

Encuesta a compradores de viajes:

GESTIÓN DE RIESGOS EN LOS VIAJES

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

Marzo 2023

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, así como examinar la experiencia del comprador de viajes al crear y gestionar el programa de TRM de su organización, incluyendo 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 solo brinda un servicio operacional al monitorear eventos mundiales y distribuir informes de las posibles afectaciones a las reservas, sino que está compuesto por expertos en materia de TRM. Gracias a su experiencia, obtenida tras evaluar los programas de TRM de diversas organizaciones, mediante la [Evaluación del programa de seguridad de los viajeros](#), GCM considera que un programa de TRM ideal se compone de tres elementos: plan, apoyo y revisión. Esta encuesta aborda la competencia de una organización en cada una de esas áreas, al examinar los componentes pertinentes del programa desde la norma ISO 31030:2021, Travel risk management -Guidance for organizations (Gestión del riesgo de los viajes - Guía para las organizaciones).

Al combinar los conocimientos de Research & Intelligence con la experiencia de Global Crisis Management, se creó la encuesta sobre gestión de riesgos en los viajes, para compradores de 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](#)
- [Un programa de gestión de riesgos en los viajes planeado para el éxito](#)
- [Apoyo a los viajeros de negocios durante el viaje](#)
- [Revisión continua del programa para mayor efectividad y relevancia](#)

La importancia de la ISO 31030:2021

En 2021, la Organización Internacional de Normalización creó la norma ISO 31031:2021, la primera reglamentación específica para la gestión de riesgos en los viajes.

Con esta nueva normativa en vigor, es momento de escuchar a los compradores de viajes y sus opiniones sobre los programas de TRM de sus organizaciones, así como para dar a conocer las áreas que podrían mejorarse al seguir los consejos de la norma. Para obtener más información, consulte esta serie de [vídeos](#) con breves resúmenes de cada sección de la norma ISO 31030, presentados por el equipo de Global Crisis Management.



ISO 31030:2021 es una norma que ofrece un marco general, pero las organizaciones **aún no pueden** obtener dicha certificación. No obstante, la Evaluación del programa de seguridad de los viajeros de BCD Travel se ajusta a las directrices de la misma, y puede ayudar a las organizaciones a evaluar su programa actual de TRM para asegurarse de que se ajusta a los últimos lineamientos del sector.



Encuestamos a compradores de viajes para medir su familiaridad con la norma ISO 31030, y puede verse que sólo el **14 % la han leído**, y el **11 %** está algo **familiarizada** con la misma. Dado que tres cuartas partes de los compradores de viajes tienen un conocimiento escaso o nulo de la nueva guía, las organizaciones podrían estar pasando por alto componentes importantes de su programa de TRM.

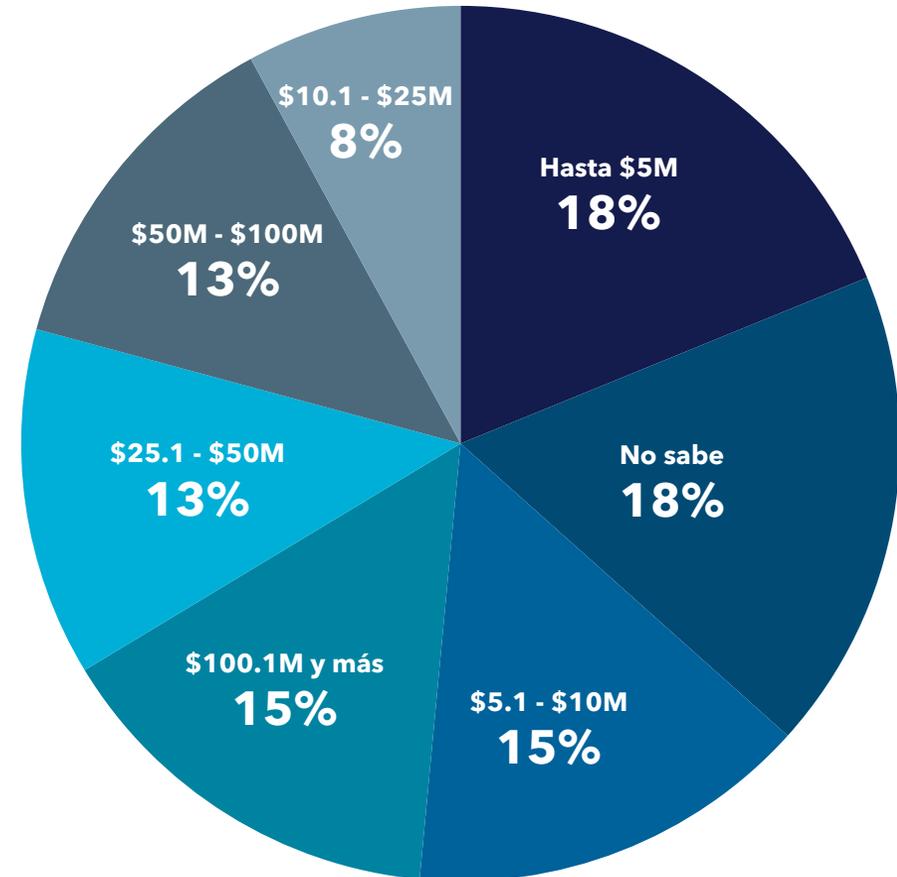
Una mirada a los encuestados

Un total de 96 compradores de viajes completaron la encuesta

Cargo



Gasto anual en viajes de negocios a nivel global



Industria

Un total de 17 industrias están representadas, con la mayoría de los participantes pertenecientes a los sectores de:

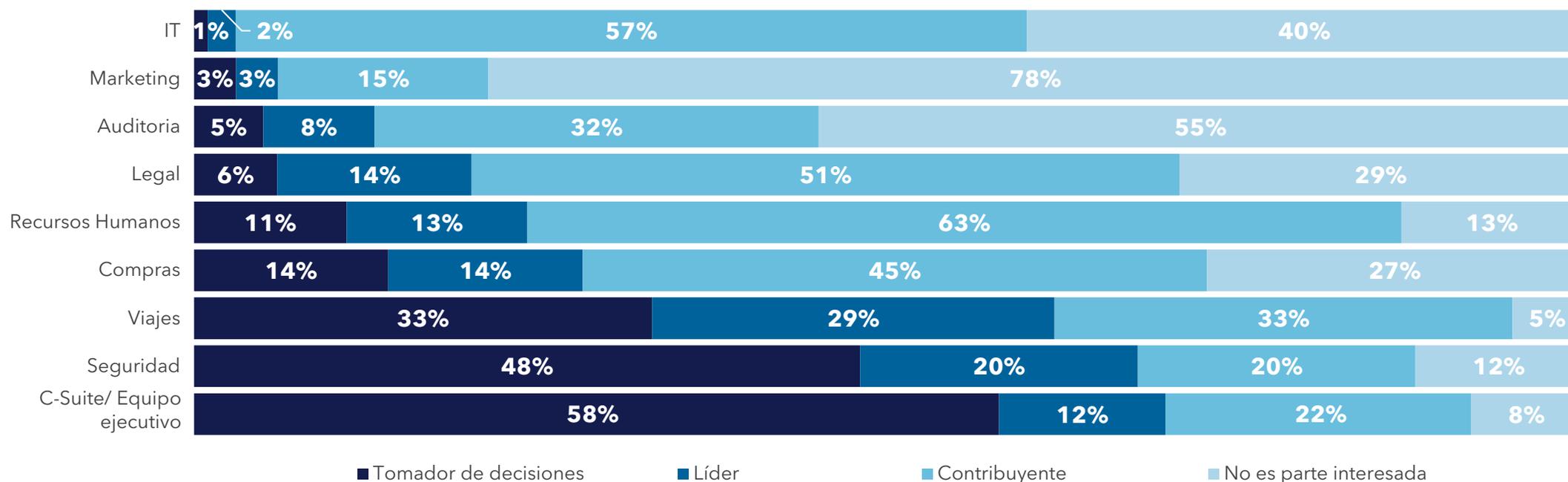
18%
salud/
farmacéuticas

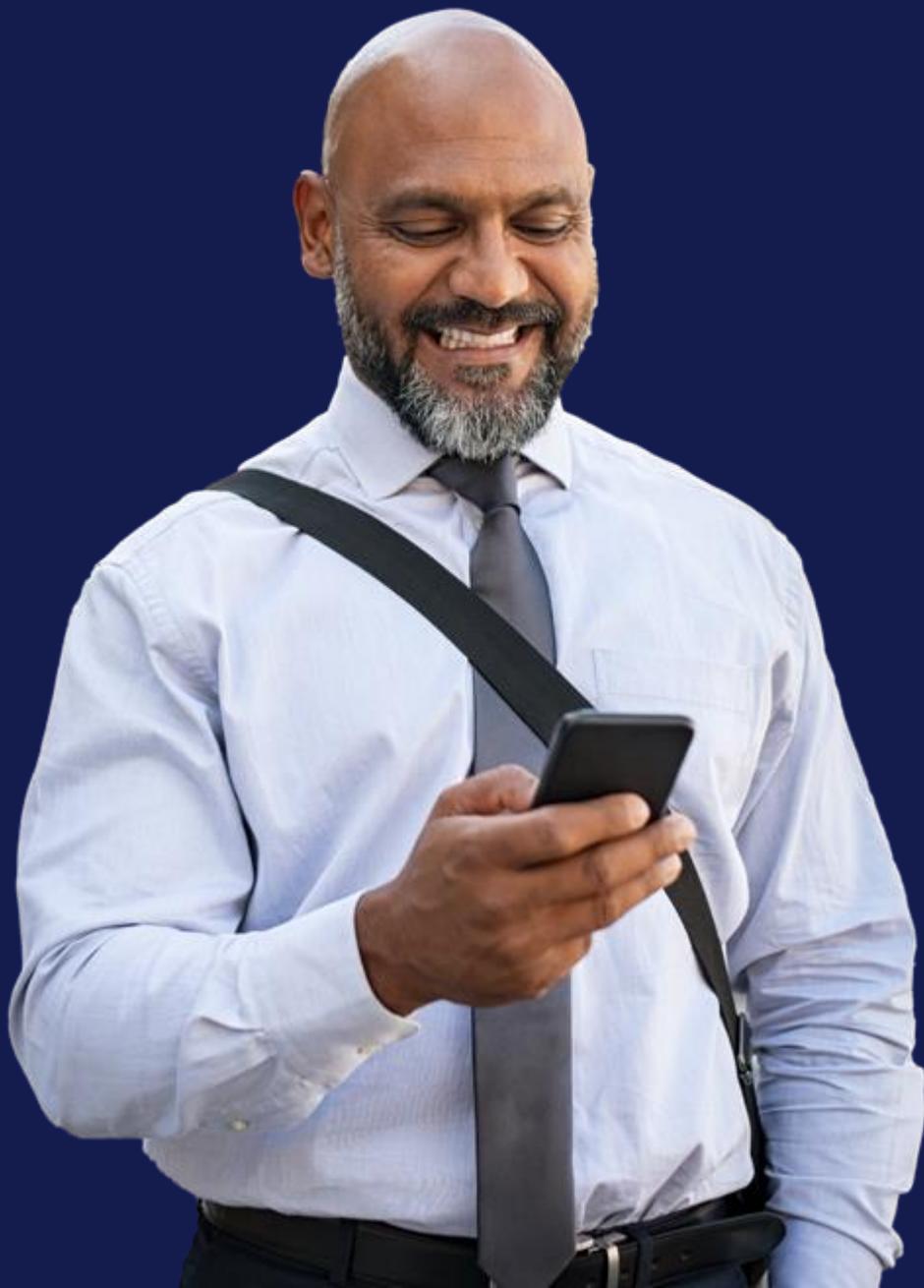
16%
Manufactura

11%
Servicios
Financieros

Interesados en el programa de gestión de riesgos en los viajes

Múltiples áreas de la organización deben **participar** en el **programa de TRM**, debido a la complejidad de los riesgos de viaje y a todas las áreas que pueden verse potencialmente afectadas. Según la sección 5.3 de la norma ISO 31030, la máxima responsabilidad de los riesgos recae en la alta dirección, incluso cuando las responsabilidades se hayan delegado en otras personas. Por este motivo, es alentador ver que el **58 %** de los compradores de viajes encuestados afirman que la alta dirección o el equipo ejecutivo son los **responsables de la toma de decisiones** en sus programas. El área de viajes suele **liderar** los programas de TRM, con un porcentaje del **29 %**, y el principal **contribuyente** es Recursos Humanos, con un **63 %**.





Un programa de gestión de riesgos en los viajes pensado para el éxito

La política y su cumplimiento

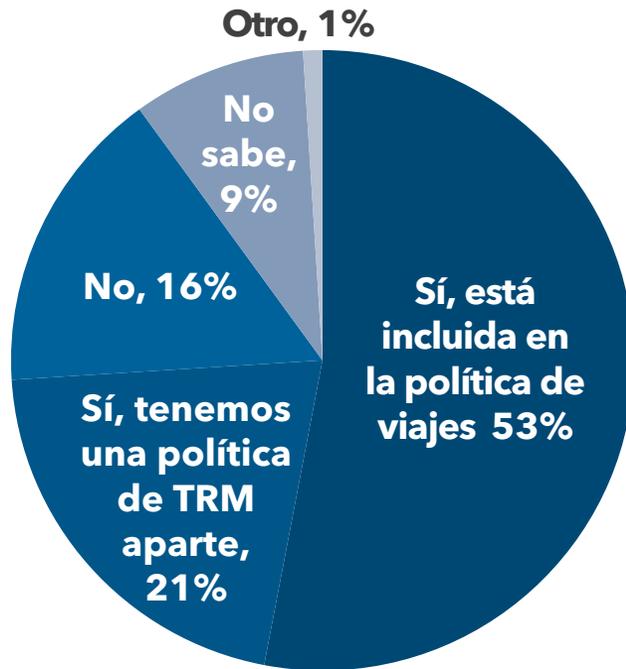
Qué tienen en cuenta las organizaciones al evaluar riesgos en los viajes

Mitigación de riesgos

Fuente de información sobre el destino

La política y su cumplimiento

Porcentaje de empresas con una política de TRM



Tanto si las medidas de TRM forman parte de la política de viajes como de una política independiente, **la compañía debe comunicarla** a sus viajeros, así como cualquier **actualización** de la misma. Crear una cultura de seguridad y fomentar el "deber de lealtad", mediante códigos de conducta, así como el conocimiento de las comunicaciones, garantizará que los empleados gestionen su seguridad personal mientras tienen en cuenta los controles establecidos por la organización

INICIO

Como promueven las empresas el cumplimiento de las iniciativas de TRM

Fomentan la responsabilidad de los empleados en materia de seguridad personal durante los viajes

56%

Solicitan a los empleados el acuse de recibo de las comunicaciones enviadas

42%

Mediante un código de conducta a seguir durante los viajes

42%

No sabe
4%

Ninguna
8%

Comunican la importancia del deber de los empleados de cumplir con las medidas de seguridad

63%

Qué tienen en cuenta las organizaciones al evaluar riesgos en los viajes



94%

Destino de viaje



71%

Medio de transporte



59%

Calidad/
disponibilidad de
servicios médicos



58%

Impacto
potencial para
la compañía



55%

Riesgos específicos
asociados al viajero



44%

Delincuencia
informática

6%

Otros

4%

No sabe

1%

No se considera
nada



Cada viaje puede tener un perfil de riesgo diferente, no sólo asociado al destino y al modo de transporte, sino también a la infraestructura disponible y al perfil de riesgo variable de cada viajero. Por ejemplo, viajar a un destino con alta contaminación atmosférica podría considerarse de alto riesgo para una persona asmática, pero de menor riesgo en caso contrario.



Lo que dicen los viajeros

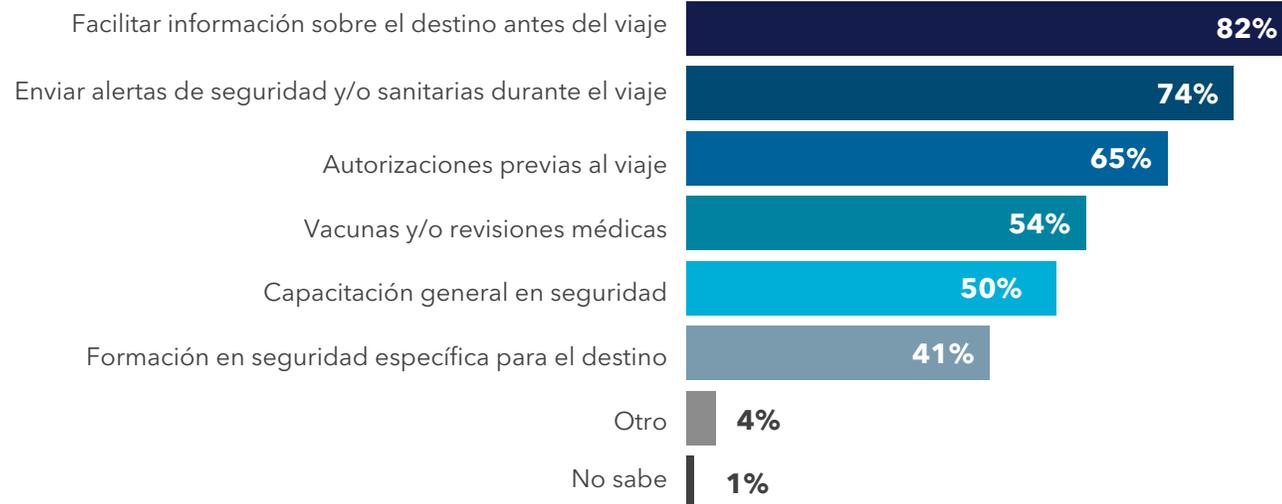
- Es **probable** que el 67 % recurra a la capacitación sobre seguridad en los viajes
- El 45 % **no sabe** si su organización ofrece formación
- El 26% afirma que su organización **no ofrece** formación

Fuente: TRM Traveler Survey publicada en Noviembre 2022

Mitigación de riesgos

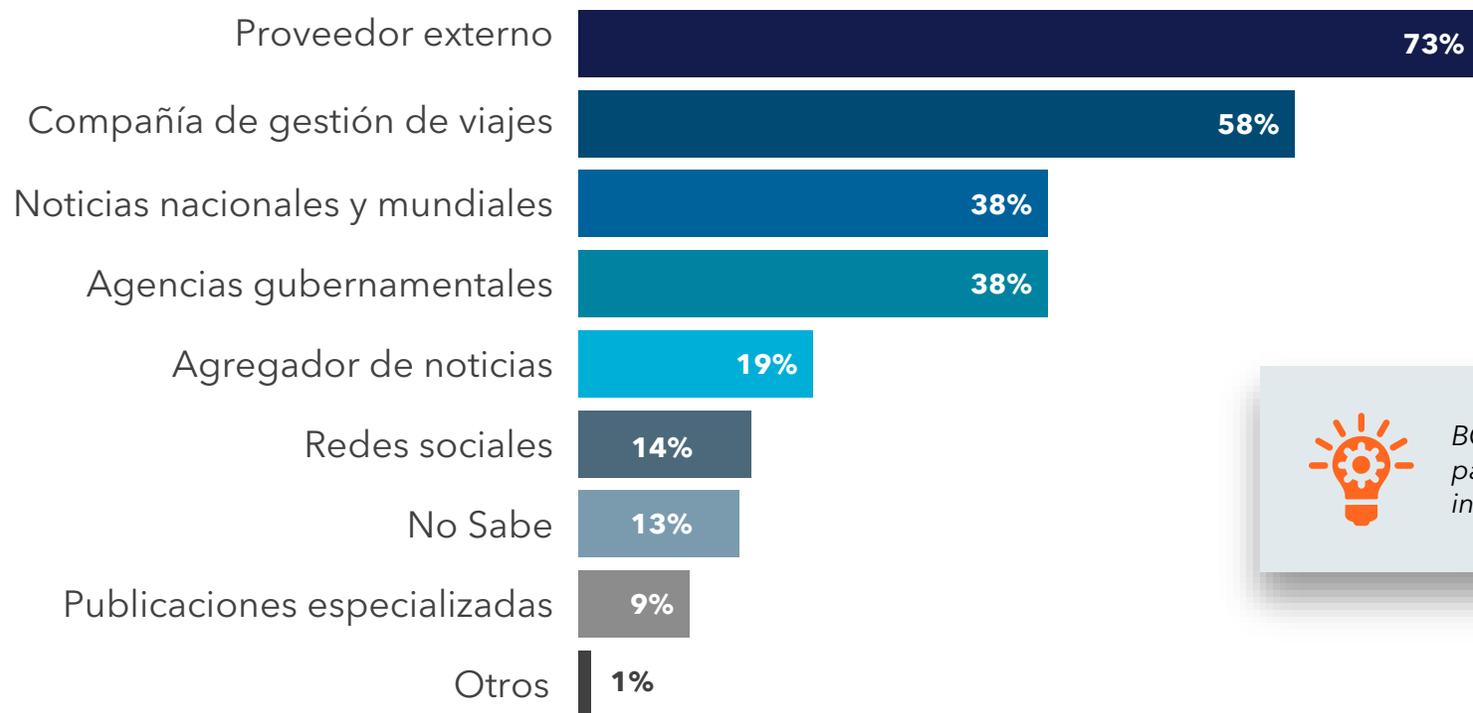
Una vez evaluados los riesgos, y para garantizar la **resiliencia de la empresa**, pueden ser necesarias una o varias opciones de tratamiento para modificar el riesgo hasta un nivel aceptable, según la ISO 31030:2021, sección 7.1.

El gráfico ilustra que acciones como suministrar información sobre el destino, generar alertas, hacer aprobaciones previas al viaje, facilitar intervenciones médicas apropiadas y brindar educación son de uso frecuente entre las organizaciones.



Fuente de información sobre el destino

La información sobre el destino desempeña un papel crucial en la gestión del riesgo en los viajes, ya que proporciona indicaciones sobre el destino, alertas de viaje y requisitos médicos y de seguridad. Los datos deben proceder de una fuente **fiable** y **oportuna**. Casi tres cuartas partes de las organizaciones obtienen su información de un **proveedor externo**, y el 58 % también recurre a su **compañía de gestión de viajes (TMC)**.



BCD Travel ofrece el [COVID-19 Information Hub](#) para ayudarle a tomar decisiones de viaje informadas, de forma segura y confiable.

Apoyo a los viajeros de negocios durante el viaje

Frecuencia con la que las organizaciones abordan los incidentes de seguridad y salud

Dónde pueden estar fallando las empresas al ofrecer las medidas que los viajeros necesitan para sentirse seguros

Contacto de emergencia para los viajeros

Medidas de seguridad ofrecidas para viajar a destinos de alto riesgo

Conocimiento de la ubicación

Opiniones de los viajeros sobre el seguimiento mediante dispositivos conectados a internet

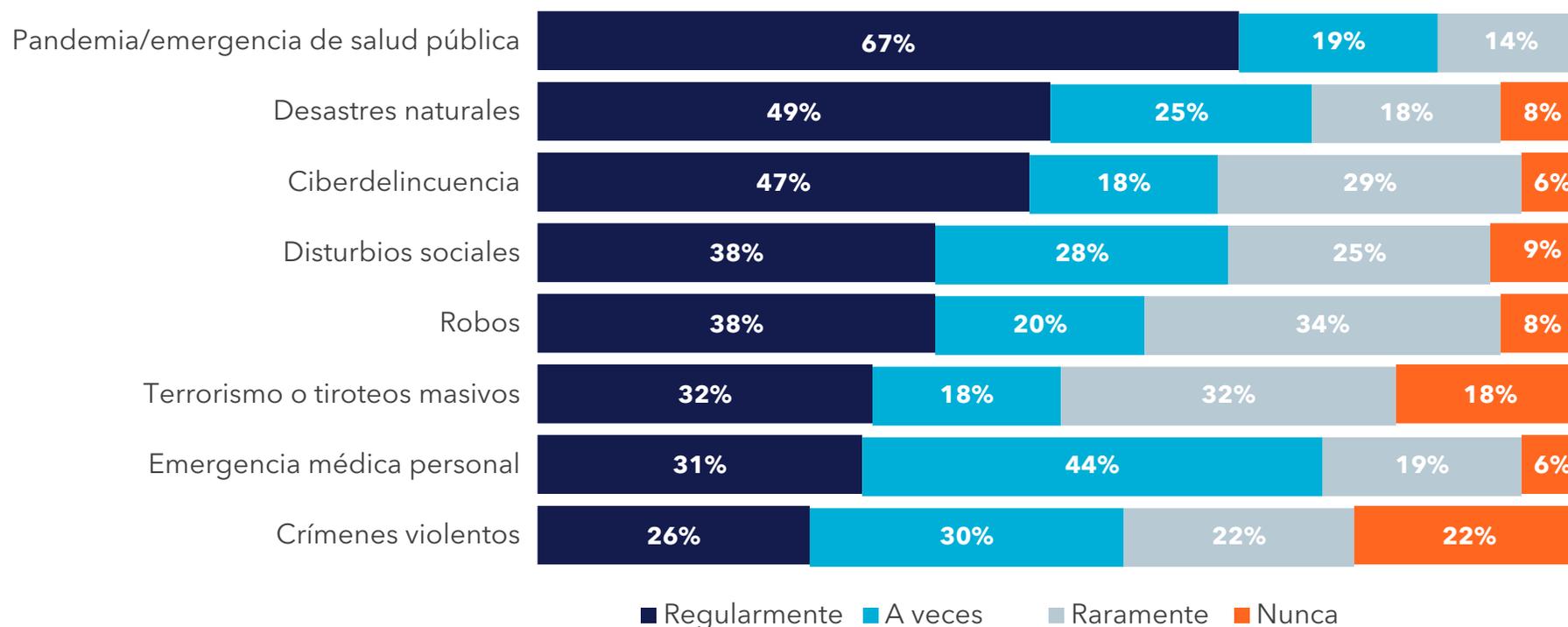
Medidas para reducir el impacto de incidentes de salud o seguridad

Apoyo a los viajes mixtos

Asistencia posviaje

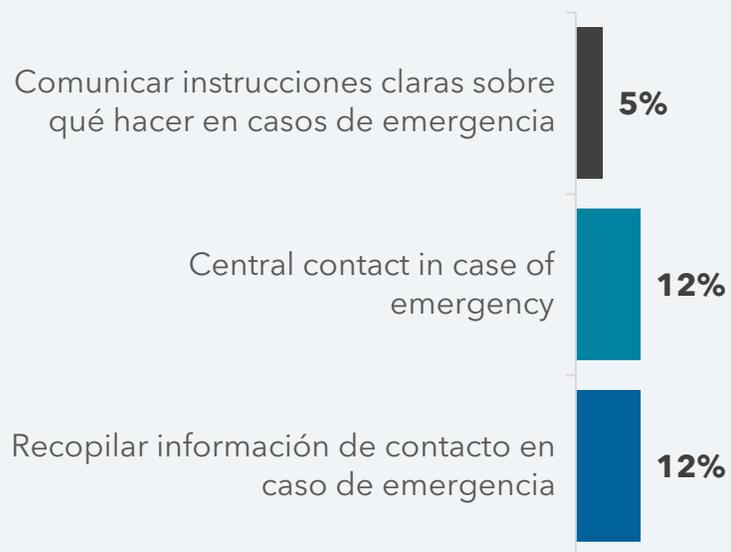
Frecuencia con la que las organizaciones abordan los incidentes de seguridad y salud

Este gráfico habría tenido un aspecto muy diferente antes del COVID-19, cuando la mayoría de las emergencias de salud pública (Zika, Ébola, gripe aviar, etc.) solían estar aisladas en determinadas regiones. La pandemia desplazó el foco hacia la salud pública y, como se ilustra a continuación, esta seguirá siendo el centro de atención, pues incidentes del tipo **pandemia/emergencia de salud pública** son ahora los que **se abordan con mayor regularidad**. Después, se encuentran los **desastres naturales**, con un aumento de los fenómenos meteorológicos catastróficos debido a los efectos del cambio climático. Muy cerca de estos se encuentra la **ciberdelincuencia**, que aumentó también desde el inicio del COVID-19, pues los ciberdelincuentes tienen como objetivo a una fuerza de trabajo remota en rápida expansión

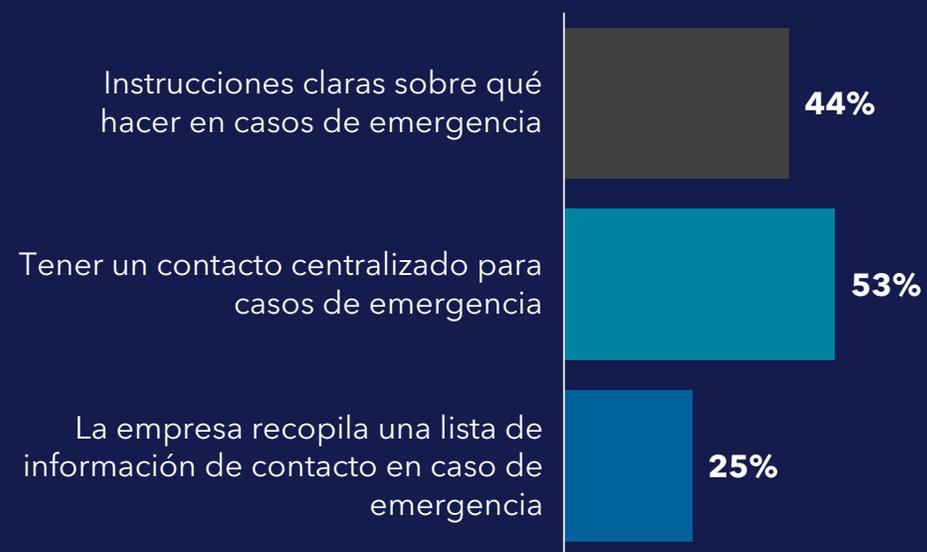


Dónde pueden estar fallando las empresas al ofrecer las medidas que los viajeros necesitan para sentirse seguros

Medidas de seguridad ofrecidas por la organización



Medidas de asistencia que hacen sentirse seguros a los viajeros



Fuente: encuesta a viajeros sobre TRM, publicada en noviembre de 2022.

Los datos ilustran una **brecha notable** entre **lo que ofrecen las organizaciones** y algunas de las medidas que, **según los viajeros**, les hacen **sentirse seguros**. Además de recibir información sobre el destino, los viajeros quieren instrucciones sobre qué hacer y con quién ponerse en contacto en caso de emergencia. También quieren que la organización pueda ponerse en contacto con sus familiares más cercanos.

No saber qué hacer en caso de emergencia **añade tensión a una situación ya de por sí estresante**, y podría poner en peligro aún más al empleado, así como a los activos, reputación y resiliencia de la empresa. Capacitar a los viajeros para que tomen decisiones inteligentes e informadas es una ventaja para todos.

Contacto de emergencia para los viajeros

¿Cómo saben los empleados a quién dirigirse?

Información disponible en intranet
80%

Indicado en todos los itinerarios de viaje
52%

Incluido en la política de viajes
51%

Información suministrada durante la incorporación
25%

Los empleados reciben una tarjeta
40%

Incluido en la aplicación móvil
49%



Ofrecer la información de contacto en la intranet y la política de viajes está muy bien pero, en caso de emergencia, **los viajeros necesitan acceder rápidamente** a la misma. También se debe considerar, durante incidentes de seguridad a gran escala o en zonas rurales, la capacidad del viajero para acceder remotamente a la intranet. Estas son excelentes razones para facilitar los contactos de emergencia en una tarjeta o copia impresa de algún tipo, según lo sugerido por el apartado 8.2 de la norma ISO 31030:2021.

Medidas de seguridad ofrecidas para viajar a destinos de alto riesgo



Existen algunas discrepancias al comparar las preferencias de quienes viajan con lo ofrecido por las organizaciones. **La mayoría de los viajeros no sabe** lo que sus empresas disponen para ellos, lo que podría indicar una falta de compromiso por parte de los empleadores. También, es interesante observar que el **27 %** de los **viajeros** prefiere **herramientas adicionales de seguridad para el hotel**, como topes para puertas, cerraduras de viaje, etc., pero sólo el **5 %** de las **compañías les ofrece** dichas soluciones.



Lo que dicen los viajeros

- El 36 % **no sabe** lo que ofrecen sus empresas
- El 33% prefiere sesiones de **orientación sobre el destino**
- El 27% prefiere **herramientas de seguridad para el hotel**

Fuente: encuesta a viajeros sobre TRM, publicada en noviembre de 2022



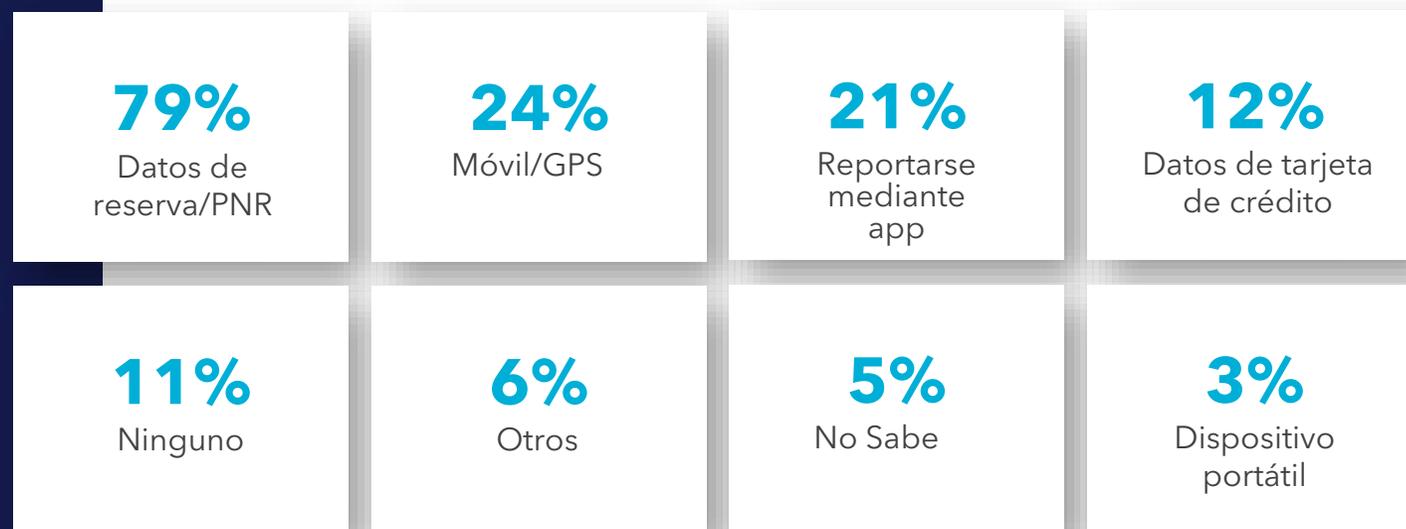
Según la norma ISO 31030:2021, los viajeros deben recibir asesoría fiable sobre las condiciones de seguridad y salubridad de los alojamientos durante la preparación para viajes a destinos de alto riesgo. También, se aconseja contar con asesoría confiable de origen local.

ISO 31030:2021, anexo F

Conocimiento de la ubicación

Saber dónde se encuentran los empleados que viajan es un componente importante de la gestión de los riesgos en los viajes. Existen **diversos** métodos para **hacer seguimiento o conocer la ubicación** de las personas, y la decisión sobre cuáles usar debe coincidir con el tamaño y la capacidad de la compañía. Usar los **datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR)** parece ser el medio **más común** para determinar en dónde están, y emplear **sistemas de posicionamiento global (GPS)** el **segundo método más utilizado**. Sin embargo, algunos viajeros consideran que esta última alternativa vulnera su intimidad. Vea a continuación las opiniones de los viajeros sobre el uso de dispositivos conectados a internet.

Métodos usados por las compañías



Opiniones de los viajeros sobre el seguimiento mediante dispositivos conectados a internet

Circunstancias en las que los viajeros considerarían el seguimiento por parte del empleador



42% Sí, pero bajo ciertas circunstancias

12% Si

38% No

8% No Sabe



Medidas para reducir el impacto de incidentes de salud o seguridad

El objetivo de la gestión de riesgos en los viajes no es siempre eliminarlos, sino **permitir que los viajeros** conozcan la existencia de ciertos riesgos aceptables para la empresa. Esta debe contar con sistemas y procesos diseñados para reducir el impacto en la organización en caso de que los riesgos se hagan realidad. Por esta razón, el uso de **seguros** es muy extendido, con una gran variedad de coberturas disponibles: médica; todo riesgo; secuestro y rescate, entre otras. Casi la mitad de los encuestados usa **equipos de respuesta a crisis** y **cobertura de evacuación**. Por último, las **iniciativas para el bienestar** de los empleados, utilizadas por cerca de un tercio de las organizaciones, pueden reducir el impacto en la salud mental y física de los viajeros, mediante subsidios para gimnasios, opciones de alimentación saludable, suscripciones a servicios virtuales de bienestar, seguimiento médico, etc



Apoyo a los viajes mixtos

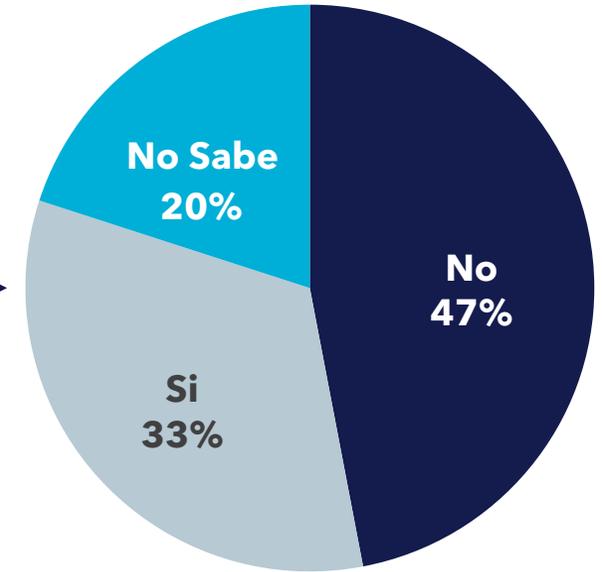
El área de los viajes de bleisure o mixtos parece ser una de las más confusas para la gestión de riesgos en los viajes. A la pregunta de si la organización brinda asistencia para los viajes de este tipo, el **47 %** de los **compradores de viajes** afirma que no la brinda, mientras que el **64 % de los viajeros no sabe** si la recibe. La norma ISO 31030 no estipula si debe prestarse dicho apoyo, pero indica que debe aclararse en la política y comunicarse a los empleados.



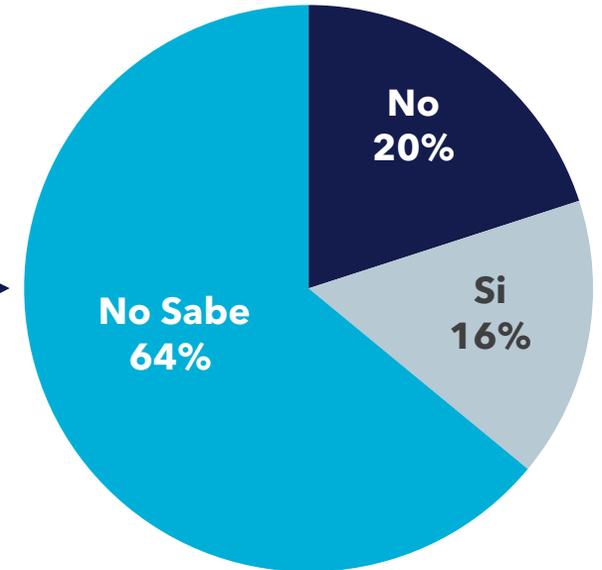
Los viajes mixtos llegaron para quedarse, con un valor de mercado de 497.500 millones de dólares en 2022, según [Future Market Insights y GBTA](#). Con 2 de cada 5 empleados que solicitan viajes combinados, ofrecer apoyo al respecto puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener al mejor talento, lo que favorece la resiliencia de la empresa y una cultura empresarial sólida



Comprador de viajes

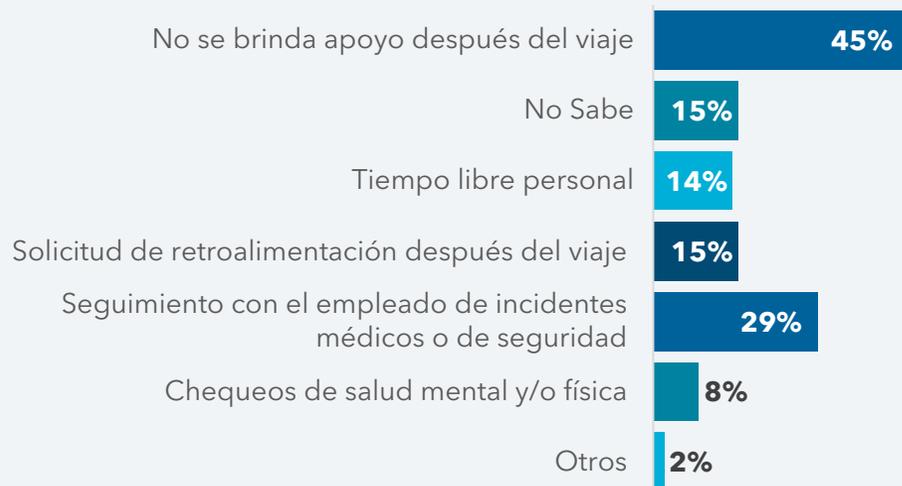


Viajero



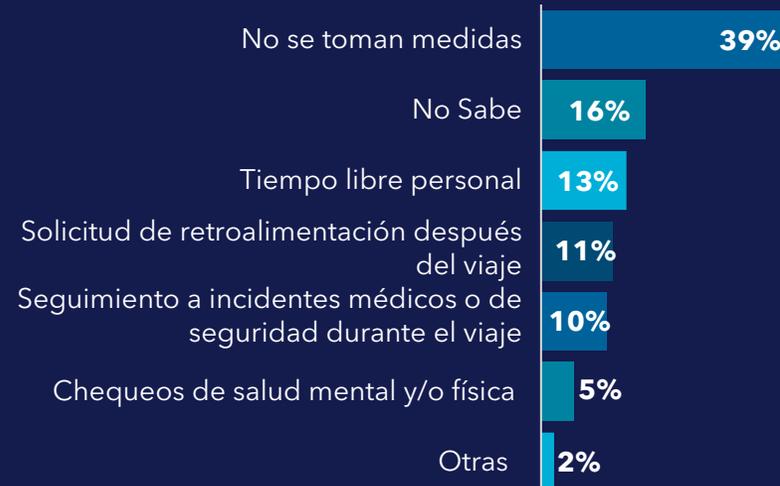
Asistencia posviaje

Compradores de viajes



Viajeros

Fuente: Encuesta de viajeros TRM publicada en noviembre de 2022



Cruzar varias zonas horarias, perder sueño, cambiar hábitos alimenticios, sufrir incidentes de seguridad, tener emergencias de salud, padecer interrupciones en el servicio, vivir malas experiencias con los proveedores. La lista de lo que puede ocurrir durante un viaje es interminable. Parte del deber de cuidado de una organización es garantizar que los viajeros tengan el **apoyo necesario** para cualquier tipo de **trauma o estrés** experimentado durante el viaje. Y es que los efectos no cesan una vez se acaba el mismo, y pueden tener **repercusiones a largo plazo** en la salud física y mental del viajero. La norma ISO 31030:2021 aborda la recuperación de los viajeros, y establece que la compañía debe tener en cuenta cómo estos se ven afectados por los desplazamientos. También, menciona que las organizaciones deben permitir la recuperación y el descanso adecuados, según las circunstancias del viaje, y hacer saber a sus empleados a qué tienen derecho

ISO 31030:2021, sección 7.4.9.2



Revisión continua del programa para mayor efectividad y relevancia

Auditar y revisar el programa

Comunicar las actualizaciones del programa y hacerlas accesibles a toda la empresa

Revisar la lista de destinos de alto riesgo

Hacer simulacros de crisis para probar el programa y su respuesta

Auditar y revisar el programa

Es una buena práctica, por diversos motivos, **documentar** todas las políticas y procesos de TRM. Uno de ellos es poder auditar el programa con regularidad. Cambios en la organización, nuevos proveedores externos y actualizaciones del programa brindan oportunidades para **revisarlo** y garantizar que no haya problemas. Un fallo en cualquier proceso del programa de TRM podría hacer que la organización no cumpliera con su deber de cuidado. La sección 9.1 de la ISO 31030 afirma que la organización debe abordar, auditar y analizar los procedimientos del programa de TRM para asegurar su eficiencia. El hecho de que la mayoría de los **encuestados** indique que **no sabe** si su programa es auditado y revisado podría mostrar que no se ha considerado como un proceso necesario. **El 30 % revisa** su programa anualmente, que es lo recomendado por la norma.



La ISO 31030:2021 recomienda revisar y auditar por completo el programa de TRM al menos una vez al año, aunque señala que ciertas circunstancias ameritan una revisión adicional.

ISO 31030:2021, sección 9.1.

Comunicar las actualizaciones del programa y hacerlas accesibles a toda la empresa

Resulta prometedor ver que el **61 %** de las compañías **comunican y hacen accesibles las actualizaciones del programa** a toda la organización. Al mantener informadas a todas las partes interesadas, el programa de TRM será más eficiente.

Un buen consejo, según la norma ISO 31030, sección 8.1, es que el programa de TRM no solo debe ser comunicado sino también **reconocido por los empleados**. Es importante entender que pedir a los empleados una mayor implicación con este tipo de información importante no significa estar siendo ignorado por ellos.

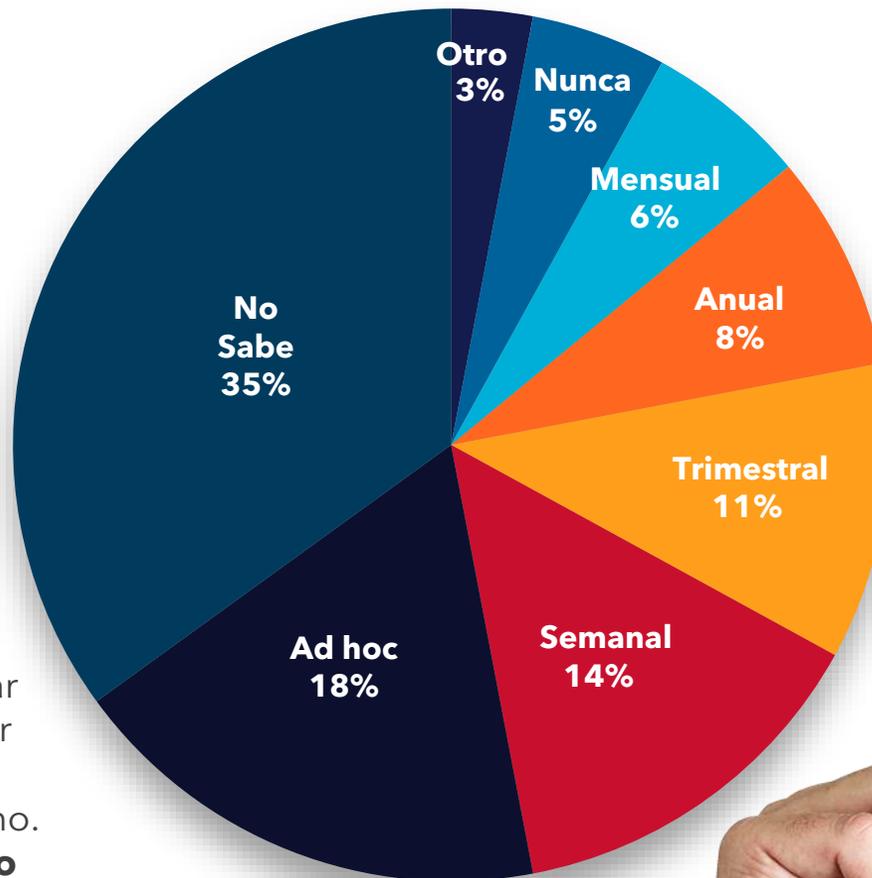
23%
No

61%
Si

16%
No
Sabe

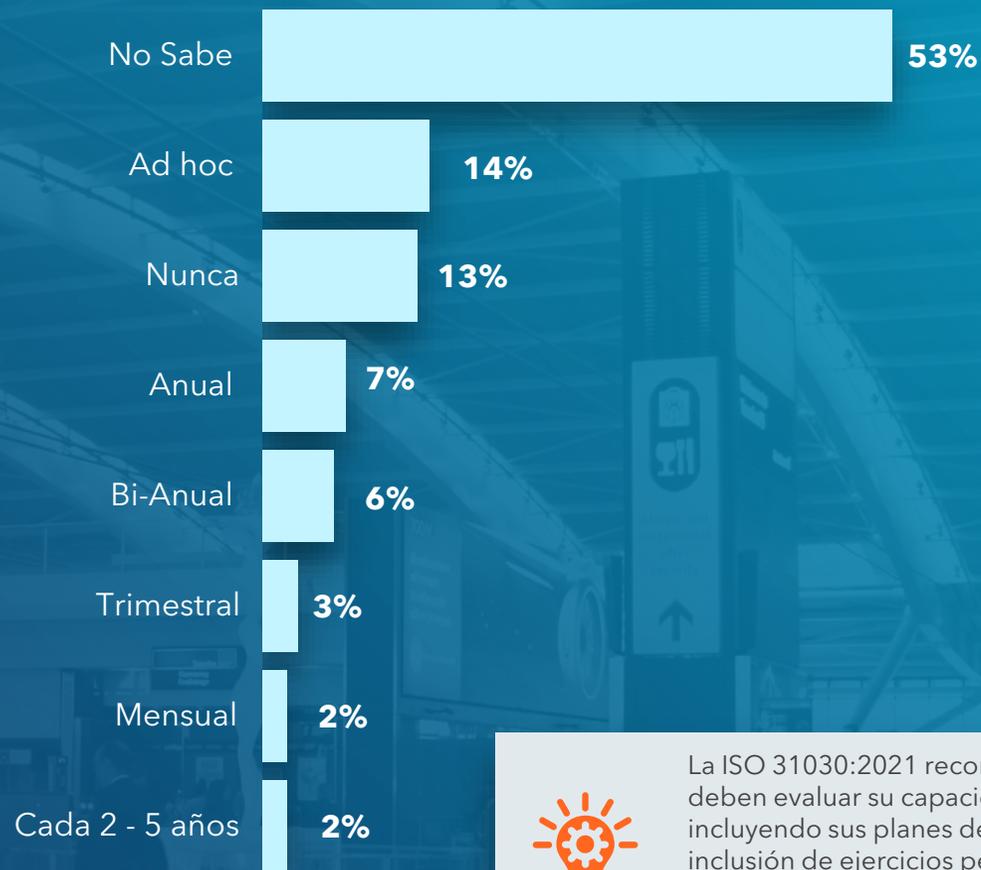
Revisar la lista de destinos de alto riesgo

Viajar a destinos de alto riesgo puede implicar adoptar un enfoque más agresivo al gestionar el riesgo y, por ende, conocer con mayor urgencia la calificación de riesgo de un destino. Teniendo en cuenta la **volatilidad del mundo** actual, derivada de la inestabilidad geopolítica, generada a su vez por dificultades económicas; desconfianza en los gobiernos; escasez de recursos, y conflictos regionales, el **perfil de riesgo** de un destino puede **cambiar rápidamente**. Las empresas deben tener esto en cuenta al determinar la frecuencia con la que revisan su lista de destinos de alto riesgo, en función de sus necesidades operativas.



Hacer simulacros de crisis para probar el programa y su respuesta

Más de la **mitad de las organizaciones** encuestadas **no sabe** si realiza simulacros de crisis para poner a prueba su programa y respuesta. Sin probar dichos procesos, es posible que las compañías no descubran problemas hasta la ocurrencia de un incidente que requiera la activación del plan para su gestión. Tal escenario puede dar lugar a pérdidas catastróficas. Espere lo mejor, pero planifique para lo peor.

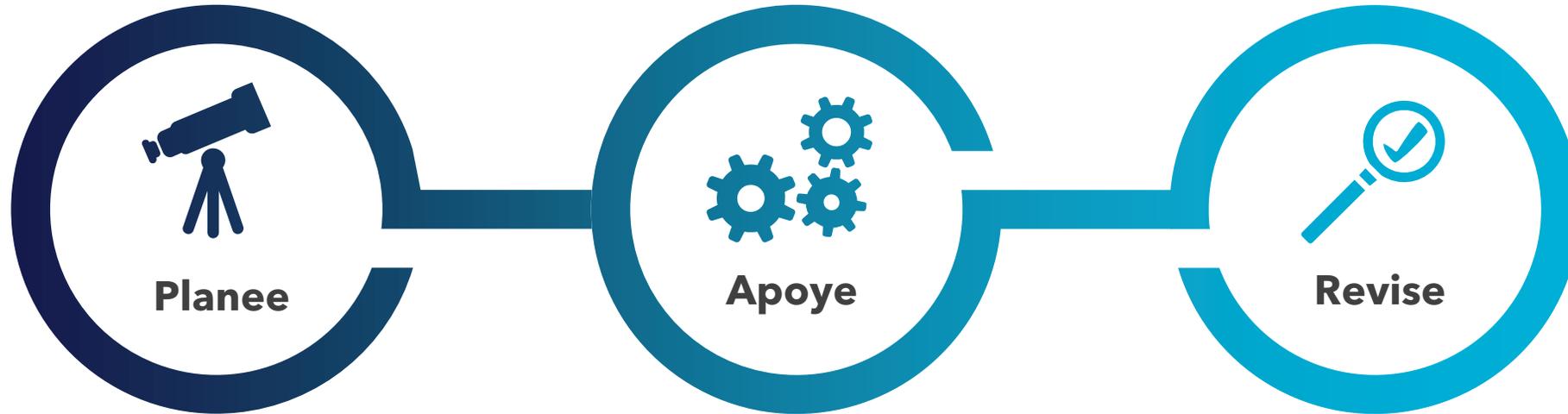


La ISO 31030:2021 recomienda que las organizaciones deben evaluar su capacidad para responder a una crisis, incluyendo sus planes de evacuación, mediante la inclusión de ejercicios periódicos de simulacro combinados con prácticas de respuesta cronometradas.

ISO 31030:2021, sección 7.4.11

Áreas de mejora

Hallazgos clave de la encuesta



Planee

- Al evaluar un riesgo **vaya más allá** del destino y modo de transporte
- Ofrezca **formación** sobre seguridad en los viajes, tanto general (para todos los viajes) como específica para cada destino (en viajes de alto riesgo)

Apoye

- Facilite **instrucciones** claras a los empleados sobre qué hacer en caso de emergencia
- **Comunique** a los empleados los datos de contacto para emergencias, tanto en formato digital como impreso
- Disponga de **información** y apoyo local en destinos de alto riesgo
- Establezca una **política** sobre viajes mixtos y comuníquela a los empleados
- Ofrezca **apoyo** después del viaje

Revise

- Audite y **revise** el programa con regularidad, especialmente cuando se produzcan cambios en los proveedores o en la organización
- Cree un proceso **coherente** para la revisión de la lista de destinos de alto riesgo
- No espere a que sea demasiado tarde para **realizar** simulacros de crisis



Mandy Jolley

Crisis Program Manager, Global Crisis Management
Kentucky, USA

mandy.jolley@bcdtravel.com



Miriam Moscovici

VP, Product Planning & Intelligence
Colorado, USA

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