



BENCH MAR KING

MERCADO ESPAÑOL 2012 | 2017



Diners Club
INTERNATIONAL®



01

INTRODUCCIÓN

LOS VIAJES DE EMPRESA HAN EXPERIMENTADO MÚLTIPLES CAMBIOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

y a su vez, dado el contexto económico, se ha generado una búsqueda, por parte de las empresas, de una mayor eficiencia y control de los gastos vinculados a estos desplazamientos.

La crisis económica en años recientes ha puesto gran foco en el ahorro de costes de viajes por parte de las compañías, presionando los precios de los proveedores a la baja y restando relevancia a la calidad del servicio recibido por ellos. Si bien estos establecimientos han tenido que ajustarse el cinturón al máximo, también hay que resaltar que han surgido intermediarios nuevos, como apps de taxi, de coches con conductor o de alojamiento. **Gracias a la economía colaborativa y a una plataforma digital, estas apps**, no sólo presentan una propuesta de valor novedosa, sino que también **ayudan a las empresas a controlar y a gestionar sus gastos de forma más eficiente** en áreas de gasto que tradicionalmente no tenían tan controladas.

Fruto del trabajo de diferentes asociaciones y foros de gestión del **business travel** en España, los Travel Managers de las empresas han podido adquirir mayores conocimientos, intercambiar opiniones y **best-work-practices** e, incluso, han tenido la opción de formarse mejor a través de cursos especializados. En definitiva, la figura del Gestor de Viajes se está profesionalizando y comienza a cobrar mayor importancia dentro de la compañía.

Los proveedores, por su parte, han aprendido a ampliar sus servicios más allá de una propuesta económica y una prestación específica, para convertirse en consultores y asesores de sus clientes, aportando, a través de su especialización en el sector y de un conocimiento más profundo de las necesidades de las empresas, las opciones que mejor se ajusten a las necesidades de sus clientes.

La tecnología está irrumpiendo con fuerza en la gestión de los viajes de empresa, automatizando cada vez más los procesos del ciclo completo del viaje, desde el uso de sistemas de autoreervas, la captura en la pantalla del móvil de los tickets de gastos del viaje, la integración de estos gastos de viaje -sea cual sea su naturaleza-, en los sistemas de liquidación de gastos de la empresa, hasta la conciliación de los mismos con las facturas contabilizadas de los servicios.

Con la recuperación económica, las empresas buscan nuevamente una mayor comodidad y servicio para sus empleados viajeros. Se está poniendo un mayor foco en la retención de profesionales válidos y en la seguridad de los empleados durante el viaje.

En este escenario de revolución digital, **las compañías están más abiertas a avances en la gestión de los viajes de empresa**, muchas veces, a través de nuevas iniciativas por parte de los proveedores que les aporten un valor añadido en dicho proceso. Por lo tanto, vale la pena que las empresas se informen sobre las nuevas propuestas que vayan surgiendo en el mercado, con el fin de crear procesos más eficientes para la compañía y, al mismo tiempo, garantizar la satisfacción del viajero.

Con el presente informe queremos contribuir a estos avances, aportando a nuestras empresas clientes una visión más global del mercado y, en concreto, de las tendencias de pago en los viajes corporativos en España.

02

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DEL GASTO EN VIAJES CORPORATIVOS

DISTRIBUCIÓN
MENSUAL DEL
GASTO EN VIAJES
CORPORATIVOS

02. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DEL GASTO EN VIAJES CORPORATIVOS

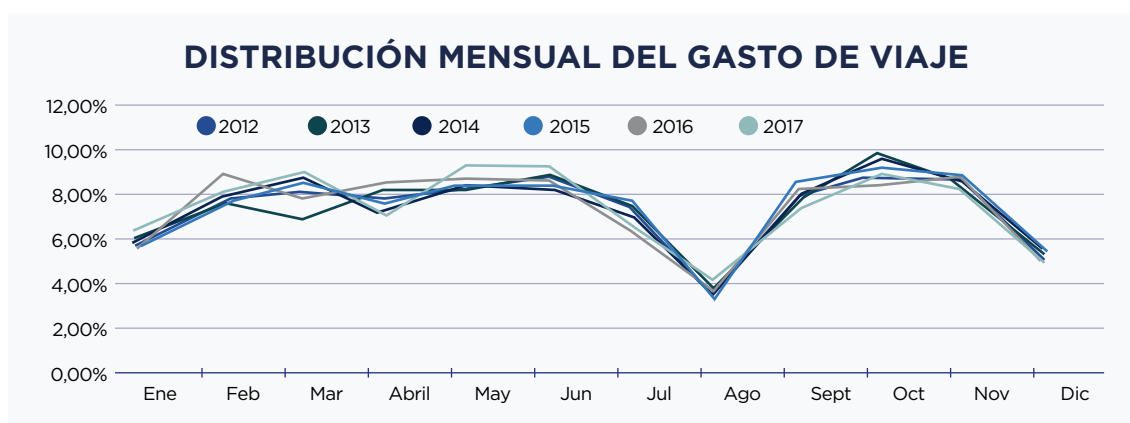
Año tras año, podemos comprobar que los viajes de empresa se comportan de forma proporcionalmente inversa a los viajes turísticos.

Los gastos comienzan de forma moderada en enero, para ir creciendo hasta bajar ligeramente en el mes en el que toque la Semana Santa (marzo o abril). Crecen con mayor fuerza en los siguientes meses, hasta empezar a bajar en el mes veraniego de julio y de forma mucho más acusada en agosto, el mes tradicional de las vacaciones de verano. A partir de ahí, los gastos de viaje se incrementan fuertemente, para volver a caer en el mes de diciembre, a raíz de las Navidades.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Enero	7,02%	7,06%	7,32%	6,79%	6,79%	7,31%
Febrero	8,95%	8,62%	8,65%	8,64%	9,68%	8,91%
Marzo	9,07%	7,83%	9,40%	9,49%	8,79%	9,78%
Abril	8,72%	9,27%	8,20%	8,53%	9,42%	8,30%
Mayo	9,42%	9,33%	9,63%	9,45%	9,61%	10,11%
Junio	9,83%	9,56%	9,24%	9,31%	9,34%	10,12%
Julio	8,13%	8,45%	7,97%	8,31%	7,29%	7,22%
Agosto	4,66%	4,48%	4,38%	4,44%	4,69%	4,91%
Septiembre	8,38%	8,84%	9,05%	9,52%	9,24%	8,48%
Octubre	10,16%	10,73%	10,43%	10,06%	9,59%	9,64%
Noviembre	9,52%	9,47%	9,13%	9,30%	9,41%	9,37%
Diciembre	6,14%	6,36%	6,59%	6,15%	6,14%	5,85%



En 2017 los meses con una mayor actividad de compra de billetes aéreos han sido mayo y junio, con una proporción de más del 10% del total anual del gasto.



03

DISTRIBUCIÓN ANUAL POR TIPO DE SERVICIO

DISTRIBUCIÓN
ANUAL POR TIPO
DE SERVICIO

03. DISTRIBUCIÓN ANUAL POR TIPO DE SERVICIO

En España, los billetes aéreos, que representan una parte importante del gasto total del viaje de un empleado, tradicionalmente se pagan con una tarjeta de crédito a nombre de la empresa.

Por ello, son también la partida de gasto más importante de las Travel Account, la tarjeta sin plástico que centraliza todos los pagos de viajes corporativos de una empresa.

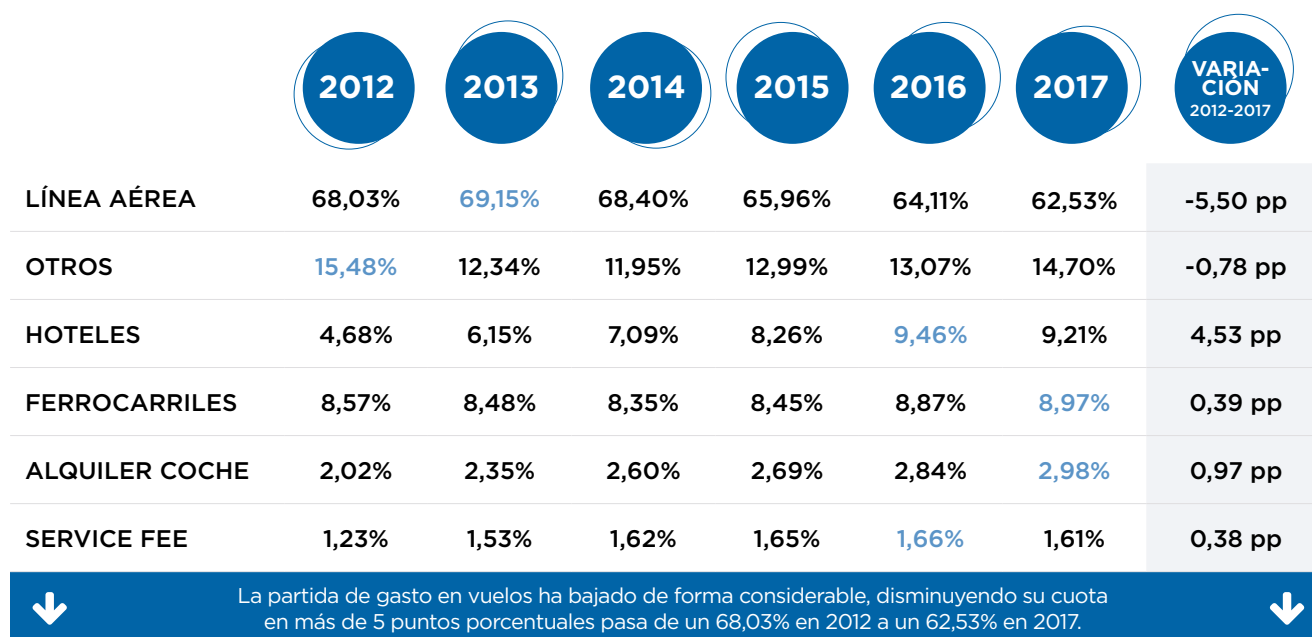
Algo parecido ocurre con los viajes en tren, aunque suelen darse en territorio nacional y representan un gasto mucho menor. En cuanto al pago de hoteles o el alquiler de coches, este supone una parte mucho más pequeña del total del gasto registrado en las Cuentas de Viaje. Hay empresas que optan por pagar estos servicios de forma centralizada, a través de la agencia de viajes y empresas que dotan a sus empleados con una tarjeta de crédito corporativa para que abonen estos gastos in situ. Incluso puede haber una combinación de ambas. Los cargos por emisión que cobre la agencia de viajes, aunque sean de naturaleza distinta a los gastos anteriores,

también se suelen debitar contra la misma Travel Account si el servicio se ha pagado con esta.

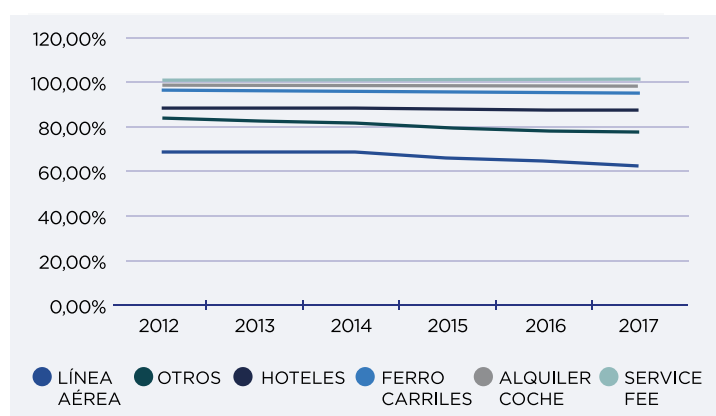
Los referidos pagos, efectuados a través de la Travel Account de Diners Club Spain en 2017, siguen, por quinto año consecutivo, mostrando una tendencia a la baja en la partida de gastos de línea aérea. De 2012 a 2017, los gastos aéreos con este medio de pago centralizado se han reducido en 5,5 puntos porcentuales.

El gasto con un mayor porcentaje de crecimiento en estos años corresponde a hoteles, con 4,53 puntos porcentuales de incremento.

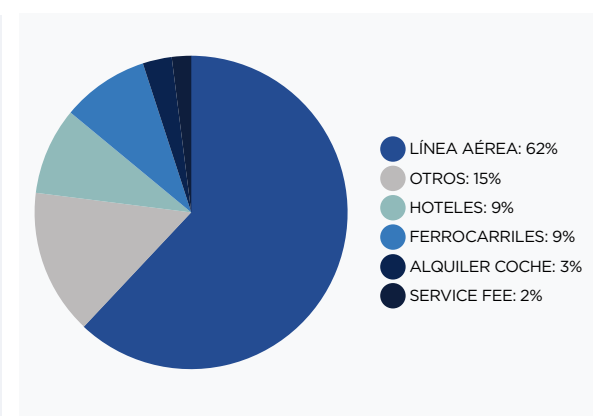
Llama la atención que la partida más baja de los gastos de viaje la representan las **service fees** o cargos por emisión que cobran las agencias de viaje. Aunque estas hayan registrado un crecimiento leve en los últimos cinco años, seguramente a raíz de la mejora de la economía, en la que la presión en el ahorro ya no es tan elevada, su gasto, comparado con los demás servicios, es prácticamente insignificante.



EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJES



GASTO POR TIPO DE SERVICIO 2017



04

AVIÓN



4.1. COMPORTAMIENTO DEL GASTO EN COMPAÑÍAS AÉREAS

4.1.1. Distribución anual del TOP 10 de aerolíneas por uso.

La proporción del número de billetes adquiridos a Iberia Líneas Aéreas sigue bajando, y se sitúa ya en el **35,37 por ciento** (una variación de 9,88 puntos porcentuales si se compara con el año 2012, en el que todavía reflejaba el **45,25 por ciento** de los billetes comprados). Esto ha ocurrido a pesar de que, como billetes de Iberia, se contabilizan también los billetes de su línea low cost Iberia Express. Algo parecido, pero en mucha menor proporción, ya que no tiene la misma cuota de mercado, ocurre con Binter Canarias, que decrece en cinco años 1,11 puntos porcentuales.

Sigue creciendo en importancia Vueling, que en cinco años ha subido 6,42 puntos porcentuales, mientras que Air Europa ha registrado una leve caída del año 2016 al año 2017, reflejando, sin embargo, en el periodo de cinco años un incremento absoluto

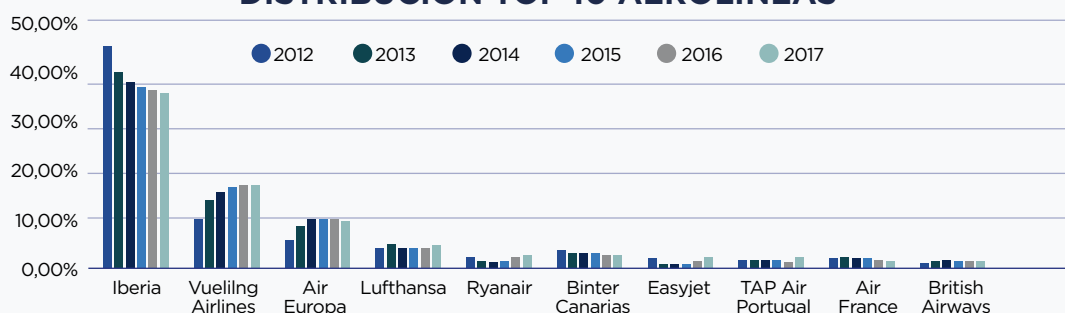
de 3,75 puntos porcentuales. Cabe destacar también el crecimiento de 0,60 puntos porcentuales que ha experimentado Ryanair en los últimos cinco años, que, aunque no es comparable con los volúmenes de Vueling y de Air Europa, probablemente sea parcialmente responsable junto con estas, de las caídas de ventas de billetes de Iberia. Se trata de tres aerolíneas que, por sus tarifas, pueden ser consideradas low cost, y como se observa en el panel, son las que un mayor porcentaje de crecimiento han registrado.

El top 10 de aerolíneas han aumentado ligeramente en importancia a lo largo de estos cinco años, pasando de representar el 80,98% del total de billetes adquiridos a través de la Travel Account, al 81,46 por ciento registrado en 2017.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
IBERIA	45,25%	39,65%	37,64%	36,87%	35,99%	35,37%	-9,88 pp
vueling	10,37%	14,21%	15,67%	16,83%	16,77%	16,80%	6,42 pp
AirEuropa	6,07%	8,71%	10,57%	10,75%	10,30%	9,82%	3,75 pp
Lufthansa	4,62%	5,25%	4,47%	4,52%	4,69%	4,90%	0,28 pp
RYANAIR	2,58%	1,75%	1,27%	1,84%	2,50%	3,18%	0,60 pp
Binter	3,93%	3,39%	3,46%	3,51%	3,32%	2,82%	-1,11 pp
easyJet	2,36%	1,60%	1,50%	1,65%	1,78%	2,34%	-0,03 pp
TAP TAP PORTUGAL	1,69%	1,78%	1,87%	1,87%	1,93%	2,29%	0,59 pp
AIRFRANCE	2,52%	2,62%	2,44%	2,25%	2,26%	2,17%	-0,34 pp
BRITISH AIRWAYS	1,58%	1,84%	1,82%	1,80%	1,94%	1,78%	0,20 pp
TOTAL	80,98%	80,80%	80,71%	81,88%	81,47%	81,46%	

Entre las aerolíneas low cost **Vueling, Air Europa y Ryanair**, en cinco años han registrado un **aumento de adquisición de billetes de + 10,77 puntos porcentuales**.

DISTRIBUCIÓN TOP 10 AEROLÍNEAS



4.1.2. Distribución anual del TOP 10 de aerolíneas por volumen de facturación

El comportamiento de gastos no es correlativo si se analizan el número de billetes adquiridos con respecto a su facturación.

Ha habido cambios en el listado de las compañías aéreas que aparecían en 2012 entre el top 10 de facturación, tales como Aeroméxico, LATAM, Alitalia y la desaparecida Spanair (2012), que han dado paso, en los siguientes años, a compañías como Emirates, KLM, American Airlines y Qatar Airways. Esto podría explicarse por la variación surgida, durante estos años, en los países destinatarios del intercambio económico-financiero, pasando una parte de América Latina a Oriente Medio y Asia.

La aerolínea que más facturación en volumen monetario ha perdido, y que sigue con esta tendencia es, de nuevo, Iberia, con casi 20 puntos porcentuales. Sin embargo, la facturación en este sentido, de Air Europa y Vueling, que han asumido parte de la cuota de Iberia, no crece en

la misma proporción que ocurría en el caso del número de billetes. En este caso, la absorción del descenso de Iberia está muy diversificada entre las compañías de la competencia.

También hay que destacar el incremento de 2,83 puntos porcentuales que ha registrado Lufthansa en términos de facturación, que en 2017 sobrepasa a Vueling, tras haberse situado desde 2014 por detrás de esta.

Por otra parte, la **facturación anual de las aerolíneas del top 10** correspondientes a cada año **ha ido perdiendo cuota, pasando del 83,39 por ciento del total de facturación aérea en 2012 al 78,25 por ciento en 2017.** Por lo tanto, aunque como hemos visto en el apartado previo, las diez primeras compañías venden mayor porcentaje de billetes con respecto al resto, los precios de estos billetes han ido disminuyendo en estos cinco años, lo que explica la progresiva pérdida de cuota en volumen de facturación de una parte de ellas.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
 IBERIA	60,13%	47,84%	45,07%	43,59%	41,28%	40,23%	-19,91 pp
 AirEuropa	7,73%	8,46%	8,27%	7,64%	7,67%	7,75%	0,02 pp
 Lufthansa	3,86%	5,63%	5,28%	5,71%	5,97%	6,69%	2,83 pp
 vueling	2,53%	4,74%	5,67%	6,21%	6,31%	6,35%	3,82 pp
 AIRFRANCE	2,25%	3,30%	3,37%	3,34%	3,58%	3,74%	1,49 pp
 Emirates	-	2,14%	2,58%	3,02%	3,59%	3,70%	-
 BRITISH AIRWAYS	1,63%	3,00%	3,71%	4,04%	3,95%	3,43%	1,80 pp
 KLM	-	1,46%	1,61%	1,67%	2,08%	2,38%	-
 American Airlines	-	1,48%	1,73%	2,00%	2,29%	2,31%	-
 QATAR AIRWAYS	-	-	-	1,64%	1,71%	1,67%	-
 AEROMEXICO	1,82%	-	1,40%	-	-	-	-
 LATAM	1,25%	1,37%	-	-	-	-	-
 Alitalia	1,16%	-	-	-	-	-	-
 Spanair	1,03%	-	-	-	-	-	-
TOTAL	83,39%	79,42%	78,70%	78,86%	78,42%	78,25%	

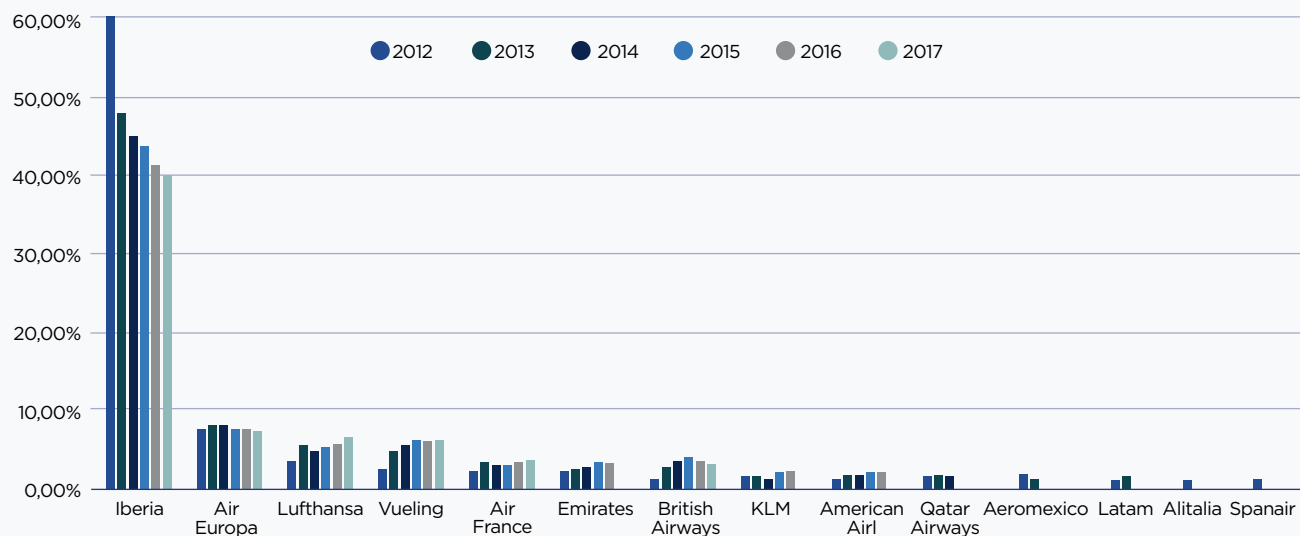


IBERIA

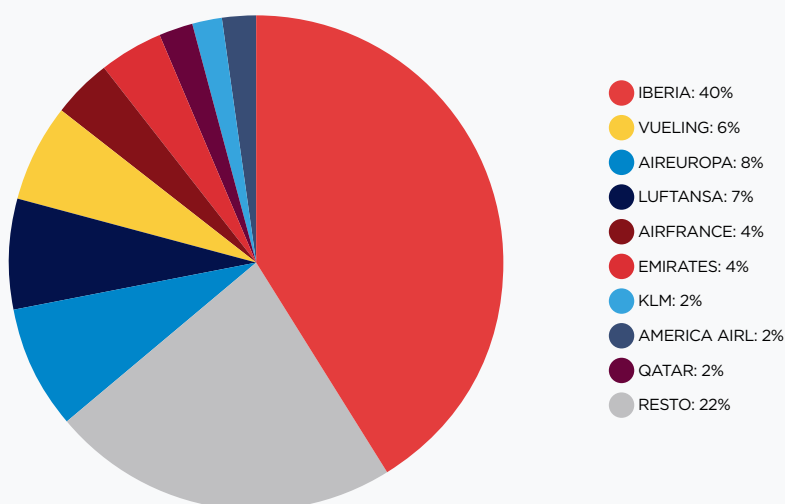
Continúa el descenso de cuota de mercado de Iberia Líneas Aéreas en términos de facturación.



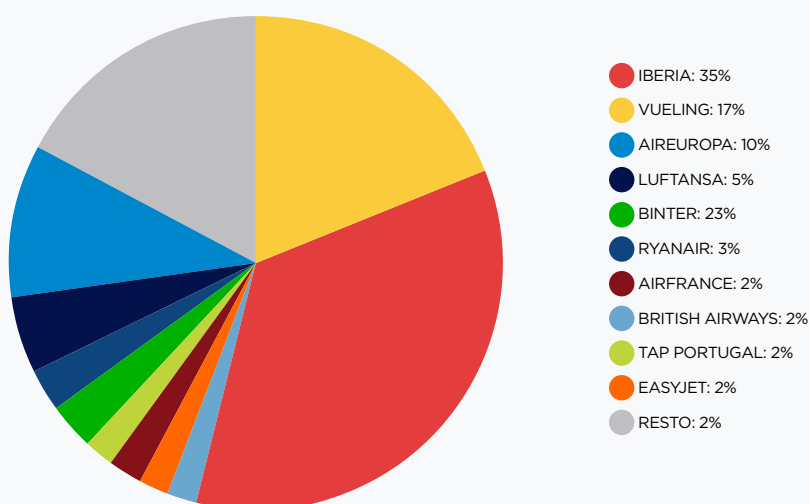
DISTRIBUCIÓN FACTURACIÓN TOP 10 AEROLÍNEAS



GASTOS DE TOP 10 AEROLÍNEAS 2017



BILLETES TOP 10 AEROLÍNEAS 2017

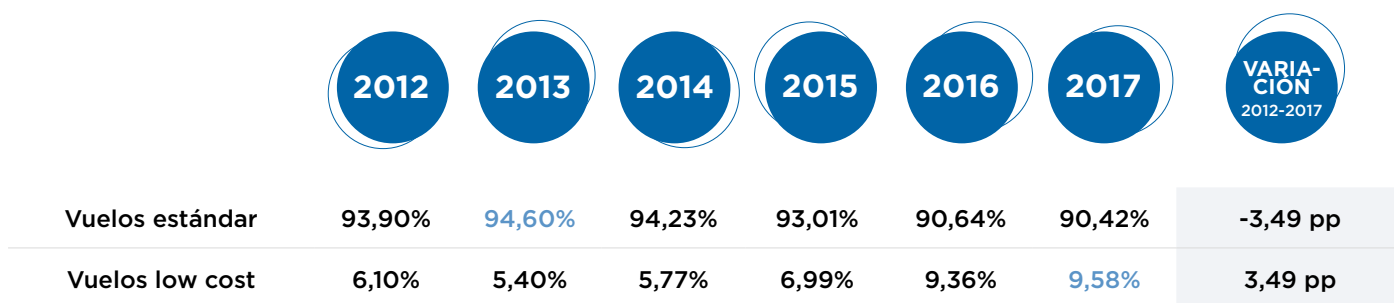


4.1.3. Distribución anual aerolíneas estándar vs. low cost¹

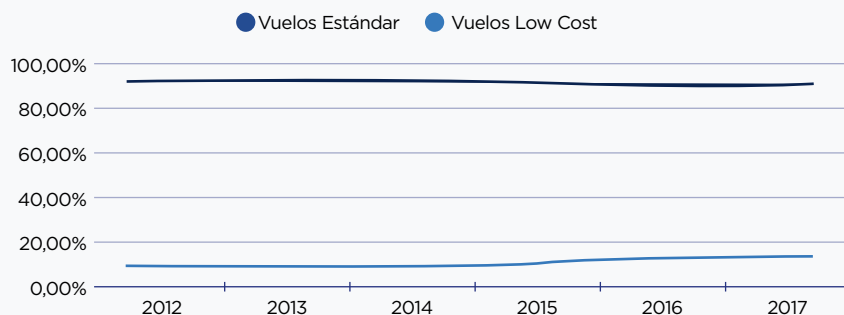
Los vuelos low cost han ido ganando cuota en los últimos años.

Tomando en consideración que en este informe los vuelos de compañías aéreas que pasan por el BSP, como puede suceder con Vueling, Germanwings e Iberia Express,

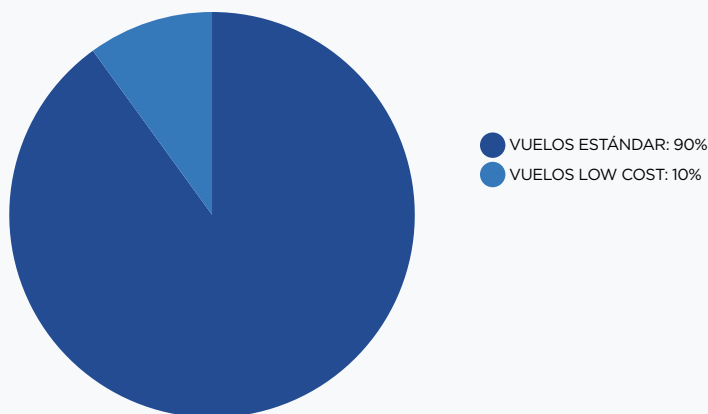
no se han codificado como low cost, podemos asumir que el porcentaje del número de billetes comprados a compañías aéreas de bajo coste es incluso mayor.



EVOLUCIÓN VUELOS ESTÁNDAR VS. VUELOS LOW COST



ESTÁNDAR VS VUELOS LOW COST 2017



¹Este informe solo incluye en el apartado de "Vuelos low Cost" los vuelos que no hayan sido adquiridos a través del BSP. Informe en base al número de operaciones aéreas.

4.2. EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS

4.2.1. Evolución del precio promedio del billete en el TOP 10 de aerolíneas

La gran mayoría de aerolíneas, según han ido apareciendo en el top 10 de aerolíneas con más facturación, han ido bajando sus precios

Las únicas dos aerolíneas cuyos precios promedio han crecido son de Medio Oriente: Emirates y Qatar Airways.

Parece lógico que las aerolíneas que no tienen su HUB en Europa -como Emirates, American Airlines y Qatar Airways- registren las tarifas más elevadas.

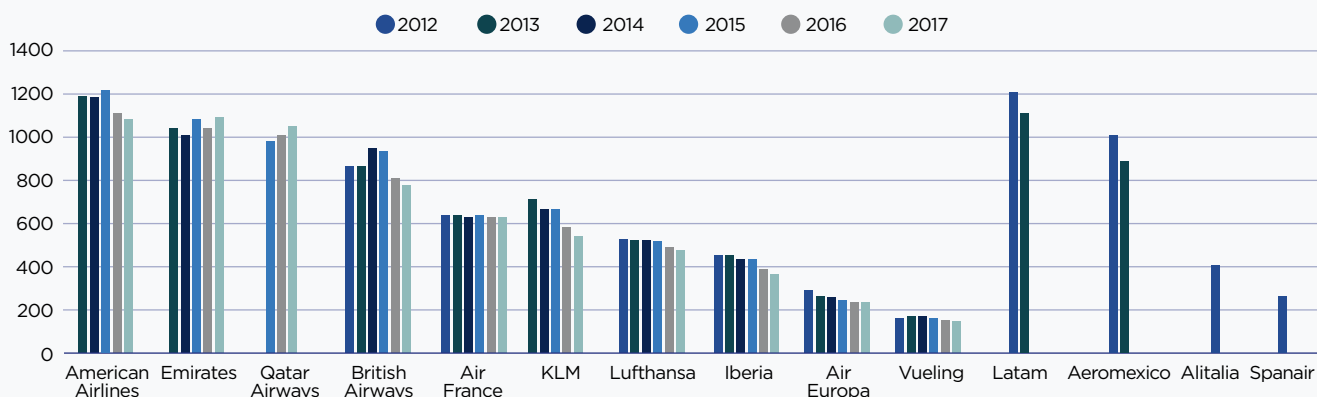
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN
Emirates	-	1.233,77	1.214,33	1.292,06	1.253,54	1.299,49	65,72
American Airlines	-	1.353,12	1.346,98	1.380,7	1.253,62	1.244,74	-108,38
QATAR AIRWAYS	-	-	-	972,85	1.001,87	1.047,8	74,95
BRITISH AIRWAYS	881,38	889,44	959,24	984,95	814,95	719,53	-169,91
AIRFRANCE	624,42	628,25	626,2	629,58	619,21	615,04	-13,21
KLM		702,19	655,81	656,03	570,54	515,79	-186,4
Lufthansa	571,86	545,1	541,49	535,49	495,01	486,45	-58,65
IBERIA	444,18	441,9	422,86	414,19	374,69	345,81	-96,09
AirEuropa	305,42	290,1	266,67	242,37	229,81	230,39	-59,71
vueling	159,93	172,19	170,08	167,23	159,99	146,22	-25,97
LATAM	1.213,19	1.110,23	-	-	-	-	-
AEROMEXICO	1.060,26	-	886,8	-	-	-	-
Alitalia	405,92	-	-	-	-	-	-
Spanair	253,88	-	-	-	-	-	-

Emirates

Subidas de más del 5% en los precios promedio de Emirates y Qatar Airways.

(Cantidades expresadas en euros)

PRECIO PROMEDIO DEL TOP 10 AEROLÍNEAS QUE MÁS FACTURAN



4.2.2. Evolución del precio promedio de los TOP 10 vuelos directos

Es interesante observar que casi todos los vuelos directos que se muestran en esta tabla han ido bajando su precio en los últimos años, salvo los vuelos Madrid-Munich, Madrid-Barcelona y Barcelona-Madrid. Madrid-Londres ha registrado un descenso, desde 2012 a 2017, de 38 puntos porcentuales; Madrid-Toulouse, de 26 puntos porcentuales; Madrid-Bilbao, de 15 puntos porcentuales.

Los destinos de los vuelos directos reflejan, prácticamente, una constante a lo largo de estos

años en los destinos aéreos preferidos de las compañías españolas. Estos están, por lógica, en los países con los que España mantiene una mayor relación comercial. Se trata de la propia España, Francia, Inglaterra, Alemania y Portugal, que como se muestra, son los países con mayor número de destinos en la tabla.

Siete de los vuelos parten del origen Madrid, mientras que los tres restantes parten de Bilbao, La Coruña y Barcelona.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID » TOULOUSE	-	604,74	597,35	557,72	540,59	448,7	-25,80
MADRID » LONDRES	560,52	601,5	509,47	469,82	386,39	349,92	-37,57
MADRID » PARIS	347,35	375,21	363,1	326,46	282	332,62	-4,24
MADRID » MUNICH	-	-	-	-	269,58	284,5	5,53
MADRID » BILBAO	272,99	276,52	275,3	270,73	256,04	232,57	-14,81
BILBAO » MADRID	261,09	287,42	300,69	270,25	251,89	242,55	-7,10
MADRID » LISBOA	250,72	262,52	276,36	267,66	251,46	241,06	-3,85
BARCELONA » MADRID	226,55	238,01	232,21	229,87	222,28	229,69	1,39
LA CORUNA » MADRID	241,33	247,46	225,9	228,02	222,1	224,72	-6,88
MADRID » BARCELONA	214,04	222,24	219,49	217,11	214,57	221,83	3,64
BARCELONA » PARIS	-	256,07	-	-	-	-	-
BARCELONA » SEVILLA	213,28	-	-	-	-	-	-
MADRID » LA CORUÑA	289,66	-	-	-	-	-	-
LAS PALMAS » TENERIFE	-	-	-	71,96	-	-	-
BARCELONA » BILBAO	-	-	215,97	-	-	-	-

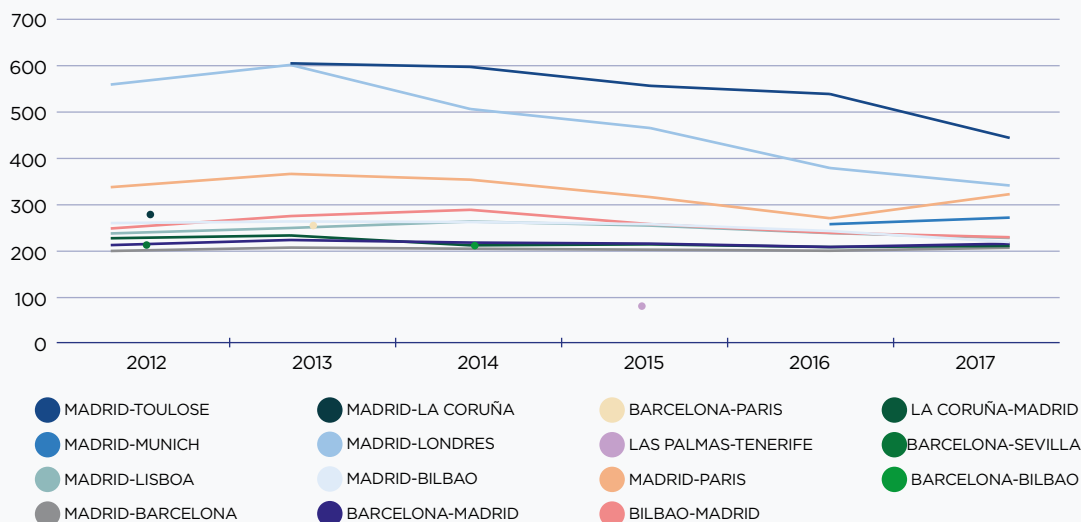


MADRID » BARCELONA Y BARCELONA » MADRID HAN SUBIDO SU PRECIO PROMEDIO.



(Cantidades expresadas en euros)

EVOLUCIÓN PRECIOS BILLETE POR VUELOS DIRECTOS



4.3. EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL TOP 10 DE DESTINOS AÉREOS

4.3.1. TOP 10 de destinos aéreos a nivel mundial

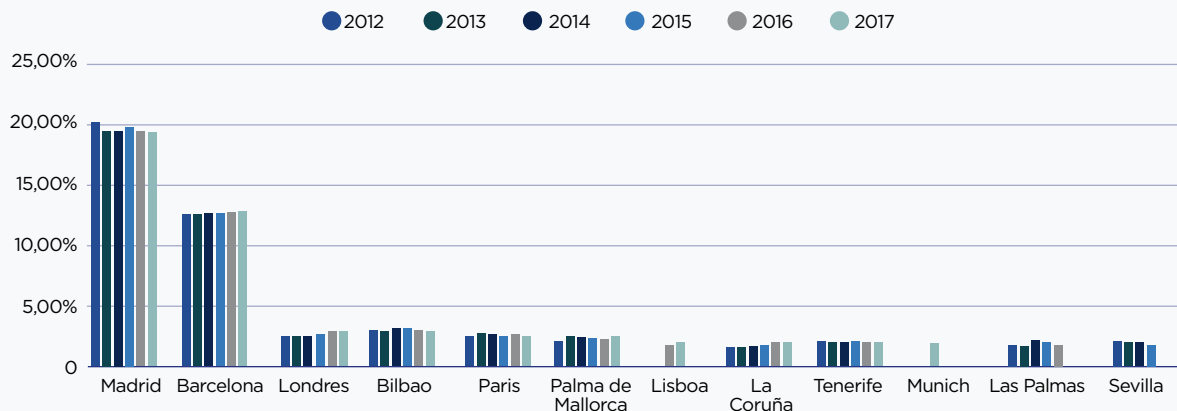
En 2017, el top 10 de los destinos se reparte entre cuatro destinos europeos (Londres, París, Lisboa y Munich) y seis destinos en España (Madrid, Barcelona, Bilbao, Palma de Mallorca, La Coruña y Tenerife). Por primera vez aparece Munich en el top 10 de destinos.

Madrid y Barcelona son las ciudades más representadas, y entre las ciudades del top 10, aquellas se reparten el 53,73% de todos los destinos aéreos en el año 2017. Esta proporción ha variado poco en los últimos años.

Ciudad Destino	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID	20,47%	18,84%	18,70%	19,18%	18,74%	18,60%	-1,88 pp
BARCELONA	13,06%	13,20%	13,54%	13,53%	13,82%	13,90%	0,84 pp
LONDRES	3,13%	3,07%	3,09%	3,23%	3,55%	3,56%	0,43 pp
BILBAO	3,66%	3,45%	3,73%	3,74%	3,51%	3,46%	-0,20 pp
PARIS	3,12%	3,42%	3,35%	3,23%	3,36%	3,26%	0,14 pp
PALMA DE MALLORCA	2,67%	2,80%	2,77%	2,84%	2,73%	2,99%	0,32 pp
LISBOA	-	-	-	-	1,89%	2,17%	2,17 pp
LA CORUNA	1,83%	1,84%	1,87%	1,96%	2,05%	2,16%	0,33 pp
TENERIFE	2,32%	2,22%	2,26%	2,19%	2,00%	1,83%	-0,50 pp
MUNICH	-	-	-	-	-	1,80%	-
LAS PALMAS	2,27%	1,97%	2,19%	2,06%	1,94%	-	-
SEVILLA	2,45%	2,20%	1,99%	1,87%	-	-	-
Total	54,98%	53,02%	53,51%	53,82%	53,57%	53,73%	

↑ EN EL 2017 POR PRIMERA VEZ APARECE MUNICH EN EL TOP 10 DE LOS DESTINOS AÉREOS ESPAÑOLES. ↑

EVOLUCIÓN TOP 10 DESTINOS



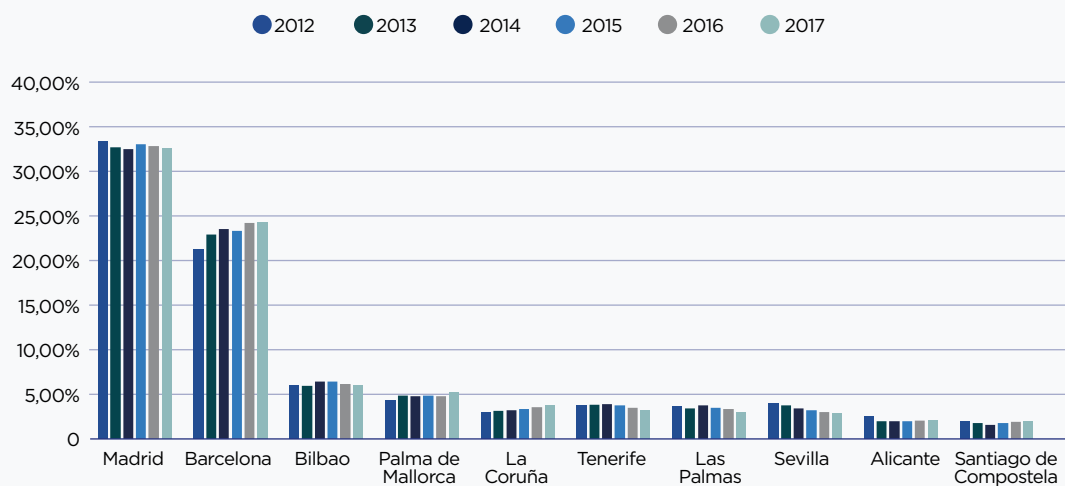
4.3.2. TOP 10 destinos aéreos en España

En un análisis exclusivo de los destinos aéreos en España, la proporción cambia. Obsérvese la gran concentración de destinos que muestra este informe. Solamente las ciudades del top 10 ya se reparten el 85,16 por ciento de todos los destinos en España. Madrid, como es habitual, ocupa la primera

posición, con un ligero descenso desde el año 2012, mientras Barcelona, que está en segundo lugar, ha ido aumentando el porcentaje año tras año, con un crecimiento de 3 puntos porcentuales. Bilbao y Palma de Mallorca se encuentran en tercera y cuarta posición, con un porcentaje por encima del 5 por ciento.

Ciudad Destino	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID	33,34%	32,69%	32,50%	33,05%	32,81%	32,54%	-0,79 pp
BARCELONA	21,25%	22,89%	23,51%	23,31%	24,19%	24,32%	3,07 pp
BILBAO	5,96%	5,99%	6,47%	6,45%	6,15%	6,06%	0,10 pp
PALMA MALLORCA	4,34%	4,86%	4,82%	4,89%	4,78%	5,23%	0,89 pp
LA CORUÑA	2,98%	3,19%	3,25%	3,37%	3,58%	3,78%	0,80 pp
TENERIFE	3,78%	3,85%	3,93%	3,78%	3,50%	3,20%	-0,58 pp
LAS PALMAS	3,70%	3,42%	3,81%	3,54%	3,40%	3,06%	-0,64 pp
SEVILLA	3,99%	3,82%	3,45%	3,23%	3,03%	2,90%	-1,09 pp
ALICANTE	2,55%	2,00%	1,99%	2,02%	2,09%	2,09%	-0,47 pp
SANTIAGO DE COMP.	1,94%	1,83%	1,60%	1,80%	1,92%	1,97%	0,03 pp
Total	83,83%	84,54%	85,34%	85,42%	85,45%	85,16%	

DISTRIBUCIÓN TOP 10 DESTINOS NACIONALES



4.3.3. TOP 10 destinos aéreos fuera de España

Los destinos fuera de España están dominados por ciudades europeas, encontrándose Londres, París y Lisboa en las primeras tres posiciones. En cuarta y quinta posición están dos ciudades alemanas, Munich y Frankfurt. La única ciudad extranjera fuera de Europa es Ciudad de México, que se encuentra en la última posición de la lista y que ha ido perdiendo importancia en los últimos años.

A diferencia del informe previo, en este caso, existe una mayor dispersión en los destinos en el extranjero. El top 10 de ciudades no alcanza la mitad de la tarta, sino que ocupan el 42,23 por ciento de cuota, aunque tienen un mayor peso que en el principio del periodo de análisis, 2012, en el que representaban el 39,78 por ciento.

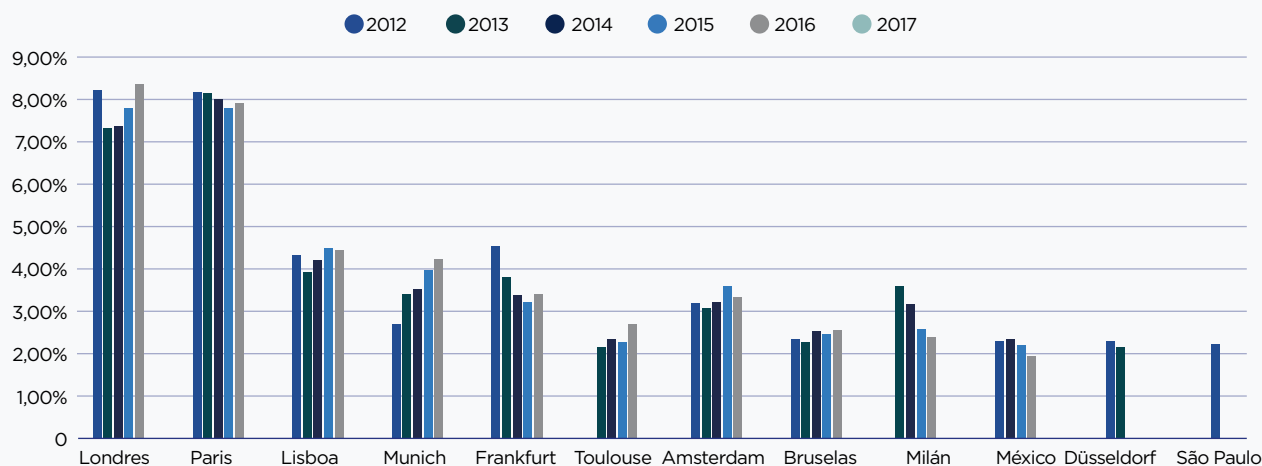
Ciudad Destino	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
LONDRES	8,11%	7,25%	7,28%	7,70%	8,27%	8,29%	0,19 pp
PARIS	8,08%	8,06%	7,90%	7,69%	7,82%	7,61%	-0,47 pp
LISBOA	4,28%	3,87%	4,14%	4,44%	4,39%	5,07%	0,79 pp
MUNICH	2,66%	3,37%	3,47%	3,92%	4,18%	4,20%	1,54 pp
FRANKFURT	4,47%	3,76%	3,33%	3,18%	3,37%	3,58%	-0,89 pp
AMSTERDAM	-	2,12%	2,32%	2,25%	2,67%	3,29%	-
BRUSELAS	3,15%	3,03%	3,18%	3,56%	3,29%	3,28%	0,13 pp
MILAN	2,31%	2,24%	2,50%	2,43%	2,53%	2,67%	0,36 pp
TOULOUSE	-	3,55%	3,14%	2,54%	2,35%	2,39%	-
C. DE MEXICO	2,27%	-	2,31%	2,16%	1,92%	1,84%	-0,42 pp
DUSSELDORF	2,27%	2,14%	-	-	-	-	-
SAO PAULO	2,18%	-	-	-	-	-	-
Total	39,78%	39,40%	39,57%	39,87%	40,81%	42,23%	



Entre el top 10 de destinos aéreos se encuentran nueve ciudades europeas y solo una ciudad latinoamericana, representando la importancia comercial que tienen los países correspondientes para España.



EVOLUCIÓN TOP 10 DESTINOS FUERA DE ESPAÑA

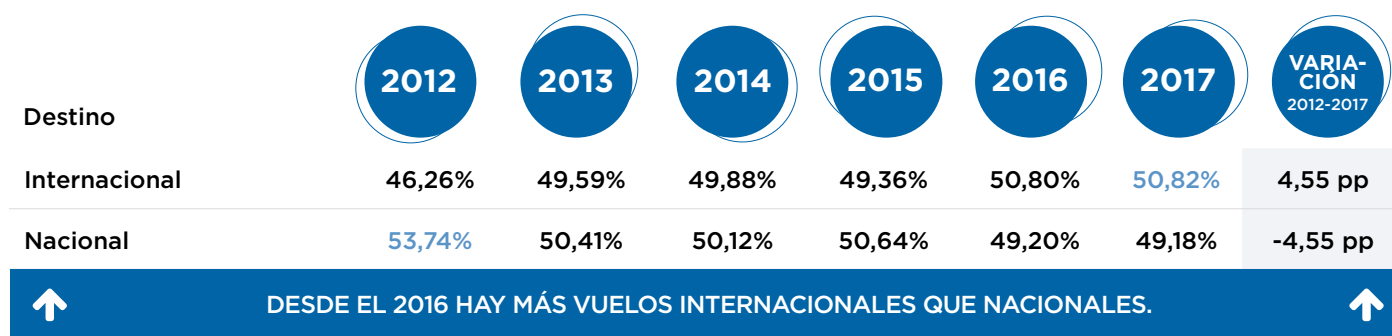


4.4. DISTRIBUCIÓN DE DESTINOS A NIVEL REGIONAL

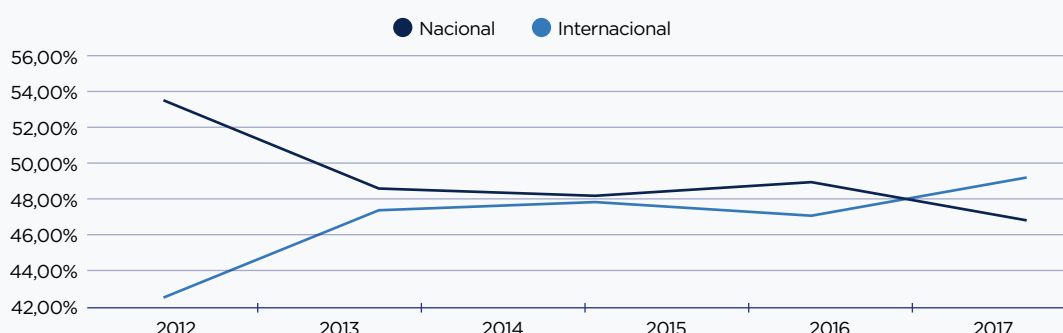
4.4.1. Destinos Nacionales e Internacionales

El año pasado se invirtió la importancia de los destinos internacionales con respecto a los destinos nacionales, ocupando los primeros más del 50 por ciento. Este año vuelve a haber una leve tendencia

de crecimiento en este ámbito, aunque, en los últimos cinco años, los destinos internacionales han crecido de forma continuada, alcanzando una cifra total considerable de 4,55 puntos porcentuales.



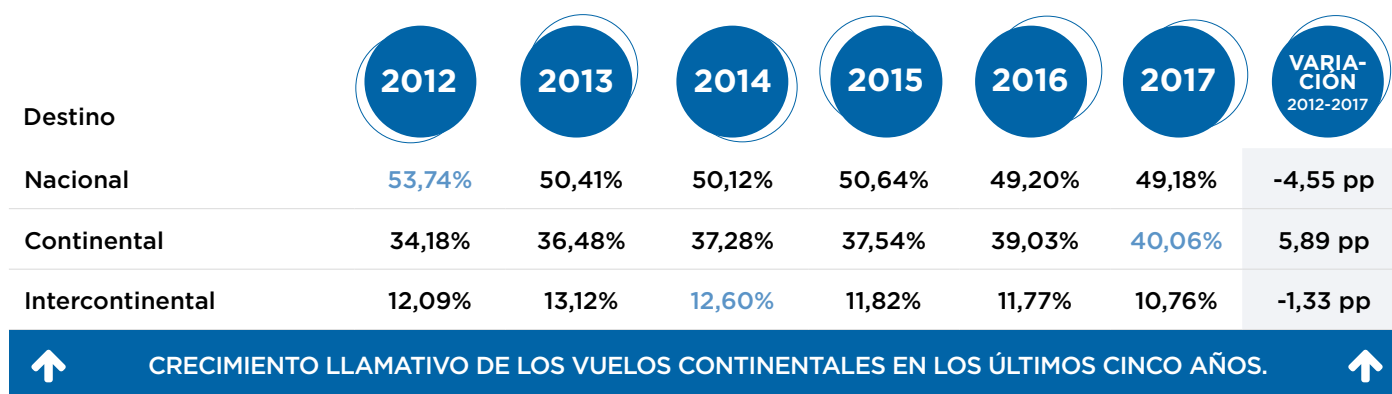
DISTRIBUCIÓN VUELOS NACIONALES VS INTERNACIONALES



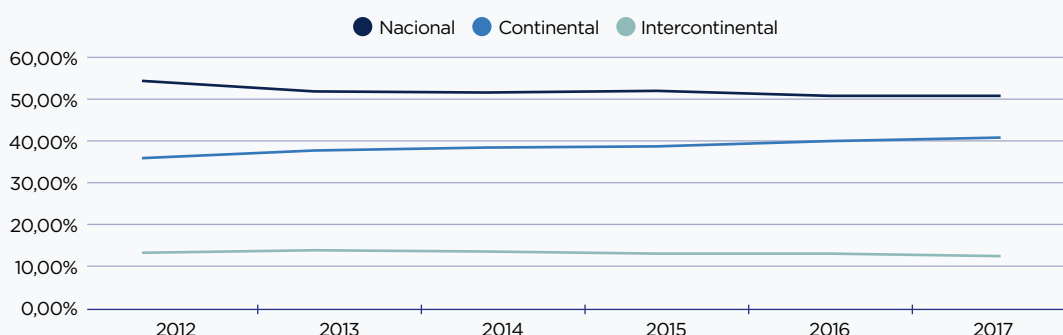
4.4.2. Destinos Nacionales e Internacionales²

Si desglosamos los vuelos internacionales, continentales e intercontinentales, podemos observar que el verdadero crecimiento no se ha dado en los vuelos intercontinentales, que han bajado, sino en los vuel-

los continentales, que reflejan un aumento global de casi 6 puntos porcentuales. Nuevamente, observamos la importancia que tiene el continente europeo para la economía española.



EVALUACIÓN DEL TIPO DE DESTINO



²Se contabilizan los vuelos dentro de un país, dentro del mismo continente y entre continentes, no siendo el origen del vuelo necesariamente un aeropuerto español. Informe en base al número de operaciones aéreas.

4.4.3. Destinos por regiones

A la vista de este informe, podemos observar que los destinos en España, aunque siguen siendo los más habituales, de 2012 a 2017 han bajado 5 puntos porcentuales, mientras que los destinos en Europa han crecido casi 7 puntos porcentuales, de 33,66

por ciento a 40,30 por ciento. Sudamérica ha ido perdiendo paulatinamente importancia, bajando a un 2,75 por ciento, mientras se ha registrado un ligero crecimiento de destinos en Asia, que actualmente se encuentra en el 1,18 por ciento del total.

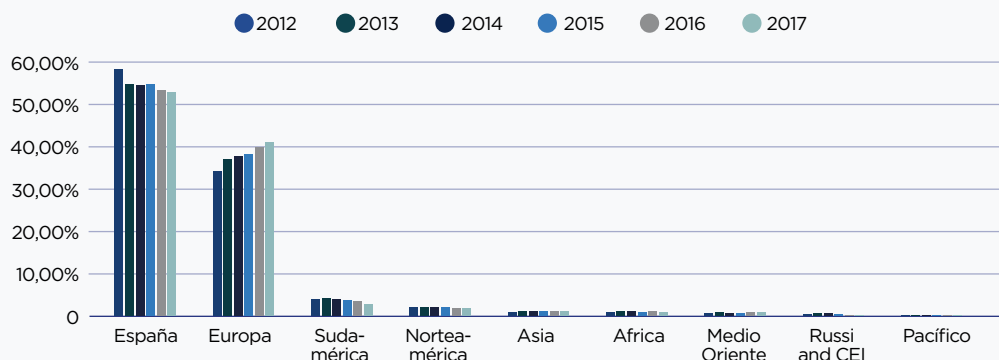
Región	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
ESPAÑA	57,31%	53,92%	53,55%	53,80%	52,26%	51,90%	-5,41 pp
EUROPA	33,66%	36,27%	37,11%	37,51%	39,17%	40,30%	6,64 pp
SUDAMÉRICA	4,02%	4,18%	3,98%	3,68%	3,54%	2,75%	-1,27 pp
NORTEAMÉRICA	2,13%	2,08%	2,07%	2,09%	1,86%	1,87%	-0,26 pp
ASIA	0,84%	1,10%	0,98%	0,99%	1,04%	1,18%	0,33 pp
AFRICA	0,90%	1,06%	1,07%	0,91%	0,96%	0,89%	-0,01 pp
MEDIO ORIENTE	0,67%	0,80%	0,72%	0,62%	0,87%	0,80%	0,13 pp
RUSSIA Y CEI	0,42%	0,52%	0,46%	0,32%	0,25%	0,27%	-0,16 pp
PACÍFICO	0,06%	0,06%	0,05%	0,07%	0,06%	0,05%	-0,01 pp



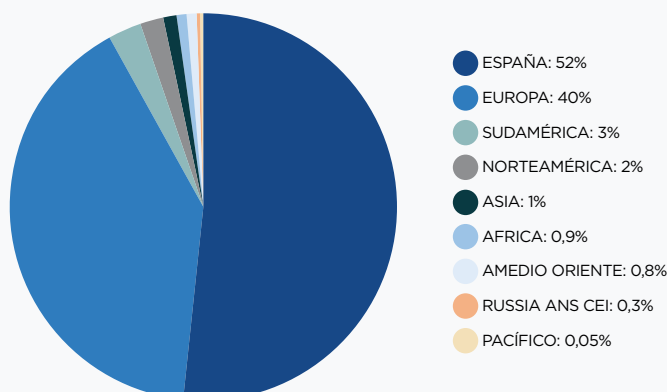
Los destinos en Europa siguen creciendo, alcanzando un aumento de 6,64 puntos porcentuales de 2012 a 2017.



EVALUACIÓN DESTINO POR REGIONES



DISTRIBUCIÓN DE DESTINO REGIONALES 2017



4.5. TOP 10 ITINERARIOS AÉREOS

4.5.1. TOP 10 trayectos aéreos

En este informe analizamos los 10 trayectos de vuelo más utilizados dentro de las rutas aéreas elegidas por los viajeros de empresa.

Todos los trayectos han registrado un ligero descenso entre 2012 y 2017. La caída más importante se observa en los trayectos Madrid-Barcelona (0,92 puntos porcentuales) y Barcelona-Madrid (0,86

puntos porcentuales). El único segmento con un sutil incremento es La Coruña-Madrid, que ha crecido en 0,05 puntos porcentuales.

Aparece por primera vez en el top 10 el trayecto Bilbao-Barcelona, mientras Madrid-Londres y Madrid-París se mantienen entre los trayectos más importantes.

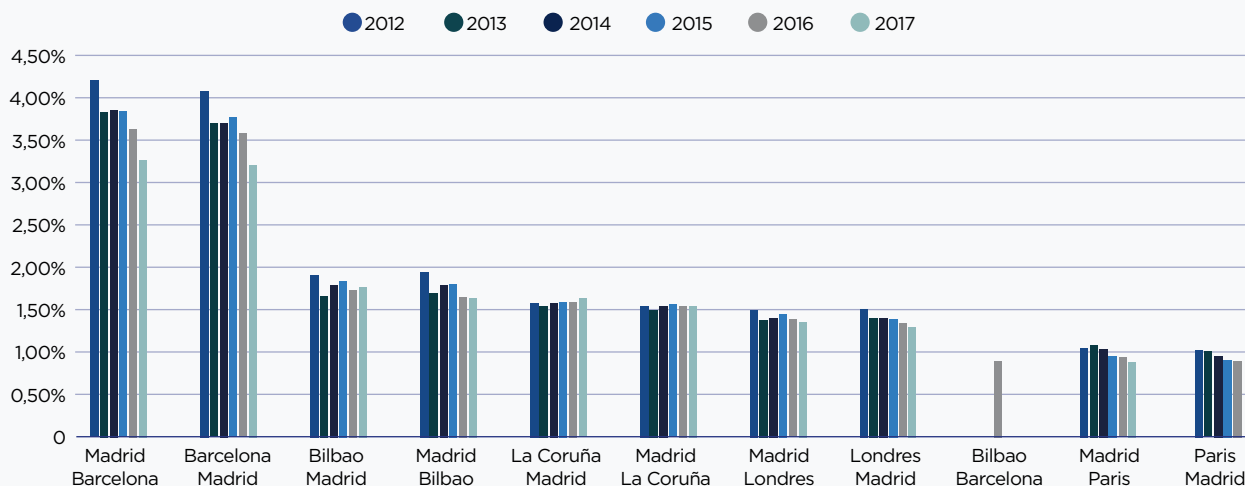
Trayecto	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID » BARCELONA	4,14%	3,77%	3,79%	3,78%	3,57%	3,22%	-0,92%
BARCELONA » MADRID	4,02%	3,64%	3,65%	3,71%	3,52%	3,16%	-0,86%
BILBAO » MADRID	1,89%	1,64%	1,77%	1,81%	1,71%	1,75%	-0,14%
MADRID » BILBAO	1,92%	1,68%	1,77%	1,78%	1,63%	1,62%	-0,29%
LA CORUNA » MADRID	1,56%	1,53%	1,56%	1,57%	1,57%	1,61%	0,05%
MADRID » LA CORUÑA	1,53%	1,48%	1,52%	1,54%	1,52%	1,52%	-0,01%
MADRID » LONDRES	1,48%	1,36%	1,39%	1,43%	1,37%	1,34%	-0,14%
LONDRES » MADRID	1,49%	1,39%	1,39%	1,38%	1,32%	1,28%	-0,22%
BILBAO » BARCELONA	-	-	-	-	-	0,89%	-
MADRID » PARÍS	1,04%	1,07%	1,03%	0,94%	0,93%	0,88%	-0,16%
PARIS » MADRID	1,02%	1,00%	0,95%	0,90%	0,89%	-	-
Total	20,09%	18,56%	18,82%	18,83%	18,03%	17,27%	



EN 2017 APARECE POR PRIMERA VEZ EL SEGMENTO AÉREO BILBAO-BARCELONA EN EL TOP 10.



EVOLUCIÓN DE LOS TOP 10 TRAYECTOS AÉREOS



4.5.2. TOP 10 origen-destino

En este informe, nuevamente, nos encontramos con un descenso generalizado en el peso de todos los vuelos mostrados. Las disminuciones más destacadas son Madrid-Barcelona y Barcelona-Madrid con más de 1 punto porcentual de pérdida de cuota. Los únicos vuelos que han registrado un incremento son los que salen de La Coruña hacia Madrid, con 0,18 puntos porcentuales de subida.

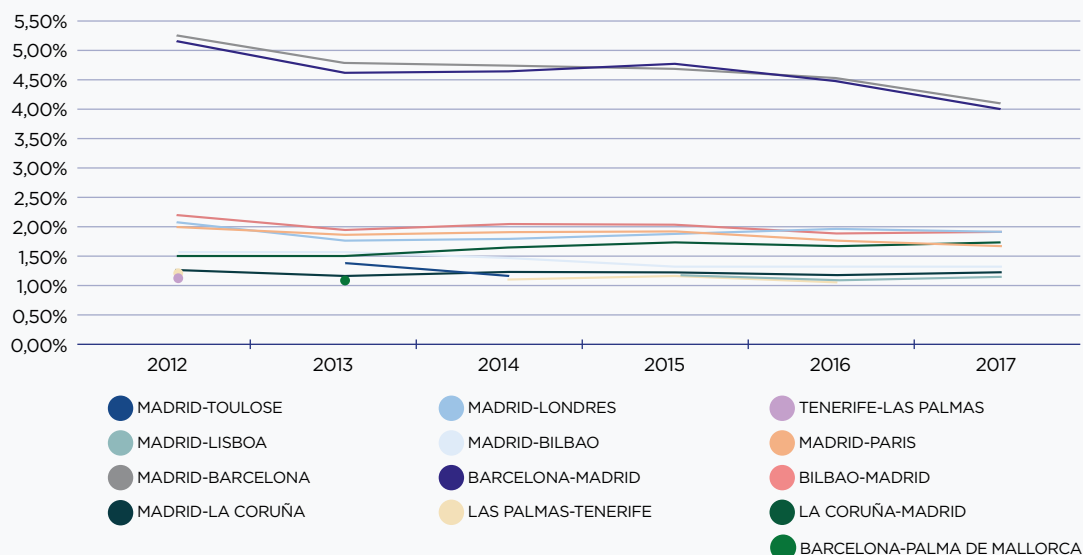
La concentración de este top 10 de vuelos en la totalidad de vuelos pagados con la Diners Club Travel Account también ha ido decreciendo del 21,20 por ciento al 18,39 por ciento en 2017.

Destaca la aparición de los vuelos Bilbao-Barcelona en este top 10.

Origen » Destino	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID » BARCELONA	4,69%	4,30%	4,25%	4,21%	4,05%	3,67%	-1,01%
BARCELONA » MADRID	4,60%	4,15%	4,16%	4,29%	4,03%	3,59%	-1,02%
MADRID » LONDON	1,89%	1,64%	1,65%	1,73%	1,77%	1,75%	-0,14%
BILBAO » MADRID	1,99%	1,78%	1,88%	1,86%	1,74%	1,75%	-0,24%
MADRID » BILBAO	1,84%	1,70%	1,75%	1,76%	1,61%	1,56%	-0,28%
LA CORUNA » MADRID	1,42%	1,42%	1,52%	1,59%	1,54%	1,59%	0,18%
MADRID » PARÍS	1,44%	1,44%	1,36%	1,24%	1,24%	1,22%	-0,22%
MADRID » LA CORUÑA	1,17%	1,11%	1,16%	1,15%	1,11%	1,16%	-0,01%
MADRID » LISBOA	-	-	-	1,10%	1,04%	1,10%	-
BILBAO » BARCELONA	-	-	-	-	1,00%	-	-
LAS PALMAS » TENERIFE	1,11%	-	1,08%	1,10%	1,00%	-	-
TENERIFE » LAS PALMAS	1,06%	-	-	-	-	-	-
MADRID » TOULOUSE	1,28%	1,11%	-	-	-	-	-
BARCELONA » PALMA M.	1,02%	-	-	-	-	-	-
TOTAL	21,20%	19,85%	19,93%	20,03%	19,13%	18,39%	

↑ También en los vuelos origen-destino final aparece, en el 2017 por primera vez, el vuelo Bilbao » Barcelona. ↑

EVOLUCIÓN TOP 10 ORIGEN-DESTINO



05

TREN



5.1. CIUDADES RENFE

En los destinos de tren, Madrid, como siempre, ocupa la primera posición.

Esto se debe en gran medida a que es el centro neurálgico de los viajes en AVE. Sin embargo, probablemente debido a la aparición de otras vías de tren alternativas entre ciudades, se ha registrado un descenso de este destino en 3,87 puntos porcentuales, del 44,44 por ciento en 2012 a 40,57 por ciento, en 2017.

La evolución más interesante de los últimos cinco años es que, cada año, las diez ciudades más frecuentadas a través del tren han ido perdiendo importancia. Si en 2012 los diez destinos más frecuentes aún copaban el 98,19 por ciento de todos los destinos pagados a través de la Travel Account, en el año 2017 las top 10 ya solo ocupan el 86,59 por ciento de todas las ciudades a las que se dirigen los viajeros de empresa en tren.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
📍 MADRID	44,44%	42,91%	41,51%	41,28%	41,20%	40,57%	-3,87 pp
📍 BARCELONA	16,53%	16,51%	15,60%	16,34%	16,31%	16,44%	-0,10 pp
📍 SEVILLA	12,06%	12,18%	10,82%	8,27%	8,06%	7,68%	-4,38 pp
📍 VALENCIA	8,44%	8,94%	6,92%	7,04%	6,99%	6,48%	-1,96 pp
📍 ZARAGOZA	6,34%	5,75%	5,12%	5,73%	5,75%	5,76%	-0,58 pp
📍 MÁLAGA	3,18%	2,89%	2,71%	2,77%	2,62%	2,49%	-0,69 pp
📍 ALICANTE	-	-	2,04%	2,22%	2,06%	2,06%	-
📍 VALLADOLID	2,32%	1,92%	2,03%	2,42%	2,31%	1,96%	-0,36 pp
📍 PUERTOLLANO	-	-	1,83%	1,76%	1,59%	1,69%	-
📍 TARRAGONA	1,48%	1,58%	1,56%	1,51%	1,41%	1,46%	-0,02 pp
📍 CÓRDOBA	1,96%	1,85%	-	-	-	-	-
📍 CIUDAD REAL	1,43%	1,29%	-	-	-	-	-
TOTAL	98,19%	95,82%	90,13%	89,33%	88,30%	86,59%	-

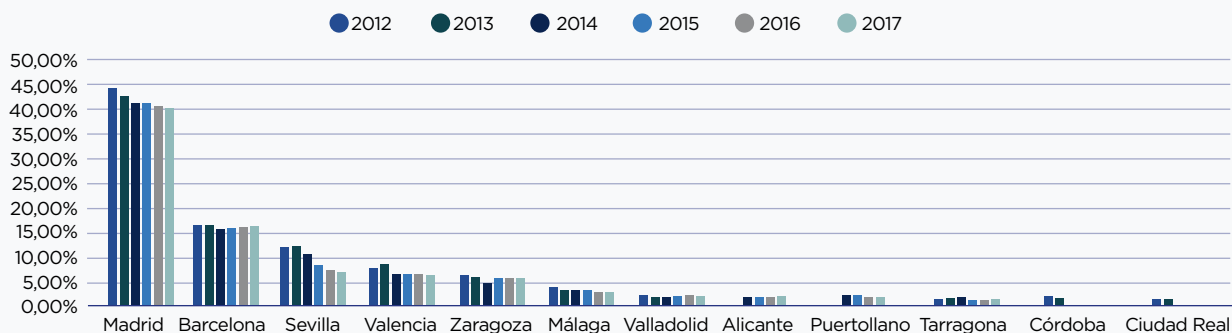


renfe

Mayor dispersión de ciudades destino en RENFE del 2012 al 2017.



DISTRIBUCIÓN TOP 10 AEROLÍNEAS



06

HOTEL

6.1. NOCHES DE HOTEL

Informe en base a las fechas de estancia reportadas de las operaciones de hotel.

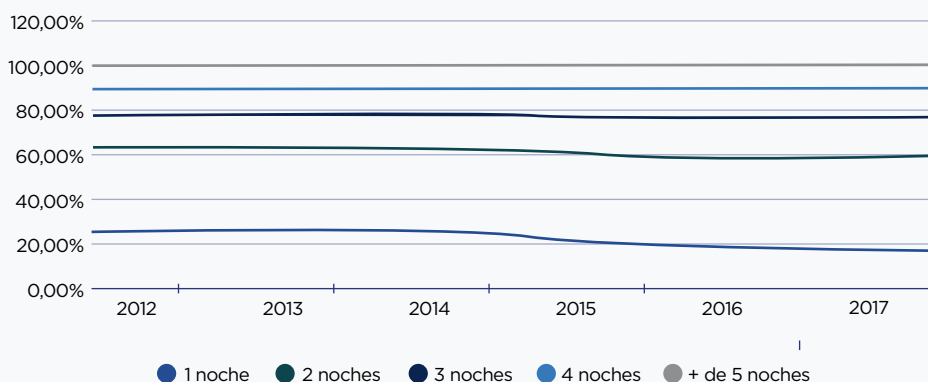
Un 59,64 por ciento de las reservas de hotel pagadas con la Travel Account de Diners Club son para una estancia de una noche. El aumento más importante en las noches de hotel, que pagan las empresas para sus viajeros, es la estancia de dos noches, con 1,06 puntos porcentuales, mientras que, las estancias de una noche, a pesar de ser

las mayoritarias, han disminuido en 2,02 puntos porcentuales.

Por lo demás, cabe destacar, el incremento de casi 1 punto porcentual de estancias de cinco noches y más, que representa un porcentaje mayor que las estancias de cuatro noches. Todo ello puede deberse a una mejora de la economía, favoreciendo que las políticas de viaje ya no sean tan estrictas y se permitan estancias más largas en los hoteles.



EVOLUCIÓN NOCHES DE HOTEL



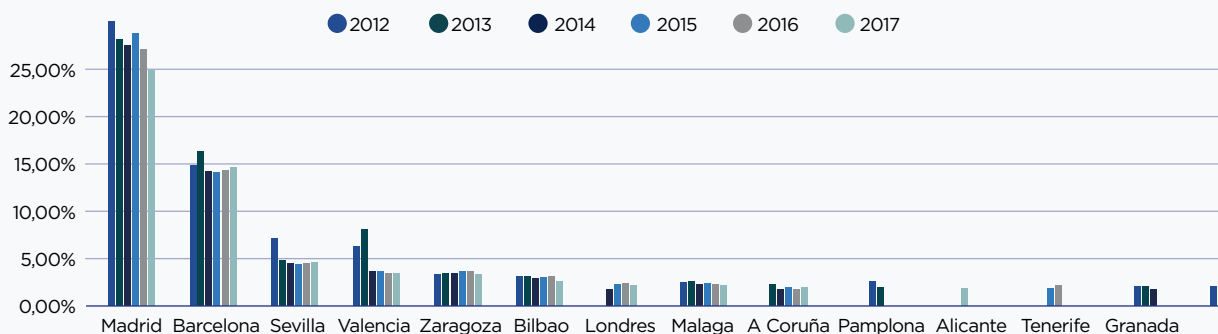
6.2. CIUDADES DE HOTEL

Las ciudades en las que más frecuentemente pernoctan los viajeros de empresa también han evolucionado a la baja. Madrid, en cinco años, pierde en importancia pasando de una cuota de 19,08 por ciento a 15,74 por ciento, para ser más exactos, 3,33

puntos porcentuales. Además, las diez ciudades más frecuentadas para las estancias en hotel pasan de representar el 47,03 por ciento al 39,21 por ciento del total. Parece, pues, que las pernoctaciones se han dispersado más geográficamente.

Ciudad Destino	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN 2012-2017
MADRID	19,08%	17,84%	17,47%	18,24%	17,23%	15,74%	-3,33 pp
BARCELONA	9,42%	10,37%	9,02%	8,94%	9,09%	9,26%	-0,16 pp
SEVILLA	4,53%	3,06%	2,86%	2,82%	2,84%	2,95%	-1,57 pp
VALENCIA	4,02%	5,12%	2,30%	2,30%	2,22%	2,19%	-1,83 pp
ZARAGOZA	2,14%	2,17%	2,17%	2,35%	2,36%	2,15%	0,01 pp
BILBAO	1,99%	1,96%	1,89%	1,92%	1,96%	1,70%	-0,29 pp
LONDRES	-	-	1,16%	1,42%	1,52%	1,41%	-
MALAGA	1,57%	1,63%	1,44%	1,50%	1,48%	1,39%	-0,18 pp
A CORUÑA	-	1,43%	1,16%	1,25%	1,13%	1,24%	-
PAMPLONA	1,66%	1,27%	-	-	-	1,17%	-0,50 pp
ALICANTE	-	-	-	1,17%	1,41%	-	-
SANTA CRUZ DE T.	1,33%	1,33%	1,12%	-	-	-	-
GRANADA	1,29%	-	-	-	-	-	-
Total	47,03%	46,17%	40,60%	41,91%	41,23%	39,21%	

DISTRIBUCIÓN CIUDADES DE HOTEL



07

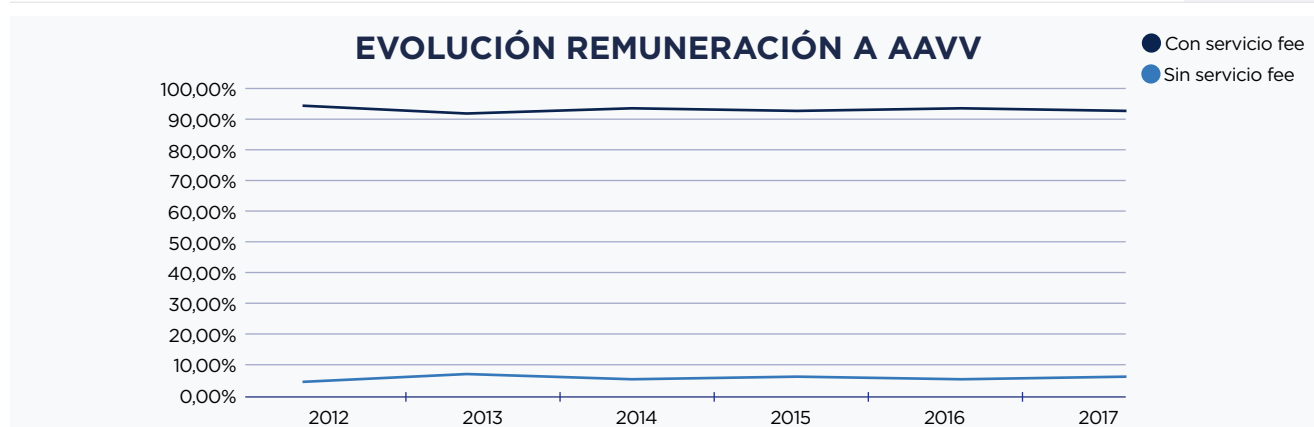
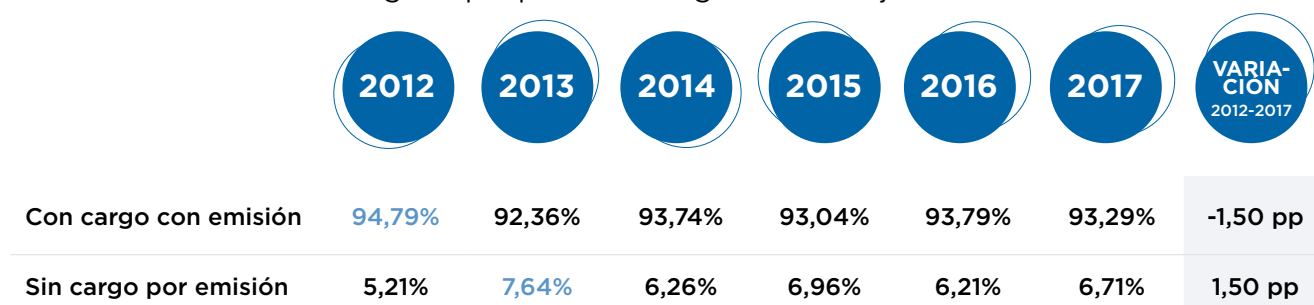
AGENCIAS DE VIAJE

AGENCIAS
DE VIAJE



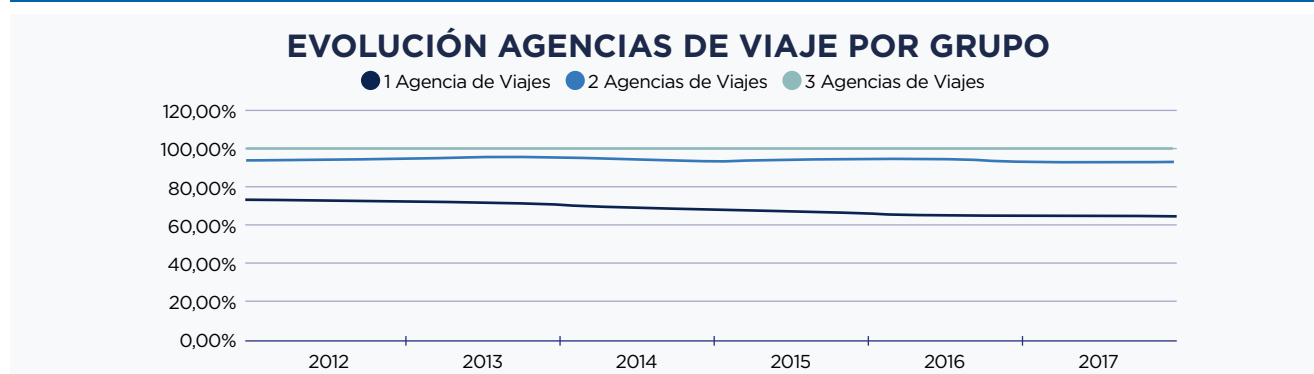
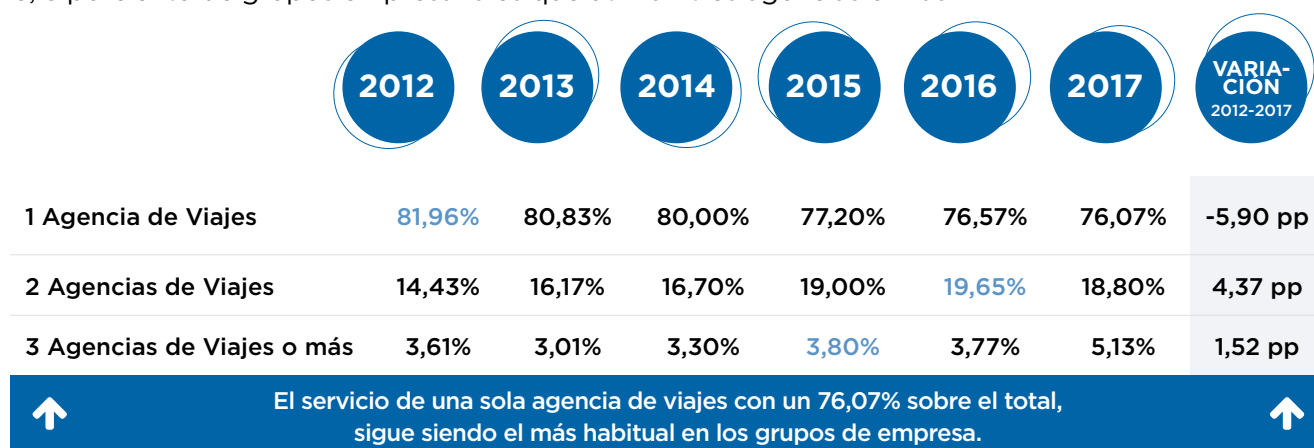
7.1. PAGOS CON CARGO POR EMISIÓN

Aunque un gran número de agencias de viajes que utilizan las Travel Accounts, concretamente el 93,29 por ciento, siguen aplicando un cargo por emisión como remuneración para los servicios de agencia, este porcentaje, en los últimos cinco años, ha disminuido 1,5 puntos porcentuales, dando pie a métodos alternativos de ingreso por parte de las agencias de viajes.



7.2. NÚMERO DE AGENCIAS DE VIAJES POR GRUPO DE EMPRESAS

Otro dato interesante es que el uso de una sola agencia de viajes, por grupo de empresas, ha ido cayendo año tras año desde 2012, con una variación final de -5,9 puntos porcentuales. Mientras tanto, ha crecido el uso de dos agencias (4,37 puntos porcentuales) de forma importante, e incluso, hay un 5,13 por ciento de grupos empresariales que utilizan tres agencias o más.



08³

CONCLUSIONES



A lo largo de estos últimos seis años hemos podido detectar gastos efectuados con la Travel Account de Diners Club Spain que no han variado su comportamiento, gastos que han registrado variaciones muy ligeras y claras tendencias de crecimiento o disminución.

Mientras la estacionalidad mensual de los gastos de empresa persiste en sus valores año tras año, dibujando siempre el mismo gráfico, las operaciones para el pago de los de vuelos pierden peso dentro del total de las efectuadas con la Travel Account, lo cual apunta a que hay un mayor número de clientes que optan por utilizar una Travel Account, no solo para el abono de billetes de aerolíneas, sino también para el pago de los coches de alquiler y de hotel.

Iberia sigue registrando, por sexto año consecutivo, una pérdida sustancial de cuota en el mercado de viajes corporativos. En lo que se refiere al número de vuelos, la disminución es considerable (9,88 puntos porcentuales), pero lo es, de manera incluso más llamativa, la pérdida relativa a los volúmenes de facturación registrados a través de la Travel Account de Diners Club Spain (19,91 puntos porcentuales). **Aunque de este informe podamos resaltar el crecimiento de Lufthansa, que ha ido escalando posiciones en el ranking del top 10 hasta desplazar a Vueling y situarse en la tercera posición detrás de Air Europa,** este crecimiento no es suficiente para compensar el volumen perdido. Para ello, es necesaria la participación de un número mucho más elevado de compañías aéreas, que sumen sus crecimientos individuales.

Con respecto a las aerolíneas de bajo coste, estas han visto crecer su participación en el sector aéreo corporativo hasta alcanzar casi un 10 por ciento de incremento final en 2017, apuntando a que, probablemente, esta tendencia seguirá al alza en los próximos años.

Prácticamente la totalidad de las aerolíneas con mayor facturación entre 2012 y 2017 registran una disminución en sus tarifas aéreas, salvo las compañías de Medio Oriente: **Qatar Airways y Emirates** que, probablemente, hayan tenido una mayor demanda gracias a los proyectos llevados a cabo por empresas españolas como el AVE Meca-Medina, las líneas de metro de Riad y Dubái, o dos desalinizadoras en Qatar, entre otros.

Si analizamos la evolución de los precios en los diez vuelos directos más utilizados, únicamente las rutas que ocupan las dos primeras posiciones (Madrid-Barcelona y Barcelona-Madrid), registran subidas en sus precios promedio, a lo largo de los cinco años analizados, a excepción de la ruta Madrid-Munich que, a pesar de no encontrarse en el top 10 de las rutas más utilizadas, sí se encuentra en el top 10 de destinos aéreos más frecuentados y sí que ha registrado un incremento en el precio. Todos los demás vuelos directos reflejan una bajada de sus

tarifas y, de forma más significativa, Madrid-Toulouse y Madrid-Londres.

En lo que se refiere a destinos aéreos más frecuentados, cabe mencionar, como hemos visto, que, a nivel mundial, aparece por primera vez **Munich** como **ciudad destino en el top 10**, que ha escalado 1,54 puntos porcentuales desde 2012.

En el análisis estanco de los destinos en España, **Barcelona ha registrado un crecimiento importante de 3 puntos porcentuales**, aunque se mantiene en segunda posición por detrás de **Madrid**, que ha experimentado un leve **descenso de 0,79 p.p.**

Sigue habiendo una ligerísima tendencia de aumento en los vuelos que se dirigen a destinos internacionales (50,82 por ciento) y que ya sobrepasan a los vuelos con destino nacional. Su cuota, analizada con mayor profundidad, se descompone en un 40,06 por ciento de vuelos continentales y un 10,76 por ciento de intercontinentales. La componente que permite el crecimiento en valores absolutos de los vuelos internacionales es la de los vuelos continentales, que, con una subida de 5,89 puntos porcentuales, neutraliza incluso la bajada del 1,33 por ciento de los vuelos intercontinentales. En resumen, crecen los vuelos internacionales con respecto a los nacionales gracias al empuje de vuelos dentro del continente europeo, porque los vuelos transoceánicos o de largo recorrido, al igual que los nacionales, tienden a la baja.

En la línea de lo detallado previamente, en los últimos cinco años, los vuelos dirigidos a **ciudades europeas** (sin tener en cuenta España), han crecido de forma espectacular del 2012 a 2017 (6,64 puntos porcentuales). **Latinoamérica**, sin embargo, uno de los destinos tradicionalmente preferidos de las compañías españolas fuera del territorio europeo, ha bajado del 4,02 por ciento en 2012 al 2,75 por ciento en 2017.

En los trayectos aéreos más frecuentemente utilizados aparece en 2017 por primera vez el trayecto Bilbao-Barcelona entre los top 10 segmentos. Lo mismo ocurre con los billetes con origen Bilbao

y destino Barcelona. Esto apunta a una mayor interacción económica entre estas dos ciudades.

Pasando a otros servicios de viaje, en el caso de **RENFE** lo más llamativo es que entre 2012 y 2017 se dispersan de forma importante las ciudades destino en tren. Mientras en 2012 los destinos del top 10 conformaban aún el 98,19 por ciento de todos los destinos de viaje corporativo en tren, en 2017 ya solo representan el 86,59 por ciento. Esto probablemente se justifique por una ampliación de la red ferroviaria en España.

En el sector hotelero ha habido una evolución hacia estancias más largas en hotel, aunque las estancias de una noche siguen constituyendo un 59,64 por ciento de todas las estancias, y su disminución es relativamente baja. Las pernoctaciones por ciudad muestran una reducción de cuota de forma generalizada, salvo en el caso de la ciudad de Zaragoza, que, en cinco años, prácticamente no varía. Esto se debe a que también ha crecido significativamente la dispersión de los destinos hoteleros, pasando el top 10 de representar el 47,03 por ciento de todos los destinos hoteleros, al 39,21 por ciento.

Las agencias de viajes, por último, han aumentado hasta un 6,71 por ciento formas alternativas de remuneración por sus servicios que no estén vinculadas a un cargo por emisión.

Además, ha crecido de forma importante (4,37 puntos porcentuales) **el uso de dos agencias de viaje dentro de un grupo de empresas** (del 14,43% en 2012 hasta el 18,80% en 2017), aunque en el 76,07 por ciento de los casos los grupos sigan optando por un solo proveedor de agencia de viajes.

En general observamos que el sector de los viajes de empresa está íntimamente ligado a la coyuntura económica, al avance de las infraestructuras y a la evolución de los servicios de viaje no sólo de España, sino también del conjunto del globo, especialmente a los países que periódicamente se suceden como receptores de las inversiones económicas de las empresas hispanas.



dinersclub.es