

Elaborado en colaboración con Financial Times

Los gerentes de viajes corporativos declaran una nueva era: negocios fuera de lo común

Los viajes de negocios han vuelto, pero hay nuevos desafíos que abordar



Hubo un tiempo, no hace mucho, en que parecía que el covid-19 cambiaría para siempre el mundo de los viajes de negocios. Al final, las predicciones de que los ejecutivos no volverían a viajar tanto como antes resultaron totalmente erróneas. La [Global Business Travel Association](#) afirma que los viajes de negocios han mostrado una recuperación constante desde el final de la pandemia y que van encaminados a recuperarse por completo, a pesar de los obstáculos económicos actuales en muchas partes del mundo.

Los aeropuertos más concurridos del mundo en 2023

Los cinco aeropuertos internacionales más concurridos por número de asientos disponibles anualmente en los aviones que utilizan el aeropuerto:¹

Aeropuerto Internacional	
de Dubái.....	4.90 millones
Londres Heathrow.....	4.13 millones
Ámsterdam.....	3.46 millones
París Charles de Gaulle	3.44 millones
Estambul.....	3.23 millones



1. OAG

Una de las razones de la recuperación es que los propios empleados están ansiosos por volver a viajar. [Los estudios de SAP Concur](#) muestran que el 92% de los viajeros de negocios piensan que el futuro de su carrera depende del éxito de los viajes de negocios en los próximos 12 meses. En la actualidad, el 67% está muy dispuesto a viajar de negocios en los próximos 12 meses, frente al 55% que opinaba lo mismo en 2022.

Por el contrario, solo el 1% de los empleados afirma que no estaría dispuesto a viajar por trabajo, y la gran mayoría reconoce la importancia del contacto humano. “Creo que nos hemos dado cuenta de que la interacción cara a cara es una parte fundamental de hacer negocios”, comenta Amy Padgett, vicepresidenta de Estrategia de Marketing de Viajes en SAP Concur. “Los viajes pueden ser una experiencia transformadora para las personas, para las relaciones y para las economías”.

Rob Burgess, editor del sitio web de viajeros frecuentes headforpoints.com, concuerda. “La compañía que va a ver al cliente potencial en persona es la que gana el trato”, afirma. “Si un rival de su sector no retrocede en cuanto a viajes de ventas, su negocio se verá afectado a menos que usted lo iguale”.

“

La compañía que va a ver al cliente potencial en persona es la que gana el trato”.

Rob Burgess, editor del sitio web de viajeros frecuentes [headforpoints.com](#)



Nuevos retos para los viajeros

Sin embargo, nada de esto significa que todo haya vuelto a la normalidad con los viajes de negocios. La forma en que la gente viaja por negocios, sus necesidades y preocupaciones, han cambiado significativamente. Y eso complica las cosas para los gerentes de viajes: Padgett señala los datos de SAP Concur que muestran que el 47% de los gerentes de viajes describen su trabajo como más estresante que el año pasado, 10 puntos porcentuales más que cuando se realizó la misma encuesta en 2022. Y el 99% espera que su trabajo sea aún más desafiante en los próximos 12 meses.

Un problema es que los empleados ahora esperan un grado mucho mayor de flexibilidad al realizar viajes de negocios. [Las investigaciones](#) muestran que el 97% de los viajeros de negocios en las compañías con una política de viajes corporativos espera que se les permita tomar decisiones de viaje fuera de la política de la compañía por razones como la seguridad, el equilibrio entre la vida laboral y personal además de la sostenibilidad.

También quieren más libertad para explorar, añade Padgett. “La gente añade viajes personales a sus viajes de negocios”, comenta. “Los gerentes de viajes quieren permitirlo, pero también tienen la responsabilidad de apoyar a los empleados cuando están de viaje: saber dónde están y qué ayuda pueden necesitar”.

2. [Grand View Research](#)



\$933,310 millones

Aumentan las reservaciones de viajes Bleisure

Bleisure (Neg-OCIO) es una expresión que significa la combinación de negocios y ocio. El mercado mundial de los viajes bleisure ocio se valoró en **\$933,310 millones** en 2022 y se espera que registre una tasa de crecimiento anual del **12.1%** entre 2023 y 2030.²



Otra complejidad es la creciente atención que se presta a las cuestiones medioambientales. Los viajeros de negocios y sus empleadores están cada vez más preocupados por la sostenibilidad: quieren viajar mientras supervisan y minimizan su huella de carbono. Por ejemplo, el 89% de los viajeros de negocios que participaron en la investigación afirman que tomarán medidas adicionales en los próximos 12 meses para reducir su impacto ambiental cuando viajen por trabajo. Los empleados más jóvenes, sobre todo los de la generación Z, se preocupan especialmente por la sostenibilidad. Una encuesta realizada por SAP Concur el año pasado reveló que el 98% de los encuestados de la generación Z planeaba tomar medidas para reducir su impacto medioambiental al viajar de negocios los 12 meses siguientes.

Se puede animar a los empleados a tomar la opción de viaje más ecológica.



¿Cómo puede ayudar la tecnología?

La tecnología tiene un papel clave que desempeñar aquí. Cada vez son más comunes en las plataformas de gestión de viajes las herramientas de datos que ofrecen a empleados y empleadores información precisa sobre las emisiones de carbono; por ejemplo, de los viajes en tren frente a los aéreos. La posibilidad de reservar un vehículo eléctrico como parte de un plan de viaje es habitual. Se puede animar a los empleados a tomar la opción más ecológica. “Los mensajes personalizados recuerdan al viajero de negocios que debe tomar una decisión específica”, añade Padgett.

Los gerentes de viajes corporativos también son muy conscientes de que, aunque la crisis del covid-19 ha pasado, la ansiedad relacionada con la salud y la seguridad sigue siendo elevada. El impacto de la pandemia sigue ejerciendo presión adicional sobre los empleadores para que garanticen la seguridad y la salud de sus empleados cuando viajan por motivos de trabajo, y para que expliquen cómo van a conseguirlo. Hay muchos problemas que abordar: en la investigación de SAP Concur, el 23% de los viajeros de negocios consideró que estuvo en peligro inmediato en un viaje de negocios, mientras que el 53% cambió de alojamiento en un viaje de negocios en los últimos 12 meses por cuestiones de inseguridad.



Es un hecho que los gerentes de viajes necesitan ayuda con una amplia gama de riesgos potenciales, afirma Julián Moro, vicepresidente sénior y director regional de Seguridad de International SOS, que asesora a las organizaciones sobre cómo hacer negocios de forma segura en países de todo el mundo. “Necesitan información que les permita evitar posibles problemas, pero también asistencia que puedan prestar al personal sobre el terreno: desde tratar un problema médico hasta la evacuación en una crisis, como una catástrofe natural o el estallido de un conflicto”.

El consejo de Moro es que la planificación de los viajes de negocios sea lo más flexible posible: los viajes se planifican con mucha antelación, pero el contexto sobre el terreno puede cambiar muy rápidamente. “Incluso los acontecimientos meteorológicos severos ocurren con más frecuencia”, señala.



Los mejores aeropuertos del mundo para viajeros de negocios en 2023

Basado en calificaciones de servicios y eficiencia:⁴

- 1 Aeropuerto Changi de Singapur
- 2 Aeropuerto Internacional de Hong Kong
- 3 Aeropuerto Internacional de Haneda - Tokio
- 4 Washington (Ronald Reagan National)
- 5 Aeropuerto de Copenhague, Kastrup
- 6 Aeropuerto Internacional de Dubái
- 7 Aeropuerto Internacional de San Francisco

4. [Frommers.com](https://www.frommers.com)

La conclusión, dice Rob Burgess, es que los viajeros de negocios quieren volver a viajar, y permitirles hacerlo de forma segura y eficiente es crucial. “La gente quiere hacer negocios frente a otras personas, no frente a una pantalla de Zoom”, afirma. “Esta es una respuesta humana natural y no va a cambiar”.

Esto no quiere decir que el mundo no haya cambiado. No cabe duda de que las conexiones virtuales tienen un papel que desempeñar, sobre todo en el contexto de la sostenibilidad. La tecnología permitirá un modelo híbrido, que sustentará las reuniones remotas, pero también desempeñará un papel cuando los viajeros de negocios opten por reuniones en persona, al asegurar que puedan viajar de forma segura y eficiente. Siguen siendo negocios, pero fuera de lo común.

