

Estudio Internacional de Gestión de Viajes de 2016 de AirPlus

Parte 2

Tendencias para gerentes de viajes y viajeros de negocios.

AIRPLUS. WHAT TRAVEL PAYMENT IS ALL ABOUT.

Descripción general

Los gerentes de viajes van un paso atrás de sus viajeros

Los viajeros de negocios tienen ventaja frente a los gerentes de viajes en lo que respecta a reconocer las tendencias clave de los viajes generales y de negocios. Esta es una de las principales conclusiones de la encuesta realizada entre 847 gerentes de viajes y 1158 viajeros de negocios de 24 países de todo el mundo para el Undécimo Estudio Internacional Anual de Gestión de Viajes de AirPlus.

Tendencias principales

Les preguntamos a los encuestados acerca de seis tendencias generales clave:

- > Seguridad de los datos
- > Globalización
- > Redes sociales
- > Macrodatos
- > Economía colaborativa
- > Viajes ecológicos

En todos los casos, mayor cantidad de gerentes de viajes vieron estos temas como tendencias emergentes (43 %) en lugar de como tendencias estables ya existentes. En contraste, la mayoría de los viajeros consideraron que todos los temas, con excepción de uno (los viajes ecológicos), eran tendencias ya existentes.

Luego, les preguntamos acerca de cuatro tendencias específicas en los viajes de negocios:

- > Uso de pagos virtuales
- > Uso de pagos móviles
- > Uso de aplicaciones de viajes de negocios
- > La conducta de la nueva generación en cuanto a viajes

Más viajeros de negocios (75 %) que gerentes de viajes (62 %) vieron un efecto en los viajes corporativos para las cuatro tendencias anteriores.



43 %

Dice que son tendencias en aumento

El 33 % dice que son tendencias existentes



El 39 % dice que son tendencias en aumento

47 %

Dice que son tendencias existentes

Por qué es importante cerrar la brecha

Desde luego, estas son preguntas subjetivas sobre las cuales es posible que los gerentes de viajes y los viajeros tengan opiniones diferentes. Aun así, el contraste sistemático entre ambos grupos debería servir de señal de advertencia para los gerentes de viajes. ¿Son más lentos que los viajeros en reconocer el cambio, en especial el cambio generado por la tecnología?

No se trata de una pregunta trivial. Uno de los grandes desafíos de los viajes corporativos actuales es ofrecerles a los viajeros no solo la posibilidad de hacer reservas sino también medios de pago, comunicación y otras herramientas de gestión de viajes aprobadas que los mantengan dentro de los programas de viajes oficiales de su empresa. Los gerentes de viajes deben conocer las últimas tendencias. De no ser así, existe la preocupación de que los viajeros puedan recurrir al mercado general para acceder a las herramientas tecnológicas que se adapten más rápidamente a sus necesidades en constante evolución. Es posible que los gerentes de viajes deban esforzarse por acortar la brecha de conocimiento.

Tendencias de viajes de negocios

Pagos digitales en aumento

Las tecnologías de pago virtuales y móviles son relativamente recientes, y sin embargo, estos resultados indican que ambas están ganando amplia aceptación. Aproximadamente tres quintos de los gerentes de viajes y tres cuartos de los viajeros de negocios creen que las tecnologías virtuales y móviles están teniendo al menos cierto efecto en los viajes de negocios. Solo unos pocos creen que no tendrán ningún efecto en absoluto.

Los pagos virtuales se usan hoy en día principalmente para pagar la cuenta del hotel de los pasajeros que no tienen una tarjeta de crédito corporativa otorgada por su empleador. Con la capacidad de aplicar controles únicos a cada número de tarjeta virtual, los especialistas predicen que esta tecnología se utilizará para pagar una gama mucho más amplia de gastos de viajes en el futuro.

Mientras tanto, los pagos móviles están ganando terreno en el mercado, gracias a productos lanzados por empresas como Apple, Google y Samsung. Esto puede explicar por qué cada vez más viajeros de negocios (76 %) reconocen el efecto de los pagos móviles, respecto de los gerentes de viajes (61 %).

Jóvenes viajeros: ¿un caso que merece consideración especial?

Una proporción relativamente amplia de gerentes de viajes (37 %) reconoce que las aplicaciones móviles tienen un efecto importante en los viajes de negocios. Sin embargo, solo el 27 % considera que los jóvenes que viajan de la población laboral tienen un efecto importante, a pesar de que podría argumentarse que el uso intensivo de las aplicaciones es precisamente lo que diferencia el comportamiento de este grupo. Esta cifra reducida refleja un debate continuo entre los gerentes de viajes. Algunos creen que los viajeros más jóvenes deben ser tratados de manera diferente; por ejemplo, dándoles más flexibilidad en cuanto a sus reservas y al método que utilicen para hacerlas. Otros consideran que los jóvenes viajeros deben cumplir con las mismas políticas que sus colegas mayores.

Nueva Capacidad de Distribución – se requiere más información

También se les preguntó a los gerentes de viajes sobre el impacto de la Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por la sigla en inglés) de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, que podría cambiar el modo en que se venden los boletos aéreos a través de canales indirectos, como los operadores de turismo. Aunque el 13 % cree que la NDC tiene un efecto importante y el 20 % cree que tiene algún efecto, quizás el dato más revelador es que el 47 % no dio respuesta alguna. Esto sugiere que se requiere mayor comunicación para generar conciencia en los gestores de viaje respecto de este desarrollo posiblemente importante.

Tendencias del mercado de los viajes de negocios

Efecto en el entorno de viajes de negocios - Descripción general



Tendencias principales

Tanto los gerentes de viajes como los viajeros de negocios (en especial estos últimos) reconocen seis tendencias generales clave que señalan un mundo interconectado y orientado a la tecnología de la información. Una amplia mayoría considera que la seguridad de los datos, la globalización, las redes sociales y los viajes ecológicos son tendencias en aumento o estables. Una pequeña mayoría también cree que los macrodatos y la economía colaborativa son tendencias en aumento o estables. Solo un pequeño número cree que estas tendencias están disminuyendo o ni siquiera las considera tendencias.

El reconocimiento de estos temas es importante, dado que ejercen una influencia central en los viajes corporativos de hoy:

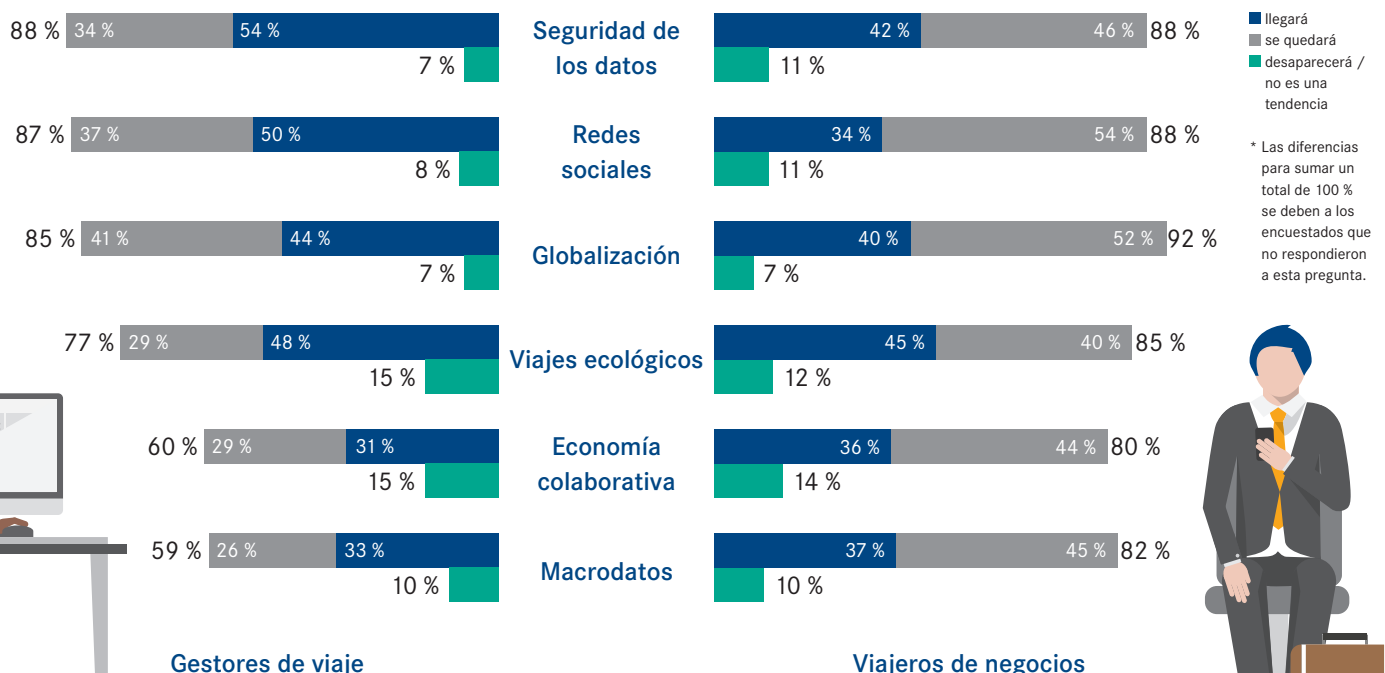
- > **Seguridad de los datos**
Los empleados deben poder transportar datos confidenciales de su empresa de manera segura cuando viajan; los empleadores necesitan asegurarse de que los prestadores de servicios manejen de manera segura los datos personales de quienes viajan.
- > **Globalización**
Conlleva mayor demanda de viajes.
- > **Redes sociales**
Los viajeros comparten sus experiencias. Se trata de un potencial medio de comunicación eficaz para los gerentes de viajes con sus pasajeros.
- > **Macrodatos**
Los gerentes de viajes pueden aprender más acerca de sus pasajeros, pero también pueden usarlos los proveedores que apuntan a la venta directa.

- > **Economía colaborativa**
Los prestadores más destacados de la economía colaborativa se encuentran en la industria del turismo. Los gerentes de viajes no saben si aceptarlos o rechazarlos.
- > **Viajes ecológicos**
Las empresas están sometidas a la presión por reducir las emisiones, incluida la cantidad de vuelos que toman.

En el caso de los gerentes de viajes, la tendencia principal de mayor crecimiento es la seguridad de los datos (54 %). Este tema ha captado cada vez más atención en la industria del turismo a lo largo de los últimos años. Las razones son diversas, incluidas las preocupaciones acerca del espionaje corporativo y la vigilancia por parte de los gobiernos, al igual que el fracaso del acuerdo sobre Principios de seguridad de la información entre la Unión Europea y los Estados Unidos. La tendencia existente más importante mencionada por los gestores es la globalización (52 %), que explica parcialmente los motivos por los que la Parte 1 del Estudio Internacional de Gestión de Viajes de este año reveló que muchos gerentes de viajes esperan que se realicen más viajes y, por consiguiente, un aumento de los costos.

Para los viajeros, la tendencia principal en mayor crecimiento son los viajes ecológicos (45 %). ¿Esta nueva conciencia ecológica podría acaso generar mayor reticencia a viajar por negocios en el futuro, a pesar de la globalización? La tendencia existente más importante mencionada por los viajeros son las redes sociales (41 %), lo que sugiere que son personas que tienen buen manejo de la tecnología, especialmente si se comparan con los gerentes de viajes, entre quienes solo el 37 % considera que las redes sociales son una tendencia existente.

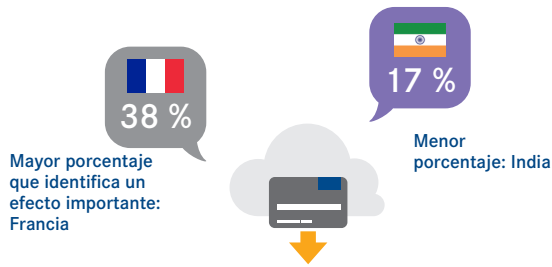
Seis tendencias generales clave*



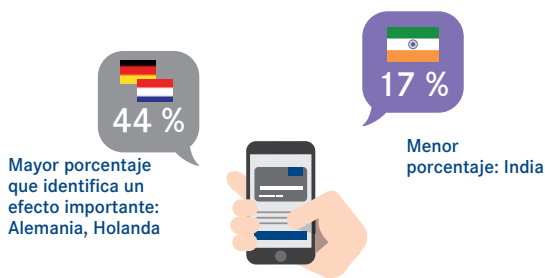
Las actitudes varían según el país

Las actitudes de los gerentes de viajes respecto de los viajes de negocios suelen variar entre un grupo selecto de países: Estados Unidos, el Reino Unido, Suiza, Austria, Holanda, Francia, Bélgica, la región escandinava, China, India, Singapur y Australia.

Pagos virtuales



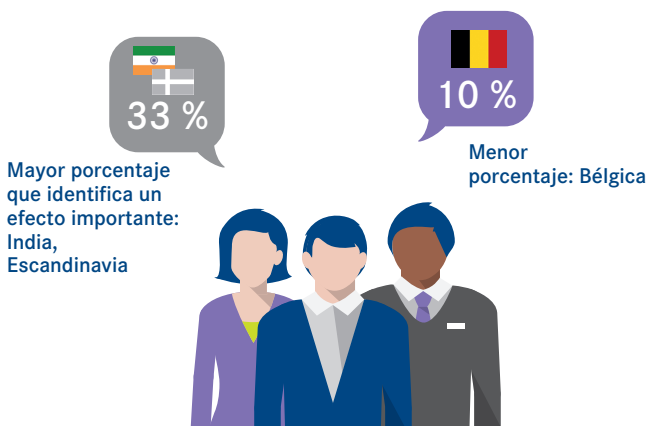
Pagos móviles



Aplicaciones de viajes de negocios



Conducta de las nuevas generaciones de viajeros

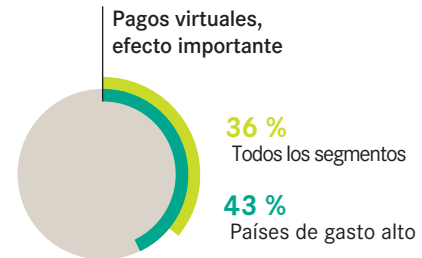


Opiniones encontradas en India

India es el país más llamativo en lo que respecta a estas cifras. Su expansión económica se debe, en parte, al ingreso al mercado de una nueva oleada de empleados de la generación Y y del Milenio, orientadas a la tecnología, que ingresan al mercado laboral. Esto puede explicar por qué muchos gerentes de viajes de India consideran que los jóvenes viajeros tienen un efecto sustancial (al igual que en la región escandinava, donde hay muchas empresas tecnológicas jóvenes). Sin embargo, al mismo tiempo, los pagos comerciales se encuentran en sus etapas tempranas de desarrollo en lo que hace tiempo es una sociedad basada en el efectivo, lo que explica por qué los pagos virtuales y móviles son poco comunes en India.

El tamaño importa

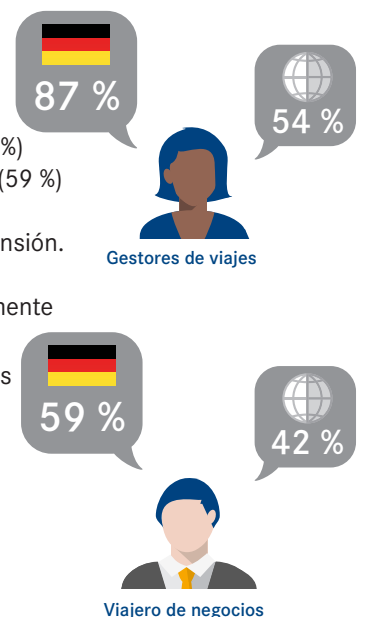
También hay algunas observaciones importantes cuando se analizan los datos según la magnitud del gasto en viajes de los encuestados. En especial, los gerentes de viajes en empresas con alto nivel de gasto son quienes creen más firmemente que los pagos móviles, los pagos virtuales y la conducta de la nueva generación afectan considerablemente a los viajes corporativos.



La seguridad de los datos es un tema candente en Alemania

Surgen variaciones entre países en los datos sobre las tendencias principales. Por ejemplo, Alemania tiene por gran diferencia la mayor cantidad de gerentes de viajes (87%) y también de viajeros de negocios (59%) que identifican la seguridad de los datos como una tendencia en expansión. Esto no resulta sorprendente: Alemania ha surgido contundentemente como un sólido defensor de los derechos de privacidad de los datos en los últimos años.

Seguridad de los datos: una tendencia en expansión



AirPlus International

Dornhofstraße 10
63263 Neu-Isenburg
Alemania

T + 49 (0)6102.204-444
F + 49 (0)6102.204-3490
btm@airplus.com

Acerca del estudio: El estudio fue llevado a cabo entre septiembre y octubre de 2015 por la empresa de investigación de mercado 2hm en nombre de AirPlus International. Se entrevistó a un total de 847 personas responsables de la gestión de viajes dentro de su empresa y a 1158 viajeros de negocios de 24 países de todo el mundo.