

ENCUESTA AL VIAJERO:

# VIAJES AÉREOS

POR RESEARCH & INTELLIGENCE, DE BCD TRAVEL

Octubre, 2024

## Acerca de la encuesta

En esta encuesta exploramos el tema de los viajes aéreos por motivos de trabajo y analizamos el comportamiento de los viajeros, así como los retos a los que se enfrentan cuando vuelan y su nivel de satisfacción con la política aérea y los proveedores.

Los resultados se basan en una encuesta online realizada a 1.319 viajeros de negocios, de Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico, que tomaron un avión cuando viajaban por negocios al menos una vez en los últimos 12 meses. La encuesta se realizó del 7 al 16 de agosto de 2024.

[Perfil del encuestado](#)

[Viajeros por avión: perspectiva general](#)

[Comportamiento del viajero](#)

[Política y retos del transporte aéreo](#)

# Perfil del encuestado

## Género

**31 %**  
Femenino

**69 %**  
Masculino



## Geografía

**48 %**  
NORAM

**30 %**  
EMEA

**22 %**  
APAC

## Las tres industrias principales

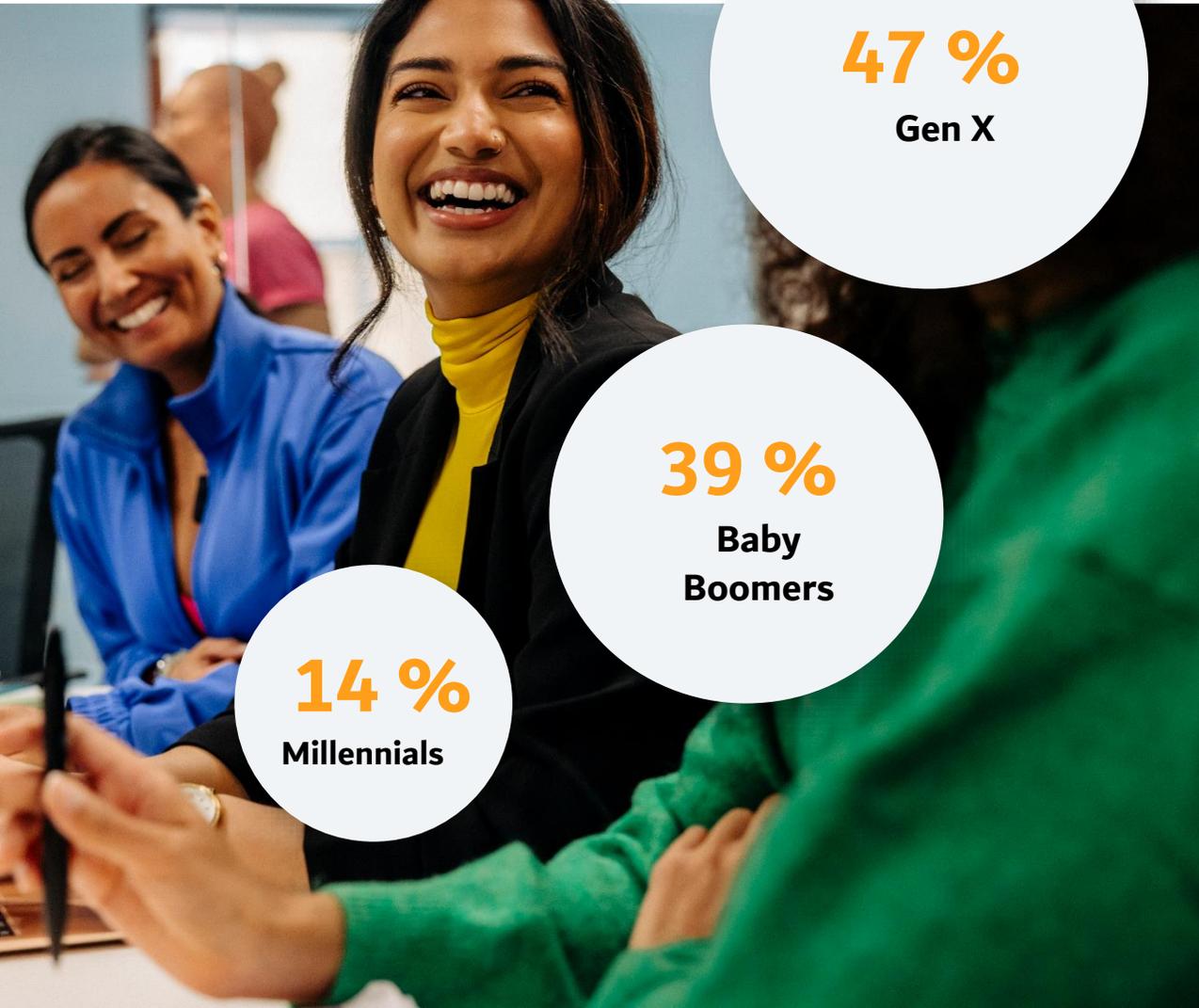
**21 %**  
Ciencias  
de la vida

**19 %**  
Manufacturas

**13 %**  
Aerospacial  
y defenza

# Perfil del encuestado

## Edad

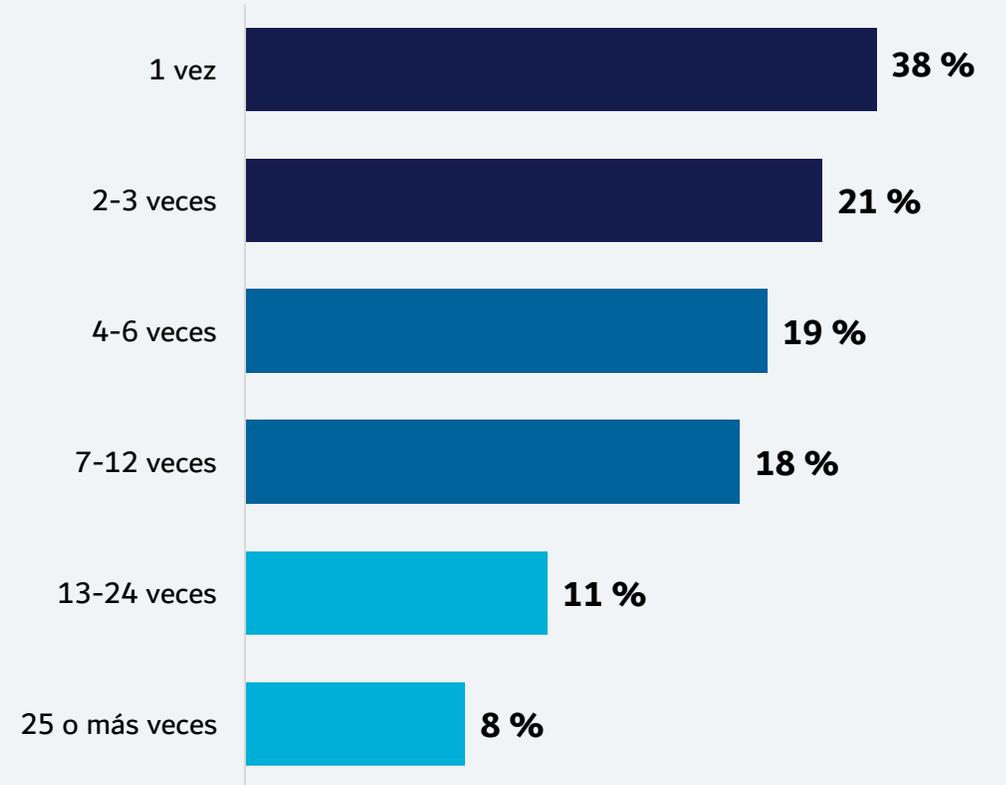


**47 %**  
Gen X

**39 %**  
Baby Boomers

**14 %**  
Millennials

## Vuelos de negocios en los últimos 12 meses



# Viajeros por avión: perspectiva general

Duración del viaje

Tipo de viaje

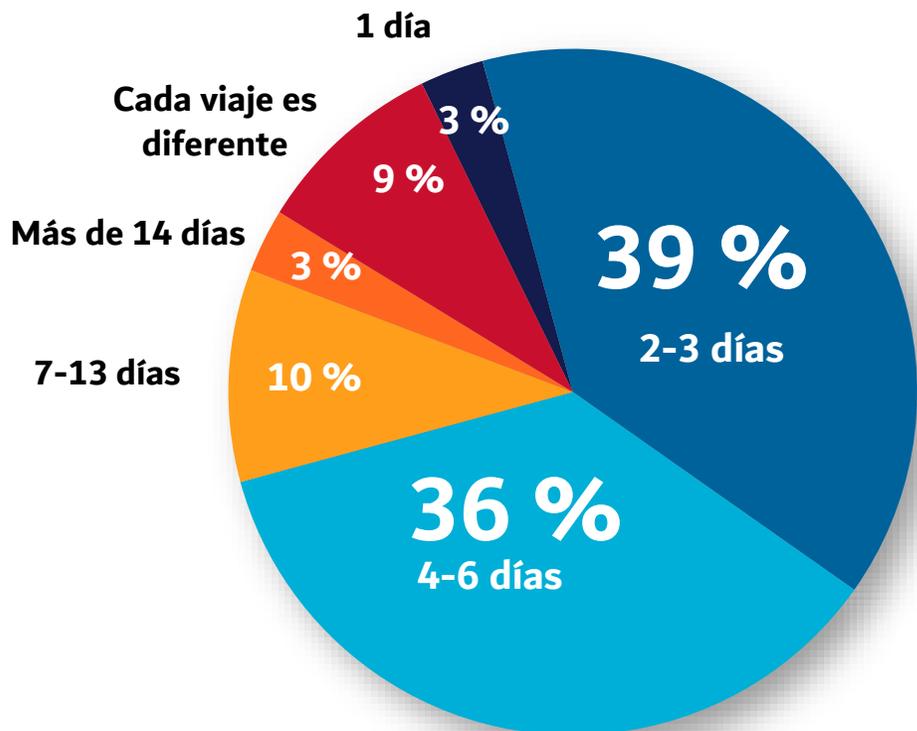
Clase de servicio

Tipo de aerolíneas



## Duración del viaje

Tres cuartas partes de los viajeros de negocios toman un avión para viajes de dos a seis días de duración. Sólo el 3 % vuela para viajes de un día.



P: cuando hay que viajar en avión, ¿cuál es la duración media de su viaje de negocios?

## Tipo de viaje

Mientras que cuatro de cada diez encuestados viajan en avión por rutas nacionales, una cuarta parte vuela al extranjero.

**43 %**  
Nacionales

**24 %**  
Internacionales

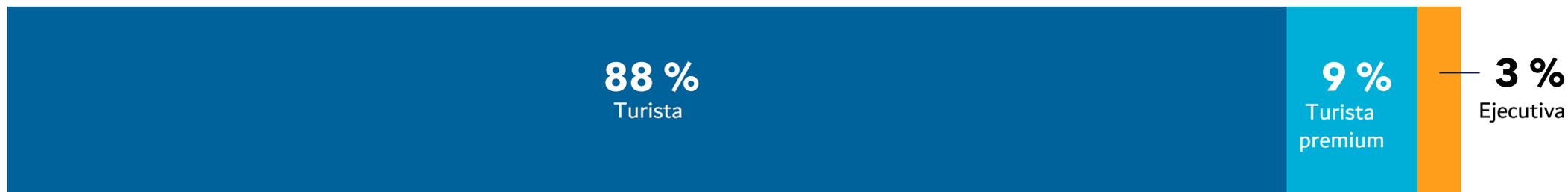
**33 %**  
Ambos

P: ¿vuela en viajes de negocios nacionales o internacionales?

## Clase de servicio

Nueve de cada diez viajeros utilizan la clase turista en vuelos de corta distancia. En los viajes de más de seis horas, la mitad vuela en clase turista y una proporción similar lo hace en clase turista superior o ejecutiva.

### Viajes de corta distancia



### Viajes de larga distancia



## Tipo de aerolíneas

Mientras que más de la mitad de los viajeros de negocios utilizan aerolíneas tradicionales, más de un tercio vuela con compañías de bajo costo.

**60%**

**Tradicional/  
Servicio integral**

**10%**

**Bajo costo**

**30%**

**Ambos**



# Comportamiento del viajero

Factores que influyen en la elección del vuelo

Dispositivo para reservas

Pagos

Servicios aéreos adquiridos

Cancelaciones y cambios

Servicios aeroportuarios utilizados

Servicios utilizados a bordo

Puntos de fidelidad

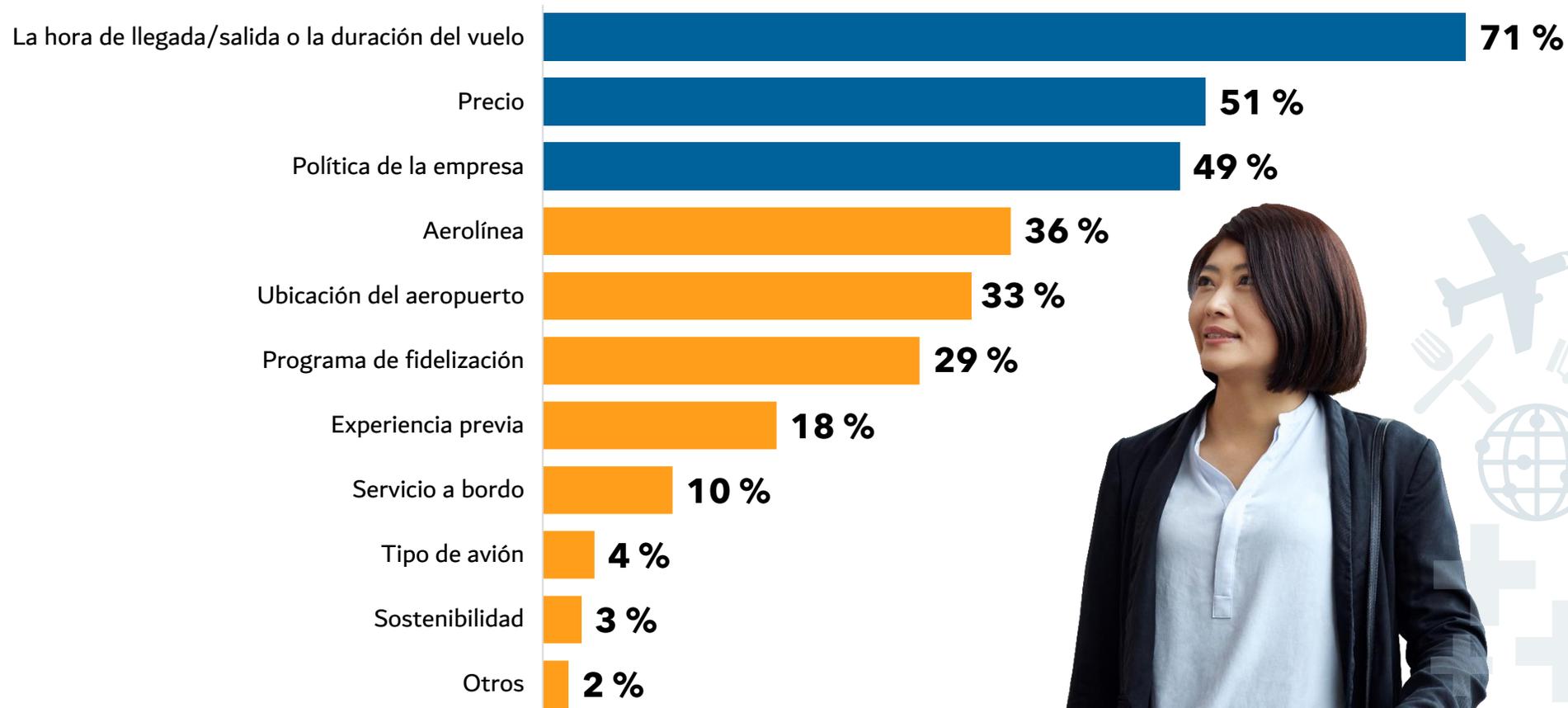
Comportamiento del viajero

Consideraciones medioambientales



## Factores que influyen en la elección del vuelo

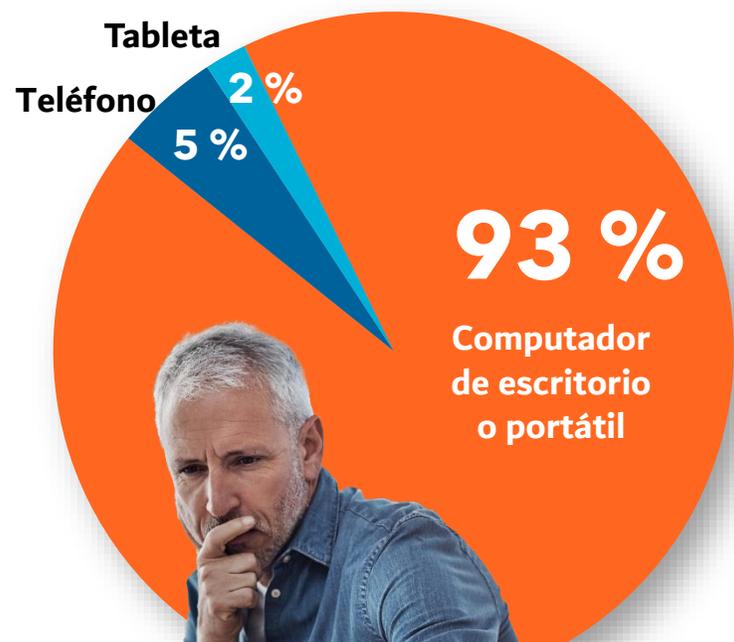
La hora de llegada y salida es el factor que más influye en la elección del vuelo por parte de los viajeros, seguido del precio y la política del empleador. La sostenibilidad figura entre los factores de influencia menos importantes.



P: ¿qué factores influyen en su elección de un vuelo de negocios? Seleccione los tres principales.

## Dispositivo para reservas

La mayoría de los empleados que viajan reservan sus vuelos en un computador de escritorio o en un portátil.



P: ¿en qué dispositivo suele reservar vuelos?

## Pagos

Seis de cada diez encuestados pagan el avión con tarjetas de crédito corporativas. En un tercio de los casos, las empresas pagan directamente a las aerolíneas.



P: ¿cómo paga un boleto de avión para un viaje de negocios?  
 Seleccione todas las opciones aplicables.

## Servicios aéreos adquiridos

Los tres servicios complementarios que más compran los viajeros al reservar un vuelo son el equipaje facturado y de mano, si no está incluido en la tarifa aérea, y la elección de asiento. Entre un tercio y la mitad de los viajeros pagan por estos extras.



P: ¿qué servicios paga cuando reserva un vuelo de negocios? Seleccione todos los que correspondan.

## Cancelaciones y cambios

La mitad de los viajeros suele comprar boletos total o parcialmente reembolsables, mientras que el 18 % opta por tarifas no reembolsables. Cuatro de cada diez eligen la opción más económica.

**28 %**

Totalmente  
reembolsable  
/flexible

**37 %**

La opción  
más económica

**9 %**

Lo que  
ofrezca un  
consultor

**22 %**

Parcialmente  
reembolsable/  
cambios con  
cargo

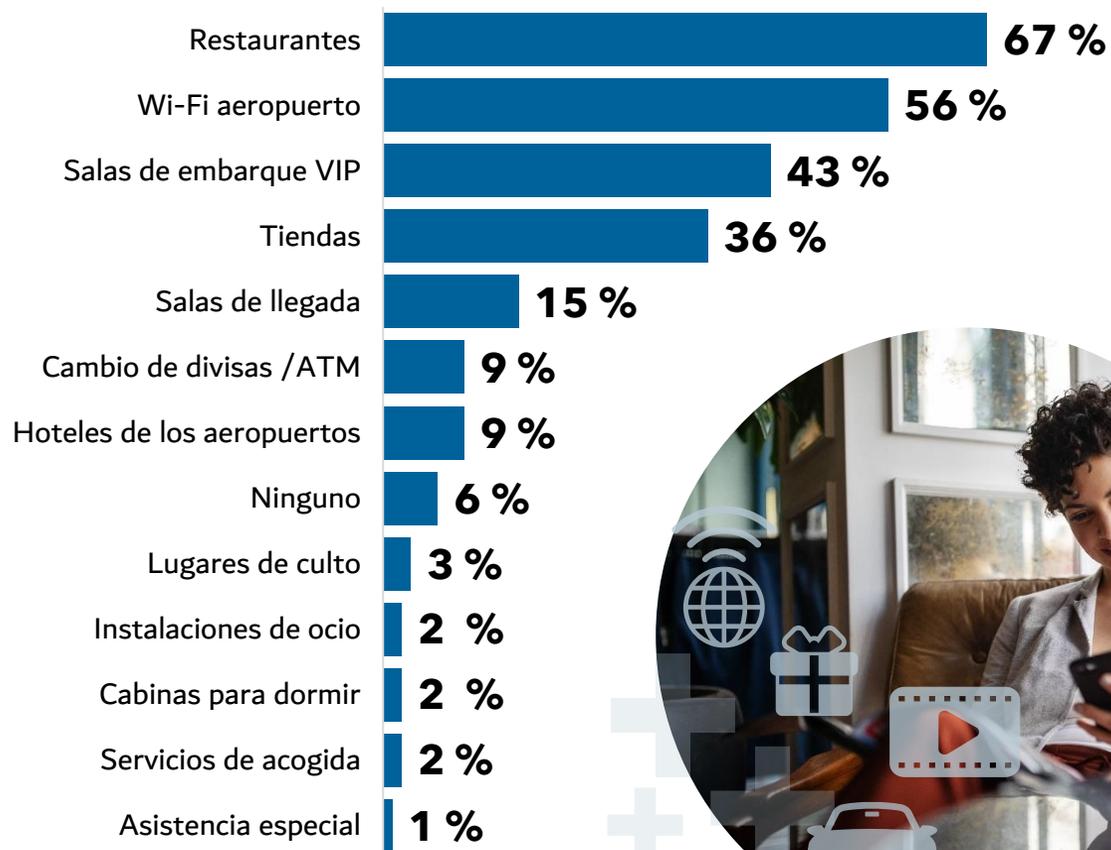
**18 %**

No  
reembolsable/  
no se admiten  
cambios

*P: en lo que respecta a anulaciones y cambios, ¿qué tipo de boletos de avión suele comprar?*

## Servicios aeroportuarios utilizados

En el aeropuerto, los viajeros de negocios suelen utilizar restaurantes, Wi-Fi y una sala de espera.



P: ¿qué servicios utiliza en el aeropuerto? Seleccione todos los que correspondan.

## Servicios utilizados a bordo

Tres cuartas partes consumen a bordo alimentos y bebidas incluidos en la tarifa aérea, y la mitad utiliza el entretenimiento durante el vuelo. Cuatro de cada diez personas se conectan a Wi-Fi cuando vuelan.

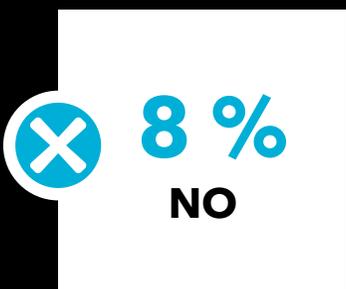


P: ¿qué servicios utiliza a bordo? Seleccione todos los que correspondan.

## Puntos de fidelidad

Nueve de cada diez viajeros están autorizados por sus empresas a conservar los puntos de fidelidad de sus viajes de negocios. Muchos los canjean por viajes de ocio.

Se permite conservar los puntos de fidelidad de los viajes de negocios



### Al redimir



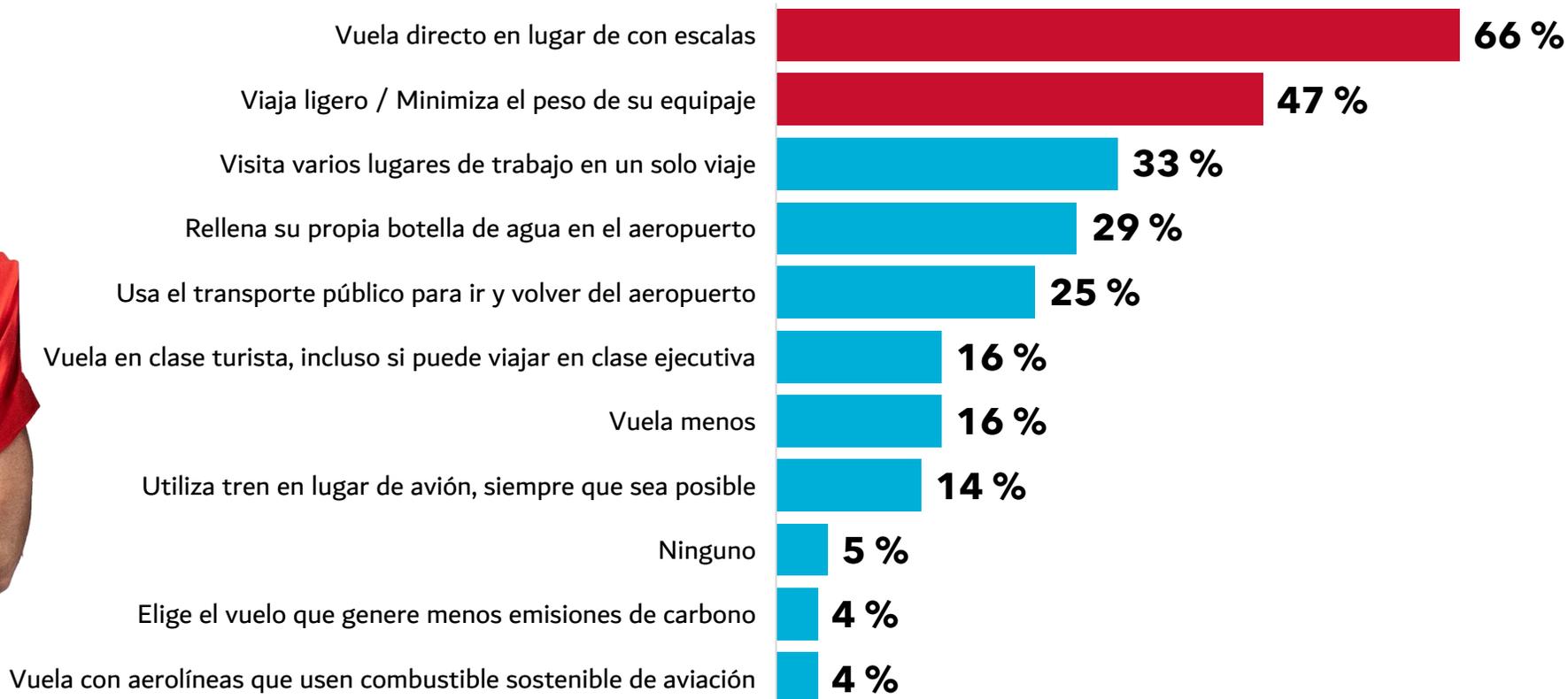
P: ¿se pueden conservar los puntos del programa de fidelización obtenidos en viajes de negocios?

P: ¿cómo se canjean los puntos de fidelidad acumulados en viajes de negocios? Seleccione todas las opciones correspondientes.

## Comportamiento del viajero

Dos tercios de los encuestados vuelan directo en vez de con escalas, y alrededor de la mitad viajan con poco equipaje.

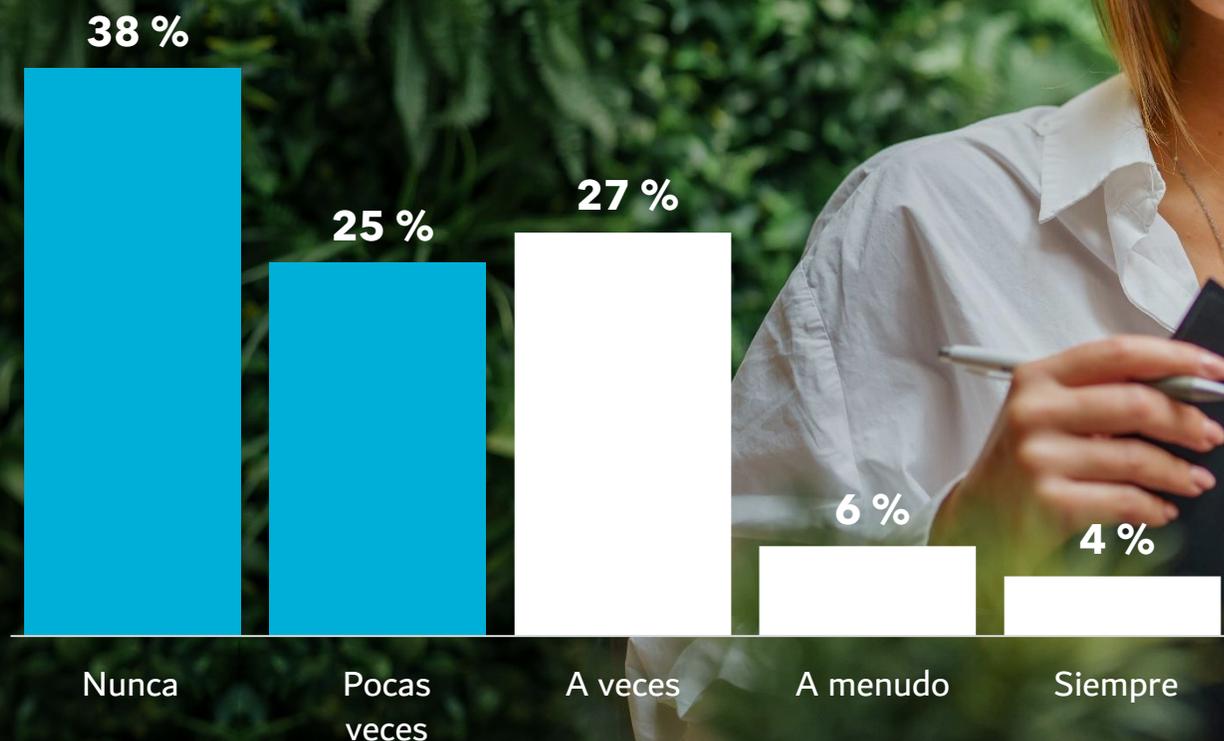
Muy pocos viajeros seleccionan los vuelos que generan menos emisiones de carbono o vuelan con aerolíneas que utilizan combustible sostenible de aviación.



P: ¿cuál de los siguientes comportamientos adopta cuando vuela por negocios? Seleccione todas las que correspondan.

## Consideraciones medioambientales

Dos tercios de los encuestados nunca o casi nunca tienen en cuenta consideraciones medioambientales, si las opciones sostenibles tienen un precio más elevado.



P: ¿con qué frecuencia tiene en cuenta las consideraciones medioambientales al reservar boletos de avión, si las opciones sostenibles tienen un costo más elevado?

# Política y retos del transporte aéreo

Satisfacción de los viajeros

Retos al reservar vuelos

Preparación de viajes de negocios

Fricciones al volar

Situaciones vividas al volar por negocios



## Satisfacción de los viajeros

Más de dos tercios de los viajeros están muy o algo satisfechos con la política de viajes aéreos de sus empresas, y con sus aerolíneas preferidas. Aproximadamente uno de cada diez no está satisfecho.

### Con la política aérea de la empresa



### Con las aerolíneas preferidas



P: ¿cuál es su grado de satisfacción con la política de viajes en avión de su empresa y sus aerolíneas preferidas?

## Retos al reservar vuelos

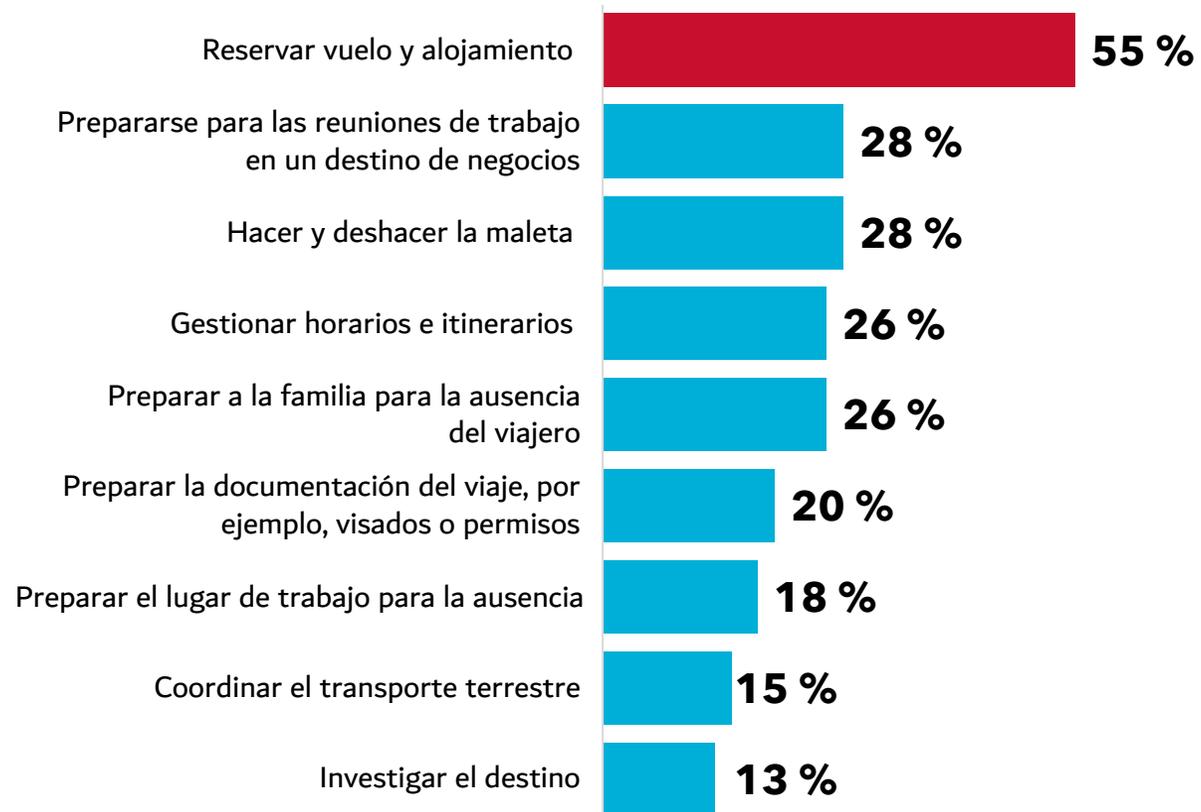
Tres de cada diez encuestados no están conformes con que los servicios adicionales queden excluidos de la política de viajes de sus empresas, o con que requieran la aprobación del empleador. Una proporción similar no señala ningún problema al reservar vuelos.



P: ¿cuáles son sus principales retos al reservar vuelos? Seleccione todos los que correspondan.

## Preparación de viajes de negocios

Reservar vuelos y alojamiento lleva mucho tiempo a los empleados que viajan, según el 55 %.



*P: ¿qué aspectos de la preparación de un viaje de negocios le llevan más tiempo? Seleccione hasta tres.*

# Fricciones

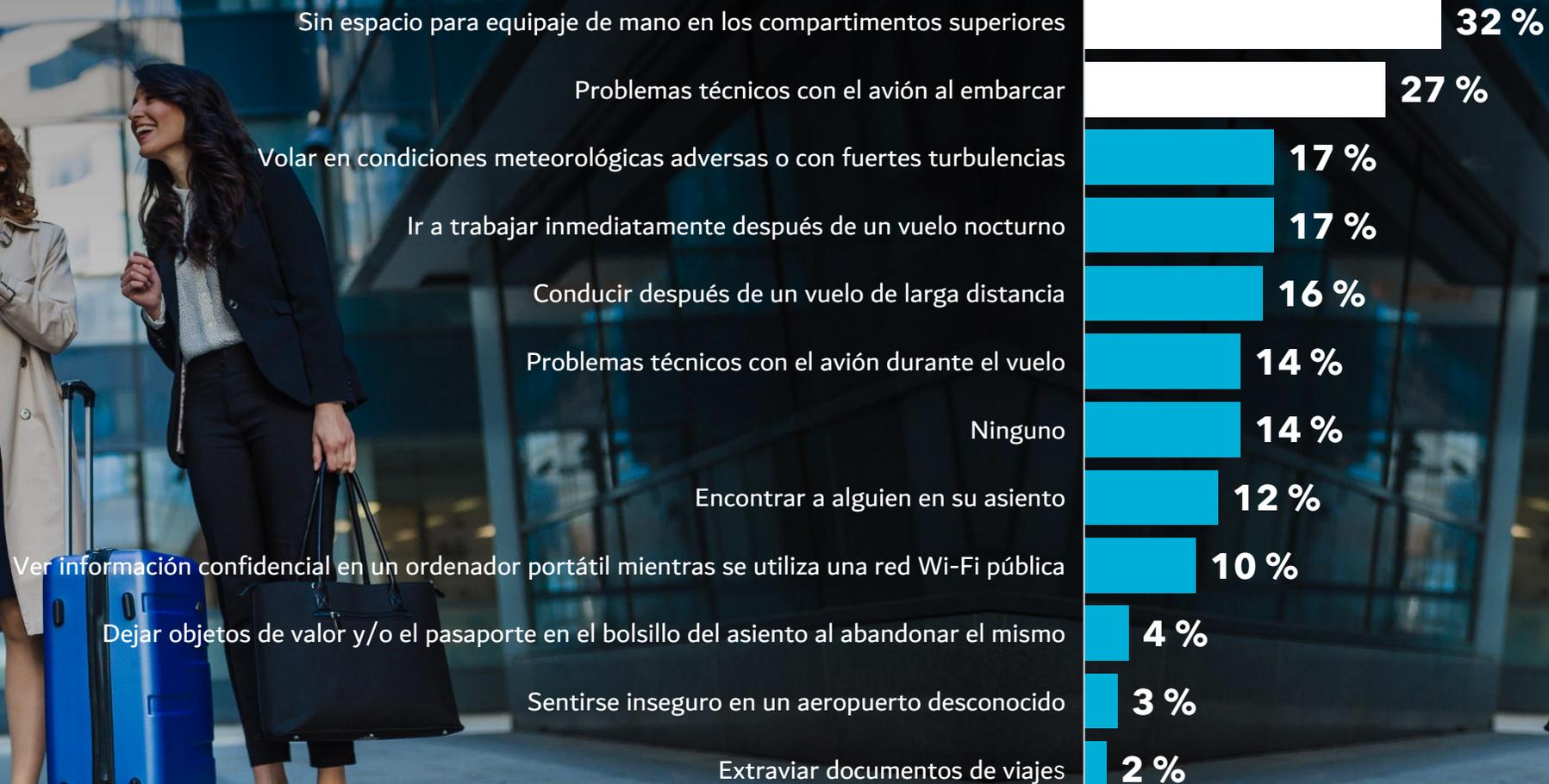
Cuando vuelan, los viajeros se enfadan más por los retrasos y cancelaciones; los horarios incómodos, y los asientos incómodos.



P: ¿qué problemas relacionados con el vuelo causan más fricción en los viajes de negocios? Seleccione todas las que correspondan.



# Situaciones vividas al volar por negocios



P: ¿cuál de las siguientes situaciones ha experimentado al volar por negocios? Seleccione todas las que procedan.



**Natalia Tretyakevich**

Senior Manager, Research & Intelligence

España

[natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu](mailto:natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu)

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