

# ENCUESTA A VIAJEROS: GESTIÓN DE RIESGOS EN LOS VIAJES

POR RESEARCH AND INTELLIGENCE Y GLOBAL CRISIS MANAGEMENT,  
DE BCD TRAVEL

Noviembre de 2022

# ACERCA DE LA ENCUESTA

Research & Intelligence se asoció con Global Crisis Management para crear una encuesta y reunir información sobre la gestión de riesgos en los viajes (TRM, por sus siglas en inglés). La encuesta pretende explorar el tema de la gestión de riesgos en los viajes al examinar la experiencia del viajero y una serie de medidas que pueden mejorar la salud, seguridad y protección de los viajeros de negocios.

El equipo de Global Crisis Management (GCM) de BCD Travel no sólo monitorea la seguridad de los viajes en eventos mundiales, sino que son los expertos en materia de TRM. El GCM representa a BCD Travel en el Comité de riesgos de GBTA EMEA, así como en el Comité de riesgos ISO TC262 y en el Consejo de Normas de Canadá. Colabora internamente con una variedad de departamentos, desde el desarrollo de productos hasta la consultoría, y se le pide a menudo participar en seminarios web y eventos del sector para hablar sobre gestión de riesgos.

Combinando los conocimientos de Research & Intelligence con la experiencia de Global Crisis Management, se creó la encuesta para viajeros sobre la gestión de riesgos en los viajes.



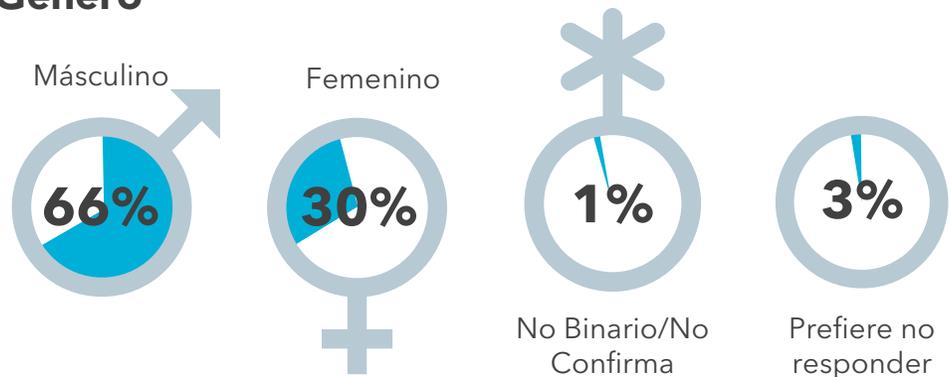
**Busque este símbolo para ver más información del equipo de Global Crisis Management sobre gestión de riesgos en los viajes**

- [Una mirada a los encuestados](#)
- [Percepción de los viajeros sobre la TRM en sus organizaciones](#)
- [Actitudes de los viajeros hacia la seguridad](#)  
[Cómo los viajeros se mantienen seguros y se sienten apoyados](#)

# Una mirada a los encuestados

Un total de 674 viajeros completaron la encuesta.

## Género



## Industria

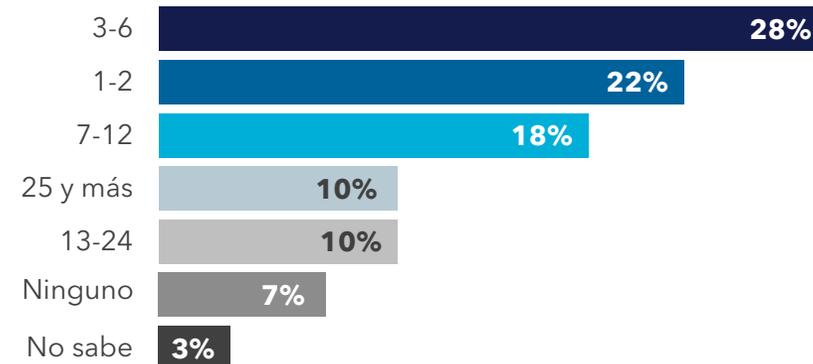
Un total de 22 industrias están representadas, con la mayoría de los participantes pertenecientes a los sectores de:

**19%**  
Salud/  
Farmacéuticas

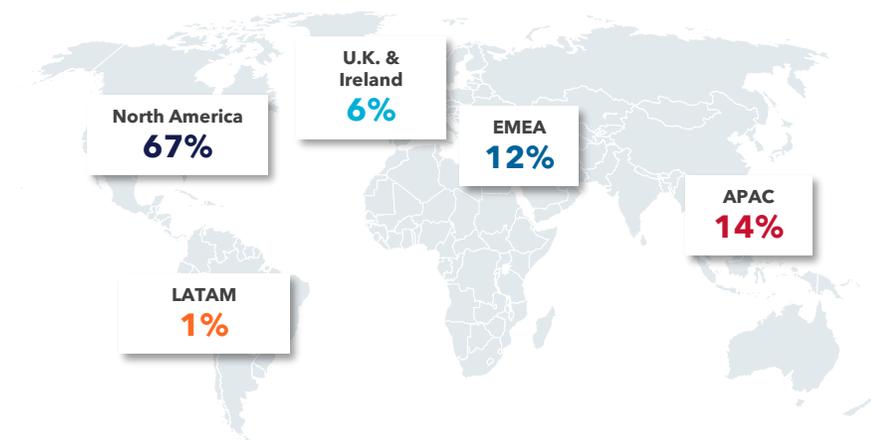
**16%**  
Manufactura

**16%**  
Aeroespacial  
/Defensa

## Viajes al año



## Regiones





## Percepción de los viajeros sobre la TRM en sus organizaciones

Salud, seguridad y protección del viajero como prioridad

Apoyo a los viajeros que trabajan a distancia

Apoyo a los viajeros que amplían un viaje de negocios para incluir tiempo de ocio

Respaldo a los viajeros después del viaje

# Percepción de quienes piensan que su organización prioriza la salud, seguridad y protección del viajero

Es prometedor ver que el **76%** de los viajeros piensa que sus empresas tratan su salud, seguridad y protección como una **prioridad**. Las organizaciones lo consiguen no sólo al crear y mantener un programa eficaz de gestión de riesgos de viajes, sino también al hacer que tanto este como las políticas sean **accesibles**, mientras establecen una cultura que promueva los tres aspectos mencionados. Con un **68%** que afirma trabajar en una organización con una **política** de TRM, vemos que la mayoría de los viajeros están informados acerca de las políticas de la empresa. El **29%** que **no sabe** si su organización tiene alguna normatividad al respecto podría ser un indicio de la necesidad de involucrar más a los empleados en este tipo de políticas



## Porcentaje de compañías con una política de gestión de riesgos en los viajes



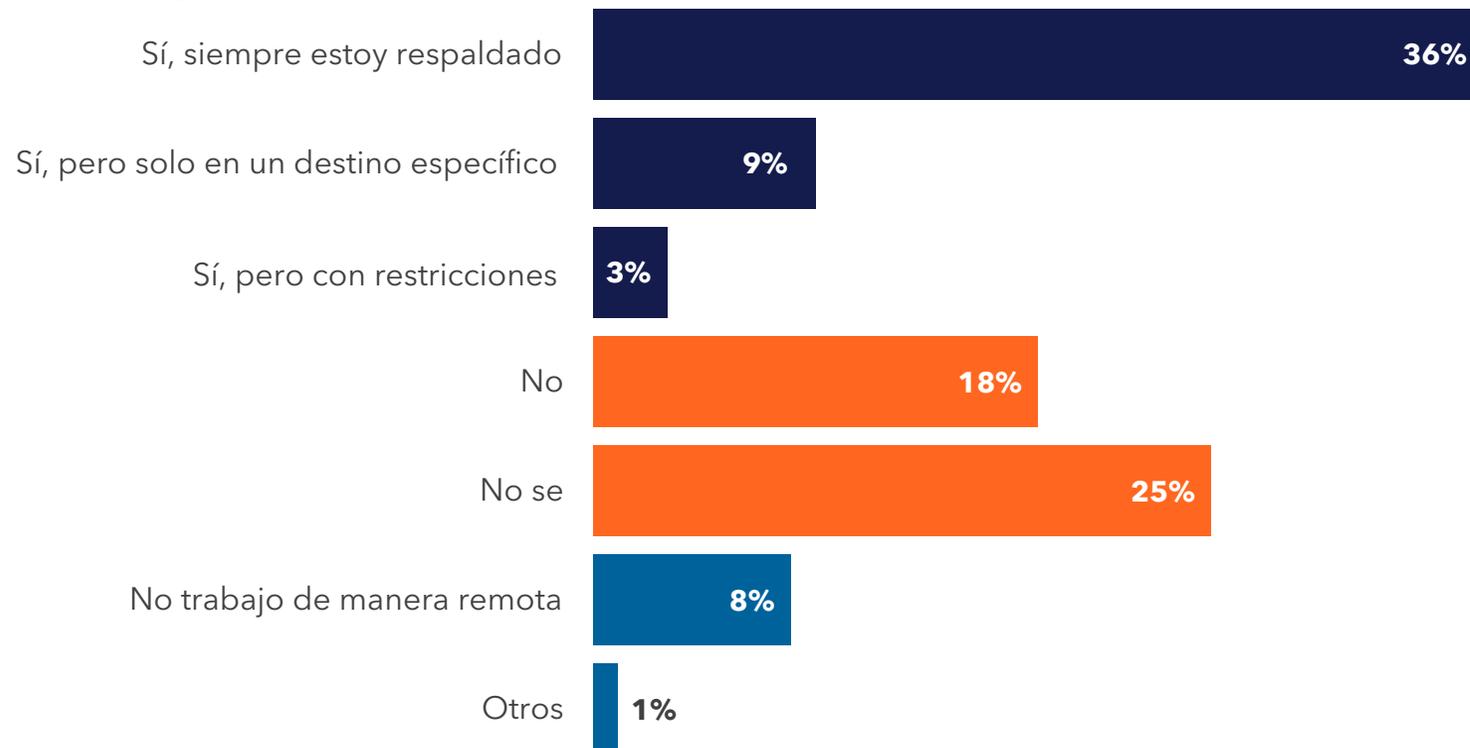
# Apoyo a los viajeros que **trabajan a distancia**

Mientras que más de un tercio de los viajeros indican que sus empleadores siempre se ocupan de su seguridad y protección al trabajar a distancia, una cuarta parte simplemente **no sabe** si están cubiertos en absoluto. En algunos casos, la atención se extiende sólo a lugares específicos o posee **restricciones**.

Las áreas con importantes **brechas** entre la necesidad del viajero y el apoyo proporcionado podrían dar lugar a más **obligaciones** para la empresa y a la **pérdida de confianza por parte de los empleados**.

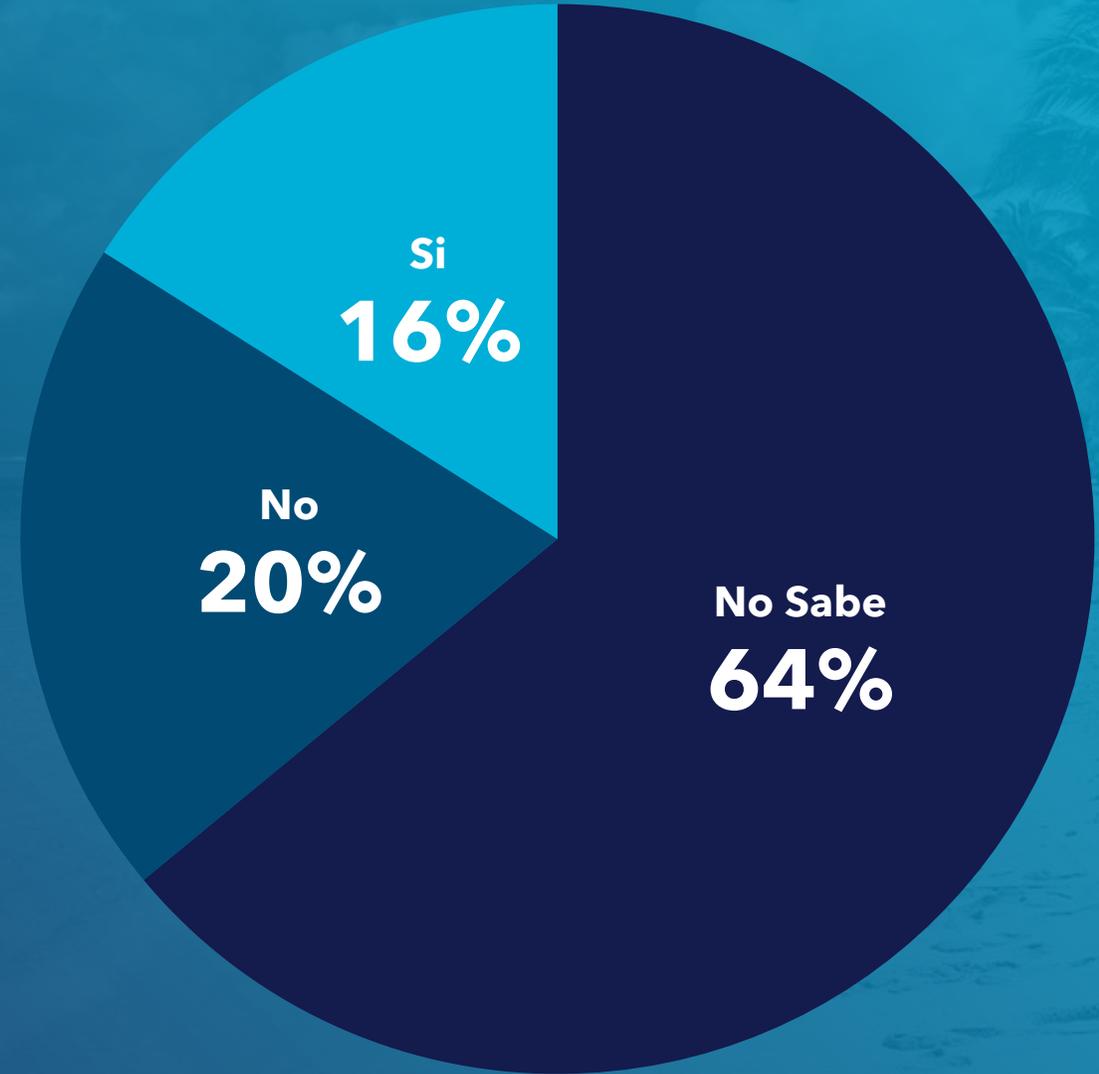


La era de los **nómadas digitales** y de la **oficina virtual** trajo consigo el paso de la gestión de riesgos en los viajes a la **gestión de riesgos para las personas**. En 2021, un [tribunal alemán](#) dictaminó que un hombre que se cayó mientras caminaba de su cama a su oficina en casa se encontraba "trasladándose al trabajo". Por lo tanto, lo consideró un accidente laboral. Con precedentes como estos, las organizaciones podrían tener que **reevaluar su deber del cuidado** hacia todos los empleados ubicados en diversos lugares remotos, y no solo hacia quienes viajan por negocios.



# Apoyo a los viajeros que amplían un viaje de negocios para incluir tiempo de ocio

Casi dos tercios de los viajeros no saben si su empleador los apoya en cualquier emergencia médica o de seguridad en la **parte de ocio durante un viaje de negocios prolongado con fines de diversión**



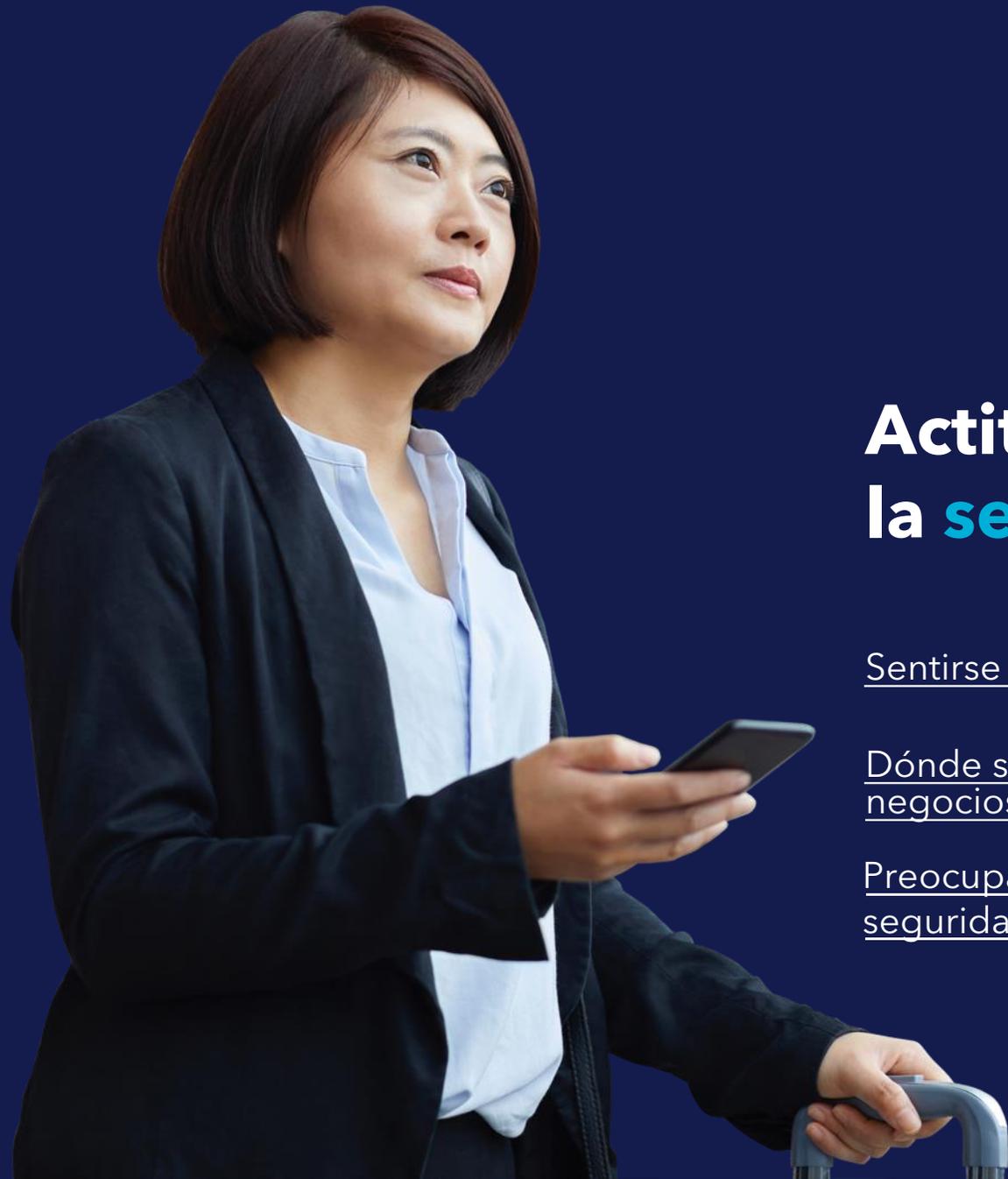
Los viajeros siguen aprovechando las ventajas de los viajes de **bleisure** al alargar sus viajes de negocios con fines de ocio. Las organizaciones deben **determinar sus políticas** de gestión de riesgos en torno a esta tendencia, así como involucrar a sus empleados adecuadamente. Además, el apoyo a los viajes de bleisure podría usarse para **atraer** y retener a los mejores **talentos**.

# Respaldo a los viajeros después del viaje



Las organizaciones pueden usar el regreso de un viaje para permitir tiempo libre que ayude a los viajeros a **recuperarse** del jet lag; pedir **retroalimentación** sobre el proceso y los proveedores; hacer **controles** de salud mental o física, y sobre todo hacer seguimiento a los **incidentes** médicos o de seguridad que puedan haber provocado traumas, lesiones o enfermedades.

Los viajes pueden ser una carga para el bienestar general de una persona, por lo que el proceso de **gestión de riesgos no termina** cuando este llega a su final. Hemos visto en nuestras encuestas sobre las [prioridades de los programas](#) de viajes, realizadas entre 2020 y 2022, que el **bienestar/satisfacción del viajero** es sistemáticamente la **segunda prioridad** después del deber de cuidado. Sin embargo, el **39%** de los viajeros aseguran **no recibir apoyo al regresar de un viaje**.



# Actitudes de los viajeros hacia la **seguridad**

Sentirse inseguro en un viaje de negocios

Dónde se sienten los viajeros menos seguros en los viajes de negocios

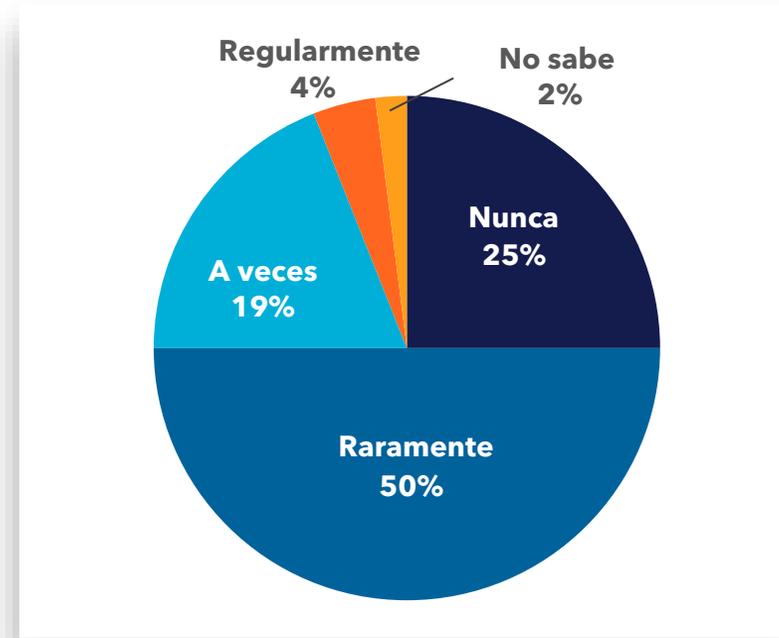
Preocupaciones de los viajeros en materia de salud o seguridad cuando viajan por trabajo

# Sentirse inseguro en un viaje de negocios

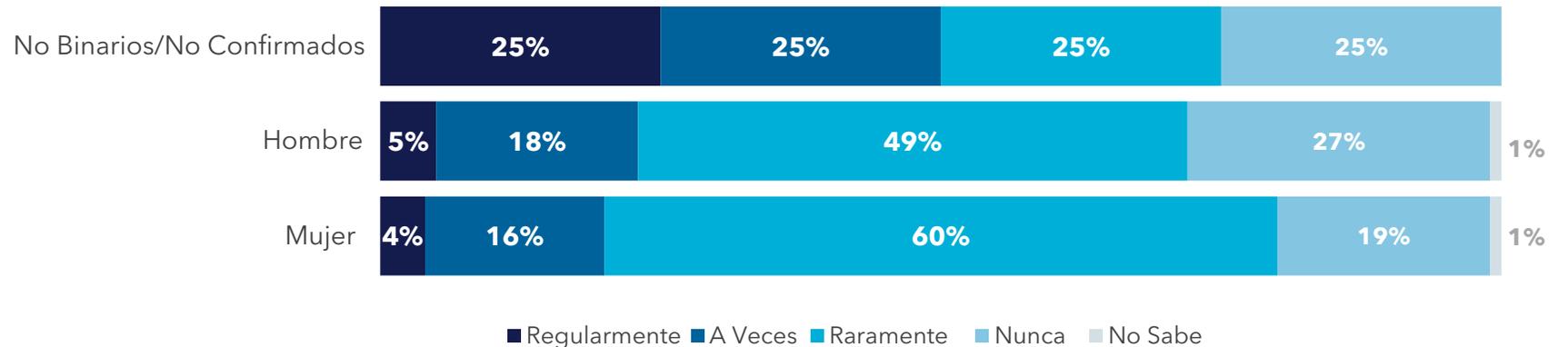
Afortunadamente, tres cuartas partes de los viajeros **rara vez o nunca** se sienten inseguros durante un viaje de negocios. Sin embargo, casi una cuarta parte de los viajeros manifestaron sentirse inseguros con mayor frecuencia.

Al desglosar este dato por sexos, se observa un **porcentaje ligeramente superior de hombres** que se sienten inseguros, en comparación con las mujeres.

Según el uno por ciento de los encuestados que se identifican como **no binarios/no confirmados**, la mitad dice sentirse inseguro en los viajes de negocios.



Aunque la mayoría de los viajeros no suelen sentirse inseguros en los viajes de negocios, la **mejor práctica** para las organizaciones es ser **proactivas** y planificar teniendo en cuenta los posibles riesgos para ellos. Adoptar un enfoque reactivo en la gestión de riesgos en los viajes podría dar lugar a que la organización no cumpla con su **deber del cuidado**.

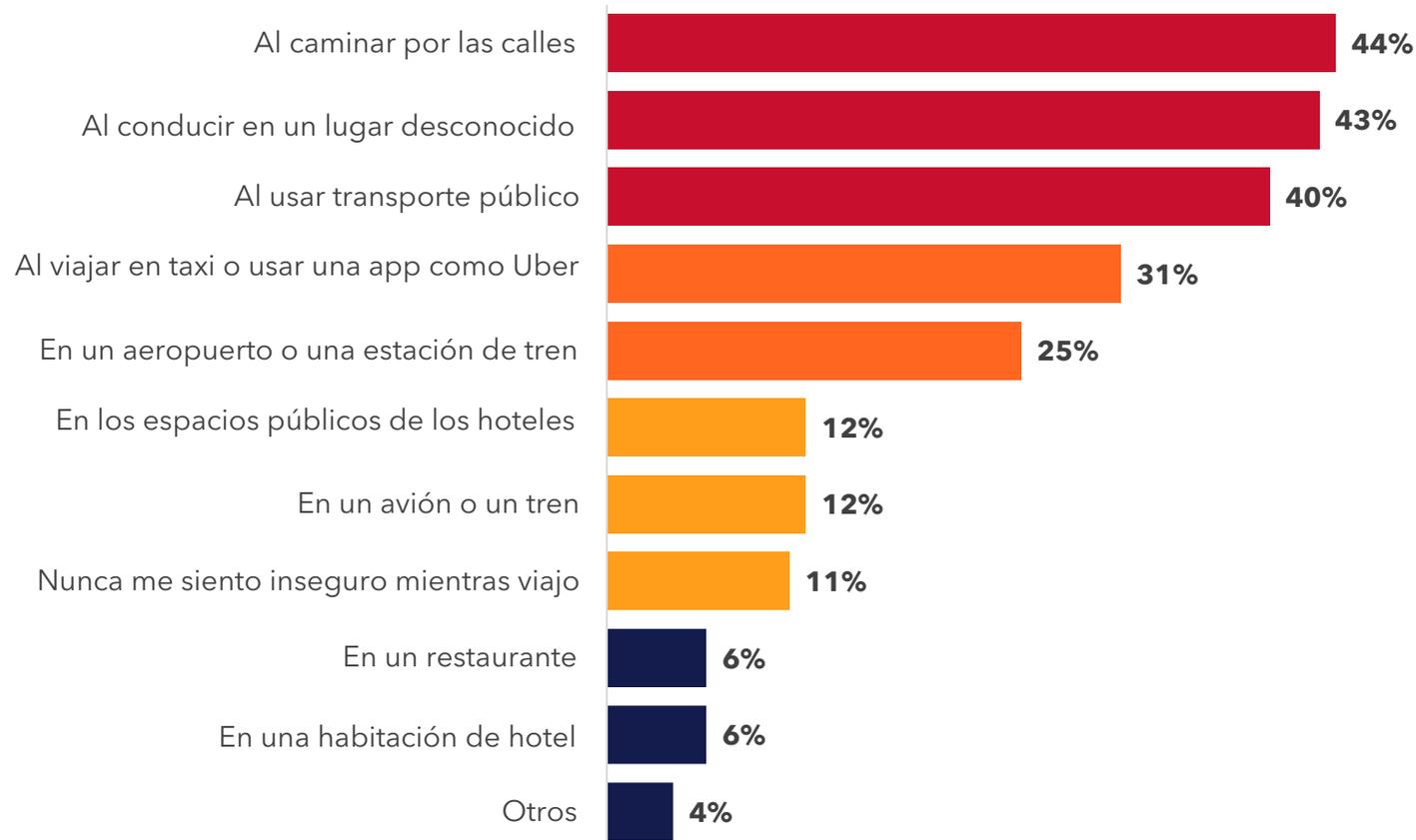


## Dónde se sienten los viajeros menos seguros en los viajes de negocios

No hay mucha diferencia en las actitudes hacia la seguridad cuando se viaja dentro del país o en el extranjero. El 42% de los viajeros dicen que experimentan sentirse inseguros tanto en los viajes nacionales como en los internacionales.



Aunque la mayoría de los viajeros rara vez o nunca se sienten inseguros mientras viajan, todavía hay **lugares donde los viajeros creen estar más inseguros que en otros**. Las organizaciones deben tener esto en cuenta a la hora de preparar a los viajeros, y brindarles **formación** sobre seguridad en los viajes que incluya temas como conciencia situacional, seguridad en carretera y etiqueta cultural, así como sesiones informativas sobre el destino antes del viaje.

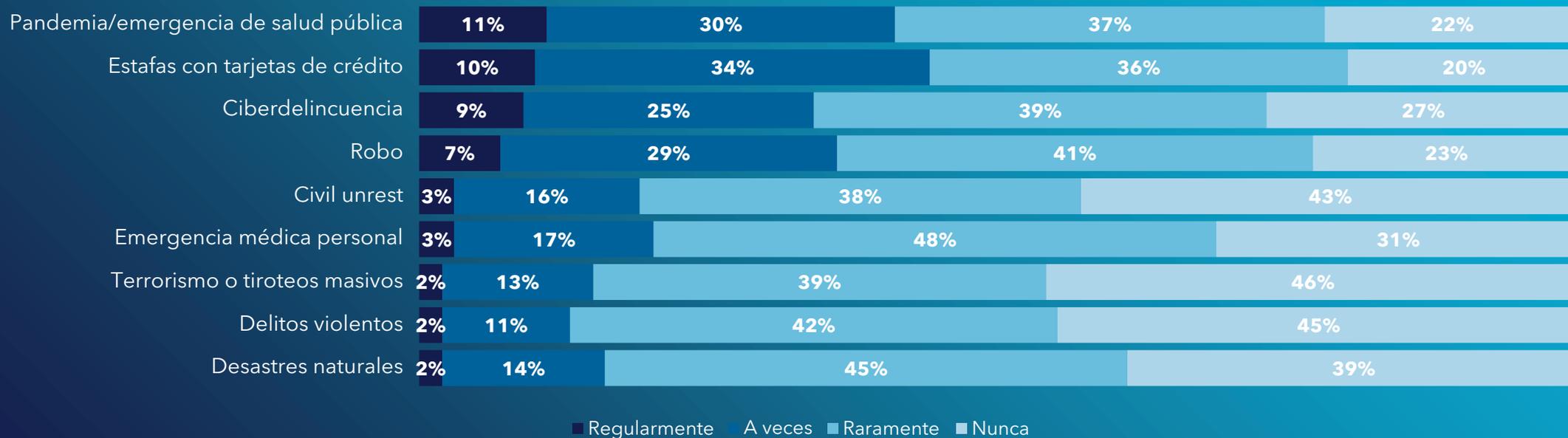


# Preocupaciones de los viajeros en cuanto a **salud o seguridad** cuando viajan por trabajo

El **44%** de los viajeros afirma tener cierta **preocupación** por las **estafas con tarjetas de crédito**, mientras un **41%** se muestra inquieto por situaciones de **pandemia o de emergencias de salud pública**. A un 34% le preocupa la **ciberdelincuencia**.



Es importante **entender** las **actitudes** de los viajeros hacia la seguridad en varios escenarios, para garantizar que se atienden sus necesidades. Las organizaciones deben ser proactivas en su planificación, con el fin de **mitigar** todo tipo de **riesgos** asociados a incidentes de seguridad o de salud.





## Cómo los viajeros se mantienen seguros y se sienten apoyados

Medidas que toman los viajeros para reforzar su seguridad

Servicios del hotel que contribuyen a la seguridad y protección de los viajeros

Medidas de respaldo en un viaje de negocios

Herramientas y servicios de apoyo al riesgo en los viajes

# Medidas que toman los viajeros para reforzar su seguridad



El **50%** separa regularmente de su estuche la llave de la habitación



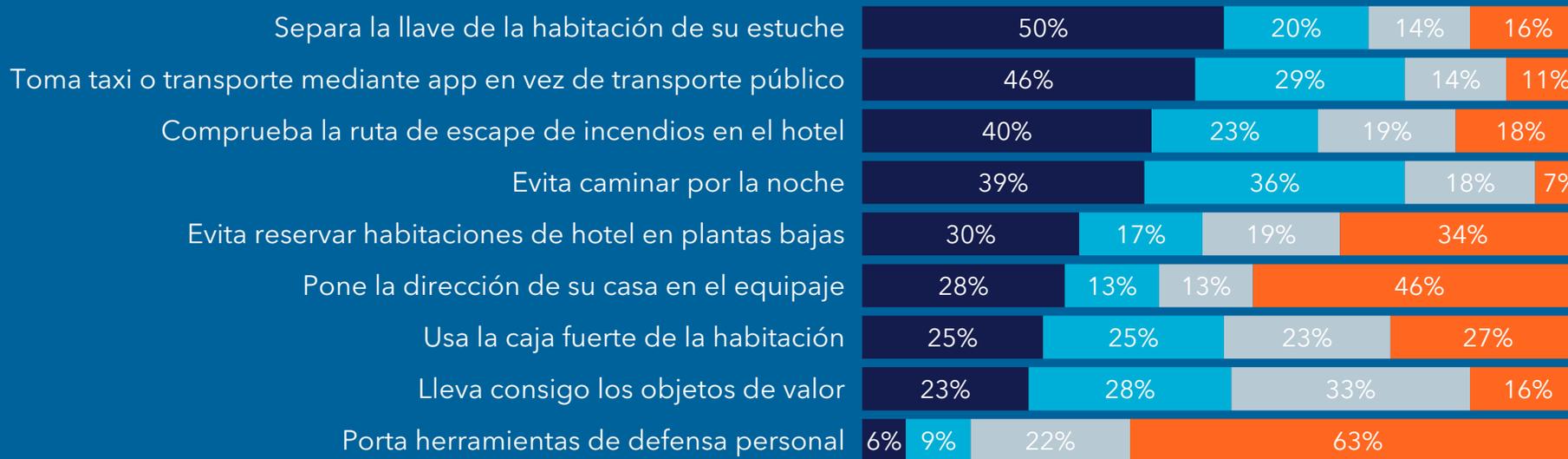
El **46%** usa taxi o transporte solicitado mediante app en lugar de transporte público



El **40%** comprueba la ruta de escape en caso de incendio en su hotel



Sólo el **6%** lleva herramientas de defensa personal mientras viaja



■ Regularmente ■ A veces ■ Raramente ■ Nunca

## Servicios de hotel que contribuyen a la seguridad de los viajeros

En el hotel, **más de la mitad** de los viajeros se sienten más seguros con puertas de doble cierre, mirillas, servicio del personal en lugar de autoservicio, acceso restringido a los pisos y uso de cadenas hoteleras en vez de hoteles independientes.



Las organizaciones pueden exigir estas medidas como parte del **proceso de RFP** para asegurarse de que ofrecen estos servicios en su programa hotelero.

Puertas de  
doble cierre  
**59%**

Mirillas en  
las puertas  
**53%**

Servicio del  
personal en  
lugar de  
autoservicio  
(autocheck-in o  
asistentes de voz)  
**52%**

Acceso  
restringido al  
los pisos del  
hotel para  
invitados  
**52%**

Preferencia por  
cadenas  
hoteleras en  
vez de hoteles  
independientes  
**51%**

Posibilidad de  
elegir piso o  
ubicación de la  
habitación  
**46%**

Rutas de  
escape  
señalizadas  
**46%**

No me siento  
inseguro en  
los hoteles  
**11%**

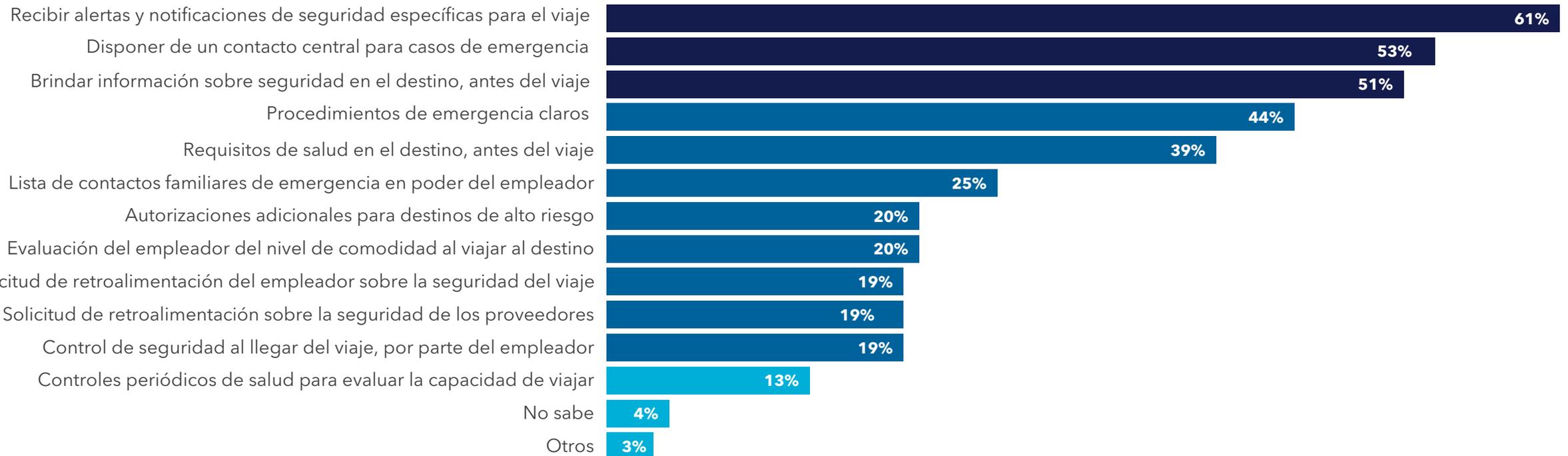
Conserje o  
portero  
**19%**

Otros  
**3%**

Pisos del hotel  
exclusivos  
para mujeres  
**4%**

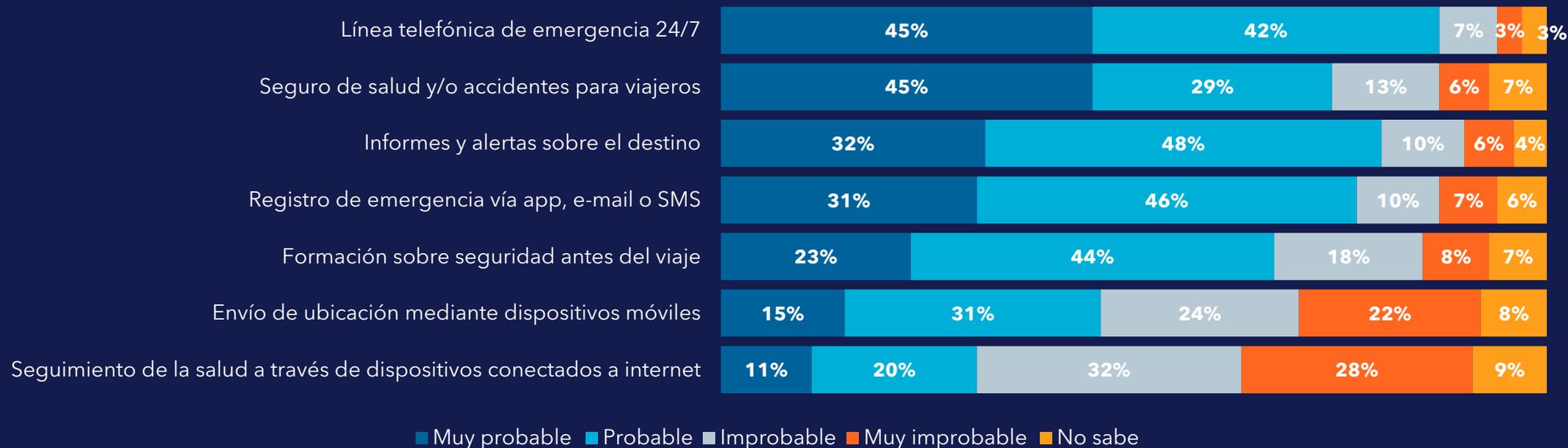
# Medidas de respaldo que brindan seguridad a los viajeros

Los viajeros buscan **medidas de respaldo** que incluyan la recepción de información fiable en el momento oportuno. Según ellos, las organizaciones logran esto al enviar **alertas de viaje y notificaciones de seguridad** que les sean de utilidad; al tener un **contacto central** para casos de emergencia; al brindar **información sobre seguridad** en el destino, antes del viaje, y al contar con **instrucciones claras** sobre qué hacer en caso de emergencia.



# Herramientas y servicios de apoyo que los viajeros quieren usar

Las herramientas y servicios de asistencia en caso de riesgos en los viajes que los viajeros **suelen usar** son el **seguro** de salud y/o de accidentes para viajeros; la **línea telefónica de emergencia 24/7**, y las **alertas e información sobre el destino**.



Al comparar las medidas de apoyo que hacen que los viajeros se sientan más seguros con las herramientas y servicios de apoyo que los viajeros son más probable que utilicen, verá que la alineación de un **punto central de contacto 24/7**, la **información completa sobre el destino y la seguridad**, además de **instrucciones de emergencia** y apoyo claramente comunicados son de **suma importancia** para los viajeros. La priorización de estas áreas creará confianza entre los empleados y agilizará el proceso de respuesta a la crisis.

# Existen brechas entre lo que está disponible y aquello de lo que los viajeros son conscientes

El **64%** de los viajeros no sabe si está cubierto por la seguridad y el apoyo médico de su organización si prolongan su viaje por motivos de ocio

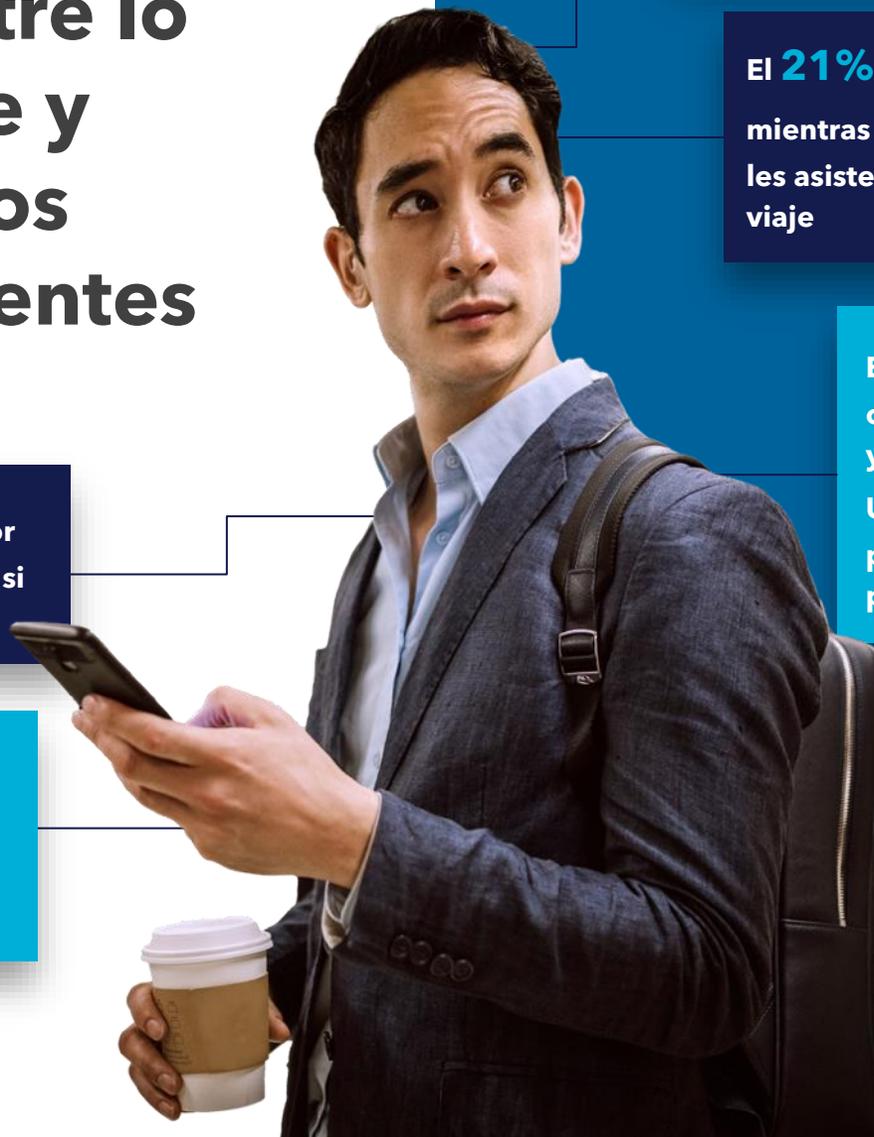
El **39%** no recibe apoyo para integrarse sin problemas al trabajo tras regresar de un viaje, y un **16%** no sabe si existe dicho apoyo

El **29%** de los viajeros no sabe si su organización tiene una política de gestión de riesgos en los viajes

El **21%** de los viajeros ha buscado atención médica mientras viaja, pero el **38%** no sabe si su organización les asiste con visitas al médico o al hospital durante el viaje

El **45%** de los viajeros no sabe si su organización ofrece algún tipo de formación en seguridad al viajar, y un **26%** afirma que esta no brinda dicho servicio. Un **67%** dice que probablemente, o muy probablemente, usarían la formación en seguridad previa al viaje si se las ofrecieran

El **25%** de los viajeros no sabe si su empresa se ocupa de su seguridad y protección al trabajar a distancia





**Mandy Jolley**

Crisis Program Manager, Global Crisis Management  
Kentucky, USA

[mandy.jolley@bcdtravel.com](mailto:mandy.jolley@bcdtravel.com)



**Miriam Moscovici**

VP, Product Planning & Intelligence  
Colorado, USA

[miriam.moscovici@bcdtravel.com](mailto:miriam.moscovici@bcdtravel.com)

Investigamos y verificamos cuidadosamente la información contenida. Sin embargo, no aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier daño o pérdida como resultado del uso de la información en este artículo.

