases y el sector se vuelve más sostenible.²²

An aerial photograph showing a two-lane asphalt road with white dashed lane markings. Two cars, a dark one on the left and a light one on the right, are driving away from the viewer. The road is flanked by a thick, lush green forest that fills the upper and lower portions of the frame.

La función de los mayores estándares de eficiencia en vehículos y combustible

Los vehículos particulares siguen siendo populares en todo el mundo, por lo que resulta importante mejorar los estándares de eficiencia y combustible para descarbonizar el transporte. Los países de América Latina están trabajando para mejorar los estándares de emisión de los vehículos, pero enfrentan la dificultad de mejorar la calidad del combustible.

La mayoría de los países de la región deben mejorar sus refinerías para producir combustibles con menores niveles de azufre, o bien importar el combustible necesario para cumplir con las pautas legisladas. Por ejemplo, Perú tiene normas de alta eficiencia, pero no puede distribuir los combustibles bajos en azufre a sus zonas remotas por el mal estado de los caminos y la falta de almacenamiento, de manera que esas áreas del país continúan operando con gasolina que tiene 1000 ppm de azufre.²² Los funcionarios públicos deben prestar atención a estas cuestiones, ya que afectan el estado general de los sistemas de movilidad sostenibles.

Cómo incentivar el uso del transporte público

+77%

de los habitantes de América Latina, considera que el tiempo de viaje es el factor más importante a la hora de elegir un medio de transporte.⁶

Esto significa que las autoridades de las ciudades y los organismos de transporte deberían priorizar un sistema que sea eficiente, rápido y con rutas bien diseñadas.

Los latinoamericanos confiesan que no se sienten del todo seguros en ningún sistema de transporte, y esto contribuye a que prefieran usar sus vehículos particulares. Con mayor seguridad, aumentaría la cantidad de pasajeros. Es interesante que, si bien los latinoamericanos son conscientes de la importancia de la sostenibilidad ambiental, este factor no influye mucho en la elección de un medio de transporte, de modo que no es uno de los principales métodos para incentivar el uso del transporte público.

Existen numerosas maneras de incentivar el uso del transporte público. Los usuarios de América Latina y el Caribe buscan mejoras en general en infraestructura, confiabilidad y facilidad de uso, métodos de pago y seguridad pública.

Si se mejoraran ciertos aspectos específicos de los sistemas existentes, los usuarios latinoamericanos podrían optar más por el transporte público

- Infraestructura y equipos mejores y más modernos
- Rutas, líneas y horarios adicionales para autobuses y trenes
- Tiempos de viaje más confiables y horarios que se cumplan
- Mejor integración de los distintos servicios y rutas
- Conductores capacitados y profesionales
- Mantenimiento periódico de los vehículos y la infraestructura en general
- Introducción de trenes y autobuses eléctricos
- Disponibilidad de servicios de alquiler de scooters y bicicletas, y carriles exclusivos para bicicletas
- Medidas de seguridad pública para minimizar los robos y otras amenazas
- Seguros contra robo y accidentes para los pasajeros
- Aceptación confiable de diversos métodos de pago, como efectivo, tarjetas de crédito y débito, tarjetas de circuito abierto, billeteras digitales y wearables
- Posibilidad de usar un mismo método de pago en distintos medios de transporte

El uso de credenciales en el transporte público puede modificar los hábitos de los consumidores

La integración de opciones de pago con tarjeta de crédito y débito en los sistemas de transporte público fue una gran influencia para que los consumidores cambiaran su conducta y adoptaran estos métodos de pago. Esta estrategia resulta eficaz cuando se la aplica de manera correcta y se cuenta con los elementos necesarios.

Por ejemplo, en lugares como Río de Janeiro, Brasil, Ciudad de Guatemala, Guatemala, y San José, Costa Rica, han tenido numerosos resultados positivos tras implementar esta iniciativa:

Hubo un aumento aproximado del

10%

en el total de transacciones entre los tarjetahabientes que comenzaron a usar sus tarjetas en los sistemas de transporte público.²⁴

Alrededor de la

mitad

de ese aumento se atribuyó directamente a **Mass Transit Transactions (MTT)**, mientras que la otra mitad fue un efecto halo de transacciones efectuadas en otros comercios.²⁴

Además, identificamos que esta iniciativa contribuyó a impulsar la

reactivación

de credenciales que llevaban por lo menos tres meses inactivas.²⁴

Para que este impulso de la aceptación llegue a provocar el cambio deseado en la conducta de los consumidores, es fundamental seguir las siguientes pautas:



Acompañar la iniciativa por la aceptación con una **campaña integral de marketing** orientada a concientizar e informar a los consumidores sobre los beneficios y la comodidad del pago con tarjeta.



Instalar **carteles bien visibles** en las estaciones para recordar a los pasajeros que usen su tarjeta y no efectivo al adquirir sus boletos.



Incluir **actividades promocionales**, como sorteos, para incentivar y alentar la conducta deseada.



Facilitar a los posibles usuarios el acceso a las tarjetas; por ejemplo, ofreciendo tarjetas prepago en las estaciones de MTT.



Comprobar que los comercios cercanos a las estaciones **acepten tarjetas** y tengan carteles adecuados para reforzar el cambio de conducta e impulsar el efecto halo.

Oportunidades en movilidad urbana



Para los consumidores

Los consumidores tienen mucho que ganar con la modernización de los sistemas de movilidad urbana: menos tiempo de viaje con mayor comodidad de puerta a puerta, pagos más simples que se integran con los programas de fidelización, apertura hacia la inclusión financiera, y la posibilidad de ser parte de la solución del cambio climático.



Para las instituciones financieras

Las instituciones financieras se benefician con la implementación de sistemas de pago de circuito abierto en los medios de transporte, porque la tarjeta que los pasajeros usan en el autobús o en el tren suele pasar a ser su primera opción. Cuando eso sucede, los emisores ven más transacciones en esa tarjeta específica, lo que beneficia directamente sus resultados y su capacidad de invertir en sistemas similares en otros lugares. Además, se benefician con la adquisición de nuevos clientes, a medida que los pasajeros con escaso o nulo acceso a los servicios bancarios comienzan a acceder a las herramientas que les permiten participar en la economía digital.



Para los comercios

La proximidad a los grandes centros de transporte público puede ayudar a los comercios a capitalizar las compras diarias que normalmente se realizan alrededor de las líneas del transporte público. Es fundamental instalar señalética de aceptación, pues puede incentivar a los pasajeros a hacer nuevas compras con el mismo método de pago de bucle abierto.



Para las ciudades

Cuando los pasajeros pueden usar una misma tarjeta para subir al autobús y luego pagar un café cuando descienden, tienden a comprar más, y esto beneficia la economía de esa ciudad. Los comercios cercanos a las estaciones y los que están ubicados a lo largo de las rutas de estos medios consiguen más ventas. Esto se llama “efecto halo”, y beneficia tanto a la ciudad en general como a los pequeños comercios. Además, cuando aumenta el uso de los medios de transporte y se reduce la cantidad de vehículos particulares en las calles, las ciudades se benefician por tener menos tránsito y smog, mayor seguridad en las calles y menos contaminación sonora.



Para el sector público

Con la digitalización de los pagos en los sistemas de transporte público, aumenta la transparencia fiscal y la capacidad del sector público para diseñar mejores programas, basados en datos y con valor agregado. Los gobiernos pueden usar los sistemas de tarjetas de circuito abierto para distribuir directamente beneficios, subsidios y descuentos a los habitantes. Con ciertas tarjetas de circuito abierto, pueden controlar los beneficios que distribuyen, como limitar su uso a la compra de alimentos o a quienes tienen escasos ingresos. Además, la trazabilidad de los pagos digitales ayuda a que el sector público sepa a dónde viajan los ciudadanos, cómo pagan el boleto y qué patrones se pueden observar en la vida urbana.

Finalmente, es una buena forma de impulsar los planes de inclusión financiera, introduciendo credenciales digitales a una parte de la población que tiene menor acceso a bancos y otras instituciones financieras.

Metodología

Fuente

C Space, Comunidad de consumidores Visa en :



8 países

de la región de América Latina y el Caribe



Población bancarizada

con acceso a internet



16-55 años

Hombres y mujeres



Clase

media a alta

Actividad

ACTIVIDAD 1

Hablemos de movilidad

N= 541

Fechas en el campo: Agosto 2023

ACTIVIDAD 2

Eligiendo tu movilidad y transporte

N= 581

Fechas en el campo: Agosto 2023

ACTIVIDAD 3

Mi diario de movilidad

N= 354

Fechas en el campo: Agosto 2023

ACTIVIDAD 4

¿Conoces este método de pago?

N= 581

Fechas en el campo: Agosto 2023



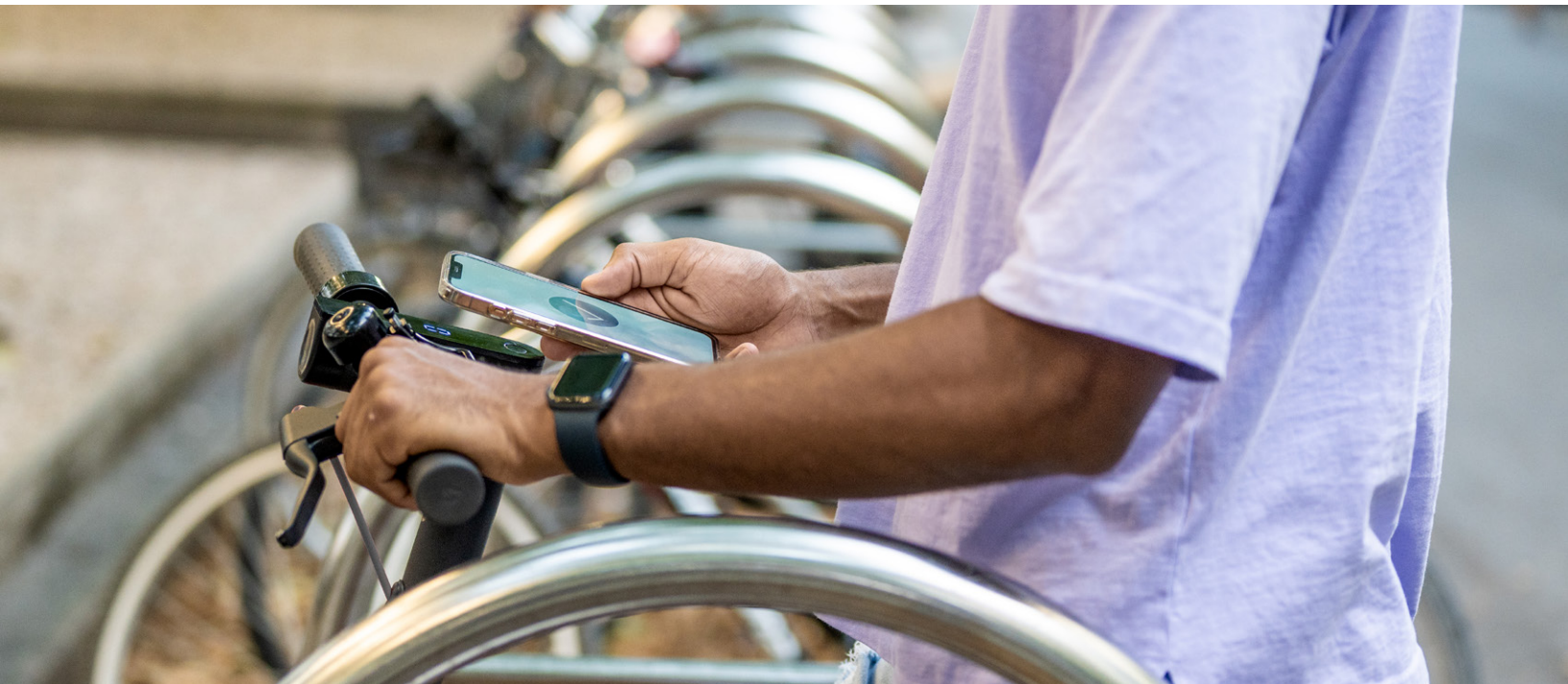
Visa está aquí para ayudarte

Comunícate con tu ejecutivo de cuenta Visa y descubre cómo podemos ayudarte a comprender el cambio en el comportamiento de los consumidores e identificar oportunidades para maximizar tus portafolios con nuestros servicios de consultoría y marketing (análisis de datos, servicios de administración de riesgo, ciclo de vida del crédito, hojas de ruta digitales, etc.) y nuestros servicios de innovación y diseño (para cocrear/codiseñar nuevas experiencias de pago y comercio).

Acerca de Visa

Visa (NYSE: V) es líder mundial en pagos digitales. Facilita transacciones de pago entre consumidores, comercios, instituciones financieras y entidades gubernamentales en más de 200 países y territorios. Nuestra misión es conectar el mundo a través de la red de pagos más innovadora, confiable y segura, y así permitir prosperar a individuos, empresas y economías. Creemos que las economías que incluyen a todos, en todas partes, estimulan a todos, en todas partes, y consideramos que el acceso es fundamental para el futuro del movimiento de dinero.

Para obtener más información, visita [Visa.com](https://www.visa.com)



Fuentes

1. The World Bank, "Urban Development", April 2023, <https://www.worldbank.org/en/topic/urbandevelopment/overview>
2. Our World in Data, "Urbanization", 2019, <https://ourworldindata.org/urbanization>
3. UITP, "New mobility and urban space: How can cities adapt?", March 2020, <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/05/Policy-Brief-New-mobility-services-and-urban-space.pdf>
4. Urban and Cities Platform of Latin America and the Caribbean, Regional urban statistics, <https://plataformaurbana.cepal.org/en/regional-urban-statistics>
5. Population Reference Bureau, Percent of Population Living in Urban Areas, <https://www.prb.org/international/indicator/urban/snapshot>
6. Unlocking the power of urban mobility in Latin America and the Caribbean, Visa Inc. 2023
7. Visa Economic Empowerment Institute, "Reimagining ridership: Open-loop payments and the future of urban mobility", <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/sites/documents/veeireimagining-ridership.pdf>
8. Visa, "Visa reaches 50% of contactless transactions penetration and unlocks new use cases in Latin America and the Caribbean".
9. Visa, "Urban Mobility in Latin America: a connection to a brighter tomorrow", https://www.visa.com/vc/content/dam/VCOM/regional/lac/ENG/Default/The%20Visa%20Difference/Innovation/GlobalUrbanMobility/Visa%20Urban%20Mobility%20in%20Latin%20America_MetroRio.pdf
10. World Resources Institute, "These Countries Are Adopting Electric Vehicles the Fastest", <https://www.wri.org/insights/countries-adopting-electric-vehicles-fastest>
11. BloombergNEF, "Electric Vehicles Start Gaining Traction in Latin America", <https://about.bnef.com/blog/electric-vehicles-start-gaining-traction-in-latin-america/>
12. Bloomberg Línea, "Mexico, Brazil Out Front in Electric and Hybrid Vehicle Sales in Latin America", <https://www.bloomberglinea.com/english/mexico-brazil-out-front-in-electric-and-hybrid-vehicle-sales-in-latin-america/>
13. NPR, "California Approves A Pilot Program For Driverless Rides", <https://www.npr.org/2021/06/05/1003623528/california-approves-pilot-program-for-driverless-rides>
14. KTH, "Autonomous vehicles en route to the city", <https://www.kth.se/en/om/nyheter/centrala-nyheter/sjalvkorande-fordon-pa-vag-mot-staderna-11151392>
15. The Economist, "Self-driving cars offer huge benefits—but have a dark side", <https://www.economist.com/leaders/2018/03/01/self-driving-cars-offer-huge-benefits-but-have-a-dark-side>
16. U.S. News and World Report, "Self-Driving Cars are Making Slow Progress", <https://cars.usnews.com/cars-trucks/features/are-self-driving-vehicles-a-reality>
17. Transdev, "First Latin American Autonomous Vehicle project in Chile was a great success", <https://www.transdev.com/en/innovation-tech/chile-latin-american-autonomous-vehicle-project-success/>
18. McKinsey & Company, "Still feeling good: The US wellness market continues to boom", <https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/still-feeling-good-the-us-wellnessmarket-continues-to-boom>
19. Oliver Wyman Forum, "The Wellness Protagonists", <https://www.oliverwymanforum.com/global-consumer-sentiment/the-new-people-shaping-our-future/the-wellness-protagonists.html>
20. Glanbia Nutritionals, "Wellness Trends in LATAM", <https://www.glanbianutritionals.com/en/nutri-knowledge-center/insights/wellness-trends-latam>
21. AutomotiveEV, "First electric bus deployed on the streets of Lima, Peru's capital", <https://www.automotiveev.com/first-electric-bus-deployed-on-the-streets-of-lima-perus-capital/>
22. Visa Navigate, "Payment Systems for Sustainable Urban Mobility", <https://navigate.visa.com/europe/purpose-and-impact/payment-solutions-for-sustainable-urban-mobility/>
23. Stratas Advisors, "Improved Fuel Specifications and Vehicle Emission Standards Take Precedence in Latin America", <https://www.stratasadvisors.com/insights/improved-fuel-specifications-and-vehicleemission-standards-take-precedence-in-latin-america/2023-05-30r010000-0400>
24. Analysis conducted using VisaNet data for Rio de Janeiro (2021) and Costa Rica (2023).

Cómo aprovechar el poder de la movilidad urbana en América Latina y el Caribe

Con la automatización, la electrificación y la digitalización, cambiará el modo de moverse por las ciudades de la región.

