

ACERCA DE LOS DOCUMENTOS TÉCNICOS DE SAP CONCUR

Los datos específicos del mercado en este anexo forman parte de 800 gerentes de viajes que usan SAP Concur en 8 mercados: EE. UU., Brasil, México, Reino Unido, Francia, Alemania, región SEA (Singapur, Malasia) y Hong Kong.

Wakefield Research es un proveedor principal independiente de la investigación de mercado cuantitativa, cualitativa e híbrida y de la inteligencia de mercado. Wakefield Research apoya a las marcas y agencias más destacadas del mundo, que incluyen 50 empresas mencionadas en la lista Fortune 100 en 90 países. Nuestro trabajo se publica periódicamente en los medios de comunicación.

Para obtener más información, visite: www.wakefieldresearch.com.

Anexo de los documentos técnicos de SAP Concur para México

Los gerentes de viajes de negocios mexicanos ahora se encuentran trabajando bajo una nueva normalidad.

Casi todos los gerentes de viajes mexicanos (94%) afirman que su empresa no estaba completamente preparada para lidiar con los viajes durante el brote del COVID-19. Gestionar el volumen de reservaciones canceladas (48%) es el obstáculo más común, seguido de determinar si era seguro volver a viajar (45%), procesar el volumen de reembolsos, recibos y boletos no utilizados (44%) y conseguir que los viajeros se movilicen de manera segura siguiendo las reglas de cuarentena (43%).

Más de 2 de cada 5 (42%) no estaban preparados para trabajar con equipos internos bajo las nuevas directrices y necesidades de viajes y el 41% tuvo dificultades para enfrentarse a reclamaciones de seguros de viaje.

Casi tres cuartas partes de los gerentes de viajes mexicanos afirman que ciertos proveedores de servicios están en peligro de quebrar en los próximos 12 a 18 meses (73%), especialmente sus proveedores de hoteles preferidos (37%) e incluso su compañía de gestión de viajes (30%).

Los viajeros de negocios mexicanos quieren nuevas políticas y los gerentes de viajes de negocios tienen la intención de ejecutarlas.

Casi todos los gerentes de viajes mexicanos prevén cambios a corto plazo (97%) y a largo plazo (99%). **Los cambios a corto plazo que los gerentes de viajes de negocios mexicanos esperan incluyen aprobaciones previas a la realización de viajes de negocios (53% comparado con un 40% en todo el mundo), la obligatoriedad de la capacitación sobre seguridad de viajes (51%) y exámenes de salud personal obligatorios para los viajeros (51%).**

A largo plazo, menos de la mitad esperan recibir la capacitación obligatoria sobre seguridad de viajes (46%), actualizaciones en tiempo real y alertas sobre posibles riesgos de viaje (44%) y aprobaciones previas a la realización de viajes de negocios (44%).

Los gerentes de viajes mexicanos pueden recurrir a sus viajeros para ver cómo esperan que los viajes de negocios cambien una vez que se reanuden. Casi una cuarta parte de los viajeros de negocios mexicanos (23%) espera priorizar la distancia de viaje más corta, poniendo el énfasis en vuelos directos y, potencialmente, afectando a los presupuestos de viaje y empujando a los gerentes a reconsiderar las tarifas lógicamente más bajas.

La pandemia del COVID-19 requiere un cambio masivo en la forma en que los gerentes de viajes de negocios mexicanos abordarán su trabajo, pero esto se cumplirá con su compromiso de proporcionar el deber de protección adecuado a los viajeros necesitados.

Si los viajeros comienzan a reservar directamente con los proveedores, **la condición más importante para los gerentes de viajes mexicanos sería garantizar que los viajeros reciban alertas en tiempo real durante su viaje (49% comparado con el 38% en todo el mundo)**, seguido de la prestación del deber de protección si los viajeros necesitan asistencia (42%), ampliar las políticas de la compañía y las normas de auditoría a las reservaciones directas (41%) y garantizar que los viajeros obtengan tarifas negociadas (40%).

El deber de protección posterior a la situación del COVID es algo a lo que los gerentes de viajes mexicanos están prestando mucha atención: el 40% de los gerentes de viajes esperan que se implementen servicios o soluciones de deber de protección mejoradas a corto plazo y **la mitad (50% comparado con el 35% de todo el mundo) espera contar con políticas de deber de protección nuevas o revisadas a largo plazo.**



INVESTIGACIÓN DE MERCADO | ENCUESTA DE REPRESENTACIÓN PROPORCIONAL | SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

WAKEFIELDRESEARCH.COM



NOTAS DE LA METODOLOGÍA

La encuesta SAP Concur de gerentes de viajes fue realizada por Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) entre el 20 de mayo y el 9 de junio de 2020. La encuesta se realizó entre 800 gerentes de viajes en 8 mercados: EE. UU., Brasil, México, Reino Unido, Francia, Alemania, región SEA (Singapur, Malasia) y Hong Kong.

Los resultados de cualquier muestra están sujetos a una variación. El margen general de error para esta encuesta de 800 encuestados es +/- 3.5% con una confianza de 95%. Esto significa que las probabilidades son 95 en 100 que un resultado de la encuesta no varía, más o menos, en más de 3.5 puntos porcentuales del resultado que se obtendría si se hubieran realizado entrevistas entre todas las personas del universo representadas por la muestra. El margen de error de los 100 encuestados mexicanos en este estudio es +/- 9-8 con confianza de 95%.