

# ENCUESTA A COMPRADORES DE VIAJES: BIENESTAR

POR BCD TRAVEL RESEARCH & INNOVATION

# ACERCA DE LA ENCUESTA

**Objetivo:** Con esta encuesta quisimos explorar la importancia del bienestar del viajero, examinar los factores que contribuyen a la salud física y mental de los empleados que viajan y analizar iniciativas corporativas para mejorar la experiencia del viajero.

**Metodología:** Los resultados se basan en una encuesta online a 118 compradores de viajes realizada del 4 al 23 de marzo de 2022..

## Perfil de los encuestados:



Tipo de programa de viajes: 71 % global, 17 % regional, 12 % local



Geografía: 42 % NORAM, 32% EMEA, 15 % LATAM, 11 % APAC



Tres sectores principales: 28 % ciencias de la vida, 10 % informática y tecnología, 8 % manufacturas.



Tamaño: el 64 % trabaja para empresas con más de 10.000 empleados

- [Introducción](#)
- [Políticas de bienestar](#)
- [Proveedores y herramientas](#)
- [Políticas en el lugar de trabajo](#)
- [KPIs y perspectivas](#)

# Introducción al bienestar del viajero

[Prioridades del programa de viajes](#)

[Importancia del bienestar de los empleados](#)

[Apoyo al bienestar de los viajeros de negocios](#)

[Presupuesto para el bienestar de los viajeros en 2022](#)

[Objetivos de bienestar](#)

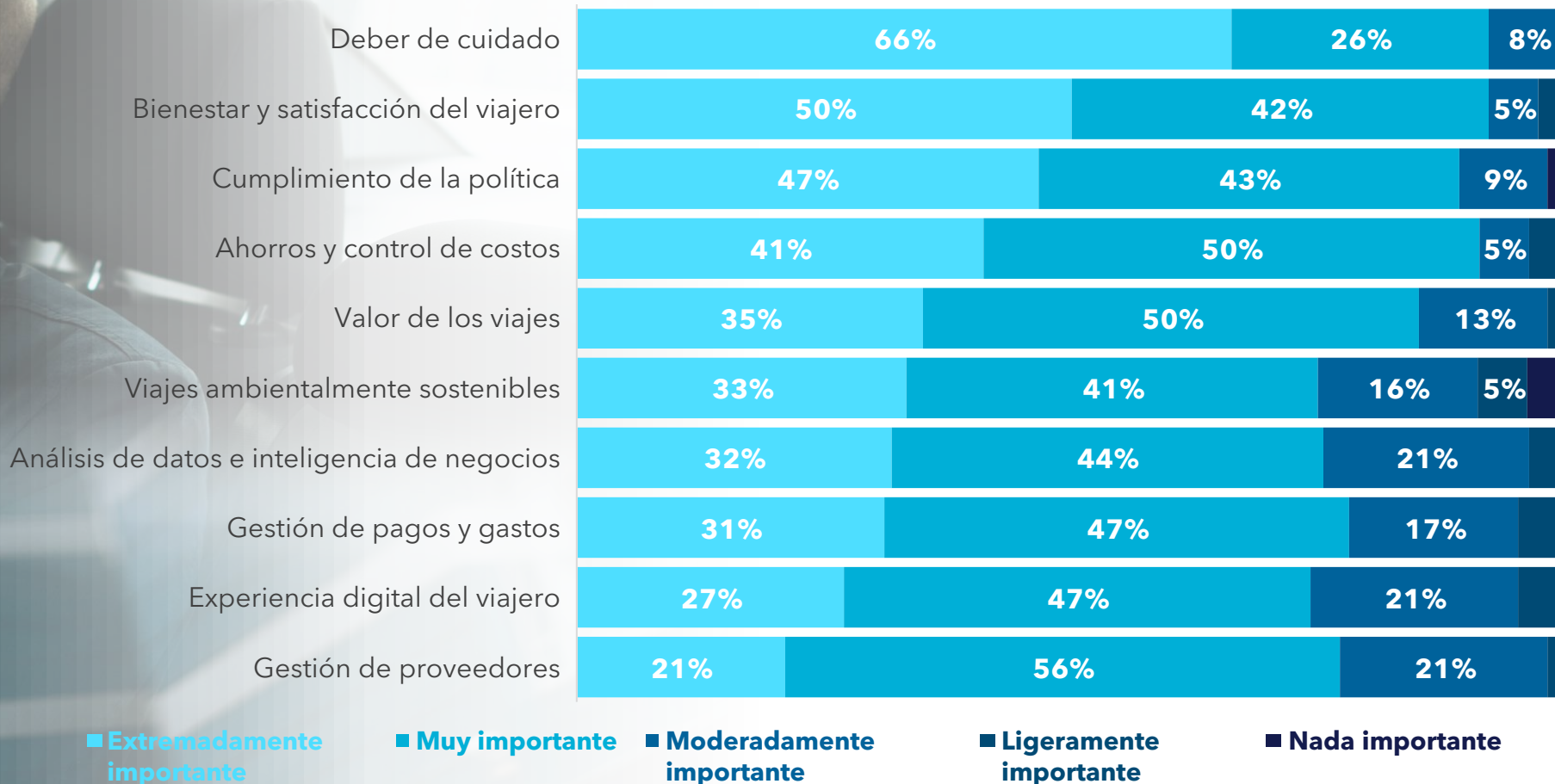
[Grupos de interés en el bienestar](#)

[Agenda de bienestar de los gestores de viajes](#)



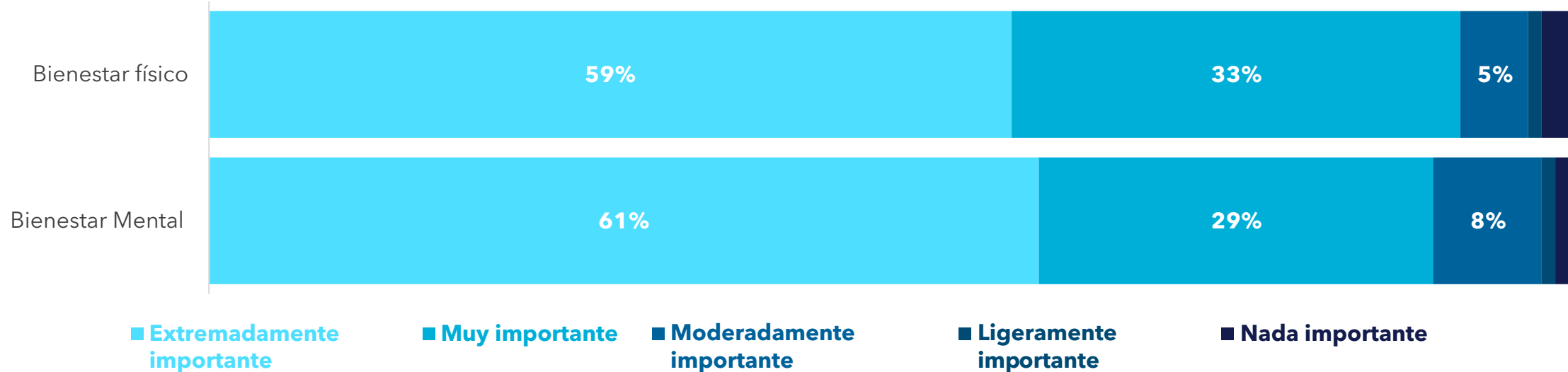
# Prioridades del programa de viajes

En comparación con 2021, el deber de cuidado, y la satisfacción y el bienestar de los viajeros siguen siendo las principales prioridades de los programas de viajes. Aumenta la importancia del control de gastos.



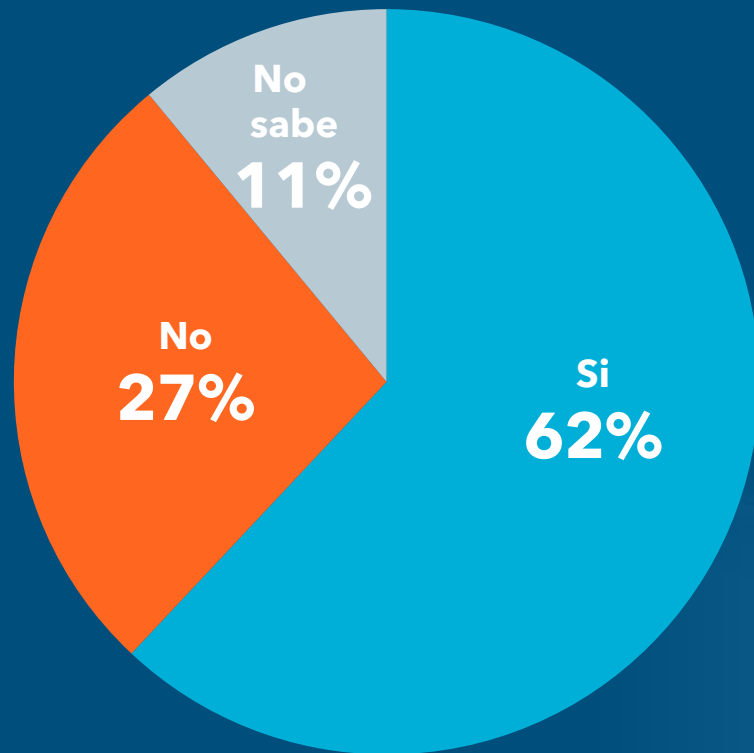
# Importancia del bienestar del empleado

9 de cada 10 compradores de viajes consideran que el respaldo al bienestar del empleado es extremadamente importante o muy importante.



# Respaldo al bienestar de los viajeros de negocios

Aunque la gran mayoría de los compradores de viajes reconocen la importancia del bienestar, sólo el 62 % cuenta con medidas de apoyo a los viajeros.



## Presupuesto para el bienestar de los viajeros en 2022

Y solo el 14 % planea aumentar su presupuesto para respaldar el bienestar de los viajeros

14%

Si

40%

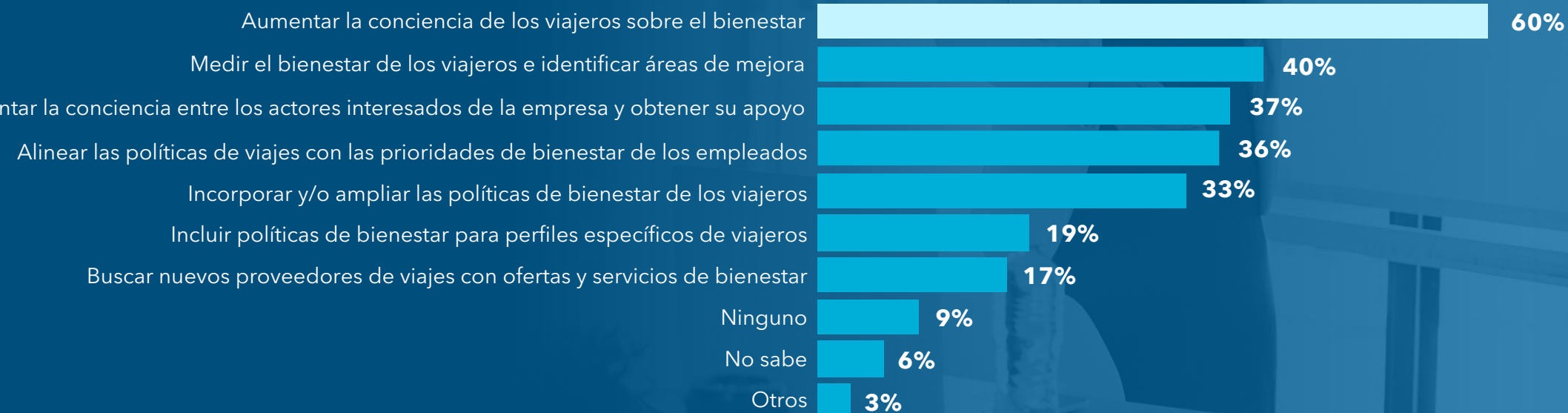
No

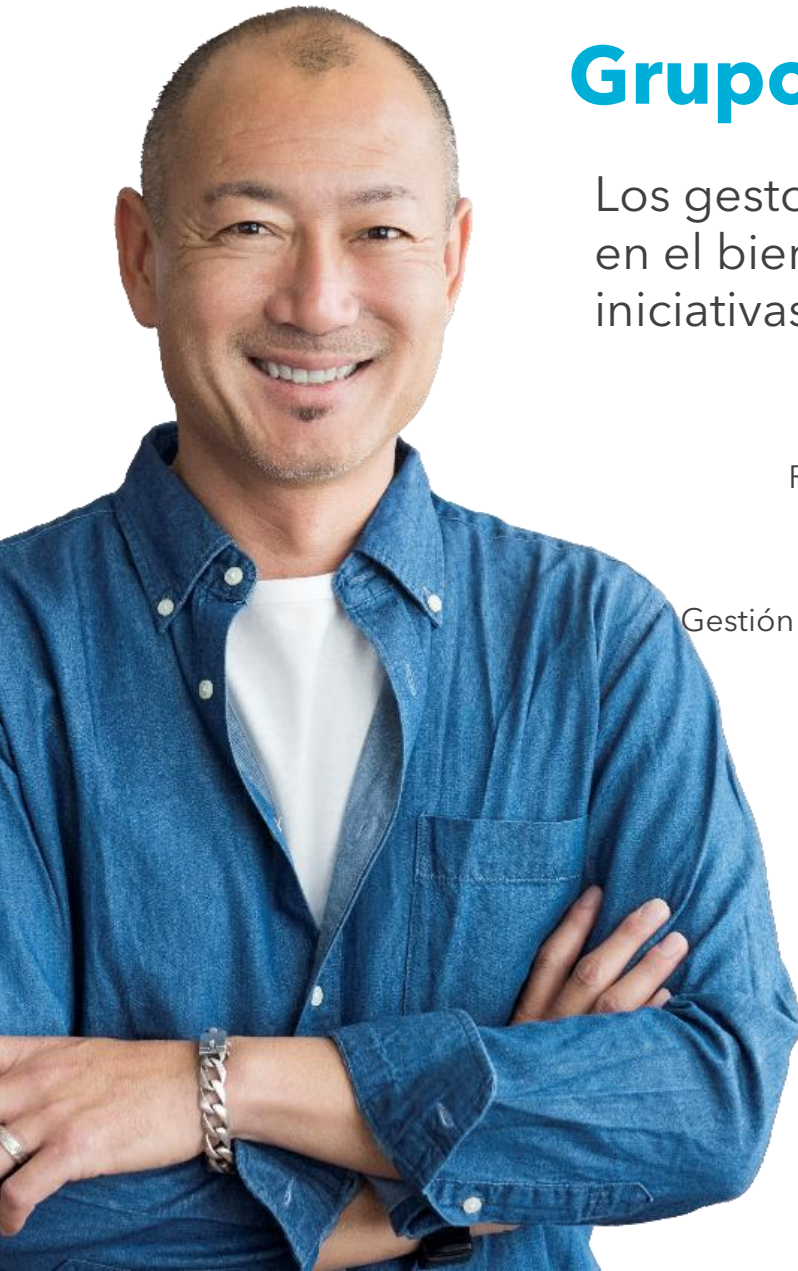
46%

No  
sabe

# Objetivos de bienestar de los compradores de viajes

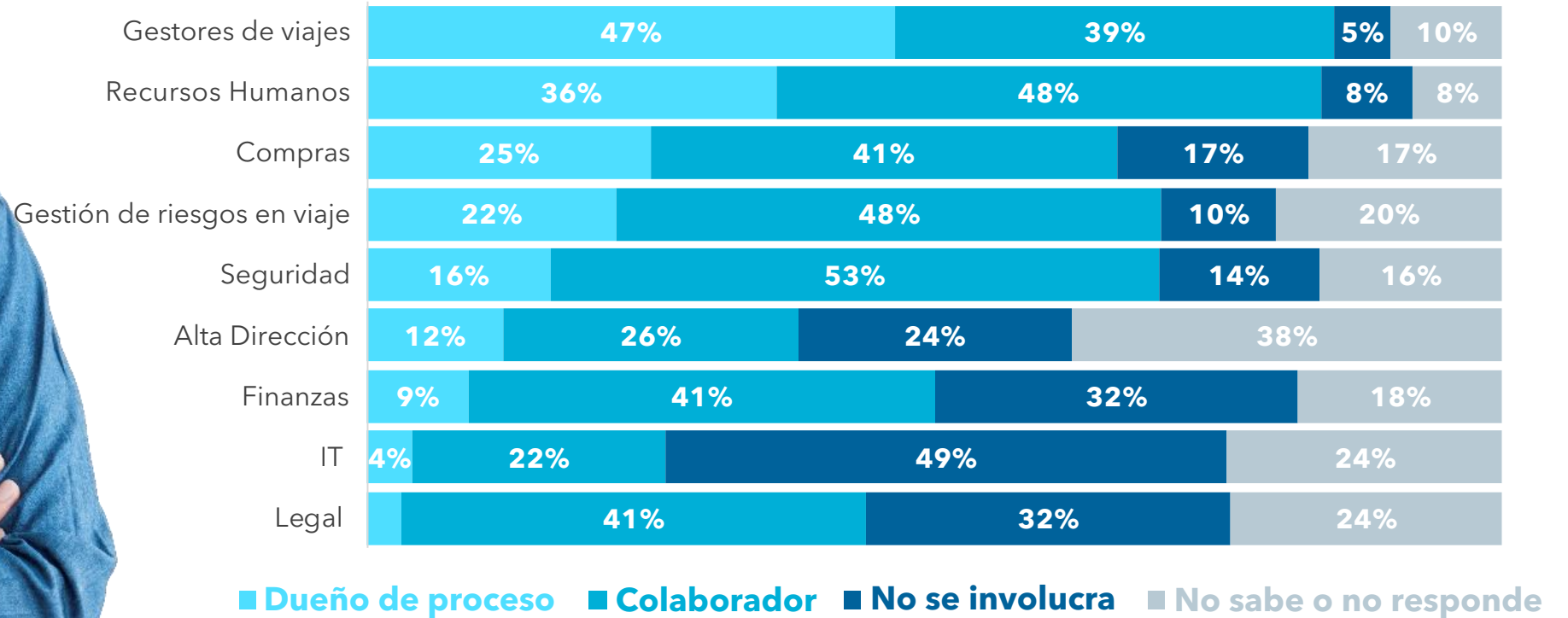
El objetivo principal de los compradores de viajes es aumentar la conciencia de los viajeros, seguido de medir el bienestar de los viajeros y obtener el apoyo de los actores interesados de la compañía.





# Grupos de interés en el bienestar de los viajeros

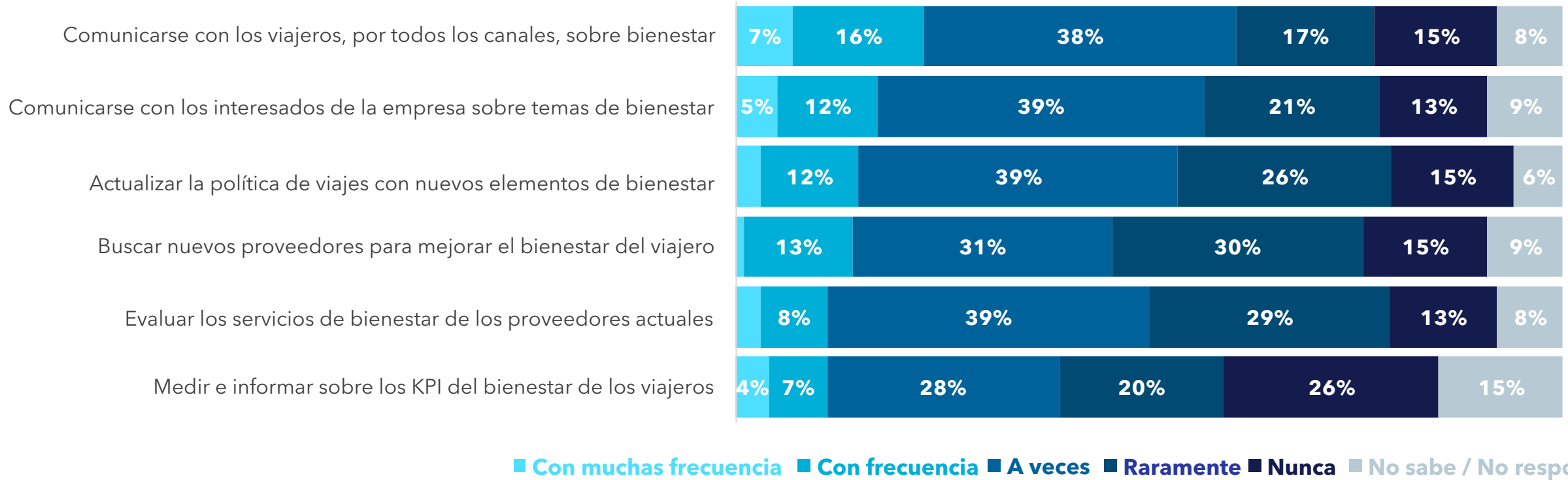
Los gestores de viajes y el área de Recursos humanos desempeñan un papel clave en el bienestar del viajero, ya sea asumiendo el liderazgo o participando en las iniciativas relacionadas con el mismo.





# Agenda de bienestar de los gestores de viajes

Entre sus tareas relacionadas con el bienestar, los compradores de viajes mencionan con mayor frecuencia la comunicación con los viajeros y con las partes interesadas de la empresa



# Políticas de bienestar

Políticas de viaje para el bienestar

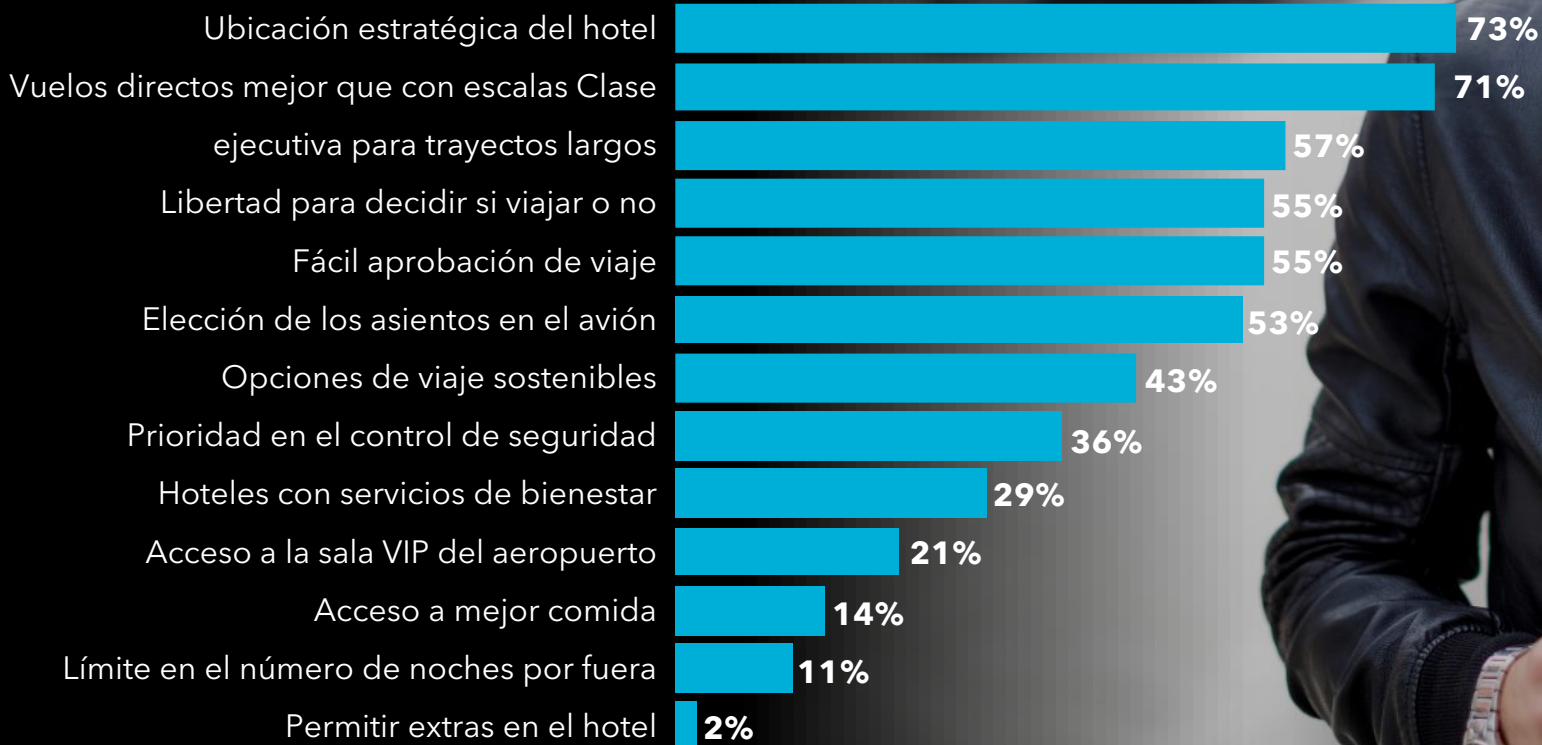
Apoyo al bienestar

Respaldo al equilibrio vida personal/ trabajo



# Políticas de viaje para el bienestar

La ubicación estratégica del hotel y los vuelos directos son las dos políticas de viaje más populares que contribuyen al bienestar del viajero.

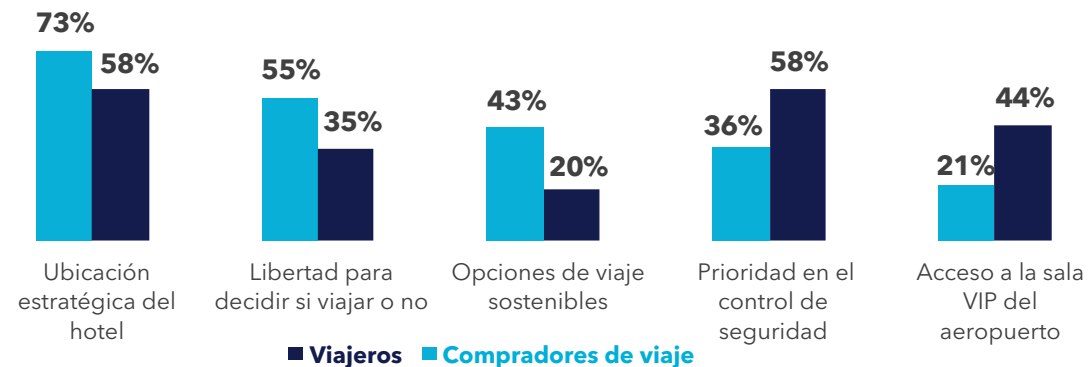


# Políticas de viaje para el bienestar

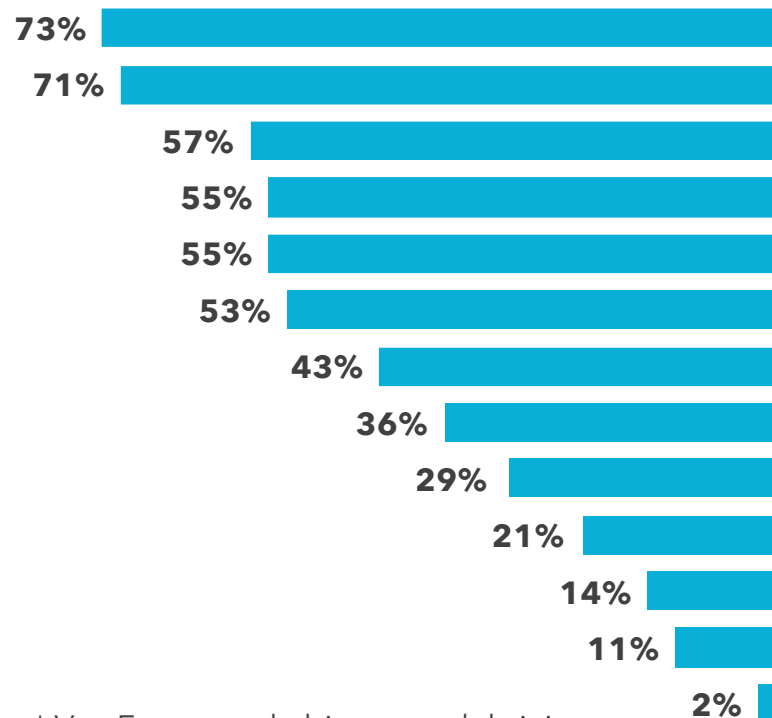
## Compradores de viajes vs viajeros

Los compradores de viajes diseñan políticas para incrementar el bienestar de los viajeros, pero estas no siempre coinciden con aquello que buscan los empleados que viajan.

### Top 5 de las políticas de viaje con más diferencia entre oferta y demanda



### LOS COMPRADORES DE VIAJES OFRECEN



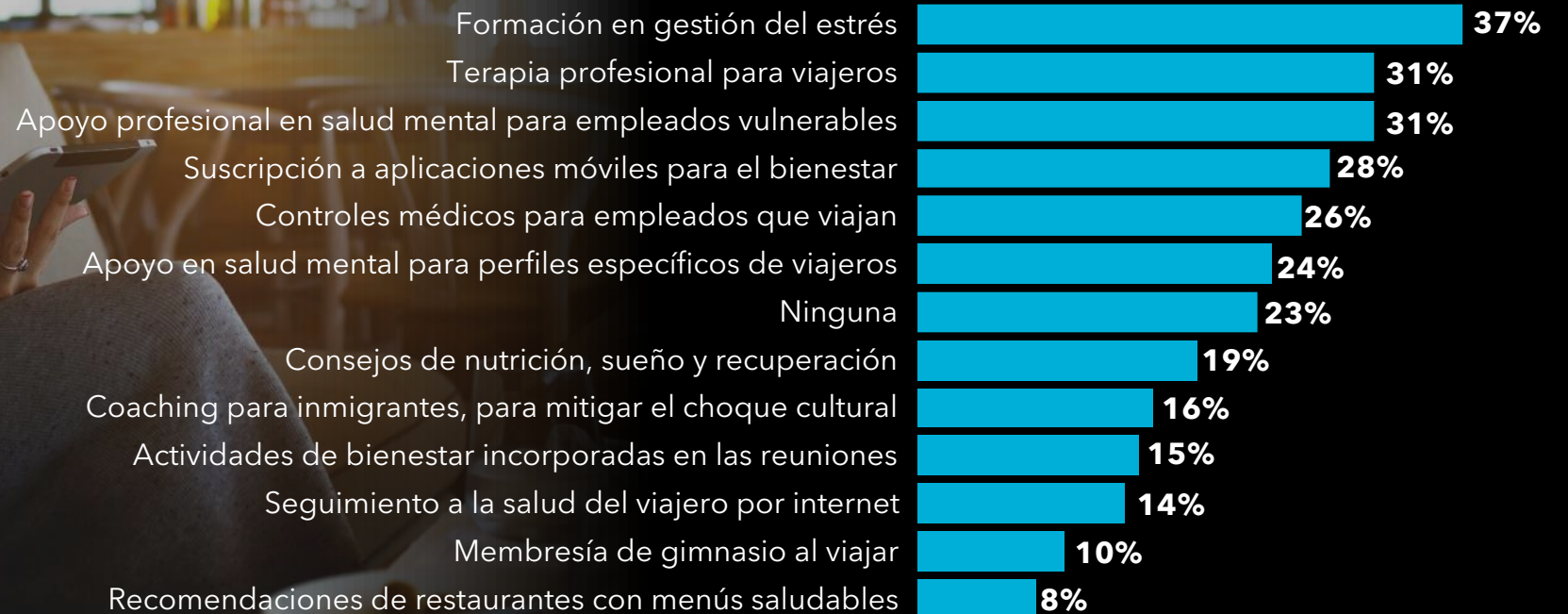
### LOS VIAJEROS QUIEREN



\* Vea [Encuesta de bienestar del viajero](#)

## Apoyo al bienestar de los viajeros de negocios

Cuando se trata de apoyo dedicado al bienestar, los compradores de viajes tienden a ofrecer opciones de bienestar mental como capacitación en manejo del estrés o terapia profesional.



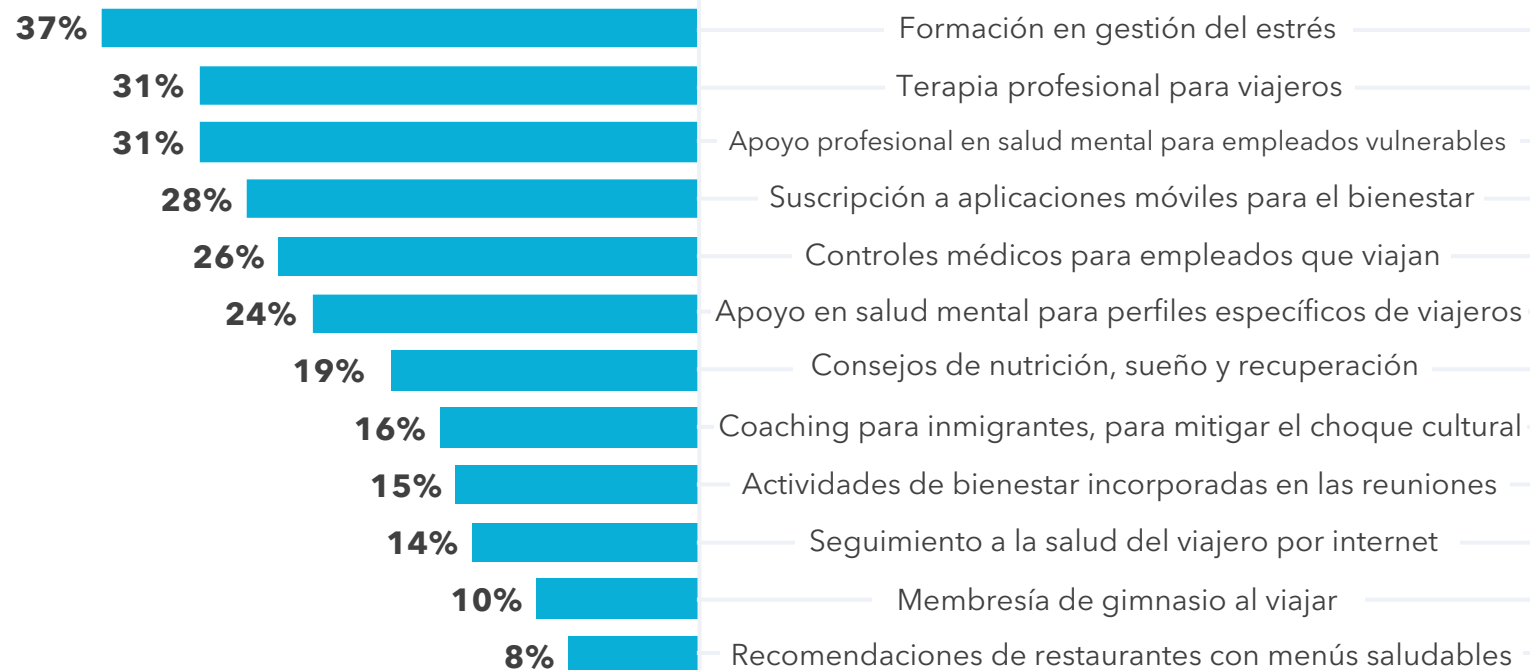
# Apoyo al bienestar : Compradores de viajes vs viajeros

Los viajeros, al contrario, se interesan más en apoyo al bienestar físico. Les gustaría recibir recomendaciones sobre opciones de comida saludable.,

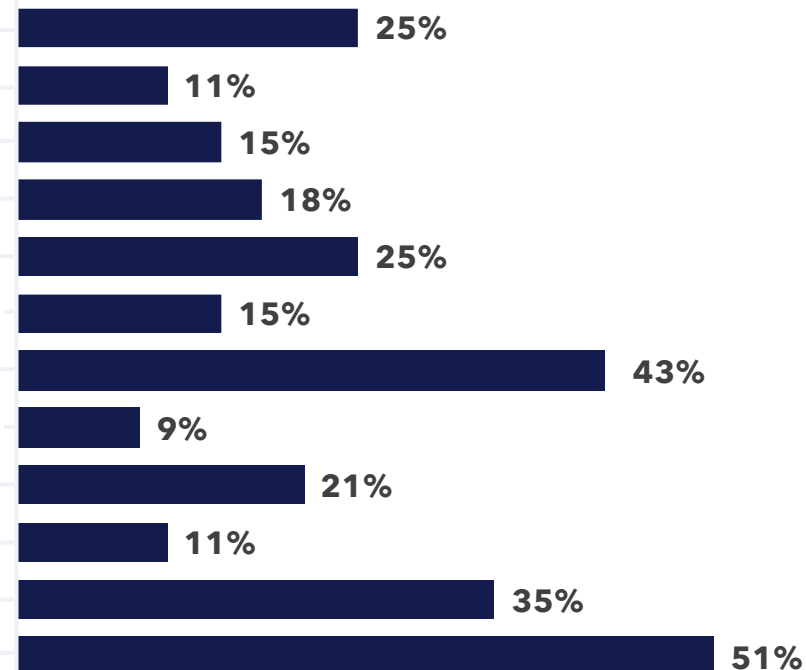
## Top 5 de medidas de apoyo al bienestar con más diferencia entre oferta y demanda



## LOS COMPRADORES DE VIAJES OFRECEN



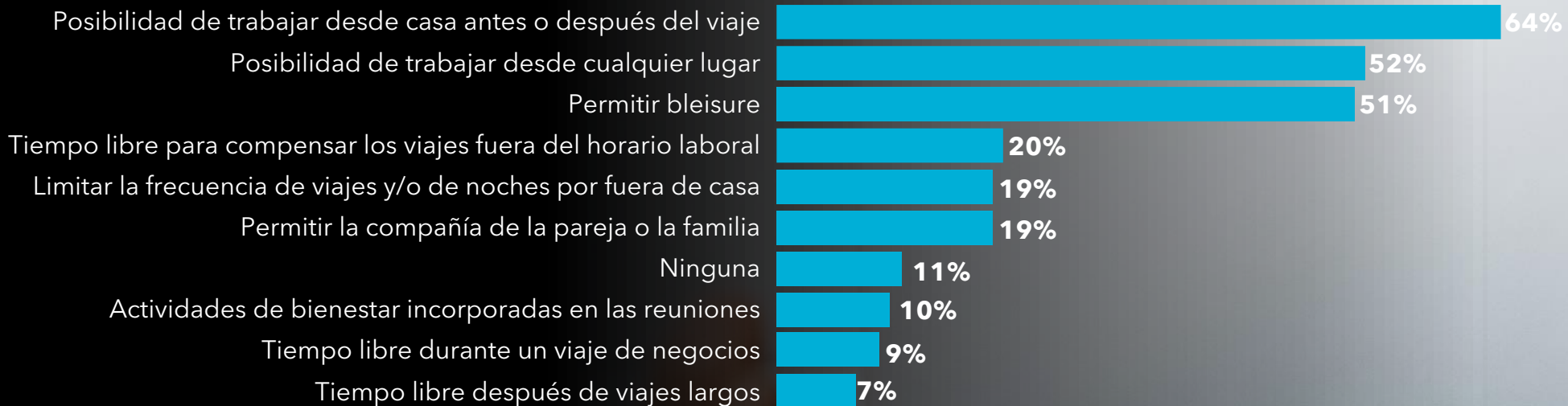
## LOS VIAJEROS QUIEREN



[Ver la encuesta sobre el bienestar de los viajeros](#)

## Equilibrio entre vida personal y trabajo para viajeros de negocios

Más de la mitad de los gerentes de viajes han implementado medidas de apoyo al equilibrio entre el trabajo y la vida personal, desde permitir a los empleados trabajar desde cualquier lugar hasta tomar viajes con componentes de bleisure.

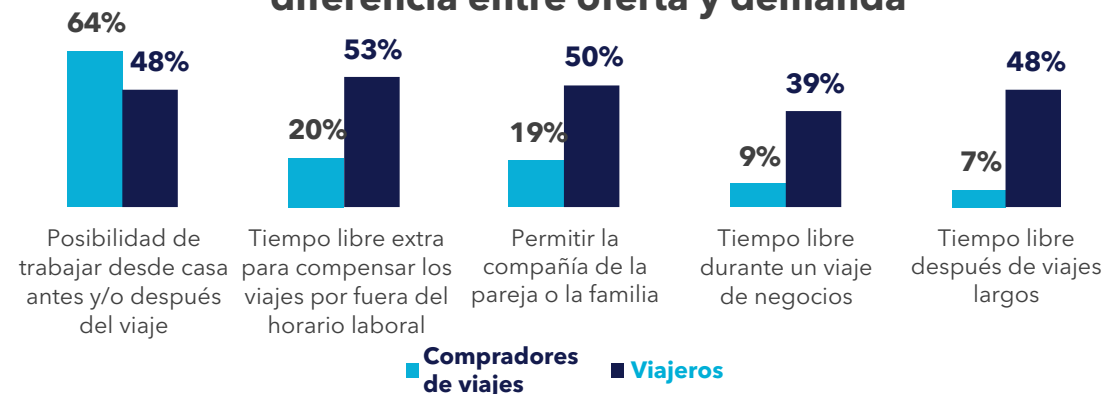


# Equilibrio entre vida personal y trabajo

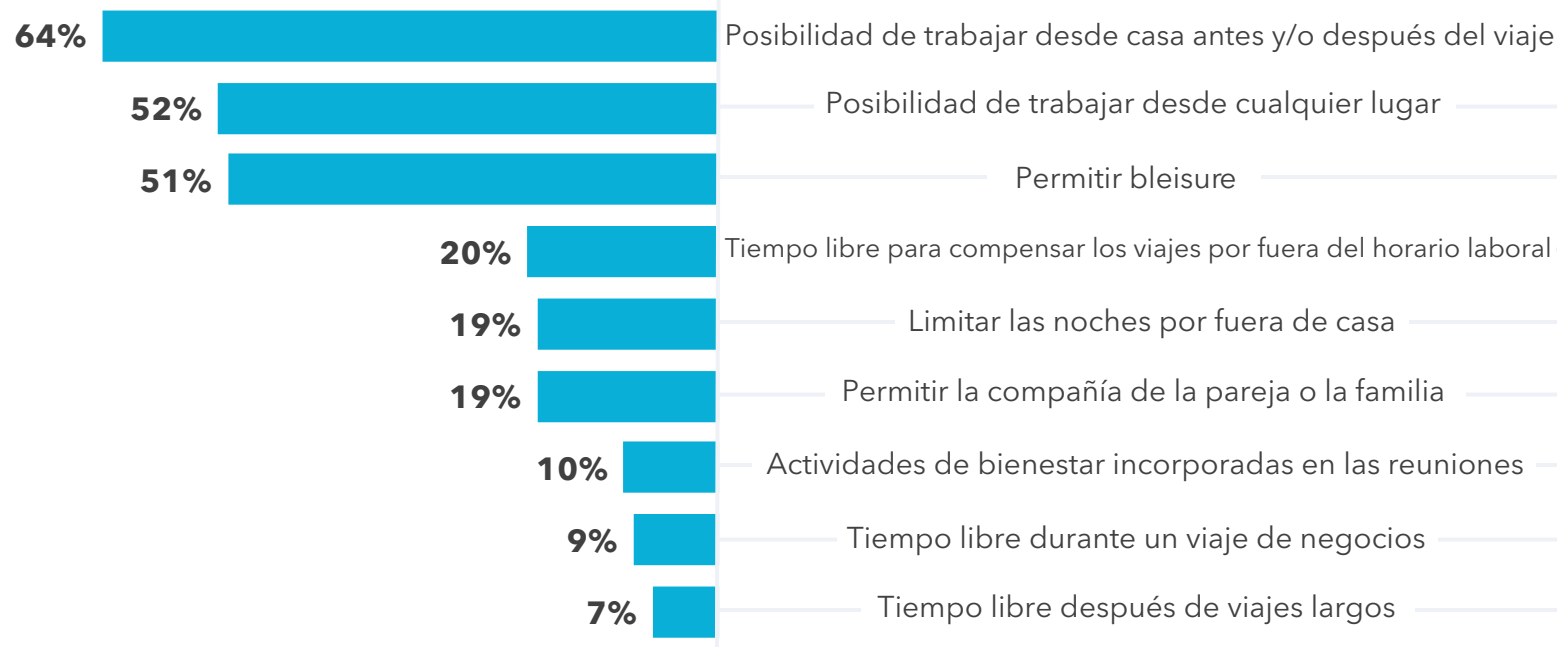
## Compradores de viajes vs viajeros

Además, a los viajeros les gustaría recibir tiempo libre como compensación tras viajar por fuera del horario laboral; poder llevar a la pareja o la familia, y tener tiempo libre después de viajes largos.

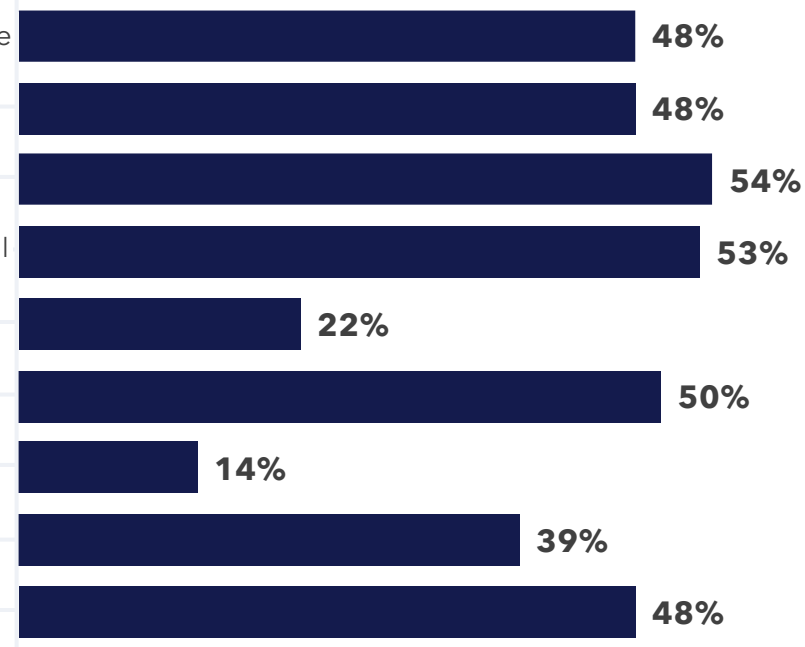
### Top 5 de medidas para equilibrar trabajo y vida con más diferencia entre oferta y demanda



### LOS COMPRADORES DE VIAJES OFRECEN



### LOS VIAJEROS QUIEREN



\* Vea la [encuesta a los viajeros sobre bienestar](#)



# Proveedores y herramientas

Proveedores de viajes orientados al bienestar

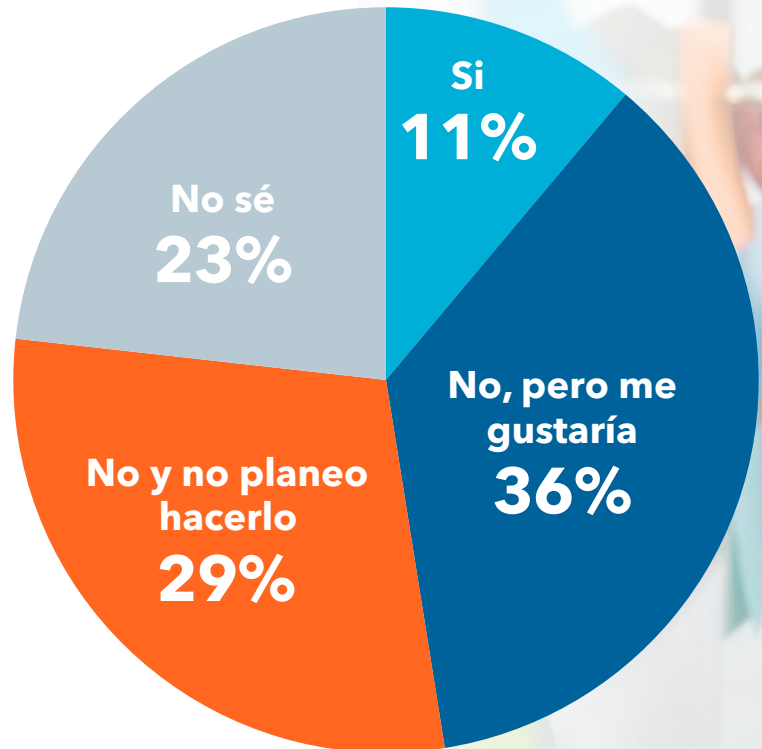
Soluciones de bienestar

Aplicaciones móviles enfocadas en el bienestar



## Aliarse con proveedores orientados al bienestar

Actualmente, 1 de cada 10 compradores de viajes se asocia con proveedores de viajes orientados al bienestar, mientras que a un tercio le gustaría hacerlo en el futuro.

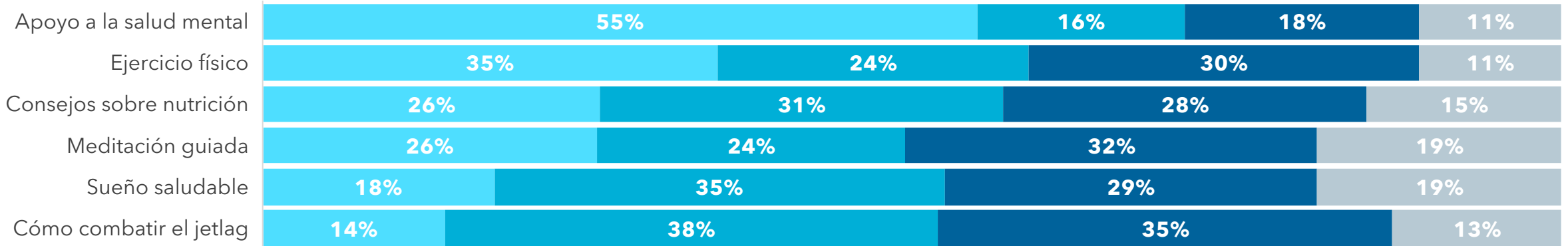


# Soluciones y aplicaciones de bienestar

¿Ofrece acceso a aplicaciones enfocadas en mejorar el bienestar de los viajeros?



¿Qué soluciones de bienestar provee a sus empleados?



■ Lo ofrece actualmente 
 ■ No la ofrece pero le gustaría 
 ■ No la ofrece y no planea hacerlo 
 ■ No sabe

# Políticas **en el lugar de trabajo**

Políticas actuales en el lugar de trabajo

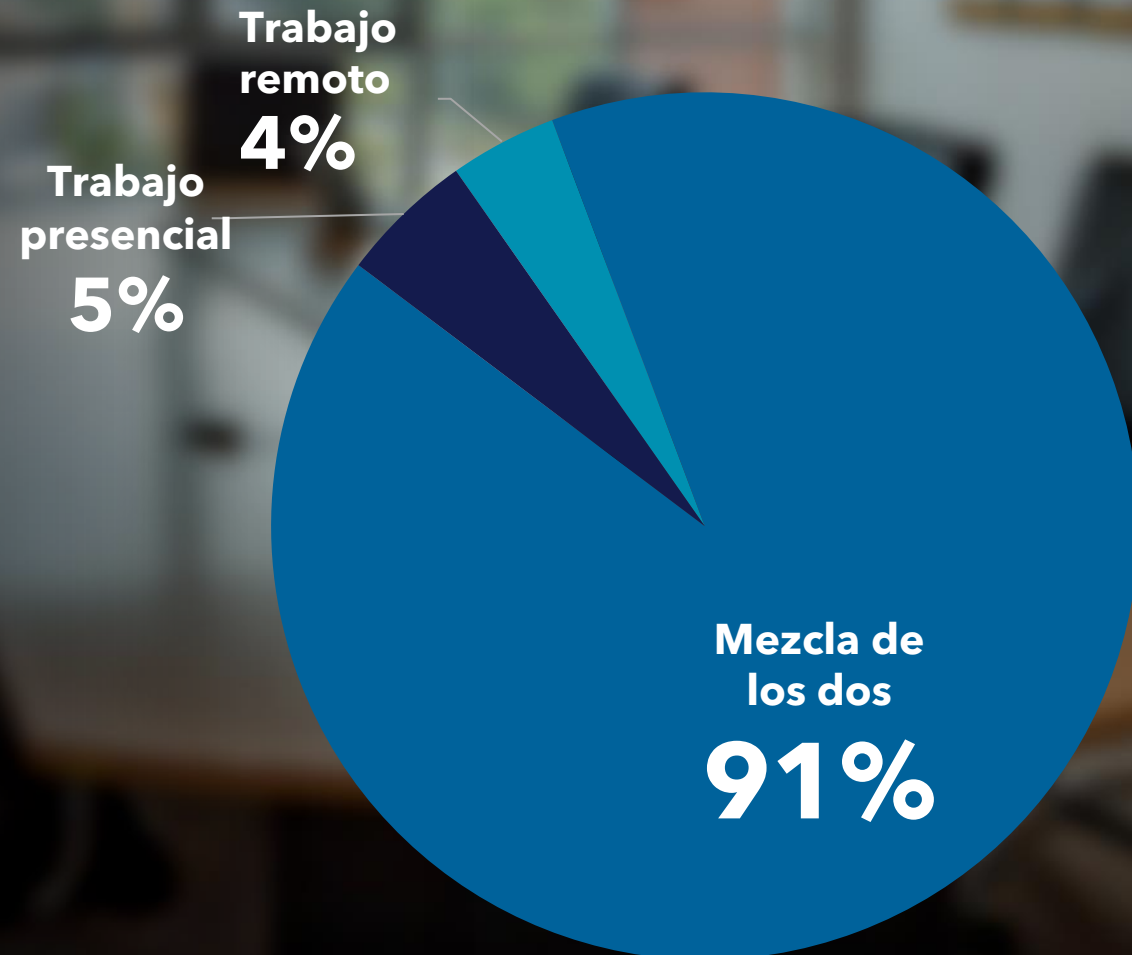
Nómadas digitales

El rol del gestor de viajes



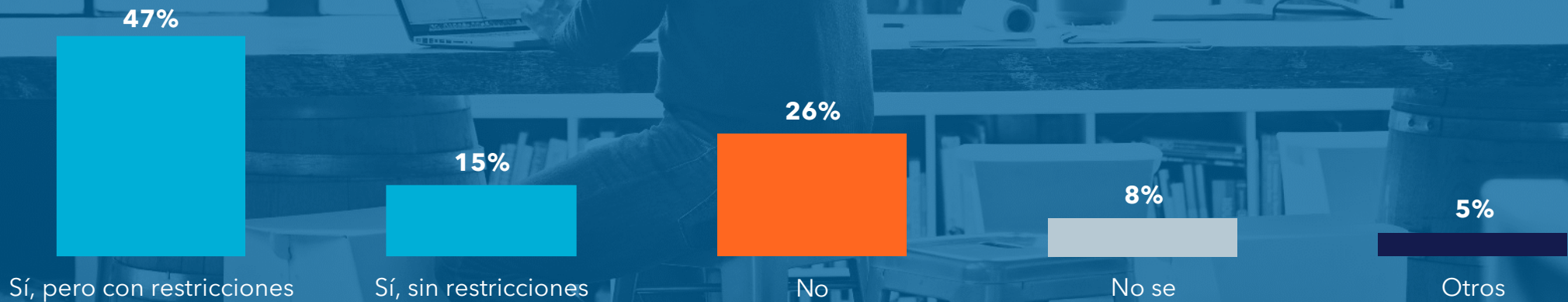
## Actuales políticas en el lugar de trabajo

9 de cada 10 compradores de viajes dicen que sus empleadores ofrecen una mezcla de trabajo remoto y presencial como política



# Empleados como nómadas digitales

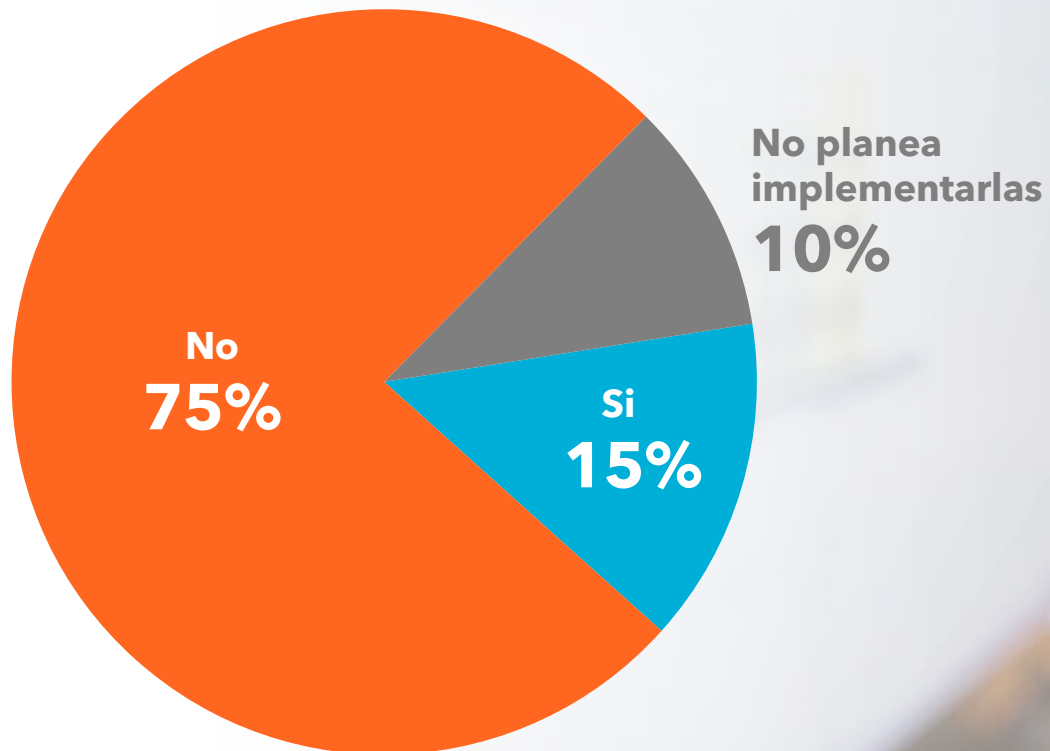
¿Su empleador permite que sus empleados trabajen desde cualquier lugar, como nómadas digitales?



¿Su empresa planea implementar o ampliar una política de nomadismo digital?



# Participación de los gestores de viajes en la **creación y actualización de políticas** para nómadas digitales



# KPIs y perspectivas

KPI de bienestar de los viajeros

Información sobre el bienestar de los viajeros

Apoyo de una TMC

Desafíos al implementar políticas de bienestar del viajero

Tendencias de bienestar de los viajeros

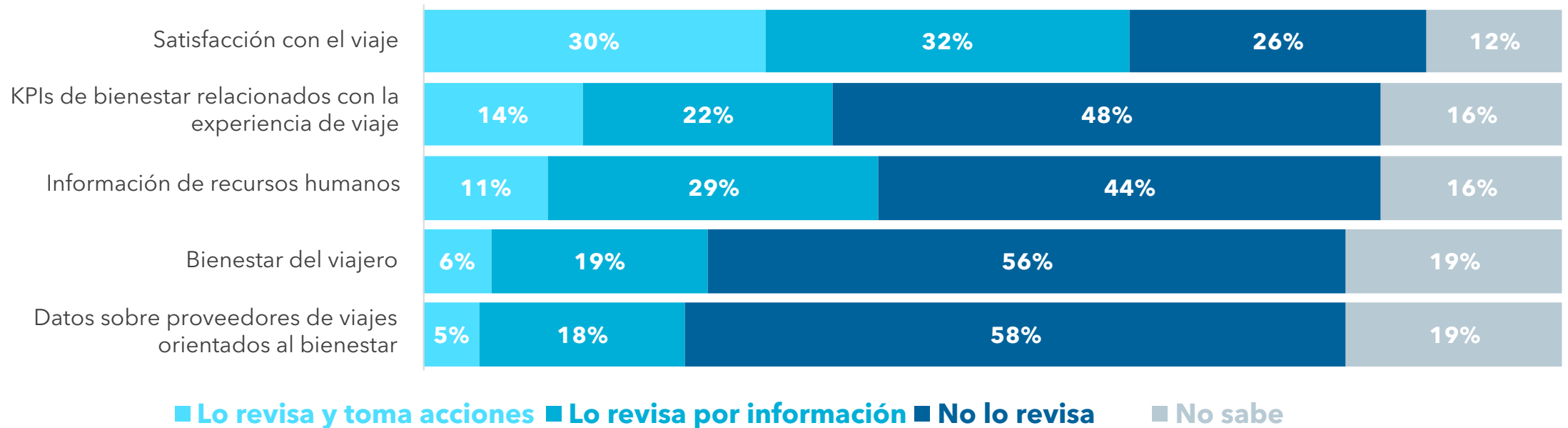
Perspectivas del apoyo al bienestar de los viajeros





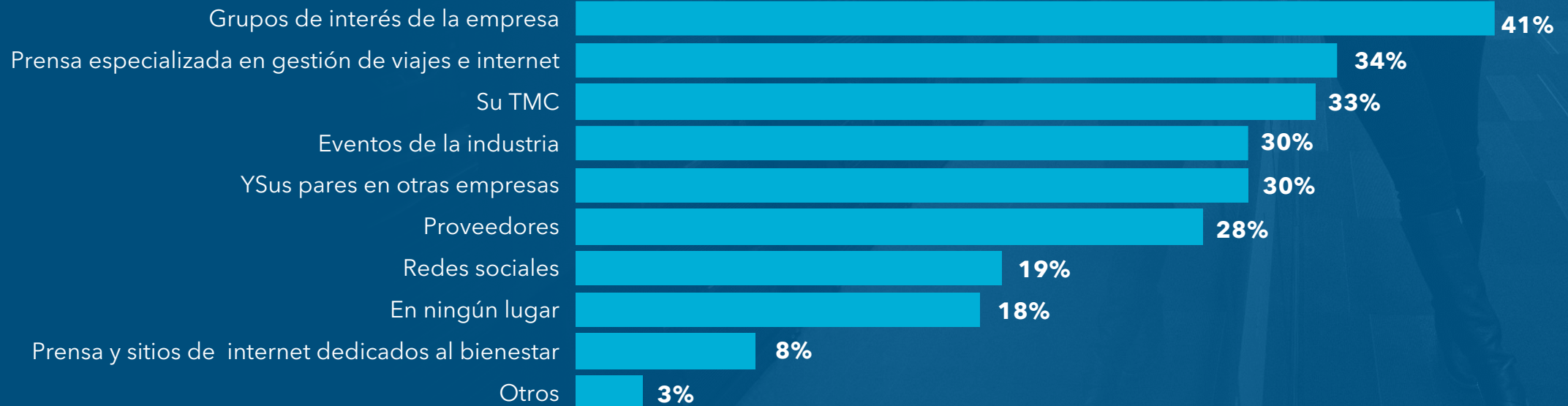
# KPIs de bienestar de los viajeros

La satisfacción del viajero es el KPI más rastreado. Los compradores de viajes revisan con menos frecuencia indicadores de bienestar, información sobre proveedores orientados al tema, datos de recursos humanos y KPI de experiencia de viaje relacionados con el bienestar.



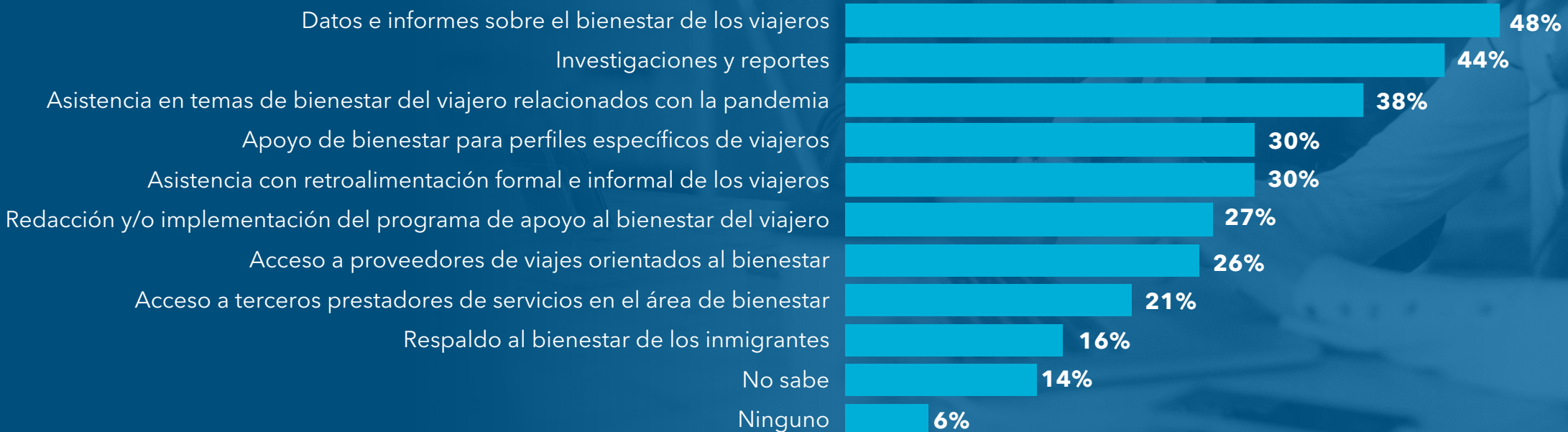
# Información sobre bienestar

Los grupos de interés de la empresa, la prensa especializada en viajes y las compañías de gestión de viajes (TMC) son las fuentes de información de bienestar más usadas por los compradores de viajes.



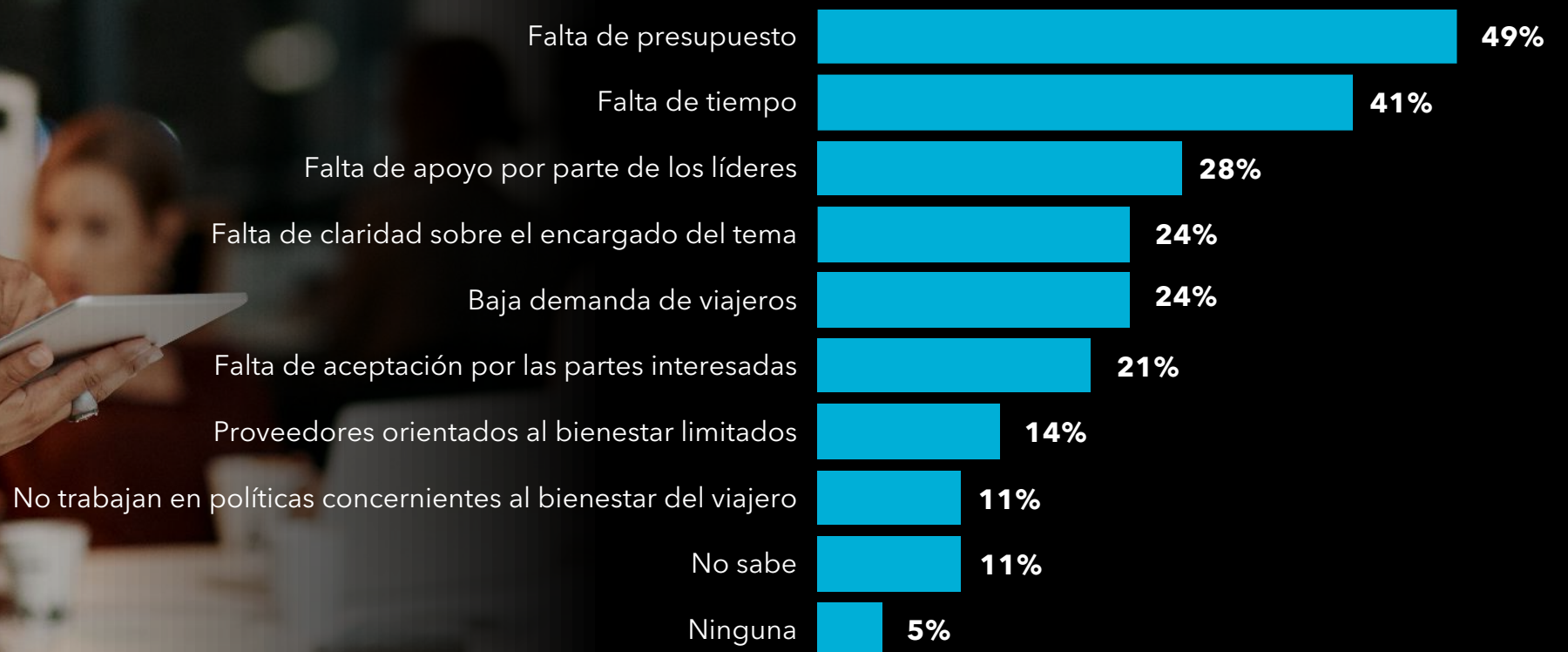
# Apoyo de una TMC

A los compradores de viajes les gustaría recibir datos e informes por parte de sus TMC, así como investigaciones y asistencia en temas de bienestar relacionados con la pandemia.



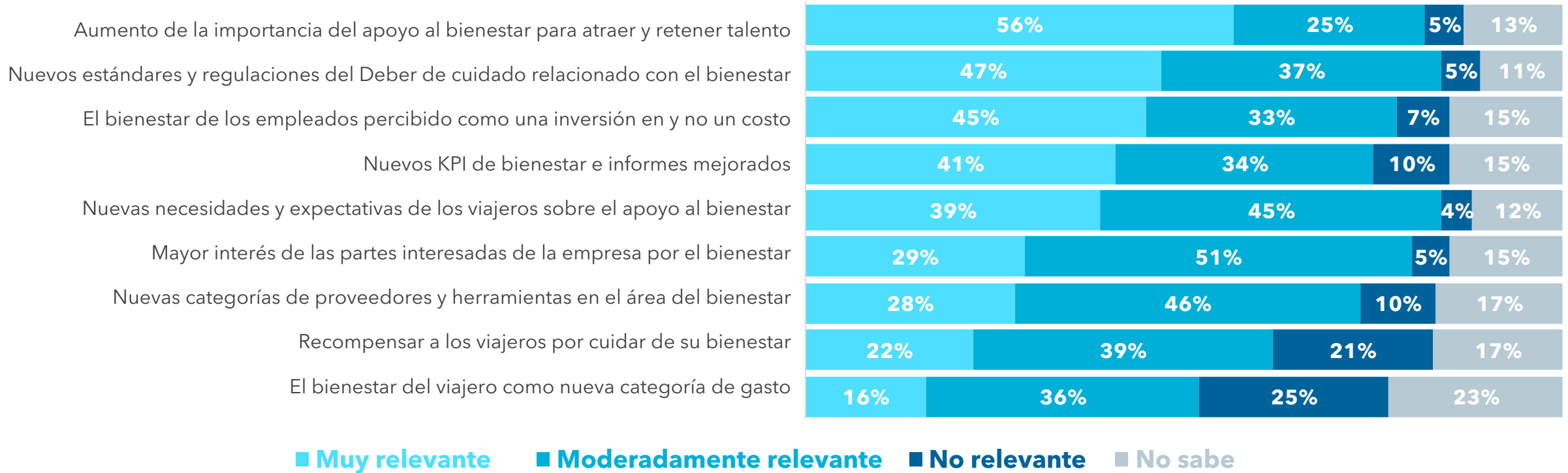
# Desafíos al implementar políticas de bienestar del viajero

La falta de presupuesto y de tiempo son los dos principales obstáculos para implementar y ampliar el alcance de las políticas de bienestar de los viajeros.



# Tendencias de bienestar de los viajeros

En los próximos 2 a 5 años, aumentará la importancia del apoyo al bienestar de los empleados para atraer talento. Además, los compradores de viajes esperan nuevos estándares en el área de bienestar.





**Aumente**  
**76%**

Disminuya

**1%**

**Permanezca igual**  
**16%**

## **Perspectivas del apoyo al bienestar**

Tres cuartas partes de los compradores de viajes esperan que la importancia del apoyo al bienestar del viajero aumente en los próximos 2 o 3 años.

**No sabe**  
**7%**



**Natalia Tretyakevich**

Sr. Manager, Research and Intelligence  
Mallorca, ES  
[natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu](mailto:natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu)



**Miriam Moscovici**

Sr. Director, Research and Innovation  
Colorado, USA  
[miriam.moscovici@bcdtravel.com](mailto:miriam.moscovici@bcdtravel.com)

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