

ENCUESTA AL VIAJERO

PAGOS Y GASTOS

POR BCD TRAVEL RESEARCH & INTELLIGENCE

Mayo 2023



SOBRE LA ENCUESTA

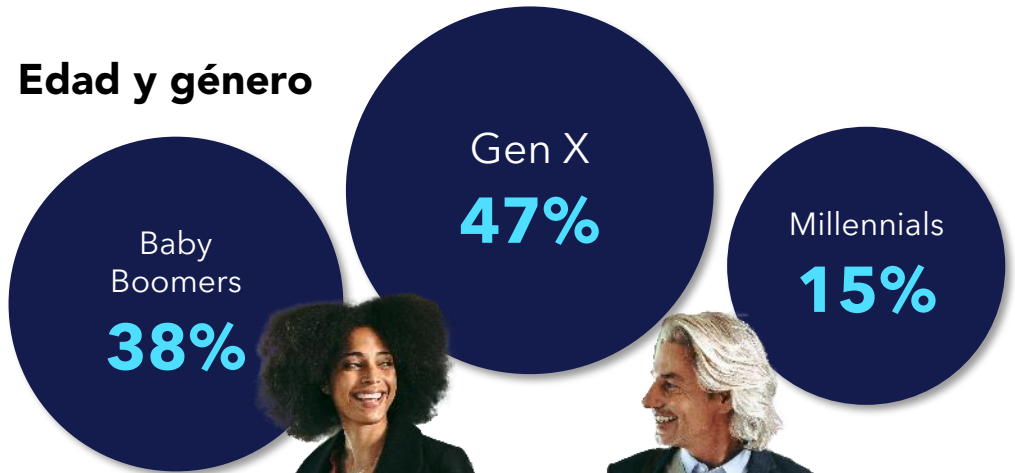
Con esta encuesta, buscábamos explorar el tema de pagos y gastos en los viajes de negocios. Analizamos los métodos de pago usados por los viajeros durante sus desplazamientos, los inconvenientes que experimentan y las herramientas a su disposición para facilitarles la vida

Los resultados se basan en una encuesta en línea a 1.349 viajeros de negocios de habla inglesa en todo el mundo, realizada del 31 de marzo al 11 de abril de 2023.

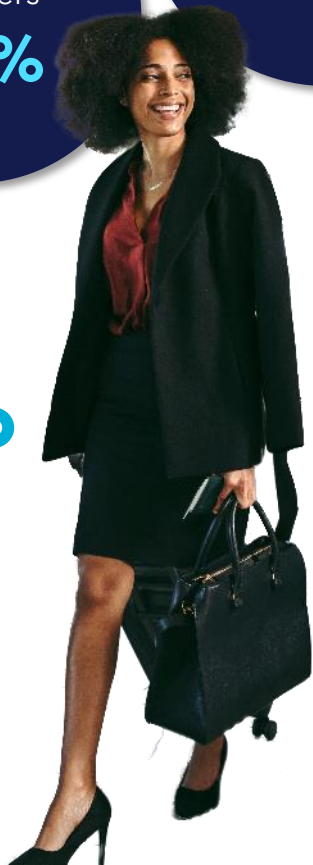
- [Un vistazo a los encuestados](#)
- [Pagos](#)
- [Gastos](#)
- [Fraude](#)

Un vistazo a los encuestados

Edad y género



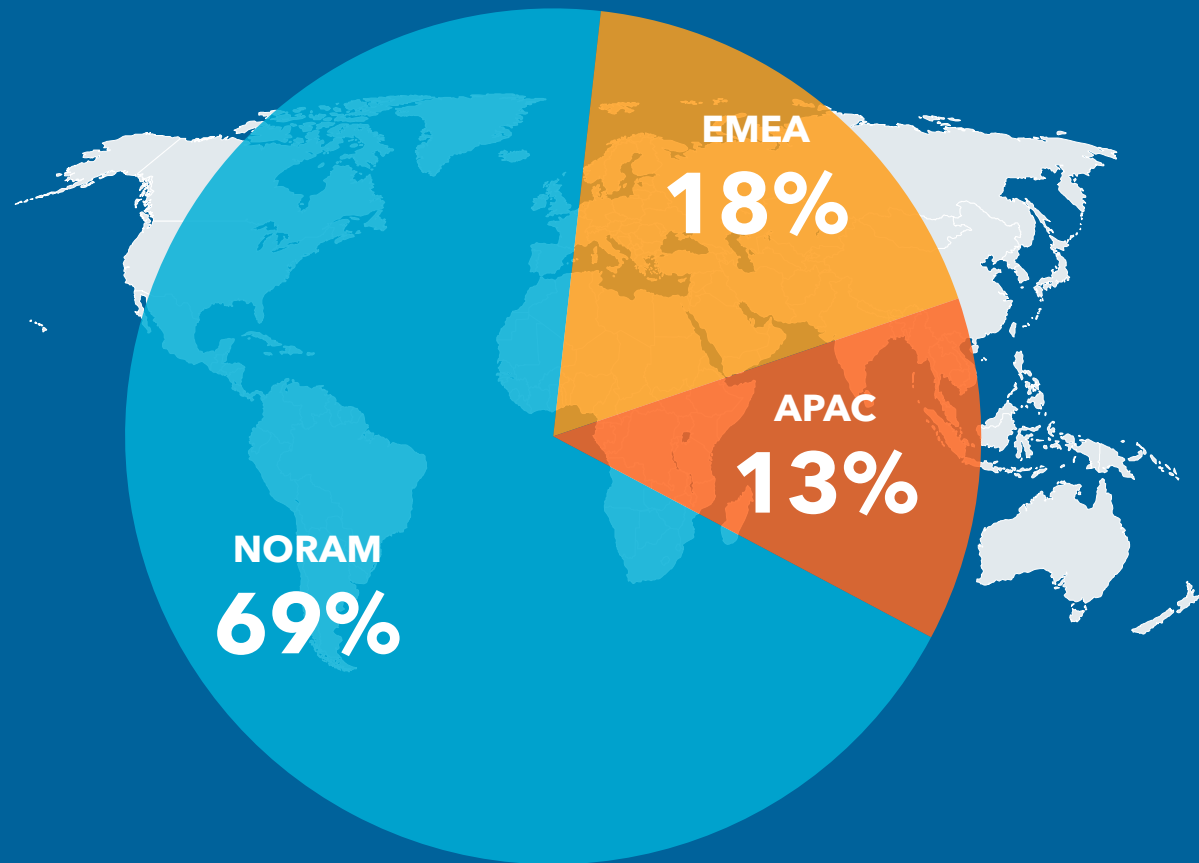
32%
Mujeres



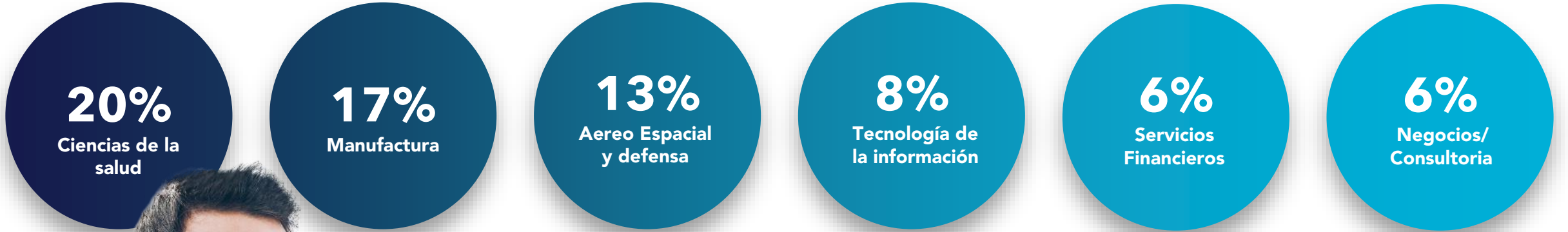
68%
Hombres



Geografía



Industrias



Tamaño de la compañía

75% 75 % de los viajeros de negocios trabajan en compañías con 10.000 empleados o más

Frecuencia de los viajes de negocios en 2022



Pago

Métodos de pago

Familiaridad con las tarjetas virtuales

Métodos de pago por proveedor

Uso de billeteras móviles

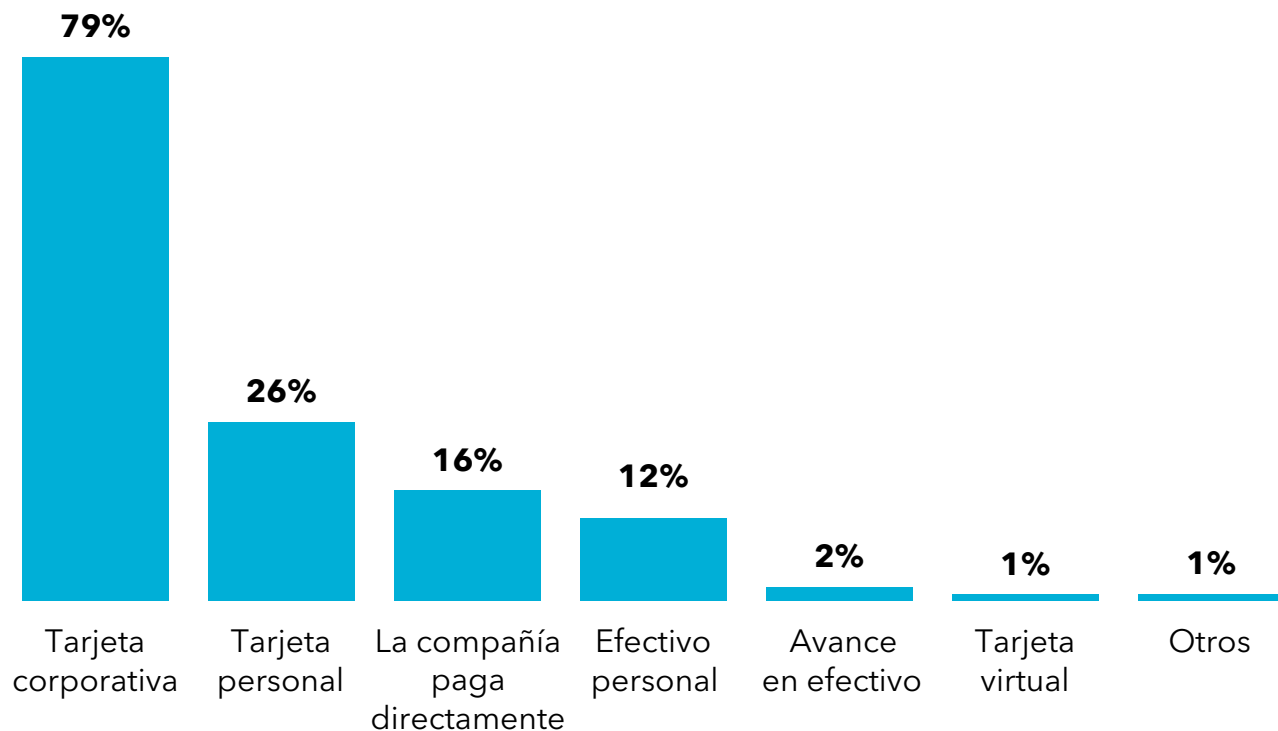
Uso de pagos sin contacto

Dificultades con los pagos



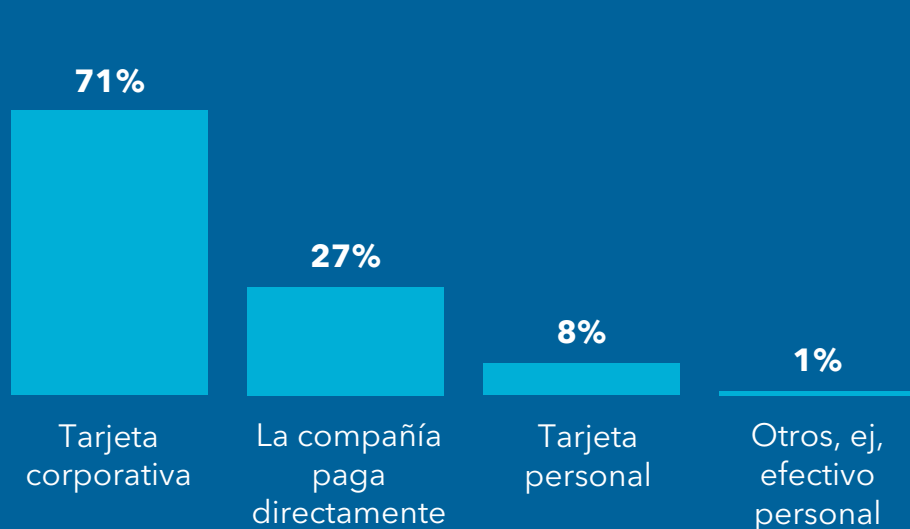
Métodos de pago

Las tarjetas corporativas representan el método de pago más utilizado, según 8 de cada 10 viajeros. Las tarjetas personales son mencionadas por más de una cuarta parte de los encuestados. Sólo el 1 % usa tarjetas virtuales, a pesar de que el 26 % está familiarizado con este método de pago.

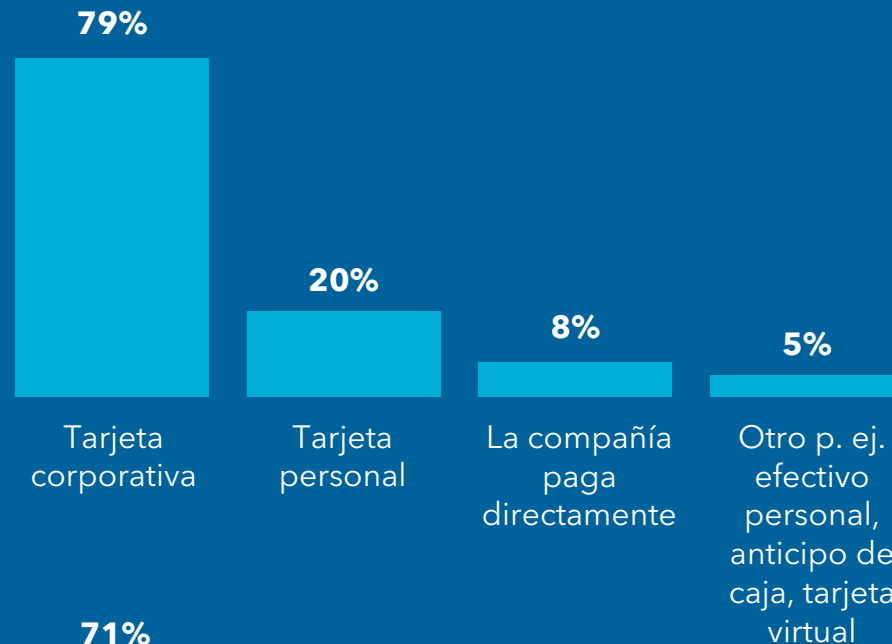


Métodos de pago: por proveedor de viajes

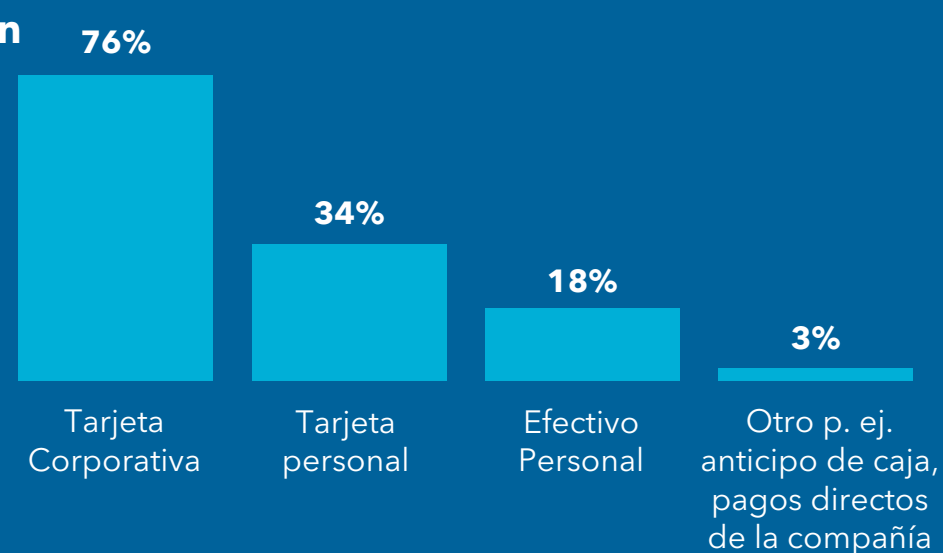
Vuelos



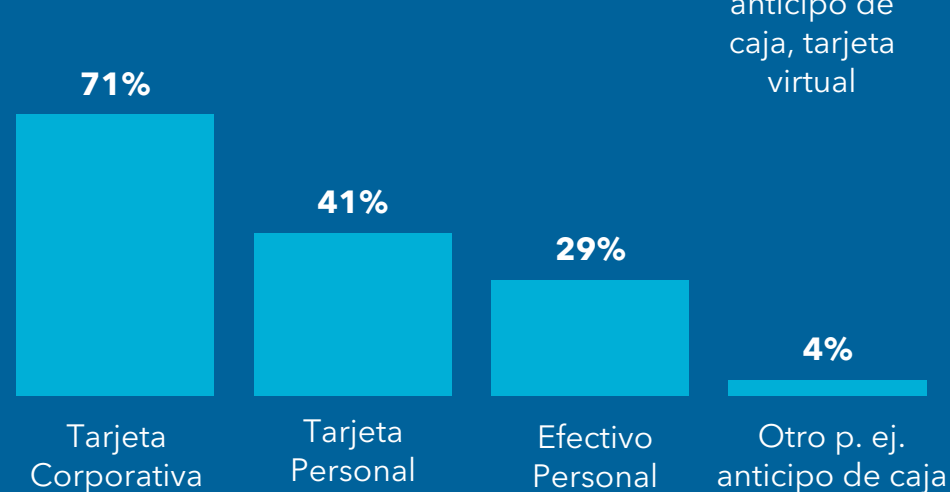
Hotel



Alimentación

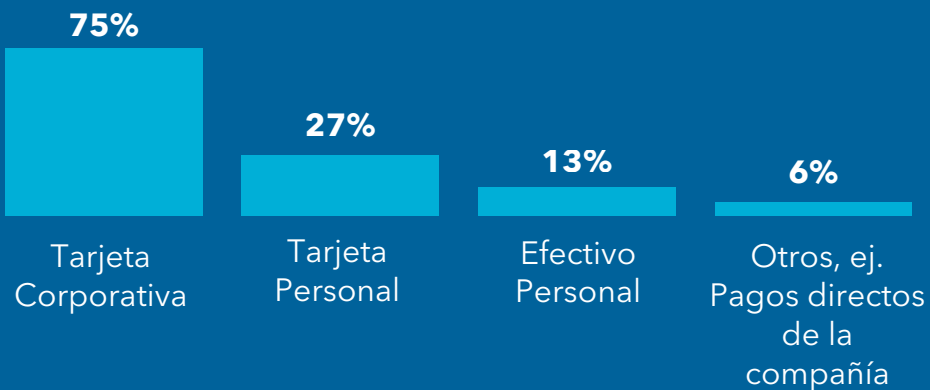


Varios

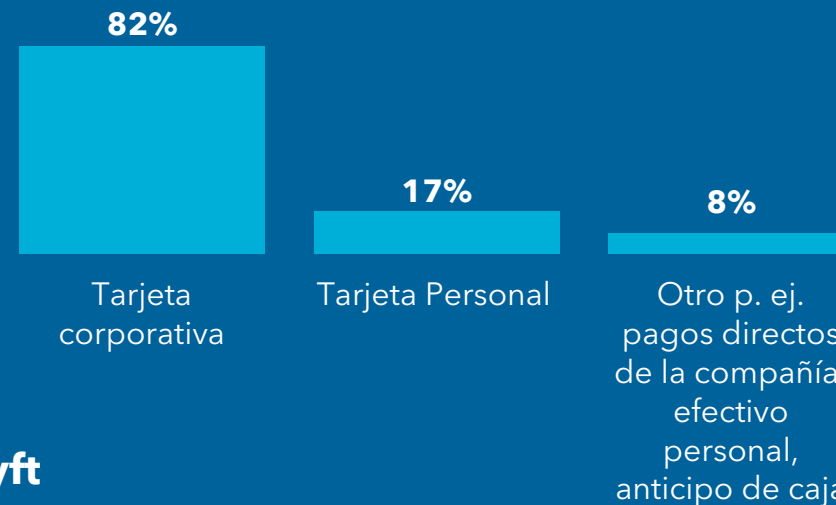


Métodos de pago: por proveedor de viajes

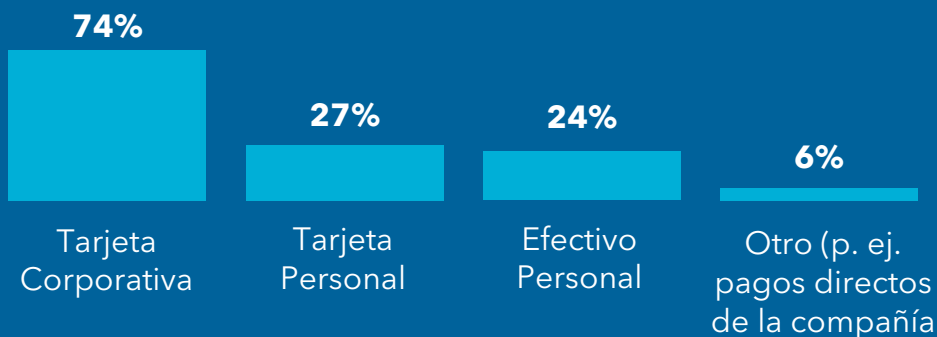
Tren o autobús



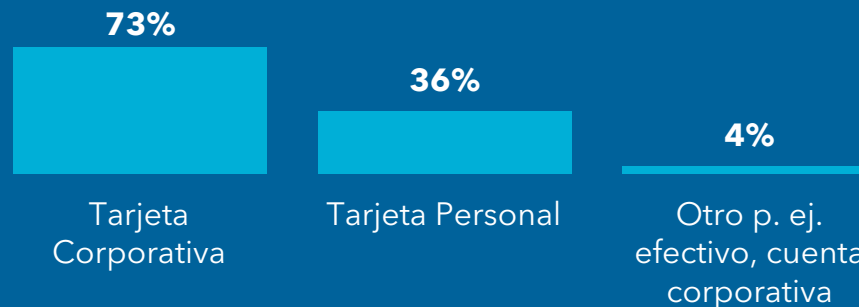
Renta de autos



Taxi



Uber o Lyft



Medios de pago

Entre los diversos medios de pago, dos tercios de los viajeros de negocios utilizan los pagos sin contacto. Los pagos móviles son menos populares: solo una cuarta parte usa billeteras móviles, como Apple Pay® o Google Pay™.



Uso de billeteras móviles



Uso de métodos sin contacto

9%

Sí, con frecuencia

15%

Sí, ocasionalmente

76%

No

30%

Sí, con frecuencia

36%

Sí, ocasionalmente

34%

No



Dificultades con los pagos

A 3 de cada 10 viajeros les resulta difícil respetar la política de reembolso establecida por su empresa. Los principales problemas son pagar el viaje de su propio bolsillo, disponer de efectivo en moneda local y los riesgos de fraude. Uno de cada cuatro no se enfrenta a ningún problema relacionado con el pago en los viajes de negocios.



GASTOS

Dificultades en los gastos

Uso de aplicaciones móviles

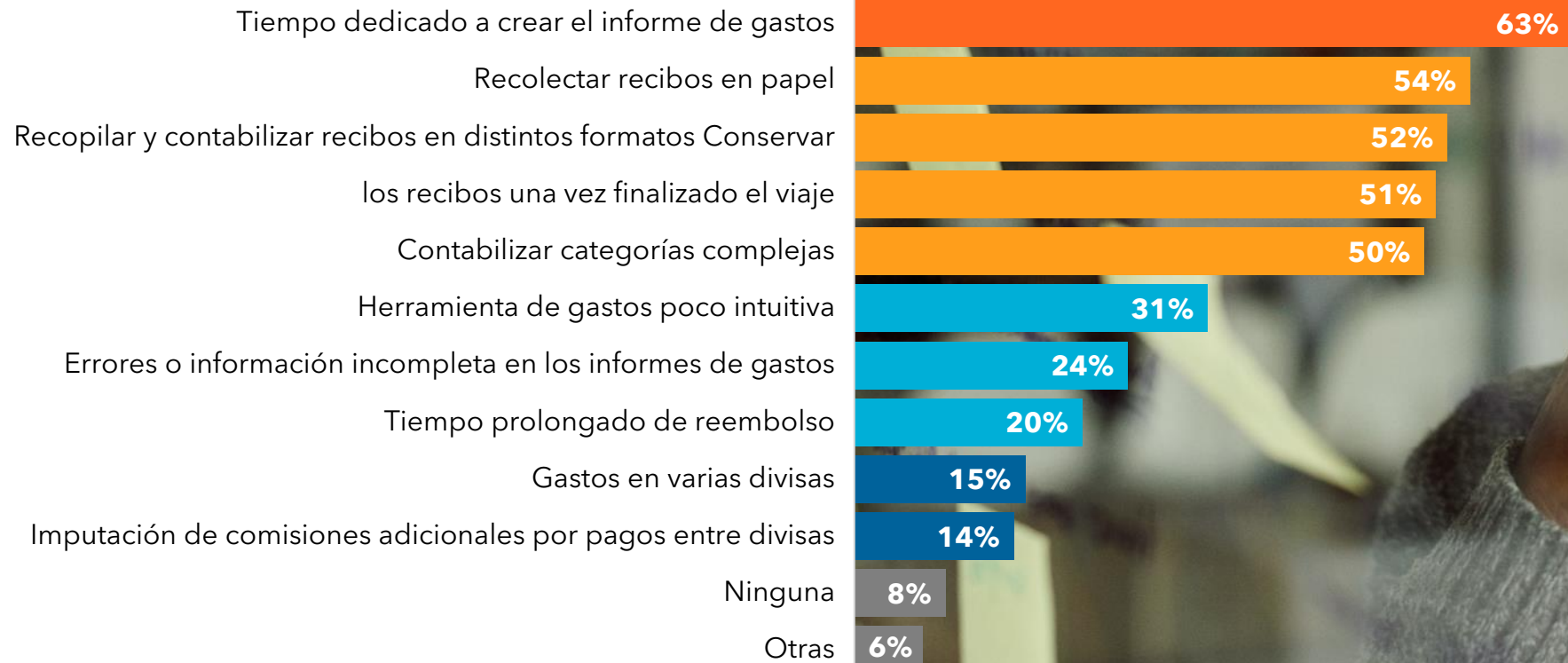
Plazos para los informes de gastos

Funciones de la herramienta de gastos



Dificultades en los gastos

El tiempo invertido en informar sobre los gastos es el principal inconveniente: 6 de cada 10 viajeros están de acuerdo. A la mitad les resulta complicado gestionar los recibos, y citan como problemas la necesidad de recopilarlos y contabilizarlos en distintos formatos, o de conservarlos una vez finalizado el viaje



Reporte de gastos

Mientras que 4 de cada 10 presentan sus informes de gastos en cuanto vuelven a casa, un tercio puede tardar días o semanas en hacerlo. El 40 % de los viajeros de negocios utiliza una aplicación móvil de su herramienta de gastos

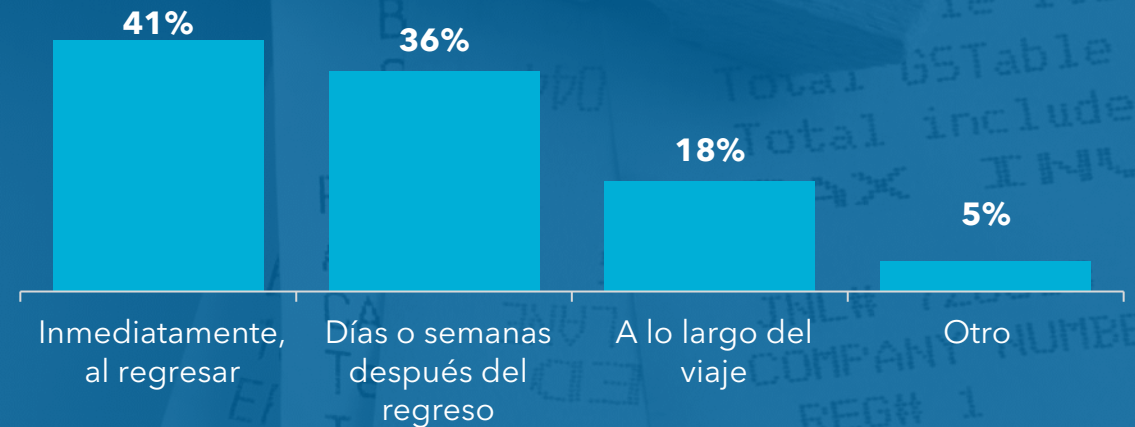
Uso de aplicaciones móviles para el reporte de gastos

40%
Si

60%
No



Tiempo esperado para reportar los gastos



Funciones de las herramientas de gastos que los viajeros quieren usar

Adjuntar automáticamente los recibos de viaje al informe de gastos

76%

Marcar automáticamente los gastos para mostrar las reservas dentro del límite permitido

31%

Señalar los errores en los informes de gastos

46%

Otros
4%

Hacer que las transacciones con tarjeta de crédito coincidan automáticamente con los gastos del viaje

72%

Creación y relleno automático del informe de gastos al reservar un viaje

67%

No Sabe
3%

Fraude

Fraude con tarjetas de crédito

Tipos de fraude registrados

Medidas antifraude



Fraude con tarjetas de crédito

1 de cada 6 viajeros de negocios es víctima de un fraude con tarjeta de crédito en un viaje de negocios. La mayoría de los casos se deben a cargos fraudulentos por parte de comerciantes o a fraudes con tarjeta no presencial

¿Fue víctima de fraude con tarjeta?

17%
Si

83%
No



Tipos de fraude registrados

Cargos fraudulentos por parte de comerciantes p. ej. añadir cargos extra en una tarjeta de crédito

45%

Sustracción de datos: la información de la tarjeta de crédito fue robada mediante un dispositivo especial al usarla para pagar

28%

Fraude con tarjeta no presencial: la información de la tarjeta de crédito fue robada y usada para pagar productos en línea o por teléfono

45%

Otros
4%

La tarjeta de crédito fue robada o se extravió

12%

Ataque de phishing mediante un correo electrónico o sms falsos para pedir información de la tarjeta

8%

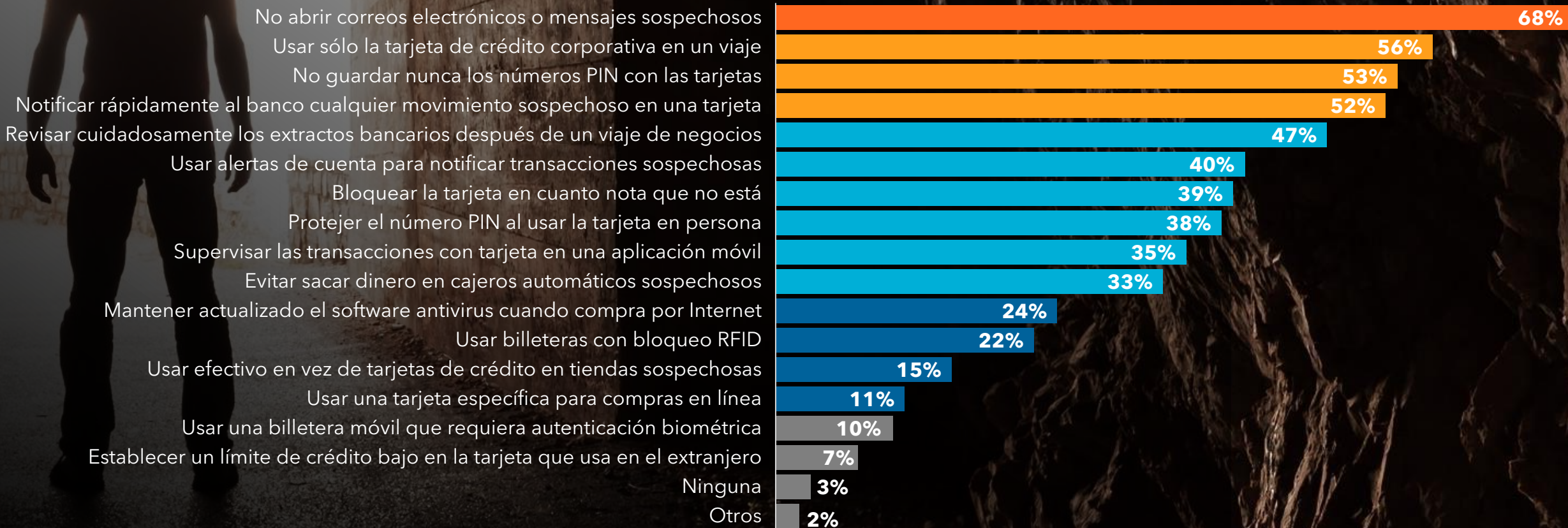
Cuenta secuestrada*

2%

Se robaron datos personales y se utilizaron para apoderarse de la cuenta del viajero o crear una nueva.

Medidas antifraude

El fraude con tarjetas de crédito se produce a pesar de las medidas que toman los viajeros de negocios. Más de la mitad usa exclusivamente tarjetas corporativas cuando viaja, nunca guarda el PIN con la tarjeta e informa inmediatamente al banco sobre cualquier actividad sospechosa. En cambio, pocos usan efectivo en tiendas sospechosas, tienen una tarjeta específica para compras en línea o pagan a través de una billetera móvil.





Natalia Tretyakevich

Senior Manager, Research & Intelligence
España

natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu



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