

**ENCUESTA A
COMPRADORES DE VIAJES:**

PAGOS Y GASTOS

POR BCD TRAVEL RESEARCH & INTELLIGENCE

Junio 2023



ACERCA DE LA ENCUESTA

Con esta encuesta, pretendíamos explorar el tema del pago y el gasto en los viajes de negocios. Examinamos las prioridades y los puntos débiles de los compradores de viajes en materia de pagos y gastos; las formas de pago ofrecidas por los programas de viajes y las herramientas de pago y gastos utilizadas. Comparamos estos datos con los resultados de la encuesta sobre pagos y gastos que realizamos en 2021 y las opiniones de los viajeros recogidas en abril de 2023.

Los resultados se basan en una encuesta online a 164 compradores de viajes, realizada del 10 al 25 de mayo de 2023.

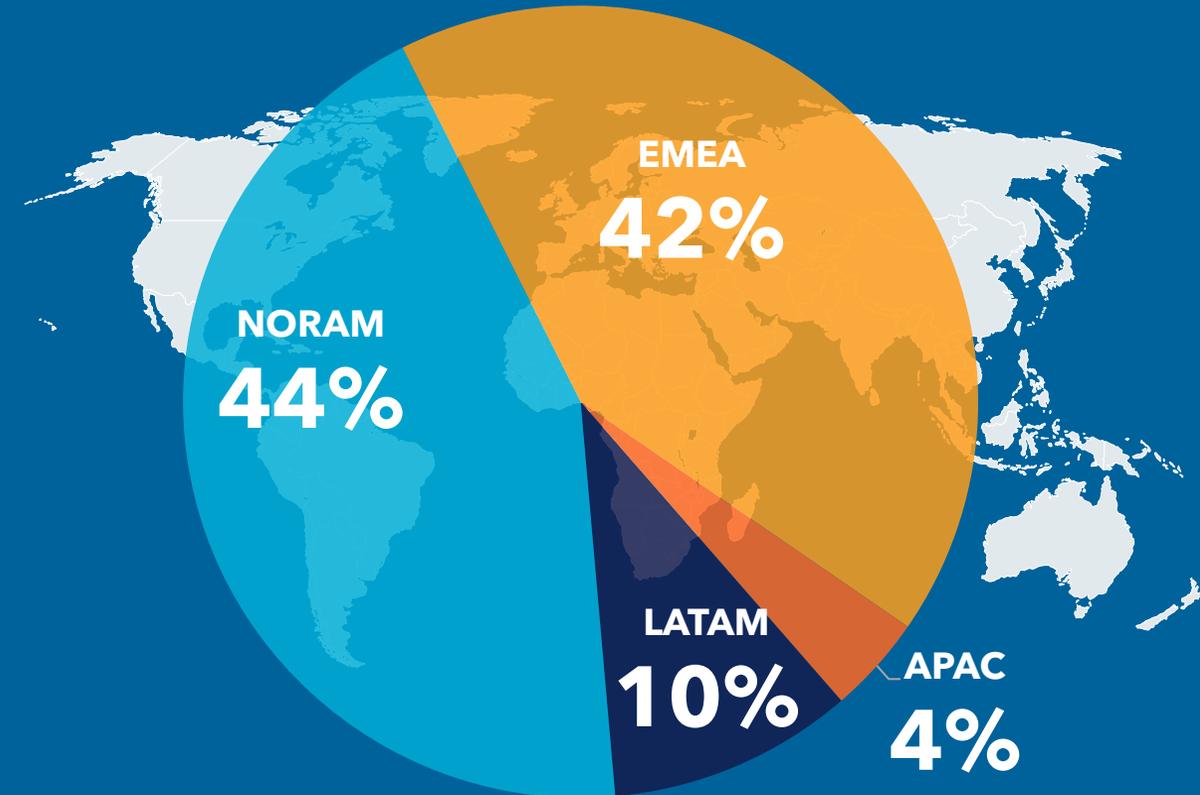
- [Un vistazo a los encuestados](#)
- [Pagos](#)
- [Gastos](#)
- [Tendencias](#)

Un vistazo a los encuestados

Tipo de programa de viaje

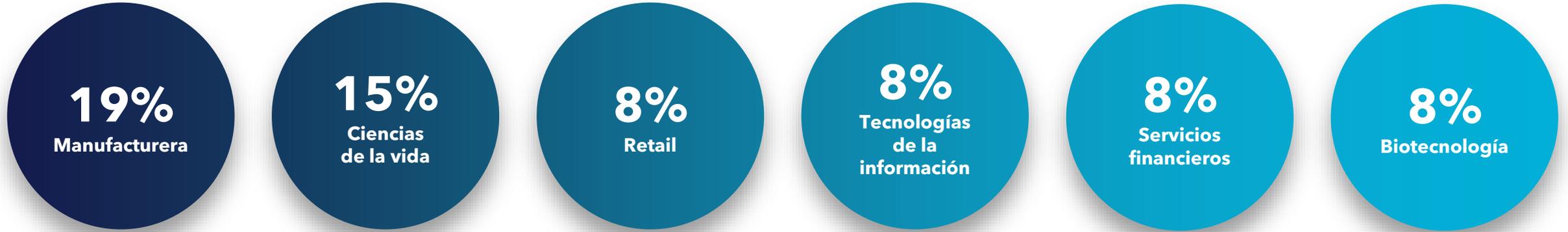


Geografía



54% De los compradores de viajes tienen responsabilidades globales

Industrias

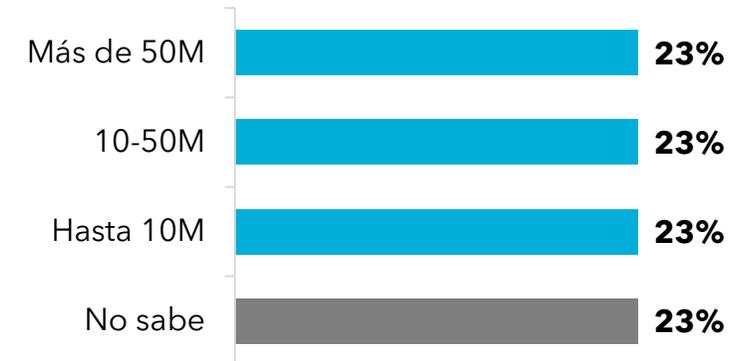


Tamaño de la compañía

64%
de las compañías tienen
más de 10.000
empleados



Gasto en viajes



Pagos

Prioridades del programa de viajes

Prioridades en pagos y gastos

Inconvenientes en gestion del pago

Métodos de pago

Pagos virtuales

Monederos virtuales

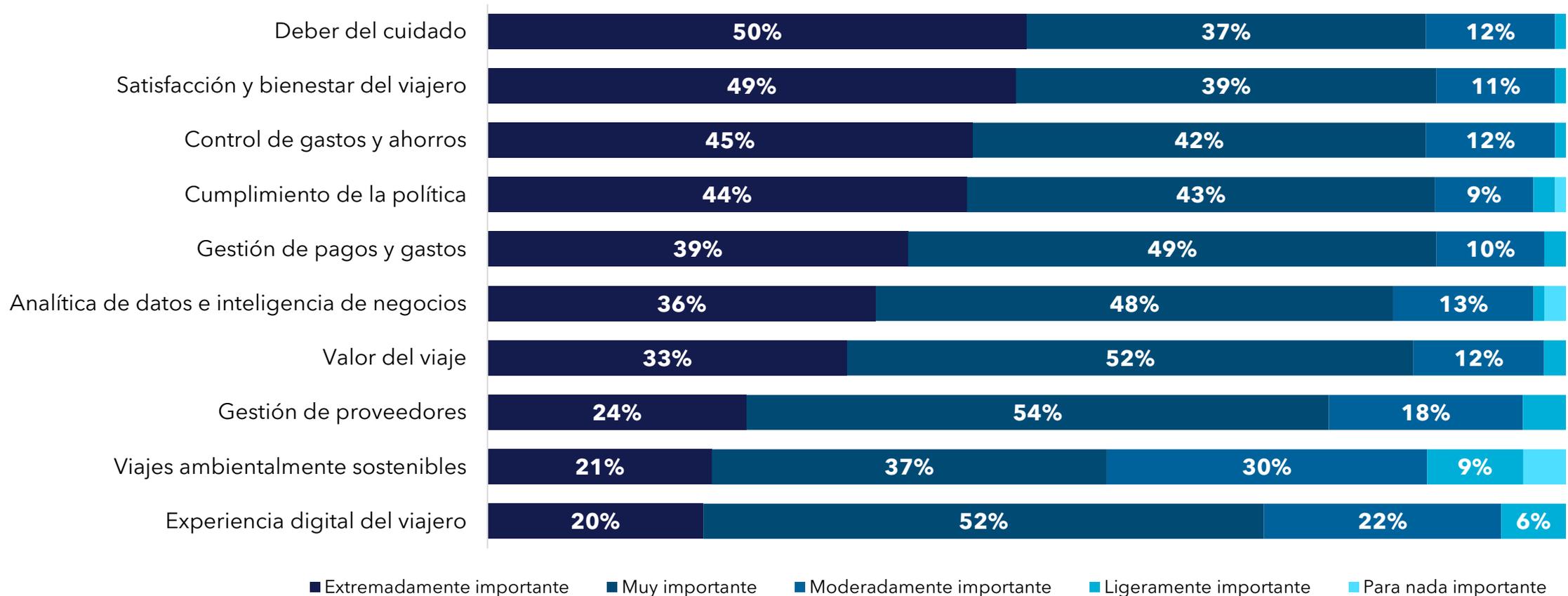
Fraude



Prioridades del programa de viajes

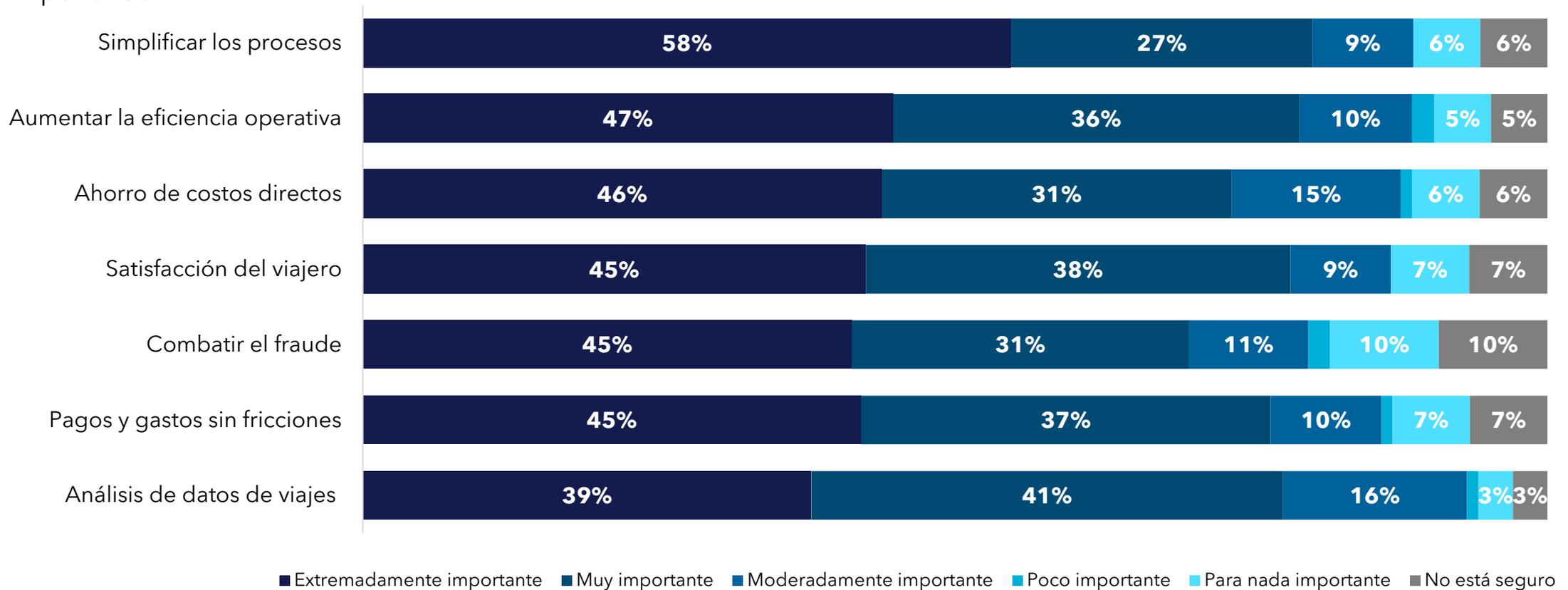
De todas las prioridades del programa de viajes, la gestión de pagos y gastos (P&E) es la que más ha crecido en importancia, alcanzando su nivel más alto en los últimos tres años. En 2023, el 88% de los compradores de viajes consideraba que la gestión de P&E era extremadamente o muy importante, frente al 76% en 2021.

Deber de cuidado y satisfacción del viajero siguen siendo las dos principales prioridades de los programas de viajes, seguidas por control de costos y cumplimiento de políticas. Las cuatro conservan su posición desde el año pasado.



Prioridades en pagos y gastos (P&E)

Todas las prioridades de P&E de los compradores de viajes cobraron importancia desde nuestra encuesta de 2021. Las clasificaciones se mantienen prácticamente sin cambios. Simplificar los procesos se mantiene en el primer puesto, con un 85% de los compradores de viajes calificándolo de extremadamente importante o muy importante. De todas las prioridades, las ganancias en eficiencia operativa o, en otras palabras, el ahorro de costos indirectos, fueron las que más aumentaron en importancia.

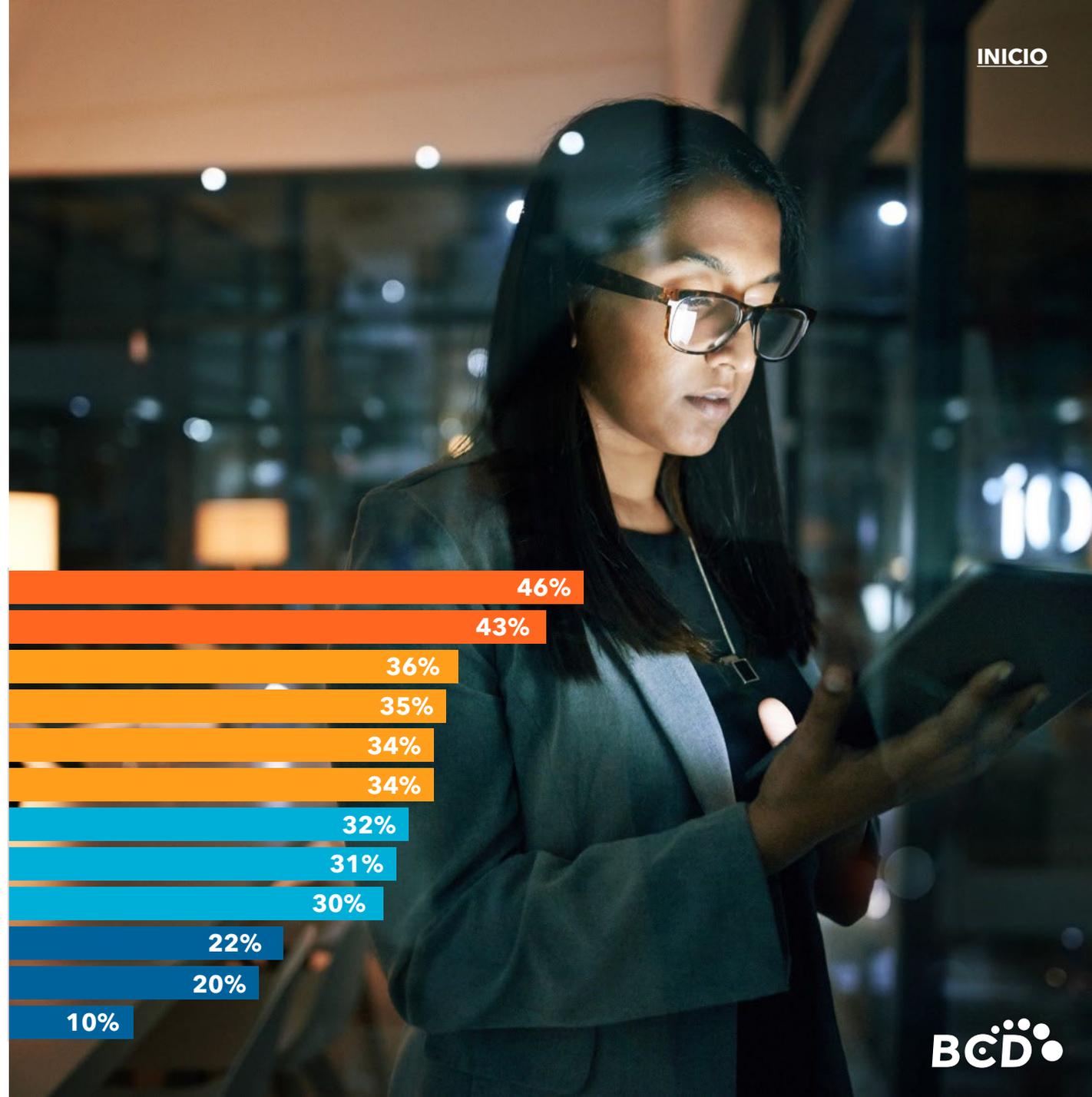


Inconvenientes al configurar y gestionar los pagos

Que los proveedores no acepten métodos de pago específicos o cobren comisiones adicionales es el principal reto de los compradores de viajes, junto con gestionar necesidades de pago de no empleados: más de 4 de cada 10 los citan. Esto no ha cambiado desde 2021. Mientras tanto, gestionar tarifas de servicios se vuelve más complejo, al tiempo que administrar centros de costos, por el contrario, se convierte en un problema menor, tras ubicarse cerca del final de la lista.

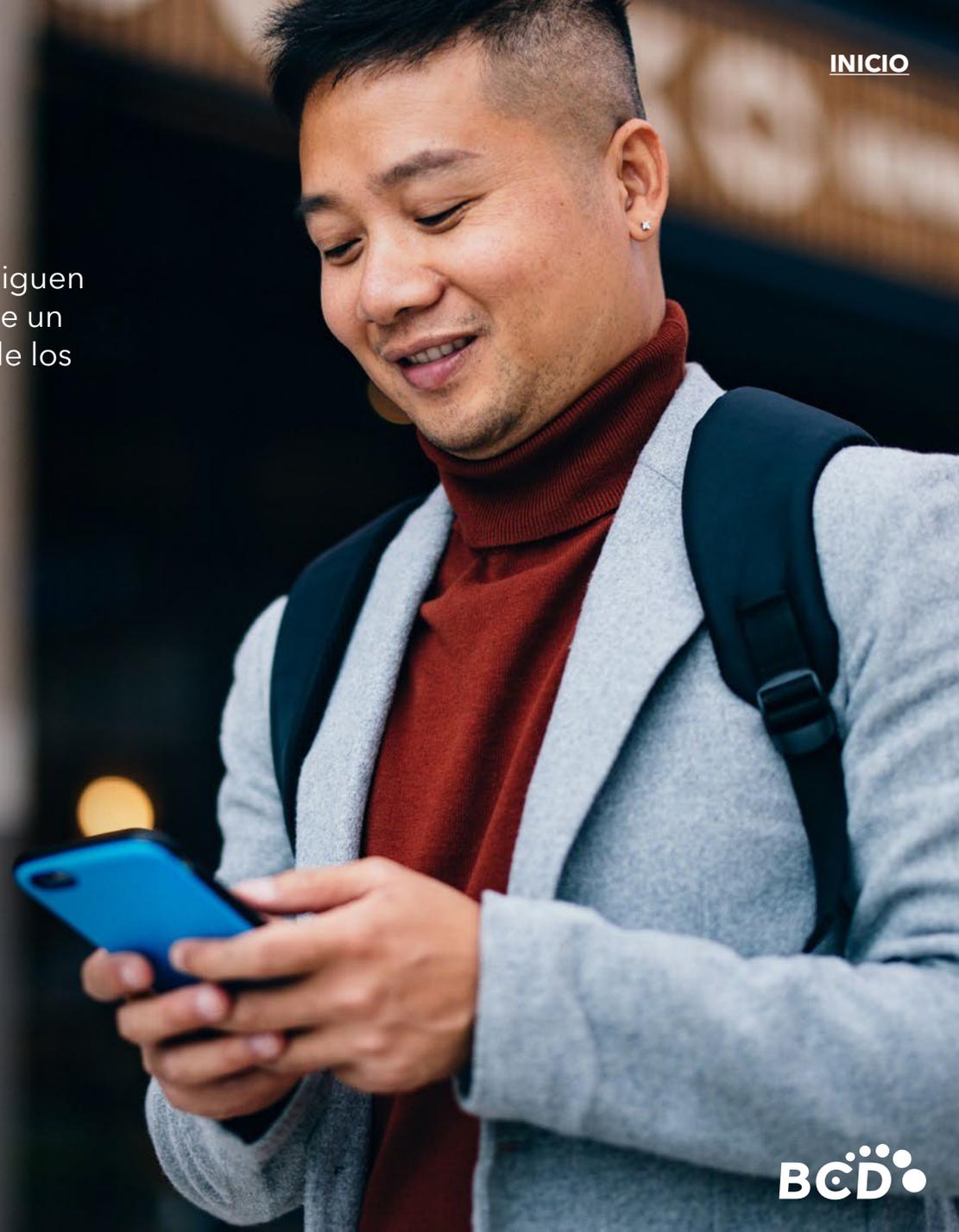
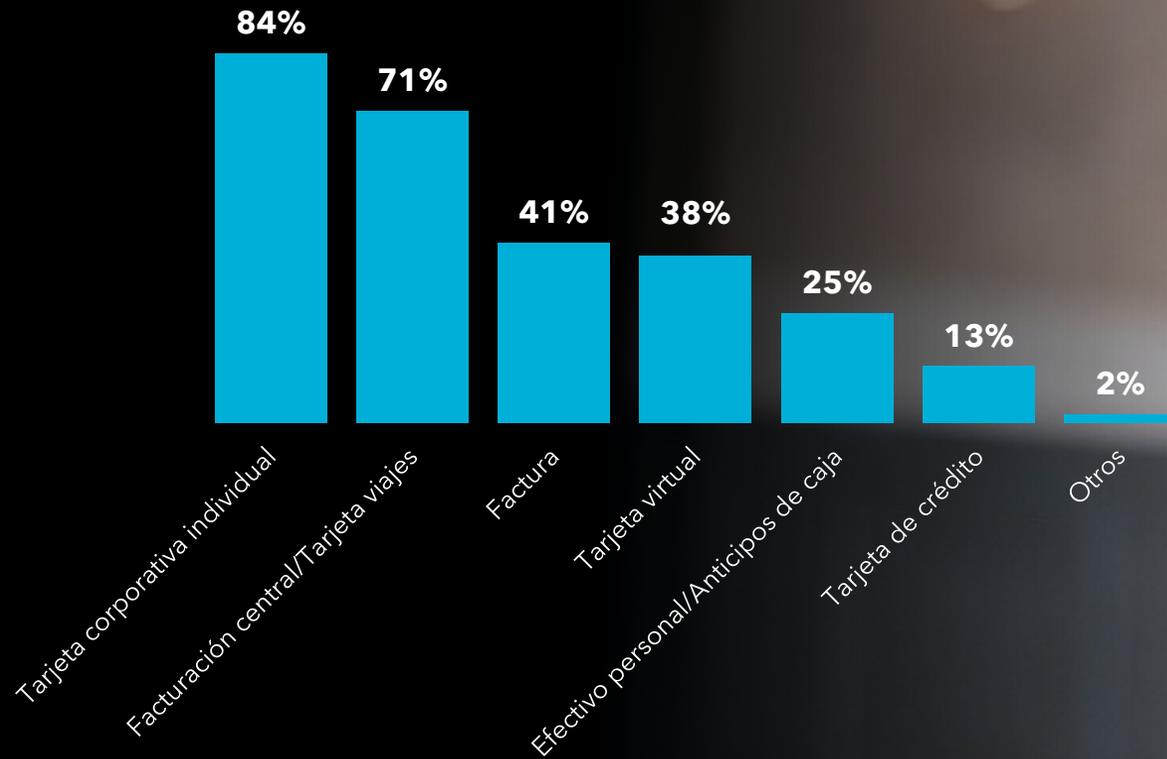
Proveedores no aceptan medios de pago o cobran comisiones extras

Gestión de necesidades de pago de no empleados	46%
Gestión de comisiones de servicio	43%
Gestión de tarjetas virtuales	36%
Gestión de medios de pago en varios países	35%
Gestión de medios de pago en mercados emergentes	34%
Pago de reuniones y eventos	34%
Gestión diversos tipos de viajeros	32%
Riesgo de fraude con tarjetas de crédito	31%
Gestión de distribución y uso de tarjetas corporativas	30%
Gestión de centros de costos	22%
Emisión de tarjetas a empleados remotos	20%
	10%



Métodos de pago usados al viajar

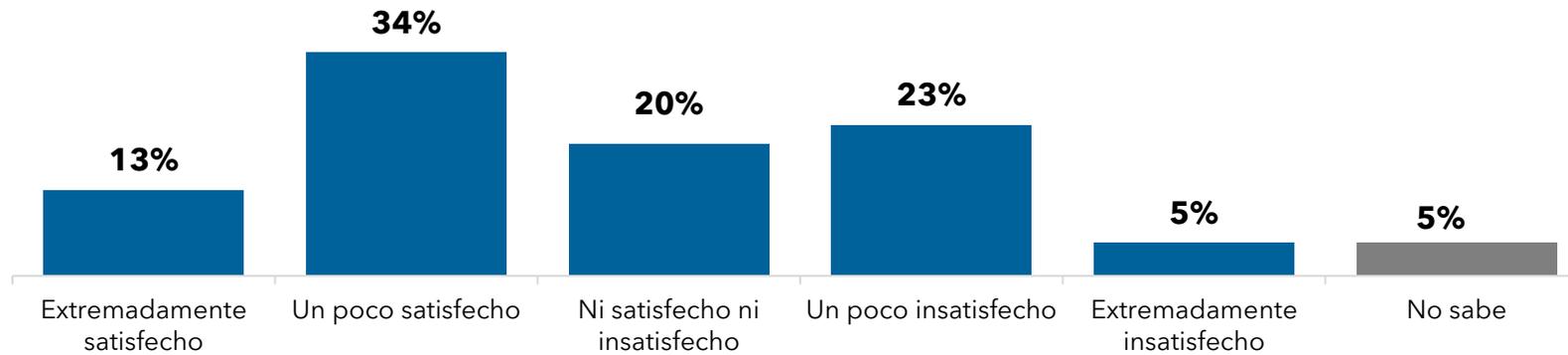
Las tarjetas corporativas son las más usadas en los viajes de negocios, según informan los compradores de viajes: el 84% ofrece este método de pago. Le siguen las cuentas de facturación centralizada, mencionadas por 7 de cada 10. Más de un tercio de los compradores de viajes ofrecen pagos virtuales, pero solo el 1% de los viajeros admite utilizar dicho método.



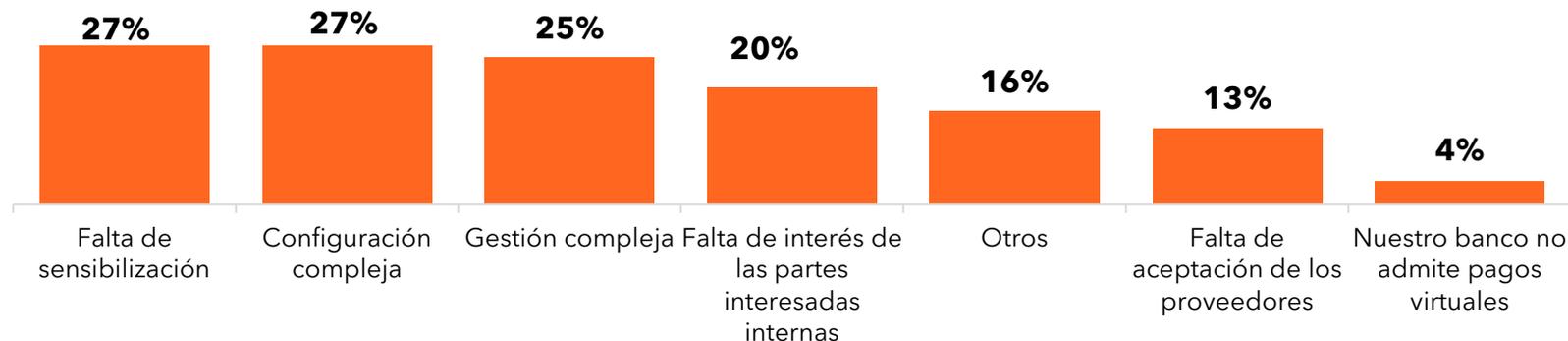
Pagos virtuales

Casi la mitad de los compradores de viajes están satisfechos con los pagos virtuales, mientras que 3 de cada 10 dicen lo contrario. La falta de conocimiento, así como la complejidad de la configuración y la gestión, son algunas de las principales razones para no ofrecer tarjetas virtuales.

Satisfacción con los pagos virtuales



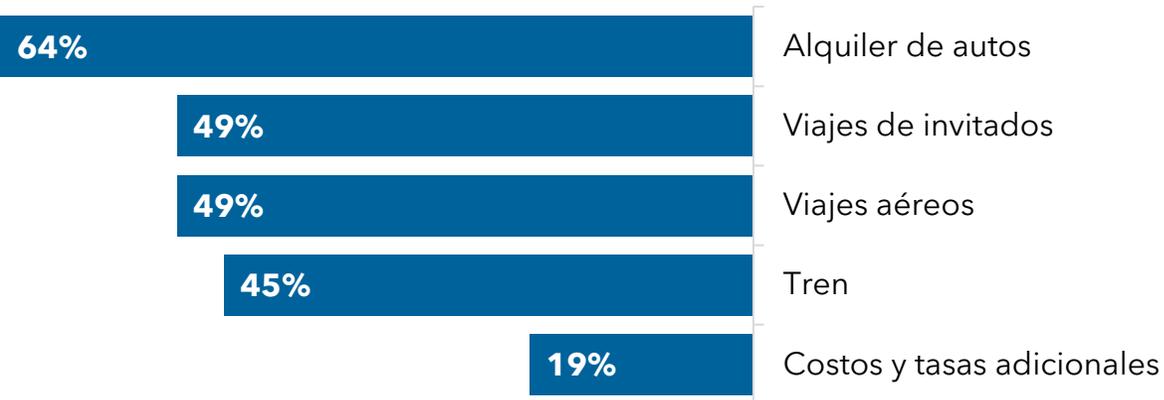
Motivos para no ofrecer pagos virtuales



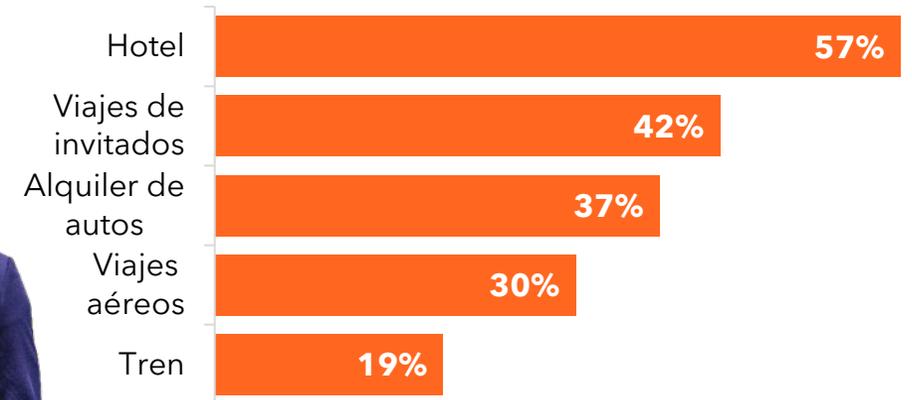
Pagos virtuales

Los compradores de viajes que actualmente ofrecen tarjetas virtuales -normalmente para estancias en hoteles- desearían ampliar su uso a alquiler de autos; gastos de viajeros sin perfil, y viajes en avión y tren. Entre quienes aún no incorporan este método, los pagos de hoteles, viajes de invitados y alquiler de autos suscitan el mayor interés.

Interés en pagos virtuales entre quienes las usan actualmente



Interés en pagos virtuales entre quienes no las usan actualmente



Monederos digitales

Un tercio de los compradores de viajes está interesado en proporcionar a los viajeros un monedero digital que pueda almacenar tarjetas débito y crédito; tarjetas de fidelización, tiquetes, etc. Entre los viajeros, la proporción de interesados en utilizar monederos digitales facilitados por los empleadores es mayor: a la mitad le gustaría usarlos.

Interés en monederos digitales

3%

Ya los usan

35%

Sí

41%

No sabe

20%

No

Fraude

El fraude es un problema grave para los compradores de viajes: es más importante para ellos de lo que parece ser para los viajeros. Un tercio de los compradores ha experimentado fraude con cuentas de facturación centralizada. 4 de cada 10 imparten formación a los viajeros sobre los riesgos del fraude con tarjetas de crédito.

Ha experimentado fraude con cuentas de facturación centralizada

32%

Sí

53%

No

15%

No sabe

Imparte formación sobre fraudes con tarjetas de crédito

42%

Sí

38%

No

20%

No sabe

Gastos

Inconvenientes al gestionar los gastos

Visibilidad de costos y cumplimiento

Aprobaciones previas al viaje

Sistemas de gestión de gastos

Funcionalidades del EMS

Soluciones integradas



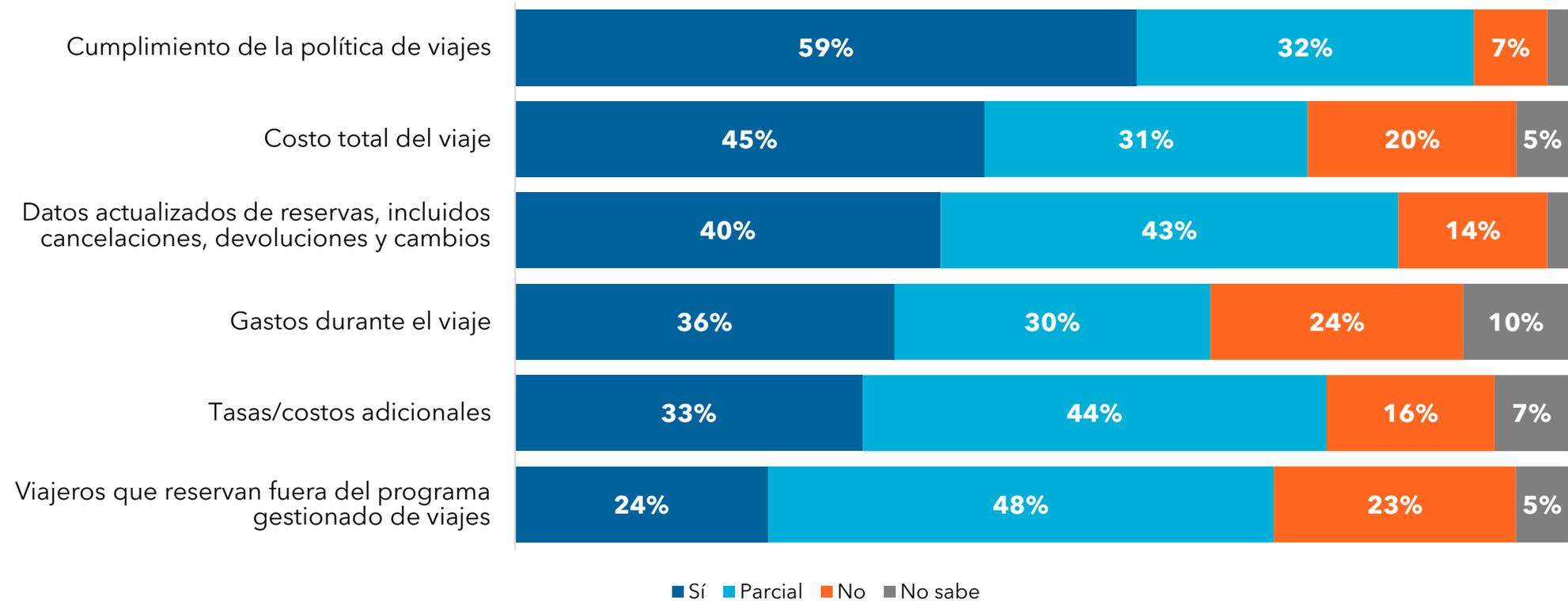
Inconvenientes al gestionar gastos y conciliar tarjetas de crédito

Desde 2021, recopilar recibos y conciliarlos manualmente mantienen su posición como los dos puntos más problemáticos de los gastos. Gestionar errores en facturas se ha vuelto menos problemático, pero gestionar créditos y reembolsos, por el contrario, se menciona con más frecuencia. Nuestras encuestas revelan que gestionar categorías complejas de gastos es igual de complicado tanto para viajeros como para compradores de viajes: casi la mitad de ambas muestras lo mencionan.



Visibilidad de costos y cumplimiento

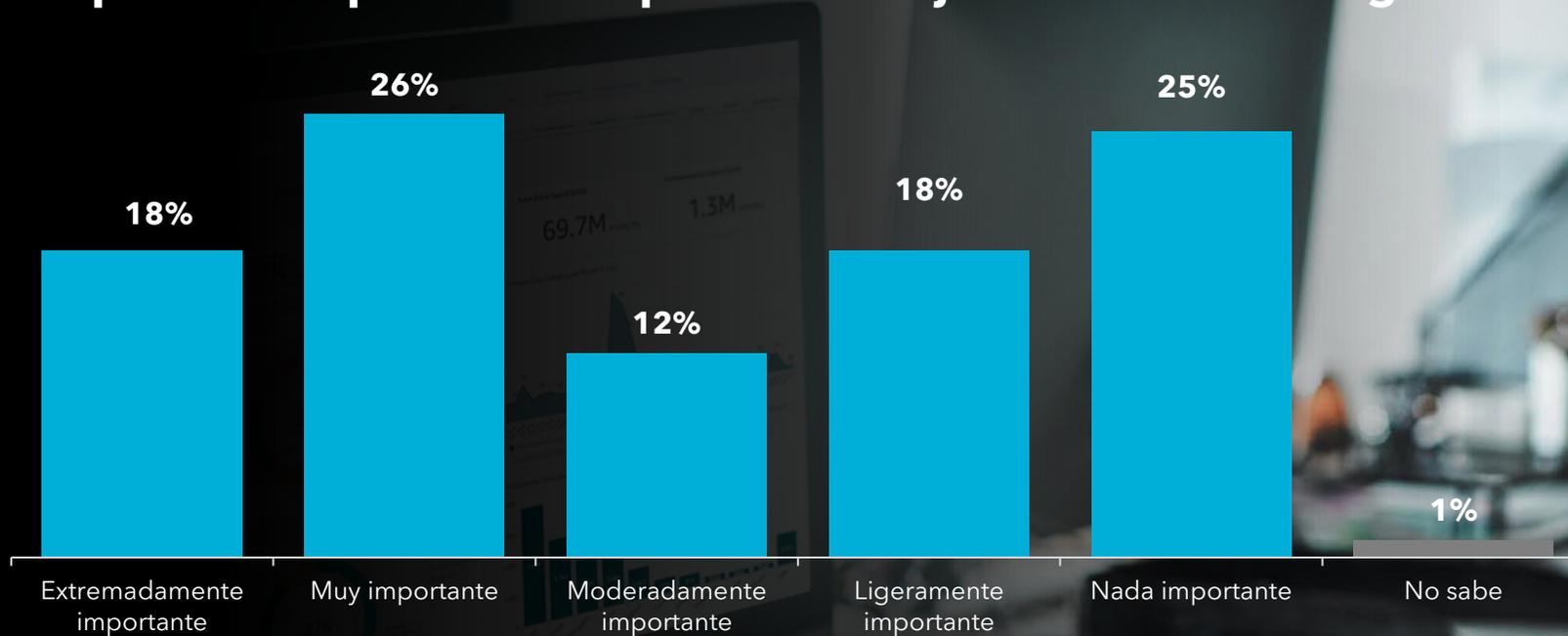
9 de cada 10 compradores de viajes tienen a su disposición datos sobre el cumplimiento de la política de viajes, la mayoría con total visibilidad. 7 de cada 10 afirman tener conocimiento de los costos totales del viaje (TTC). Esta cifra es considerablemente superior al 27% de compradores de viajes que tenían acceso al TTC en 2021. Dos elementos de los que los compradores de viajes carecen de visibilidad son las reservas fuera de programa y el gasto durante el viaje: una cuarta parte afirma no tener estos detalles.



Aprobaciones previas al viaje

Las opiniones de los compradores sobre el papel de las aprobaciones previas al viaje en el control del gasto están divididas: más de 4 de cada 10 coinciden en su gran valor, mientras que una proporción similar considera que no son importantes en absoluto o son un poco importantes.

Papel de las aprobaciones previas al viaje en el control del gasto



Sistemas de gestión de gastos

Casi 7 de cada 10 compradores ofrecen aplicaciones móviles de sus sistemas de gestión de gastos (EMS, por sus siglas en inglés), mientras que el 40% de los viajeros admite utilizarlas. La mitad de los compradores de viajes afirman integrar los datos de pago en los sistemas de gastos.

Integración de datos de pago en el EMS

Sí, integración total de datos de pago

42%

Sin integración de datos de pago

20%

Integración parcial

9%

No sabe

29%

Uso de app de EMS

68%

Sí

23%

No

9%

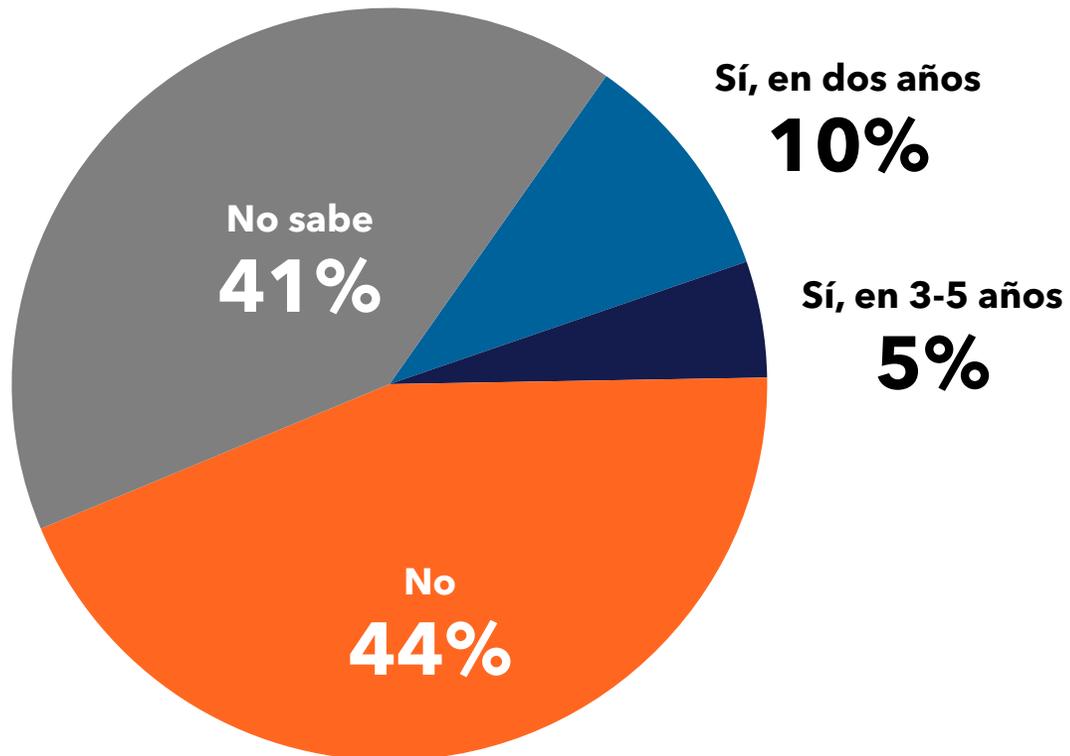
No sabe



Sistemas de gestión de gastos

Sólo el 15% de los compradores de viajes se plantea cambiar su actual sistema de gestión de gastos (EMS, por sus siglas en inglés) en los próximos cinco años, mientras que 4 de cada 10 no lo saben. Al mismo tiempo, solo la mitad participa mucho o algo en la elección de su EMS.

Cambio de su EMS actual



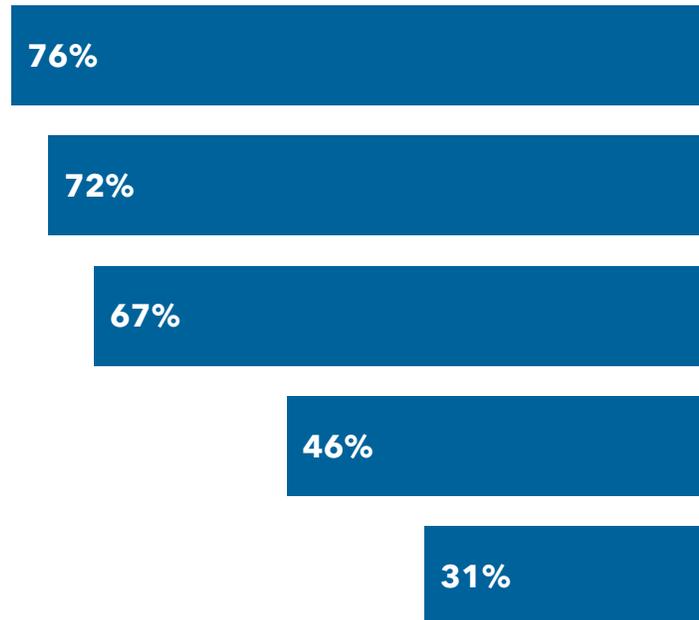
Participación en la toma de decisiones sobre el sistema de gestión de gastos



Funcionalidades de los EMS

Compradores de viajes y viajeros coinciden en las características que les gustaría tener al usar un EMS: están relacionadas con la automatización de informes de gastos e incluyen la posibilidad de adjuntar automáticamente recibos, hacer coincidir gastos y transacciones de tarjetas de crédito y rellenar informes previamente.

Funciones más valiosas de los EMS para viajeros



Adjuntar automáticamente recibos de viaje

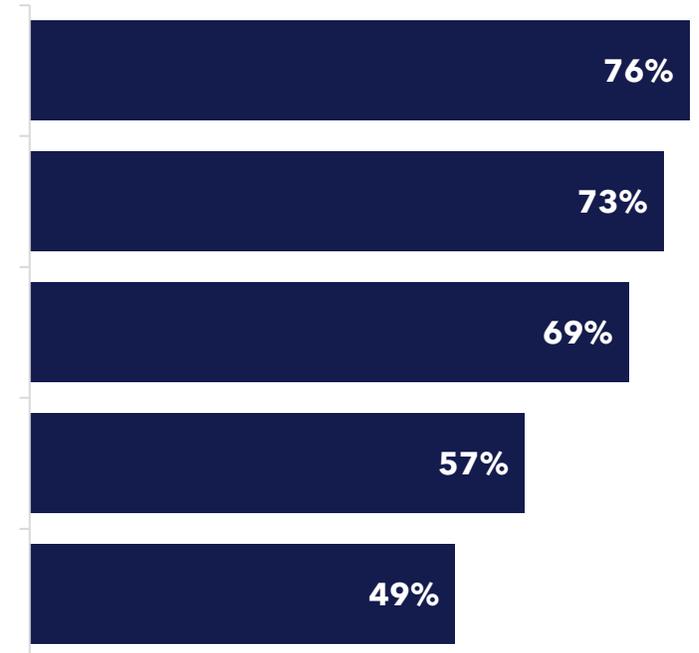
Cotejar automáticamente transacciones de tarjetas de crédito con gastos del viaje

Crear y diligenciar automáticamente un informe al reservar un viaje

Marcar los errores en el informe de gastos

Marcar automáticamente los gastos para mostrar que el viajero reservó dentro del límite

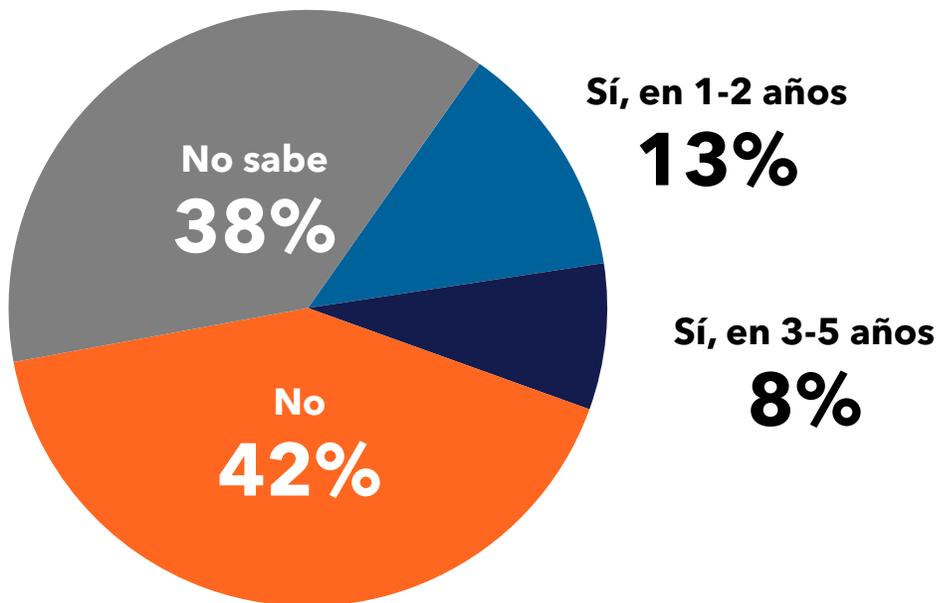
Funciones más valiosas de los EMS para compradores



Soluciones integradas

Casi 6 de cada 10 compradores de viajes ofrecen una solución integrada de reservas y gastos de viaje que permite reservar, gestionar e informar sobre los viajes, todo en un mismo lugar. Del resto, una quinta parte tiene previsto implementarlas en el futuro. Los principales beneficios de estas integraciones son: reducción de costos o tiempo dedicado a elaborar informes de gastos, y mejora de la experiencia del viajero.

Planes para introducir una solución integrada de reservas y gastos de viaje



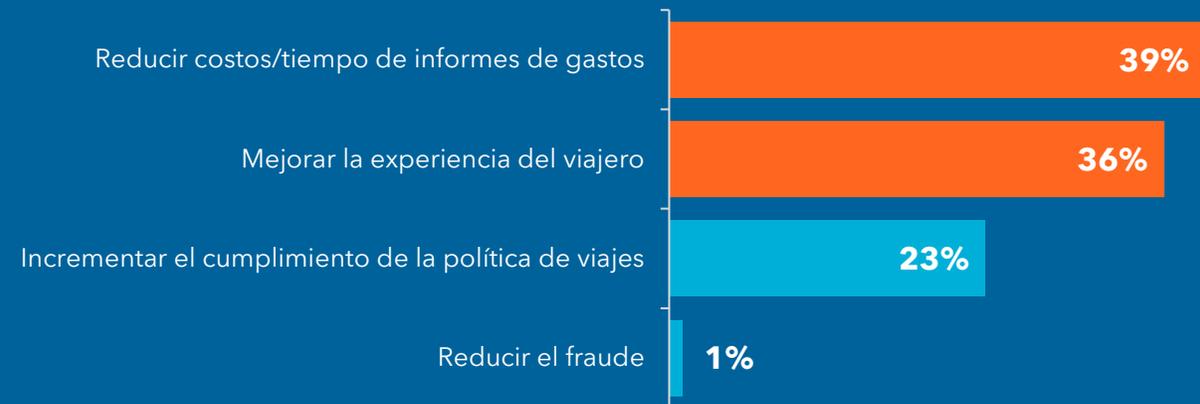
Oferta de una solución integrada de reservas y gastos de viaje

58%
Sí

38%
No

5%
No sabe

Principal ventaja de una solución integrada de reservas y gastos de viaje



Tendencias

Tendencias

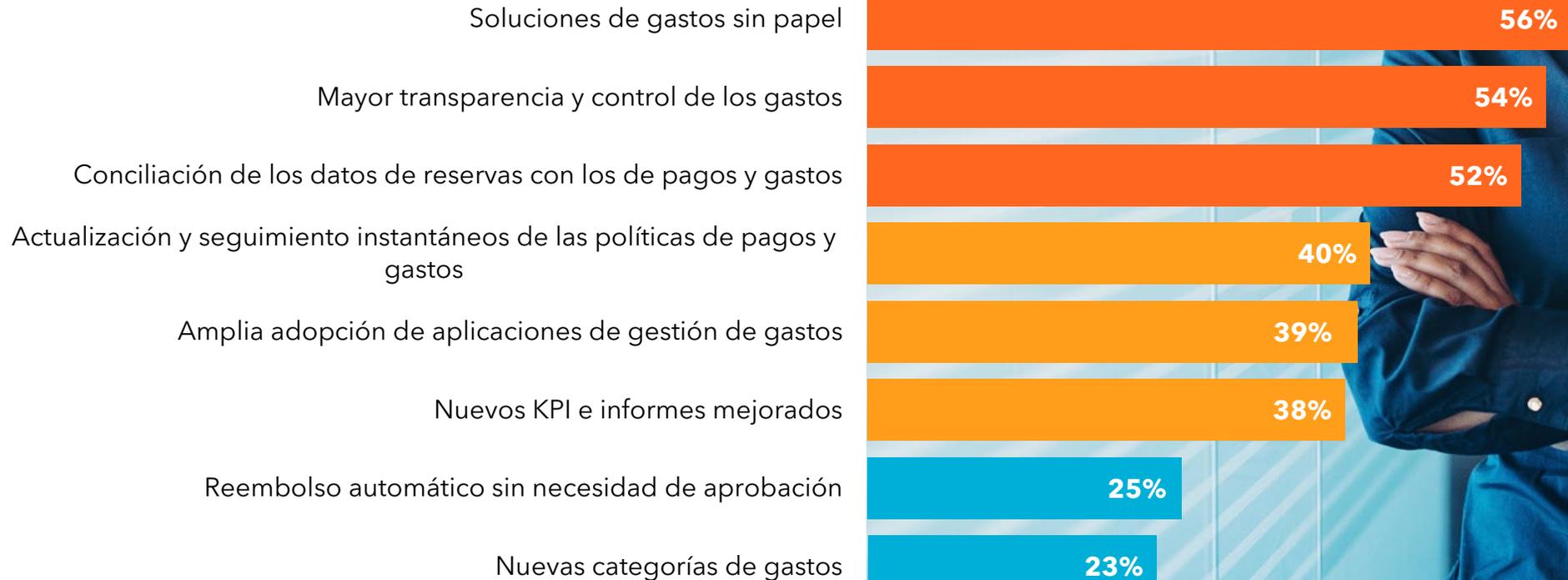
Frecuencia de uso de los métodos de pago

Soporte de pagos y gastos



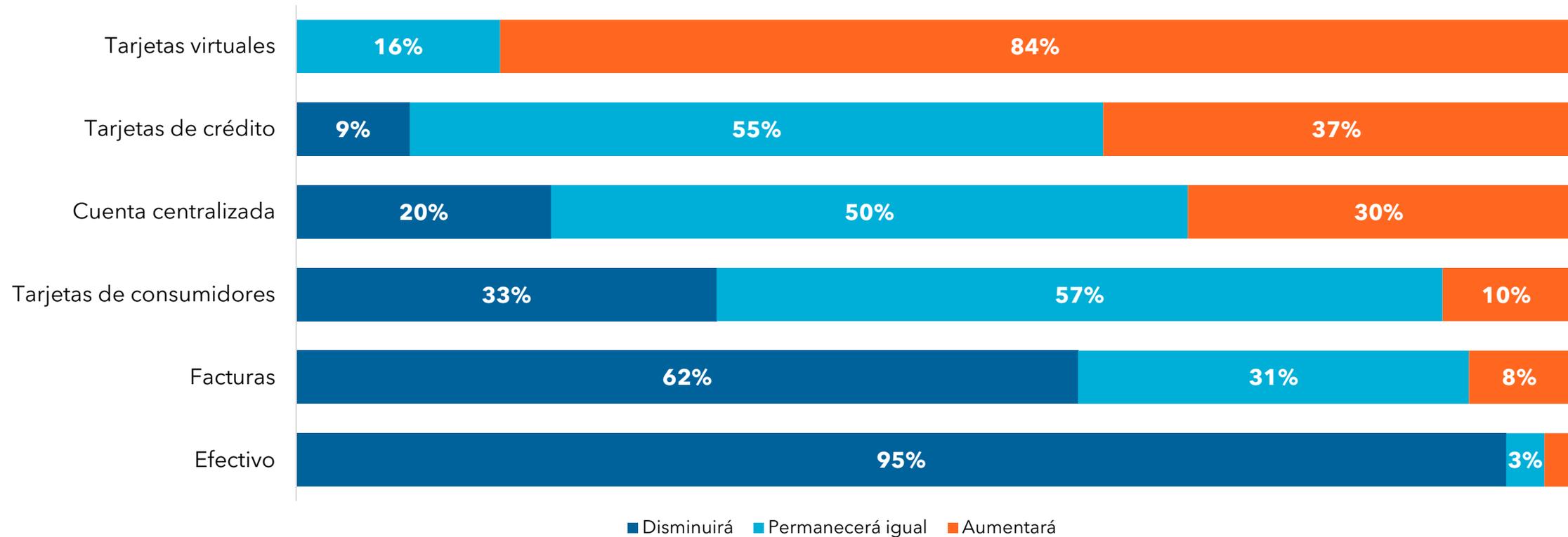
Tendencias

Más de la mitad de los compradores de viajes esperan que las soluciones de gastos sin papel se conviertan en la nueva norma. Además, prevén controles estrictos de los gastos de los viajeros y una fácil conciliación de los detalles de las reservas con los datos de P&E, lo que mejorará la elaboración de informes. Las políticas de P&E se actualizarán al instante y cada vez más viajeros usarán aplicaciones EMS. Las tres tendencias principales se clasifican igual que la última vez que encuestamos a los compradores para conocer sus predicciones en 2021.



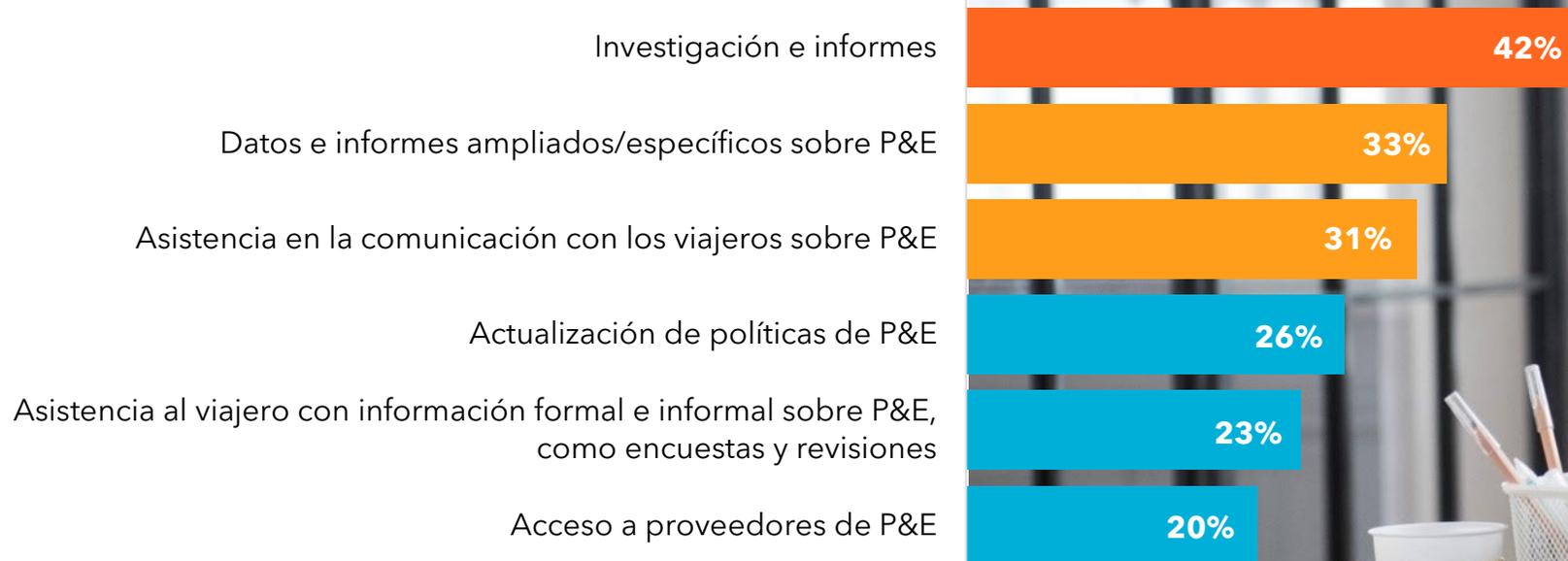
Frecuencia de uso de métodos de pago

Los compradores de viajes esperan que cambie la popularidad de los distintos métodos de pago. En cinco años, el 84% afirma que las tarjetas virtuales se utilizarán con más frecuencia, frente al 52% en 2021. Mientras tanto, se prevé que el efectivo sea menos popular en un 95% y las facturas en un 62%. En 2021, estos porcentajes eran del 73% y el 55%, respectivamente. Las opiniones de los compradores sobre las tarjetas de crédito personales y las cuentas centralizadas son dispares, aunque alrededor de la mitad estima que su frecuencia de uso seguirá siendo la misma.



Soporte de pagos y gastos

A 4 de cada 10 compradores de viajes les gustaría tener acceso a más informes, y alrededor de un tercio está interesado en disponer de más datos sobre P&E, junto con asistencia sobre comunicación con el viajero.





Natalia Tretyakevich

Senior Manager, Research & Intelligence
España
natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu



Miriam Moscovici

VP, Product Planning & Intelligence
Colorado, Estados Unidos
miriam.moscovici@bcdtravel.com

Investigamos y comprobamos cuidadosamente la información contenida. Sin embargo, no aceptamos ninguna responsabilidad por daños o pérdidas derivados del uso de los datos incluidos en este artículo.