

ENCUESTA AL COMPRADOR DE VIAJES:

EL PAPEL DEL GESTOR DE VIAJES

POR RESEARCH & INTELLIGENCE, DE BCD TRAVEL

Noviembre, 2024



Acerca de la encuesta

En esta encuesta, exploramos el perfil y las responsabilidades de los gestores de viajes, sus interacciones con los grupos de interés de la empresa, así como los cambios que afectan actualmente a sus funciones.

Las conclusiones se basan en una encuesta online a 187 compradores de viajes de todo el mundo, realizada entre el 5 de agosto y el 11 de septiembre de 2024.

[Perfil de los encuestados](#)

[Equipos de viajes](#)

[Responsabilidades de un gestor de viajes](#)

[Recursos](#)

[Satisfacción con el trabajo](#)

Perfil de los encuestados

Programa de viajes

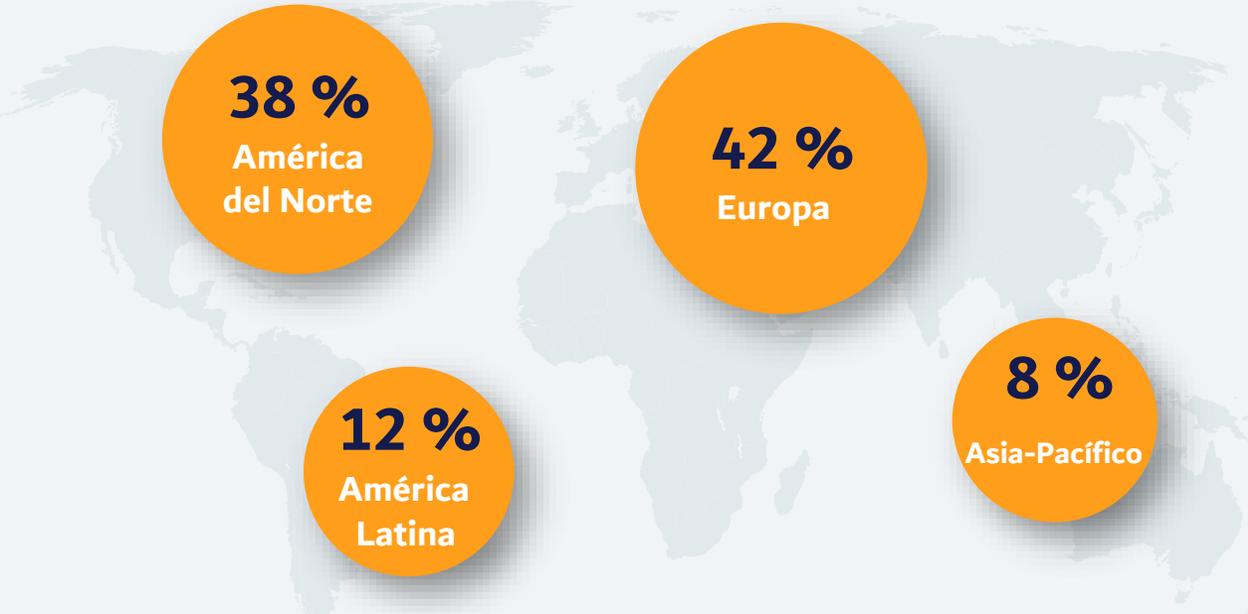
57 %
Global

32 %
Regional

11 %
Local



Ubicación geográfica

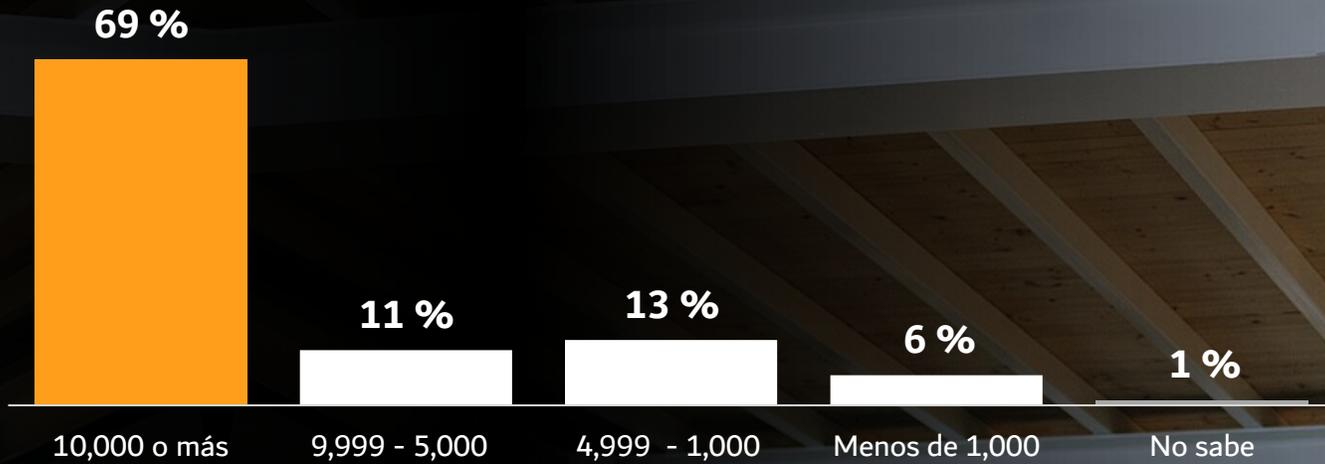


Tres industrias principales

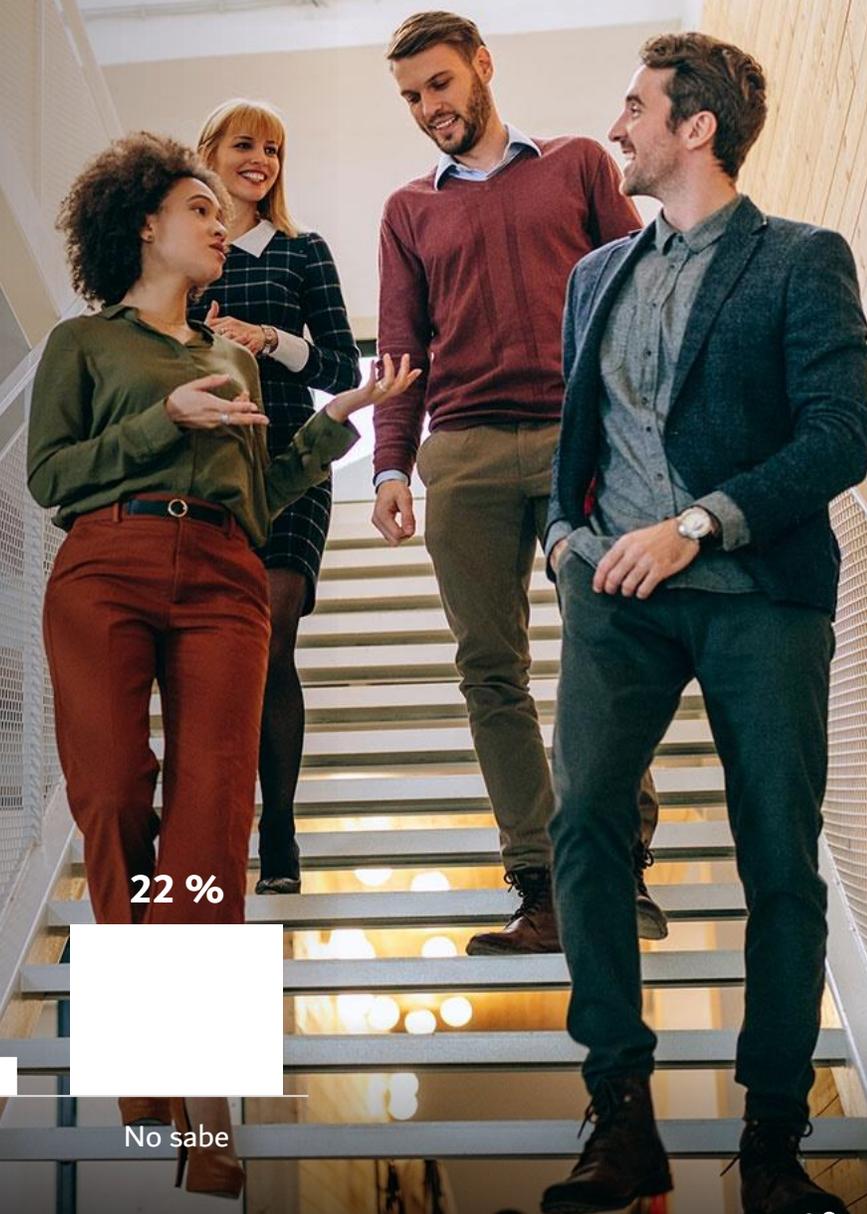
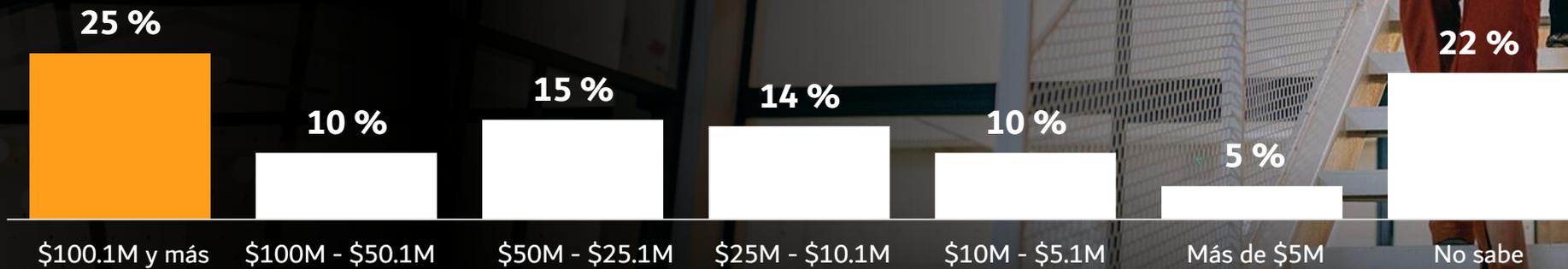


Perfil de los encuestados

Tamaño de la compañía



Travel spend



Equipos de viajes

Línea para presentar informes

Tamaño

Consultores externos

Interacción con grupos de interés

Proyectos entre áreas

Línea para presentar informes

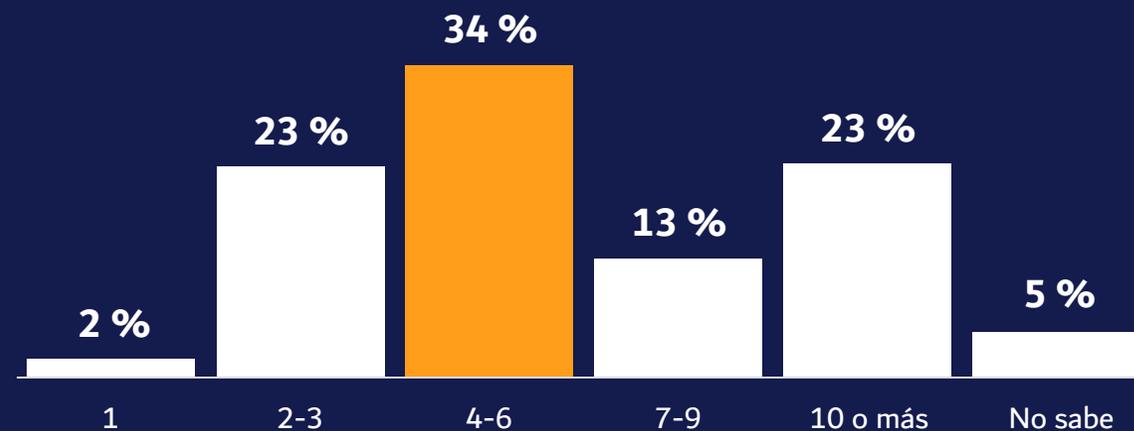
La mayoría de equipos de viajes dependen de Compras (39 %) o Finanzas (19 %). Una décima parte depende de Recursos Humanos.



P: en su empresa, ¿de qué departamento depende el equipo de viajes?

Tamaño del equipo de viaje

Un tercio de los equipos de viajes tiene entre cuatro y seis miembros en todo el mundo. Una cuarta parte opera con menos de tres miembros, y una proporción similar cuenta con más de 10 personas.



P: ¿cuántas personas integran el equipo de viajes de su empresa en todo el mundo?

Consultores externos

Casi la mitad de los gestores de viajes recurren a la ayuda de consultores externos.

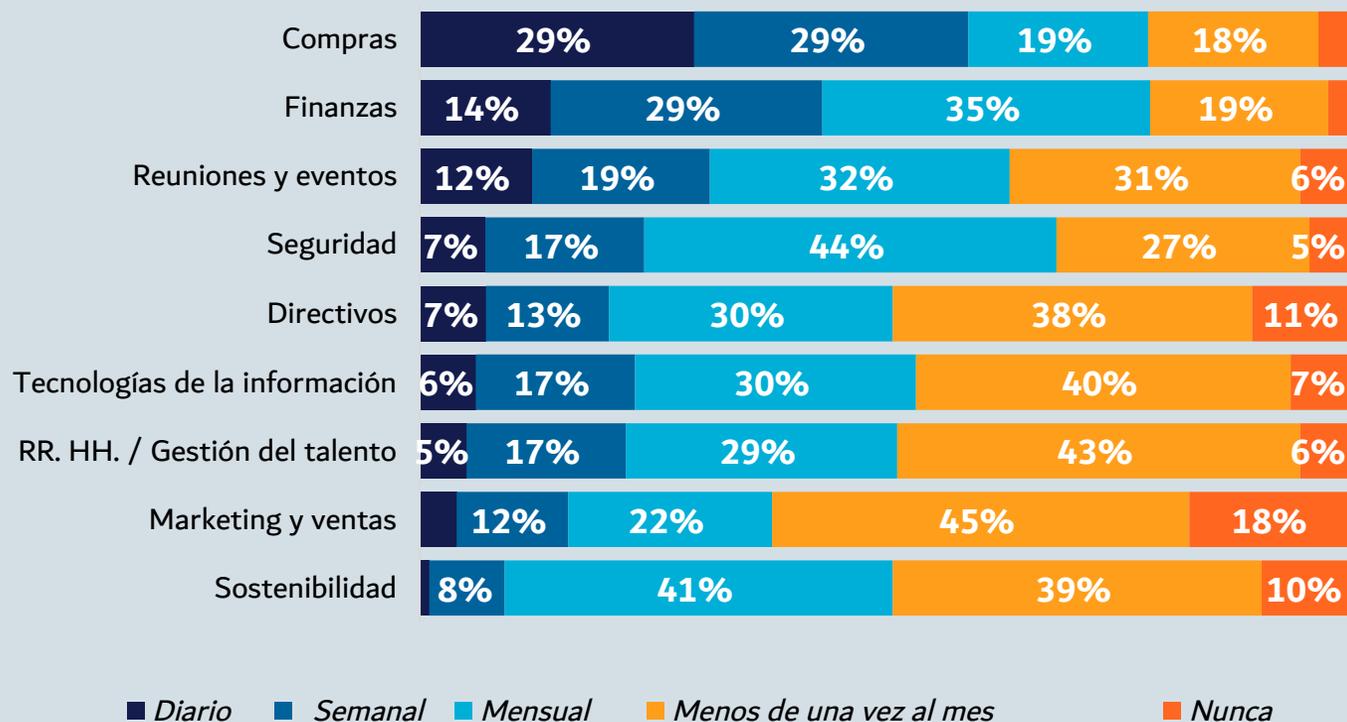


P: ¿utiliza los servicios de consultores externos?

Interacción con grupos de interés

Frecuencia

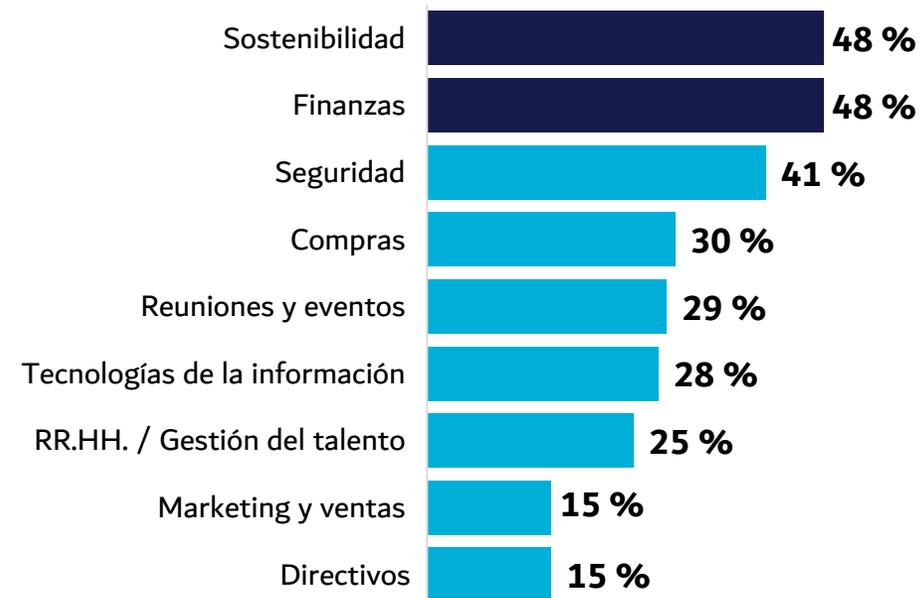
Los equipos de viajes se relacionan más frecuentemente con Finanzas y Compras. Casi la mitad interactúa con dichas áreas de forma diaria o semanal.



P: ¿con qué frecuencia interactúa sobre temas de viajes con las siguientes áreas?

Incremento

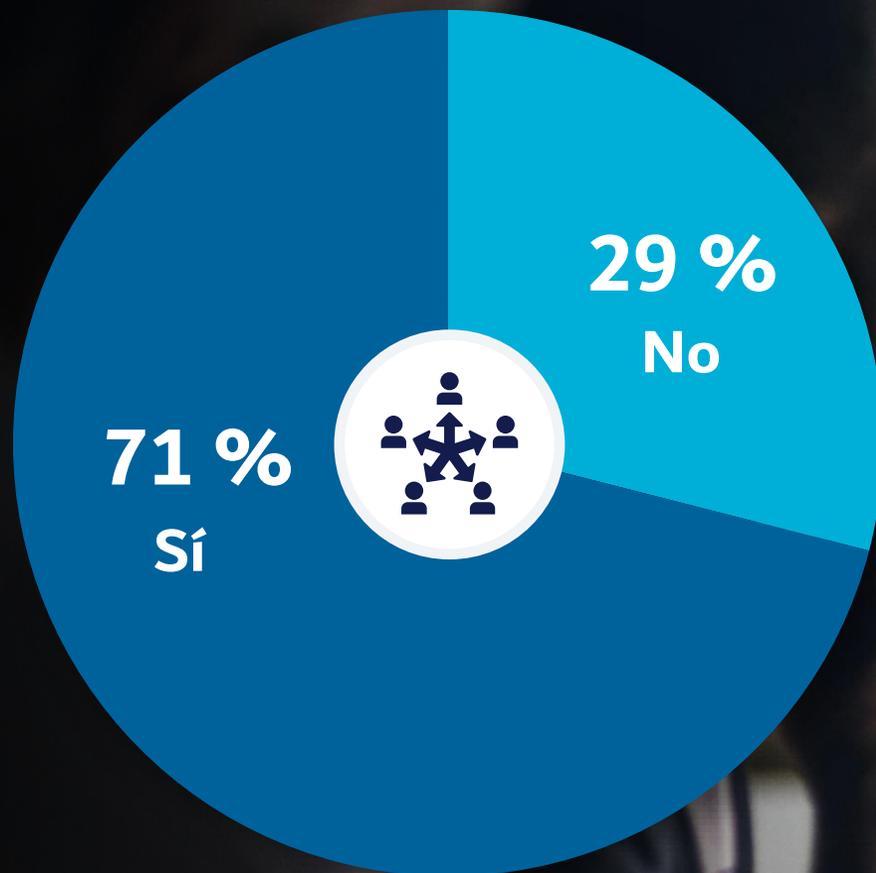
La interacción de los gestores de viajes con los equipos de Sostenibilidad y Finanzas aumentó considerablemente en los últimos años.



P: ¿con qué áreas ha aumentado su compromiso en los últimos años?

Participación en proyectos entre varias áreas

Siete de cada diez gestores de viajes participan en proyectos conjuntos entre varias áreas, trabajando en finanzas, seguridad, sostenibilidad y otros temas.



P: ¿participa su equipo de viajes en algún proyecto conjunto entre varias áreas de la empresa?

Responsabilidades de un gestor de viajes

Alcance de las responsabilidades

Tareas principales

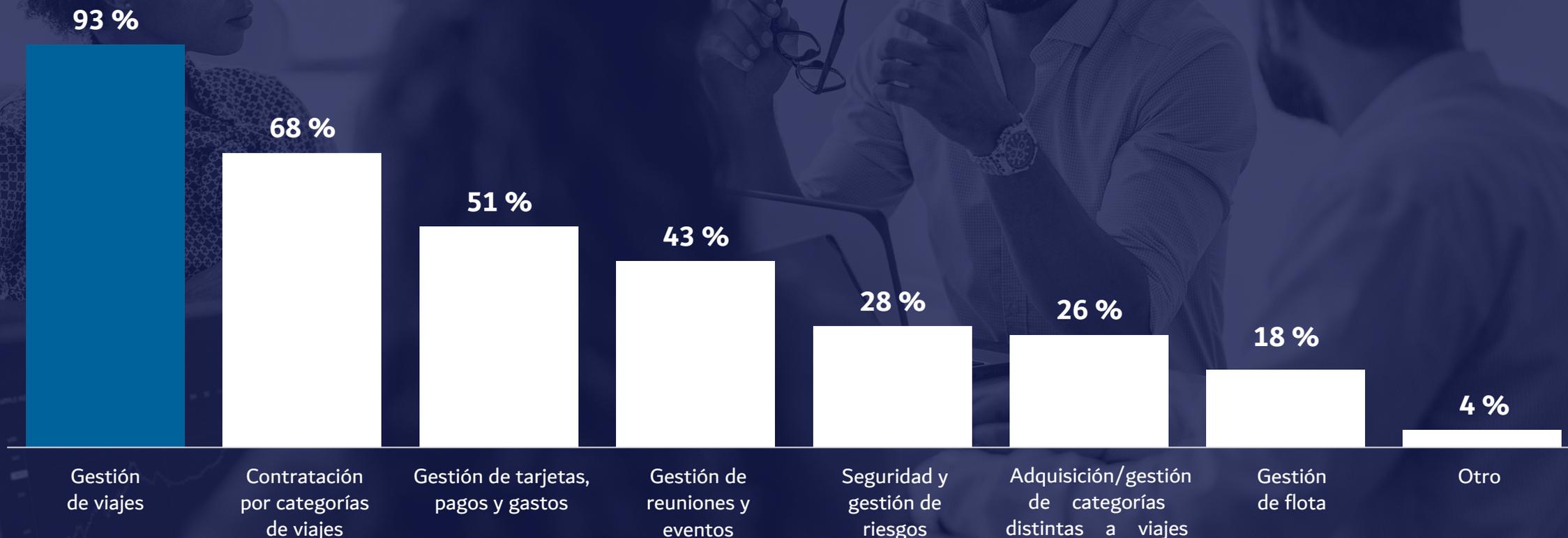
Desafíos

Cambio de responsabilidades

Valor del programa de viajes

Alcance de las responsabilidades

Además de gestionar los viajes, la mayoría de los gestores de viajes son responsables de la contratación de los mismos. La mitad participa en la gestión de pagos y gastos, y más del 40 % gestiona reuniones y eventos. Aproximadamente, una cuarta parte se encarga de la contratación o de responsabilidades de gestión ajenas a los viajes.



P: ¿cuál es el alcance de sus responsabilidades? Seleccione todas las que apliquen.

Tareas

Los gestores de viajes dedican la mayor parte de su tiempo a gestionar las relaciones con su compañía gestora de viajes (TMC), desarrollar estrategias de programas de viajes y comunicarse con los viajeros.



P: ¿a qué tareas dedica la mayor parte de su tiempo? Seleccione las tres principales.

Desafíos

Sus mayores retos son satisfacer las necesidades de los grupos de interés de diversas unidades de negocio, mantenerse al día sobre los cambios del sector y atender los requerimientos de los viajeros.

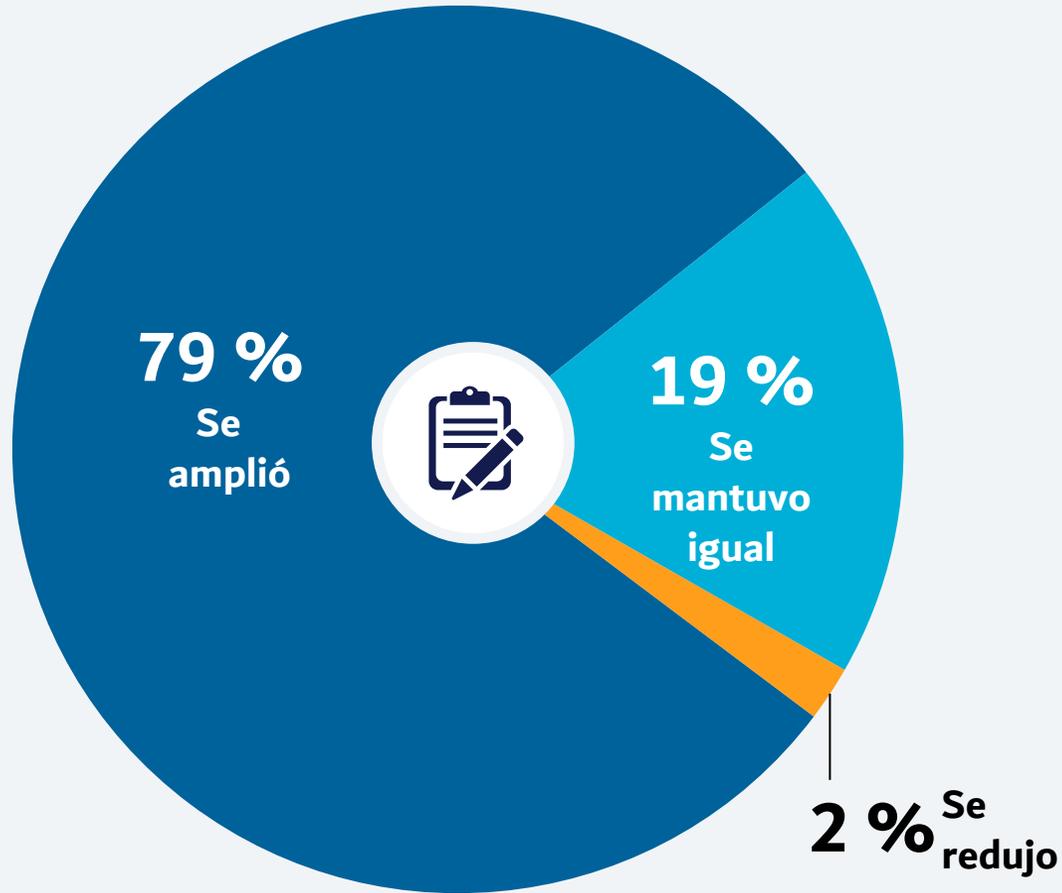


P: ¿a qué retos se enfrenta en su trabajo diario como gestor de viajes? Seleccione todos los que apliquen.

Cambio de responsabilidades

Cambio de alcance

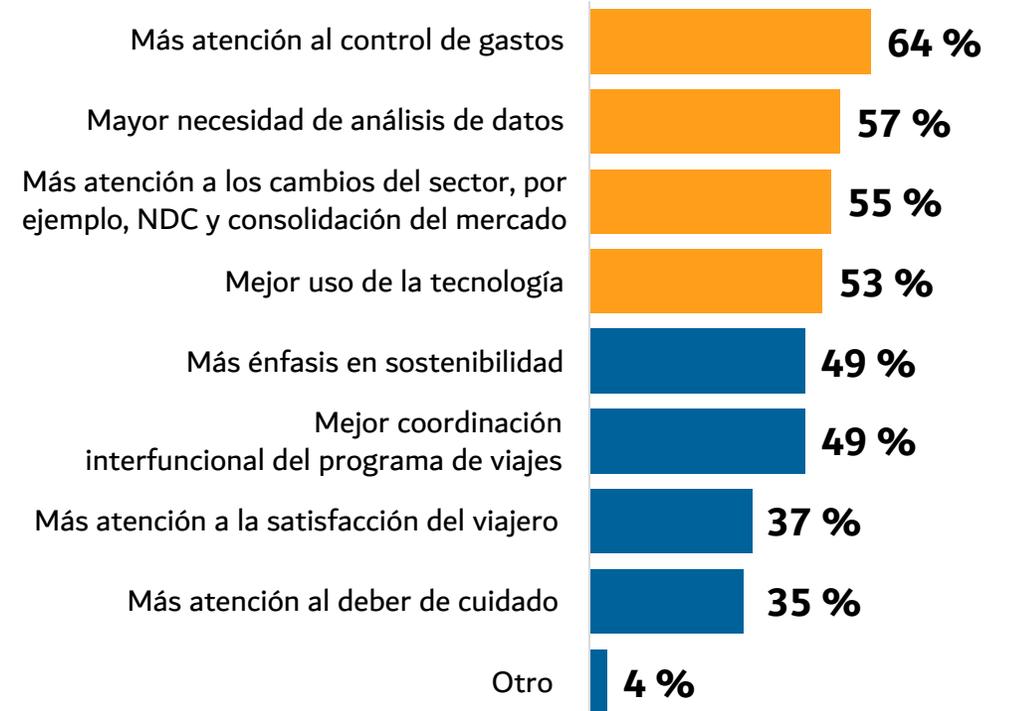
En los últimos años, el ámbito de responsabilidades de los gestores de viajes se ha ampliado.



P: en los últimos años, el alcance de sus responsabilidades.

Cambio en el enfoque

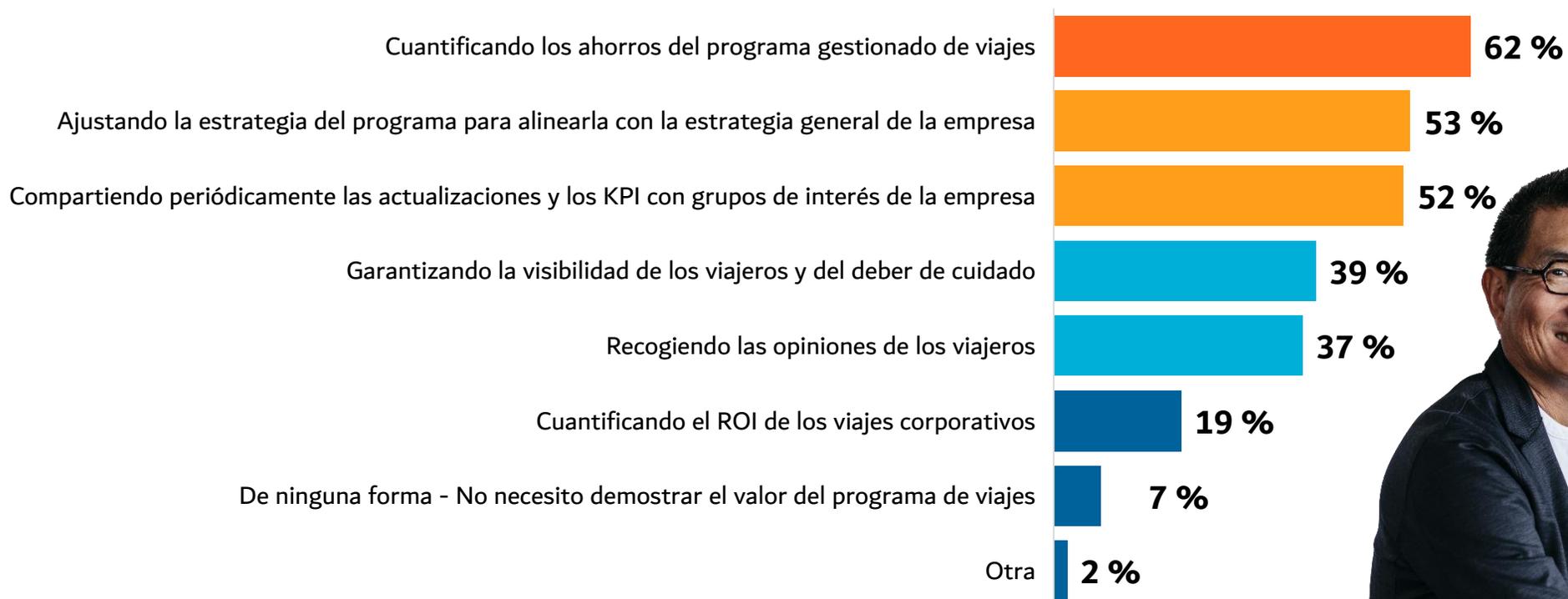
La atención de los gestores de viajes a la gestión de costos ha aumentado más que en ningún otro frente.



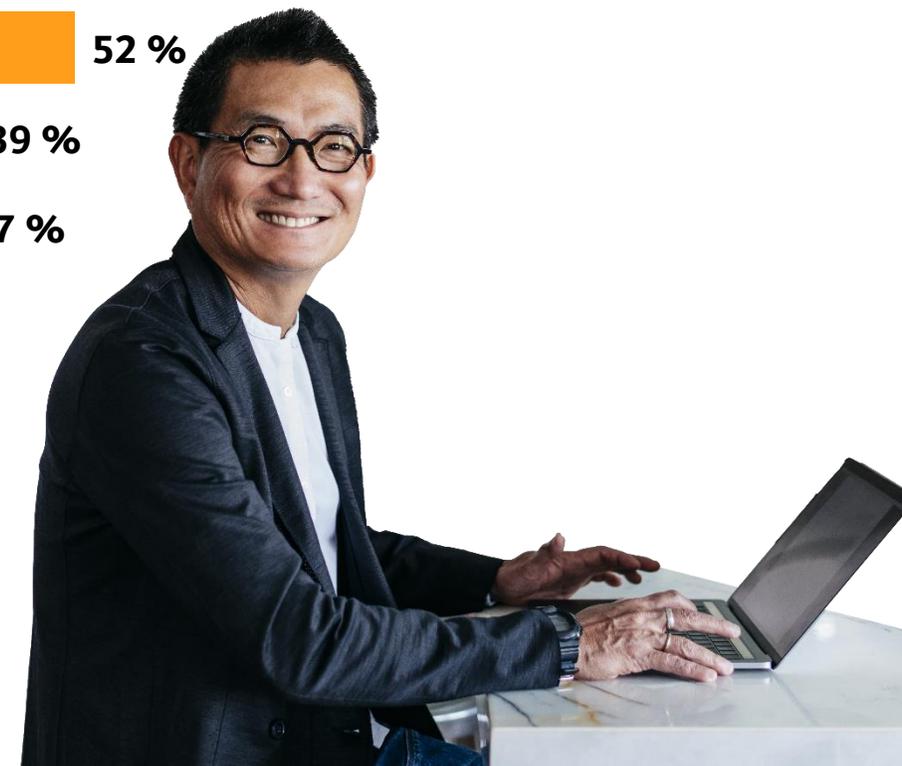
P: ¿cómo han cambiado sus responsabilidades? Seleccione todas las que apliquen.

Valor del programa de viajes

La mayoría de los gestores de viajes deben demostrar el valor de su programa de viajes a la alta dirección, y a otros grupos de interés de la empresa. Sus principales acciones incluyen medir el ahorro, alinear el programa de viajes con la estrategia general de la empresa y compartir indicadores clave de rendimiento (KPI), así como actualizaciones, con los grupos de interés.



*P: ¿cómo demuestra el valor de su programa de viajes a los grupos de interés de la empresa, por ejemplo, la alta dirección?
Seleccione todas las opciones que correspondan.*



Recursos

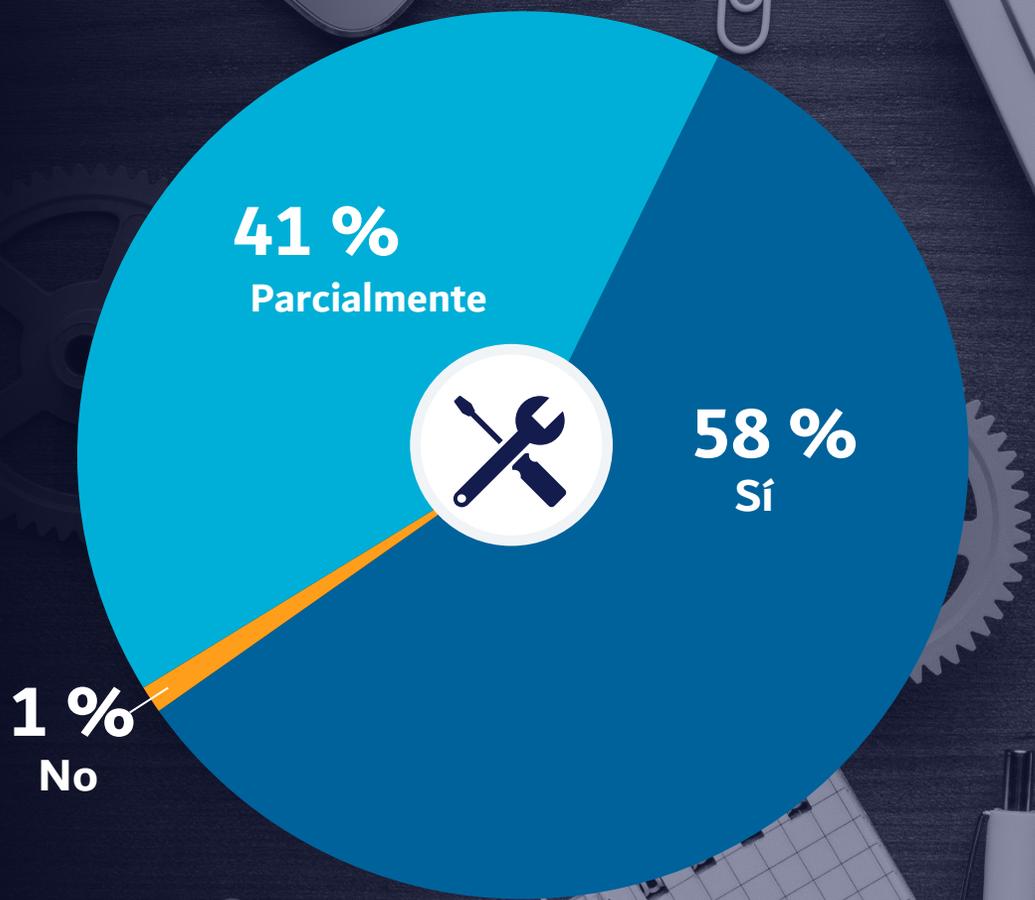
Herramientas

Presupuesto

Canales de información

Herramientas

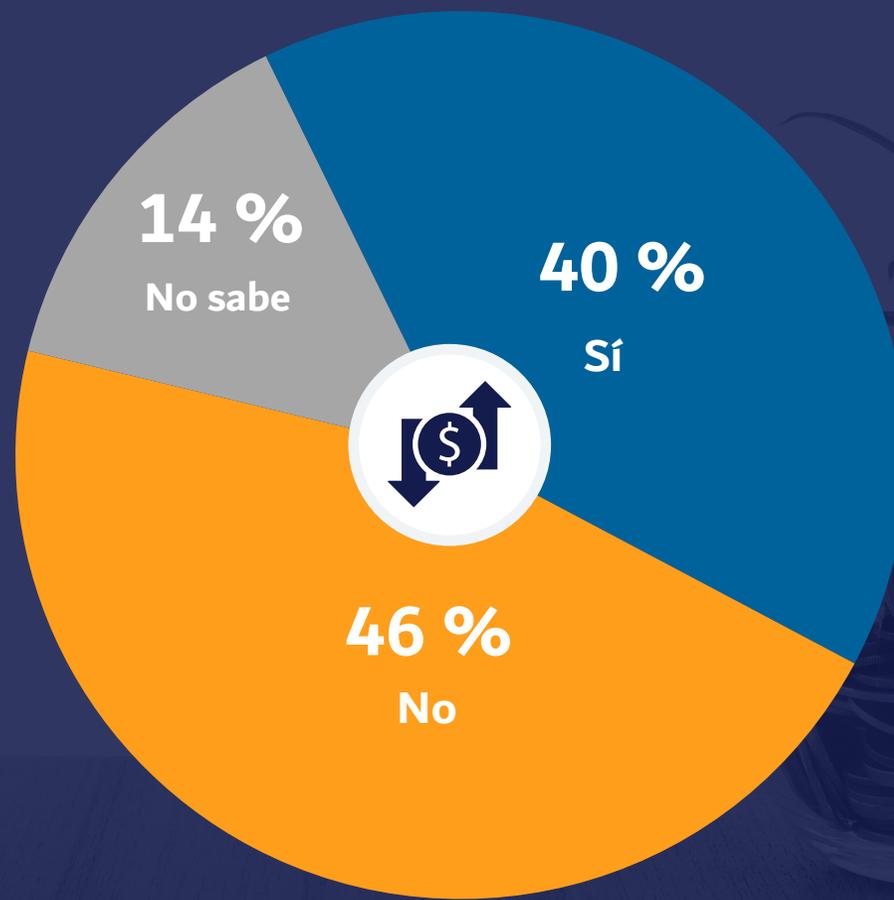
Casi el 60% de los gestores de viajes disponen de las herramientas necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones.



P: ¿dispone de las herramientas necesarias para hacer su trabajo?

Presupuesto

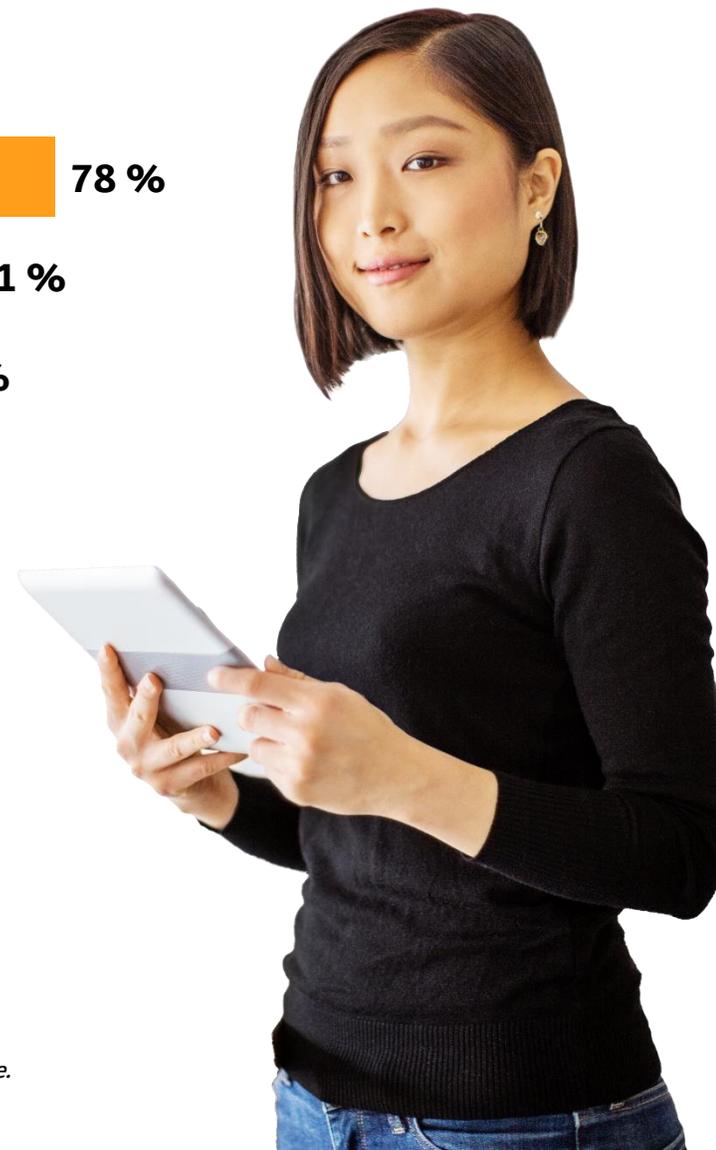
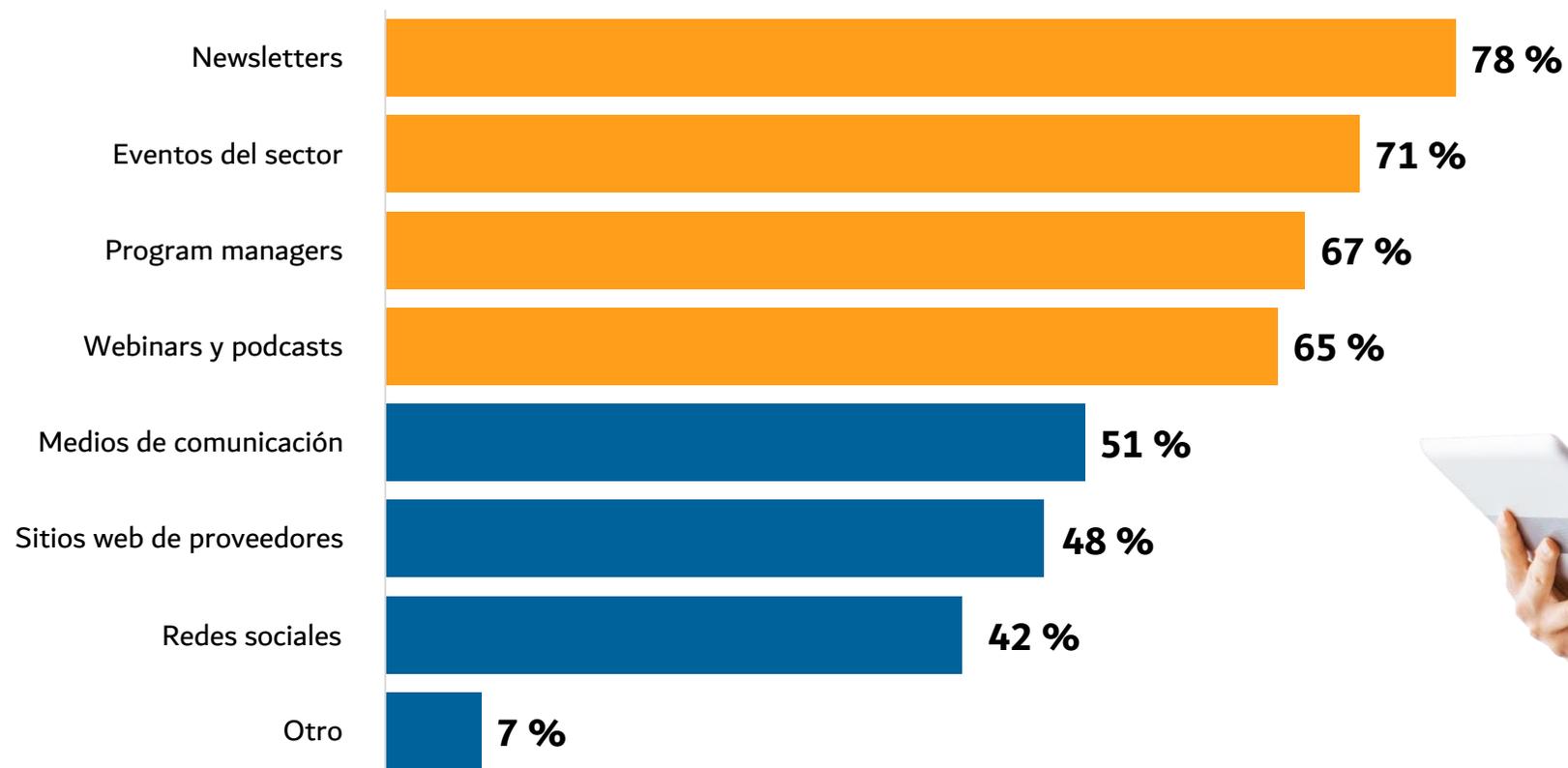
Mientras que el 40 % dispone de un presupuesto específico para tecnología y servicios de viajes, casi la mitad no recibe un presupuesto asignado para estas necesidades.



P: ¿dispone su área de viajes de un presupuesto para gastar en tecnología y servicios de viajes?

Canales de información

Las principales fuentes de información para los gestores de viajes son newsletters, eventos, webinars y material por parte de sus program managers.



P: ¿qué canales de información utiliza para mantenerse al día sobre las tendencias en gestión de viajes? Seleccione todos los que considere.

Satisfacción

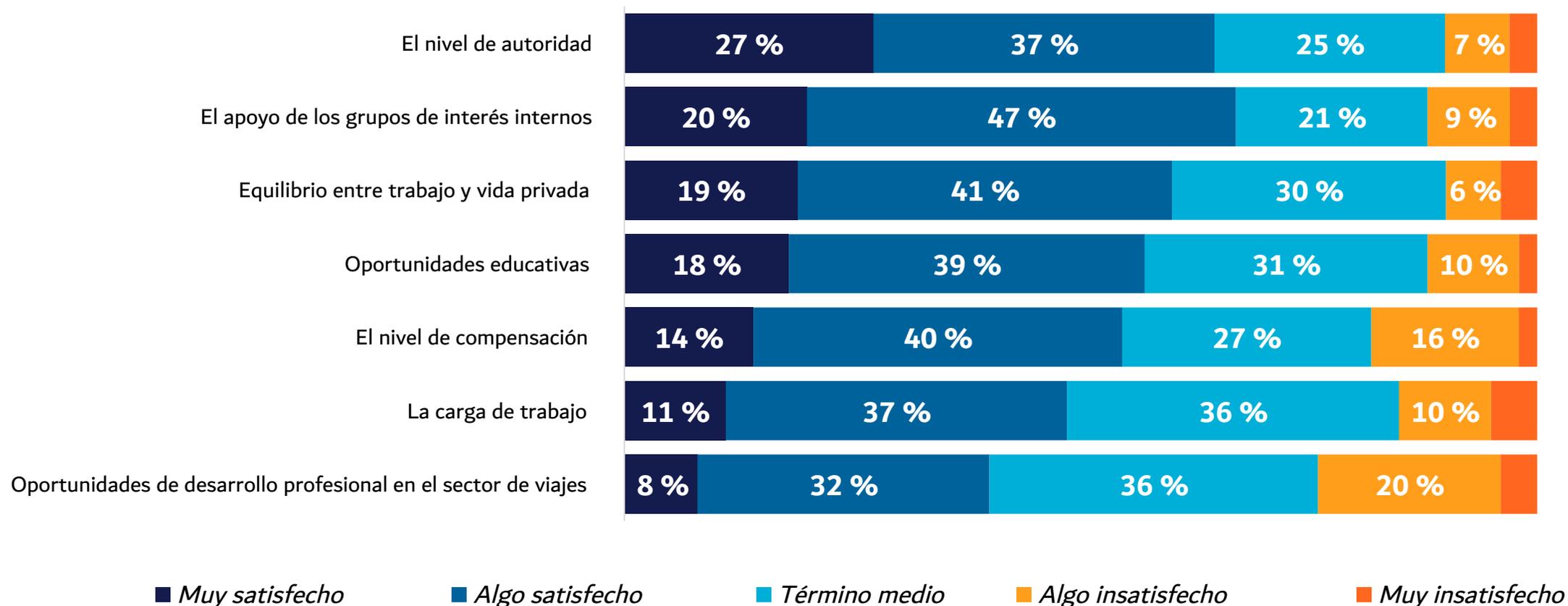
Satisfacción con el trabajo

Cambios deseados



Satisfacción con el trabajo

Los gestores de viajes declaran estar menos satisfechos con las oportunidades de desarrollo profesional, la carga de trabajo y la remuneración, y aproximadamente uno de cada cinco se siente insatisfecho.



P: ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo? Seleccione uno.

Si pudiera cambiar algo del papel de un gestor de viajes...

Perfil coherente del gestor de viajes en cuanto a conocimientos y formación

Apoyo de los grupos de interés internos, y más autoridad e independencia

Mejorar eficiencia de los procesos

Mejorar el bienestar de los gestores de viajes

Más y mejores herramientas y tecnología

Cambiar línea/nivel para presentar informes

Menos volumen de trabajo

Equipo más numeroso

Giro hacia la sostenibilidad

Ser encargado del / más presupuesto

P: si pudiera cambiar algo de la función de un gestor de viajes, ¿qué cambiaría?



Natalia Tretyakevich

Senior Manager, Research & Intelligence

España

natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu

Investigamos y comprobamos cuidadosamente los datos contenidos en este informe. Sin embargo, no aceptamos ninguna responsabilidad por pérdidas o daños derivados del uso de los mismos.