




KAYAK

MOBILE  
TRAVEL  
REPORT

— 2017 —



**H**oy en día la inteligencia artificial evoluciona a un ritmo vertiginoso y algunos avances, como el procesamiento del lenguaje natural, han permitido a una gran variedad de empresas utilizar programas que permiten a los usuarios comprar en línea o planificar un viaje usando solo la comunicación a través de mensajes de texto o la voz.

A pesar de estar en las primeras fases de desarrollo, el aprendizaje automático permite que estos *bots* conversacionales evolucionen con el tiempo y sus interacciones con los clientes sean más sofisticadas. Estas expectativas de evolución, combinadas con la creciente demanda de información y servicio al cliente las 24 horas del día, representan la siguiente era, no solo del proceso de reserva de viajes, también de la experiencia del cliente de las próximas décadas.

El buscador de viajes KAYAK.es ha realizado una encuesta para averiguar cuánto saben los españoles sobre *bots* conversacionales y qué esperan de estos programas. Además, se han añadido datos sobre cómo interactúan los usuarios con el *bot* conversacional de KAYAK en Facebook Messenger y con el servicio operado por voz Alexa (no disponibles en España). Esta información, complementada con datos sobre el uso de la app de KAYAK, revela las últimas tendencias de viaje de los usuarios españoles de móvil.



# Contenido



## Tendencias de viaje: qué buscan los españoles

- Los destinos más populares
- Categorías de hoteles: el tipo de alojamiento más buscado



## Presupuesto: cuánto están dispuestos a gastar los españoles en vacaciones

- Gastos en vuelos a los destinos más populares
- Hoteles: cuánto gastan los españoles en alojamiento



## Tiempo y planificación: cuánto tiempo dedican los españoles a buscar y reservar sus viajes

- Vuelos: tiempo de búsqueda
- Hoteles: tiempo de búsqueda
- Cuándo reservan los españoles
- Cuándo viajan los españoles (mes con más afluencia)



## Perfiles de los viajeros españoles

- Personalidad del viajero usuario de la página web
- Personalidad del viajero usuario de Android
- Personalidad del viajero usuario de iOS



## Tendencias de viaje en el bot de KAYAK

- Nueva York es el destino favorito de los usuarios del bot de KAYAK para Facebook Messenger



## Qué piensan los españoles de los bots conversacionales

- El 55% de los españoles conoce o ha oído hablar de estos programas, frente al 45%. Un 50% de los españoles ha usado un bot alguna vez.
- Los españoles ven el mayor potencial de estos programas a la hora de viajar, desde el proceso de reserva hasta consultas durante las vacaciones.
- La ventaja más señalada por los españoles es la disponibilidad de los bots a cualquier hora. Sin embargo, solo un 10% se fiaría más de un bot que de una persona.
- La principal preocupación de los españoles en el uso de los bots son los posibles problemas de comprensión del programa.



# Tendencias de viaje: qué buscan los españoles

# Los destinos más populares:

## Londres, el destino extranjero favorito

Los datos del buscador muestran que las preferencias en cuanto a destinos de viaje son muy similares entre los usuarios de todas las plataformas. Londres, Madrid y Barcelona ocupan los primeros tres puestos en la lista de los 10 destinos favoritos. Solo en el caso de Android, la capital británica se sitúa en el segundo puesto.

Sin embargo, a pesar de que el destino favorito sea una ciudad extranjera, los resultados confirman la gran afluencia de viajes dentro de España: 5 de los 10 destinos son nacionales en iOS y web y 6 de 10 en Android. Además, se confirma la popularidad de las islas entre los españoles: Palma de Mallorca, Ibiza y Santa Cruz de Tenerife aparecen en todas las plataformas. Las Palmas de Gran Canaria es el único destino que aparece solo en la lista de los usuarios de Android.

Los españoles que deciden viajar fuera de España se decantan por las capitales europeas tradicionales; los destinos europeos más populares son Londres, París y Roma. En el caso de los usuarios de la web, Ámsterdam se une a la lista en el penúltimo puesto.

Nueva York es la única ciudad fuera de Europa que se cuela en la lista de los preferidos y aparece en todas las plataformas entre los puestos cuarto y quinto.

iOS		✈️	★★★	★★★★
		Precio medio del vuelo (€)	Precio medio por noche (€)	Precio medio por noche (€)
01	Londres	112	117	179
02	Madrid	109	72	78
03	Barcelona	108	100	113
04	Nueva York	485	202	254
05	Ibiza	93	163	214
06	París	111	91	145
07	Palma de Mallorca	93	79	122
08	Roma	125	90	106
09	Santa Cruz de Tenerife	155	66	76
10	Ámsterdam	156	138	171

Android		✈️	★★★	★★★★
		Precio medio del vuelo (€)	Precio medio por noche (€)	Precio medio por noche (€)
01	Madrid	99	63	63
02	London	104	96	150
03	Barcelona	102	75	97
04	París	101	NA	136
05	New York	486	180	234
06	Palma de Mallorca	90	78	118
07	Rome	117	75	98
08	Santa Cruz de Tenerife	142	71	71
09	Las Palmas	127	57	86
10	Ibiza	88	158	186

Web		✈️	★★★	★★★★
		Precio medio del vuelo (€)	Precio medio por noche (€)	Precio medio por noche (€)
01	Londres	108	110	196
02	Madrid	101	78	87
03	Barcelona	103	93	133
04	París	112	99	186
05	Nueva York	491	198	269
06	Roma	126	83	147
07	Palma de Mallorca	89	91	147
08	Santa Cruz de Tenerife	154	77	99
09	Ámsterdam	153	116	179
10	Ibiza	88	172	259

# Categorías de hoteles:

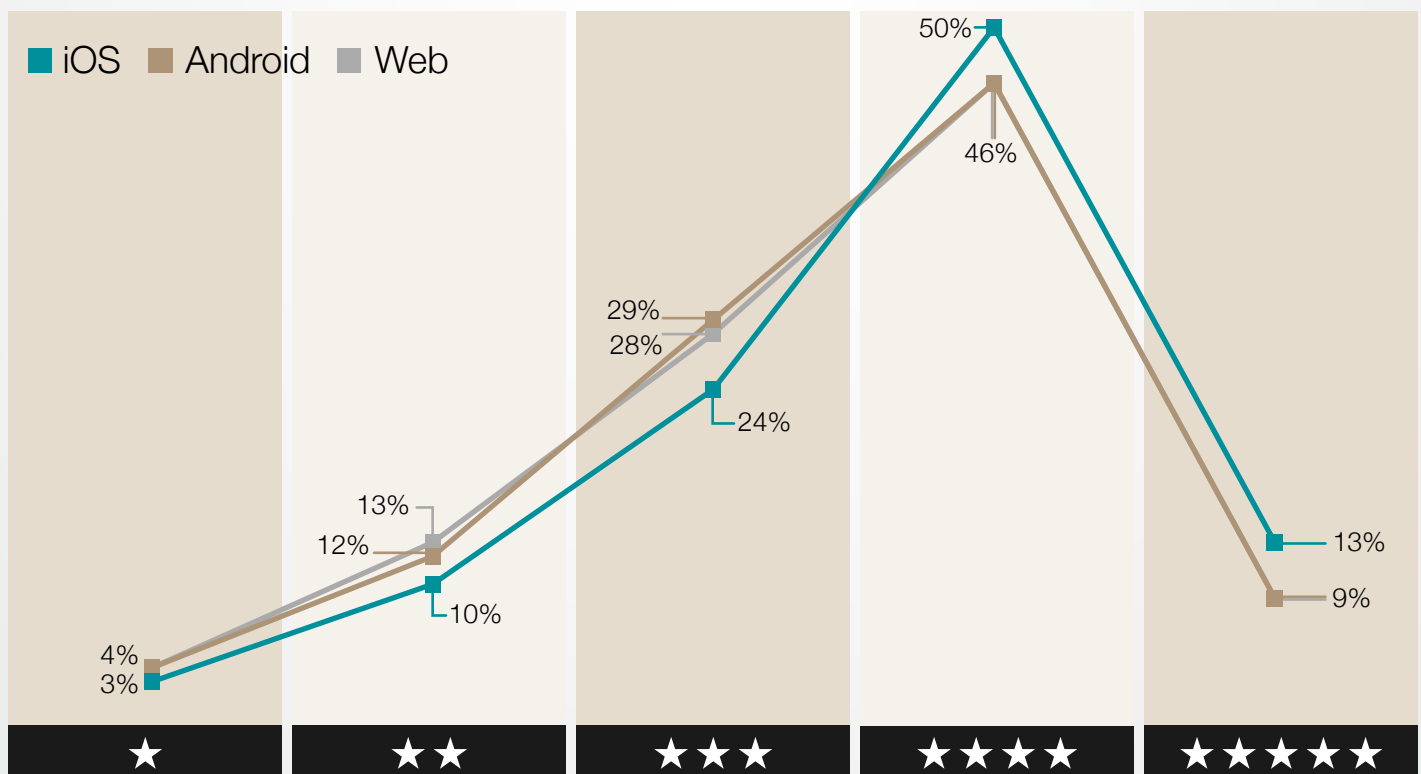
el tipo de alojamiento más buscado

La información de KAYAK confirma que los españoles apuestan por la comodidad en el alojamiento a la hora de viajar, y los hoteles de 4 estrellas se hacen con un gran porcentaje del total de búsquedas: 50% en iOS y 46% en Android y web. Además, como indicaba el estudio de 2016, los usuarios de iOS son los más aficionados al lujo con un 13% de búsquedas de hoteles de 5 estrellas, frente al 9% en Android y web.

En general, los hoteles de media y alta gama (3 y 4 estrellas) constituyen más de la mitad de las búsquedas en todas las plataformas: 74% en iOS, 75% en Android y 74% en web. Los españoles prefieren destinar una parte

mayor del presupuesto al alojamiento y los hoteles de 1 y 2 estrellas se hacen solo con el 13% de las búsquedas en iOS, 16% en Android y 17% en web.

Si comparamos las preferencias de los viajeros extranjeros, vemos que los usuarios de iOS rusos son los que buscan más hoteles de 4 y 5 estrellas (69%). En todos los países analizados, los hoteles de 3 y 4 estrellas se hacen con más del 58% de las búsquedas en todas las plataformas. Por el contrario, los establecimientos de 1 y 2 estrellas no gozan de mucha popularidad en Europa, con la excepción de los usuarios de la web austriacos con un 22% en búsquedas de hoteles de 2 estrellas.





## Presupuesto:

cuánto están dispuestos  
a gastar los españoles en  
vacaciones

# Gastos en vuelos a los destinos más populares

El presupuesto para vuelos de los españoles es bastante similar en todas las plataformas. Los usuarios de dispositivos móviles gastan de media un 2% menos que los usuarios de la web. Entre los usuarios de iOS y Android, los primeros gastan de media un 6% más en vuelos a los destinos favoritos. Dado que los españoles viajan mucho más por territorio nacional que otros europeos, el gasto en vuelos es más bajo que la media con alrededor de 150 €.



## Gasto medio en vuelos a los 10 destinos más populares





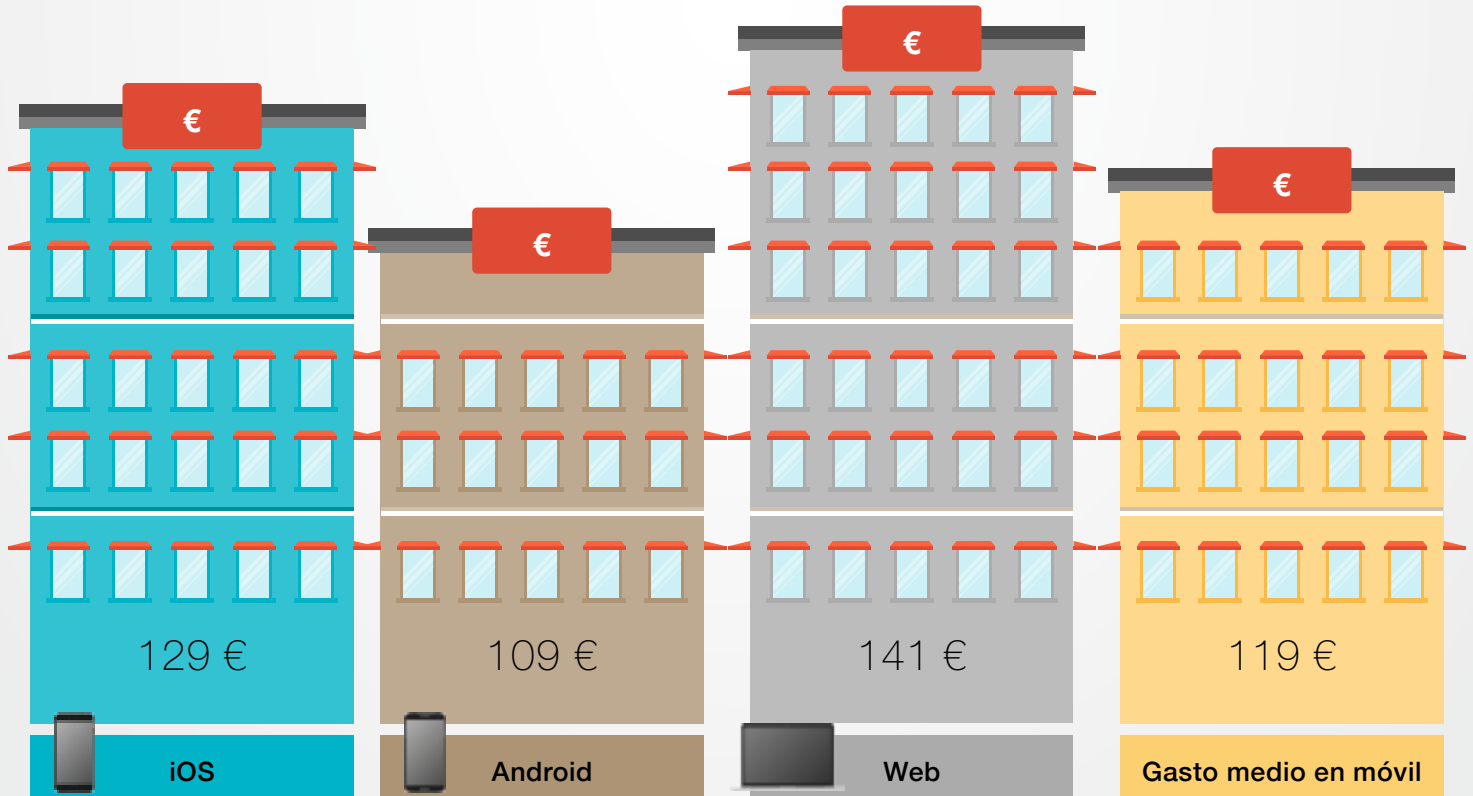
# Hoteles:

los usuarios de web son los que más gastan en alojamiento

Cuando se trata de alojamiento, los usuarios de la web son los que más gastan: un 26% más que la media de usuarios de móvil. Entre los usuarios de dispositivos móviles, los de iOS gastan de media un 18% más en hoteles de 3 y 4 estrellas que los de Android.



Gasto medio en hoteles de 3 y 4 estrellas en los 10 destinos más populares





TRAVEL  
GUIDE

## Planificación:

cuánto tiempo dedican  
los españoles a buscar  
y reservar sus viajes

# Vuelos:

los españoles necesitan una media de 3 minutos para reservar un vuelo en móvil

Los españoles que buscan y reservan vuelos mediante sus dispositivos móviles lo hacen de forma ágil y rápida, ya que solo emplean 3 minutos de media. Los usuarios de la web son algo más indecisos y tardan de media un minuto más.

En Europa, los usuarios austriacos son los que más tiempo necesitan para completar su reserva con una media de 5 minutos en web y 4 en dispositivos móviles. Por el contrario, los polacos son los más rápidos en tomar decisiones con solo 2,5 minutos de media en dispositivos móviles. En este marco, destaca que todos los usuarios europeos que utilizan la web tardan siempre más tiempo que en móvil, con una media de 4 minutos.



Promedio de tiempo para reservar un vuelo



# Hoteles:

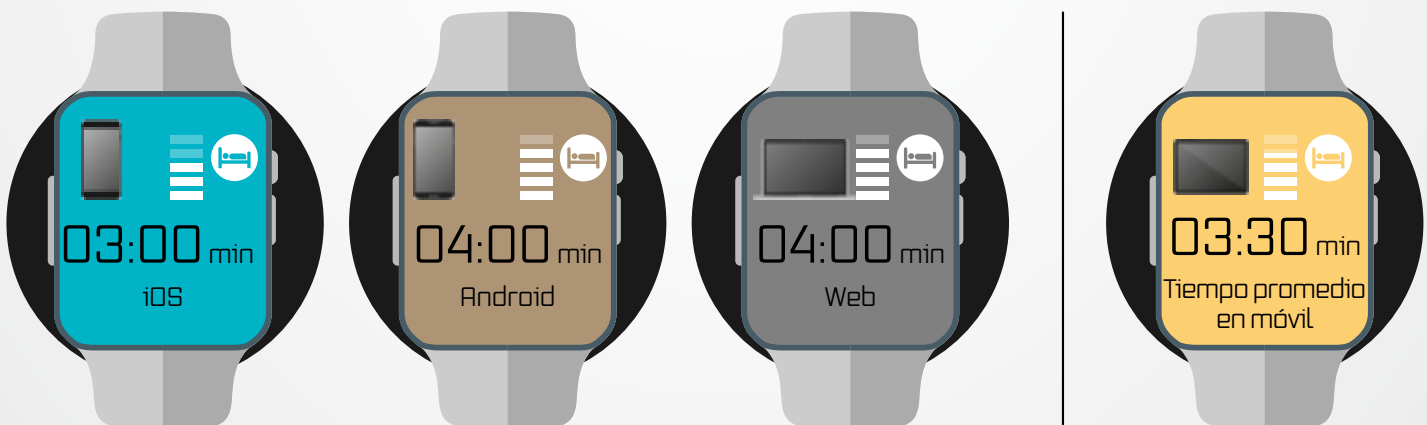
los usuarios de todas las plataformas tardan una media de 4 minutos en reservar un hotel

A pesar de no suponer una gran diferencia, los españoles se toman un poco más de tiempo a la hora de elegir alojamiento para sus vacaciones. Los usuarios de la web y de dispositivos móviles tardan una media de 4 minutos en buscar y reservar un hotel.

Al igual que en la reserva de vuelos, los austriacos son los que más tardan en decidirse a la hora de reservar: 4,5 minutos de media en móvil y 7 minutos en la web. Los usuarios italianos de dispositivos móviles son los más rápidos de Europa cuando se trata de reservar hoteles; tardan una media de 3 minutos en dispositivos móviles y 4 minutos en web.



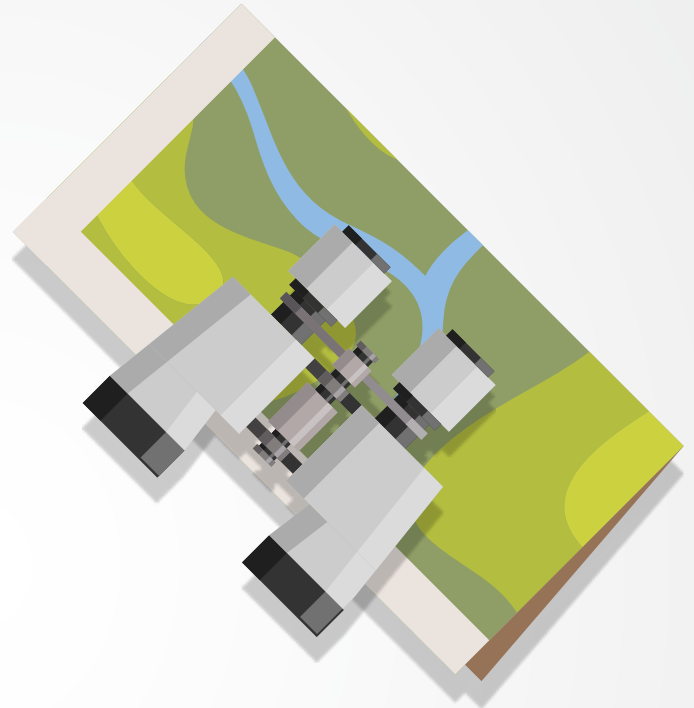
## Promedio de tiempo para reservar un hotel



# Cuándo reservan los españoles

A la hora de reservar viajes, los usuarios de Android son los que planifican con más antelación: 43 días de media frente a los 39 de los usuarios de iOS. Los viajeros que reservan sus vuelos en la web lo hacen con una media de 41 días de antelación. Sin embargo, la media de días de antelación (41) es igual entre los usuarios de dispositivos móviles y los de la web.

En cuanto al alojamiento, los usuarios de dispositivos móviles reservan hoteles con 19 días de antelación, frente a los 22 de los usuarios de la web.



## Promedio de días de antelación para reservar



# Cuándo viajan los españoles:

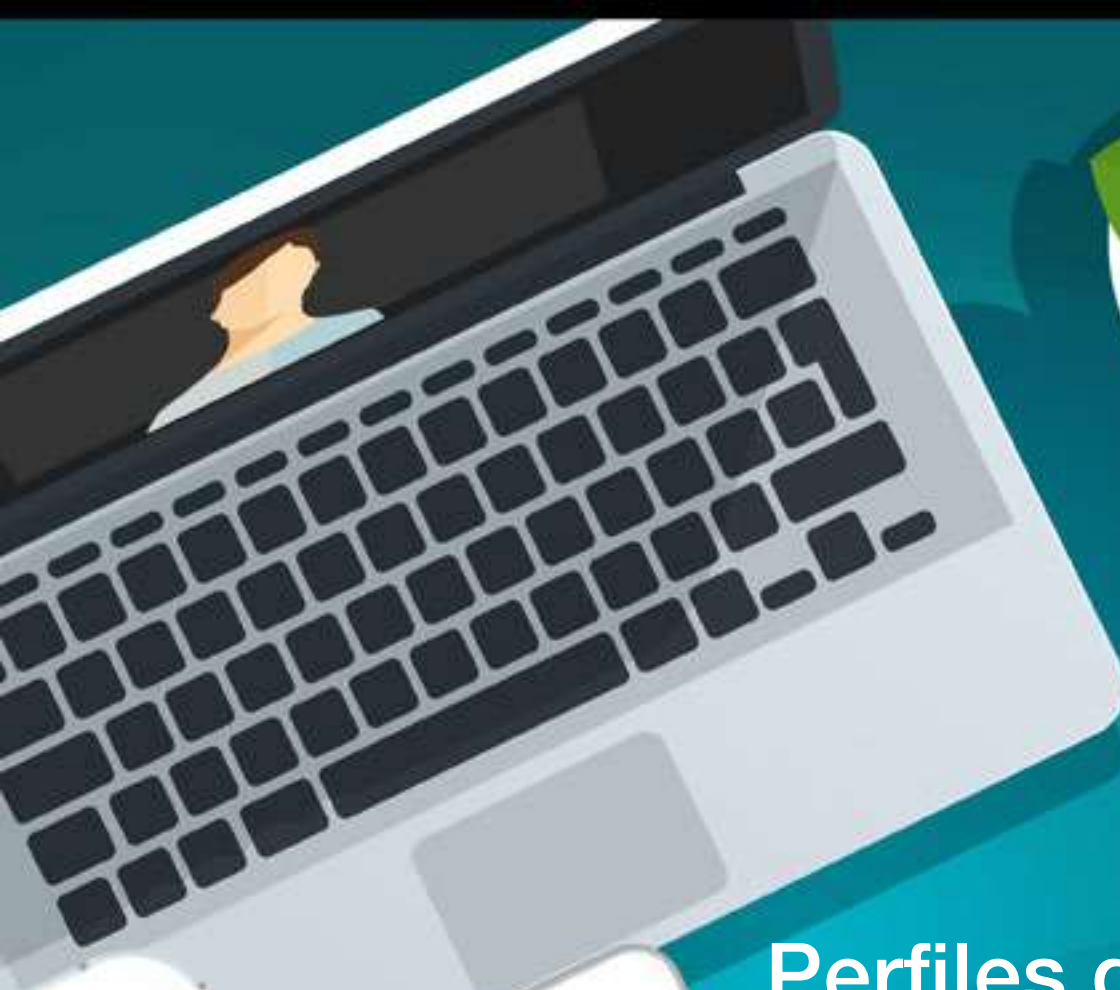
Navidad y verano son las épocas con más movimiento

Ya sea por los puentes o por las vacaciones de Navidad, el mes de diciembre es el favorito para viajar de los usuarios de iOS y Android, seguido de agosto y julio. El orden se invierte en el caso de los usuarios de la web: agosto, julio y diciembre ocupan por orden los tres primeros puestos. Enero y febrero se sitúan como los meses menos preferidos para viajar por los españoles.



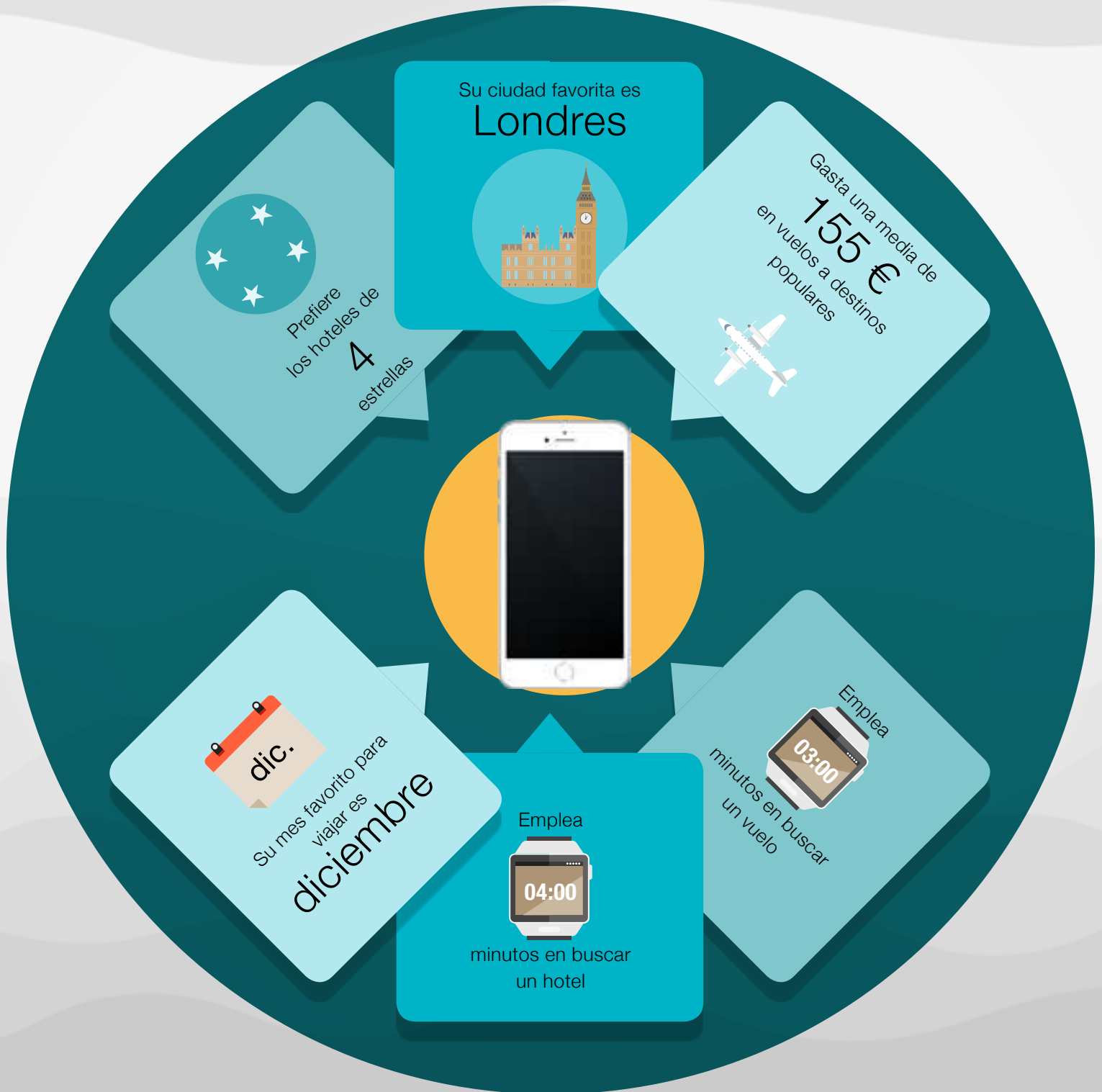
## Mes más popular para viajar





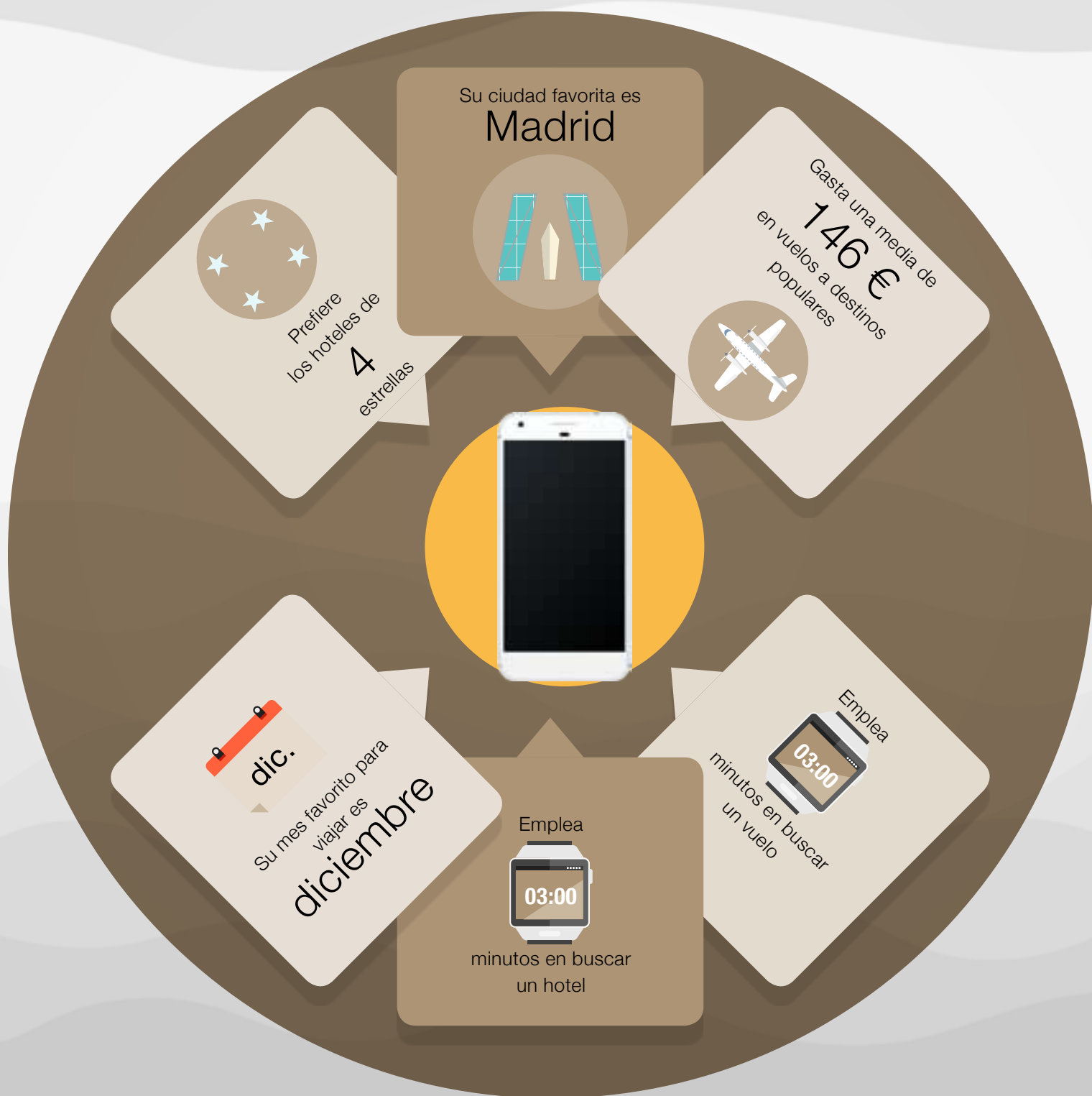
# Perfiles de los viajeros españoles

# Personalidad del viajero usuario de iOS

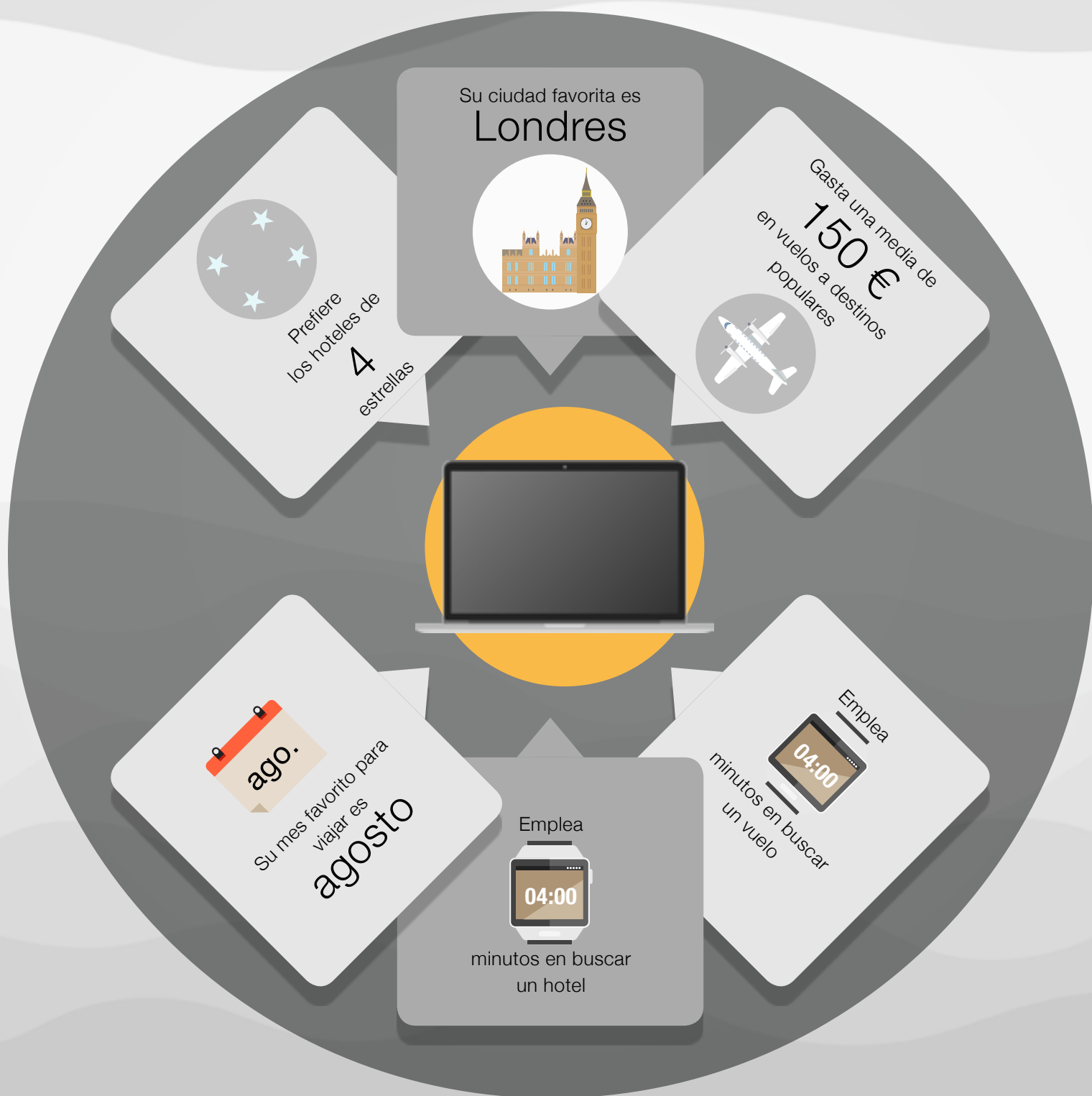


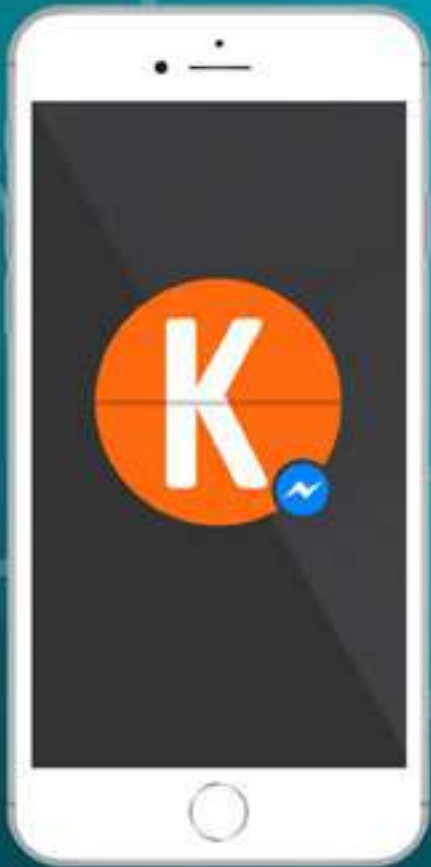



# Personalidad del viajero usuario de Android



# Personalidad del viajero usuario de la página web





 **Bots conversacionales**

# Tendencias de viaje en el *bot* conversacional de KAYAK

**K**AYAK explora nuevas formas de acercar la tecnología de los *bots* a los usuarios, por ejemplo, a través de herramientas de mensajería instantánea como Facebook Messenger (disponible en Estados Unidos, Australia, Reino Unido, Corea del Sur, Brasil y Alemania), o sistemas de voz como Alexa y Google Home (disponible solo en los Estados Unidos). Además, KAYAK está integrado en programas de mensajería en grupo como Slack, donde los usuarios pueden buscar opciones de viaje de forma individual o en grupo.

Con planes de expandir esta tecnología a más países e idiomas, KAYAK centra sus esfuerzos en buscar formas innovativas de conectar a los usuarios con las nuevas plataformas tecnológicas.



# Nueva York: el destino favorito de los usuarios del *bot* de KAYAK para Facebook Messenger

Nueva York es el destino favorito de los usuarios cuando se trata de búsquedas de vuelos y hoteles en el *bot* de KAYAK para Facebook Messenger. Los resultados demuestran que las ciudades estadounidenses dominan las búsquedas de vuelos y solo dos ciudades europeas, Londres y París, se hacen con un puesto en la lista. Sin embargo, las ciudades europeas son muy populares en la búsqueda de hoteles.



## Destinos más populares

- 01 Nueva York
- 02 San Francisco
- 03 Las Vegas
- 04 Londres
- 05 Los Ángeles
- 06 Boston
- 07 París
- 08 Chicago
- 09 Orlando
- 10 Miami

- 01 Nueva York
- 02 París
- 03 Las Vegas
- 04 Londres
- 05 Berlín
- 06 Boston
- 07 San Francisco
- 08 Barcelona
- 09 Chicago
- 10 Roma

# Alexa: las ciudades estadounidenses son las más buscadas por los usuarios

La función de KAYAK para Alexa, un asistente virtual con sistema de voz accesible con Amazon Echo (un dispositivo manos libres que permite a los usuarios utilizar el asistente virtual Alexa de Amazon con la voz) ayuda a los usuarios a buscar ofertas de viajes.

Dado que la tecnología de KAYAK para Alexa solo está

disponible en los Estados Unidos, no sorprende que las búsquedas se centren en ciudades estadounidenses. Londres, en la octava posición, es la única ciudad fuera de América que se hace con un puesto en la lista de los 10 destinos más buscados en vuelos. En cuanto a las búsquedas de hoteles, todos los destinos se encuentran en Estados Unidos, con Nueva York y Las Vegas a la cabeza.

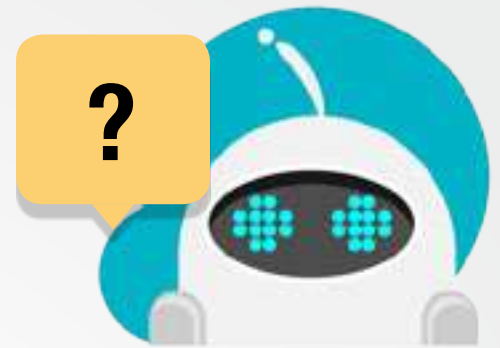




Qué piensan  
los españoles  
sobre los *bots*  
conversacionales



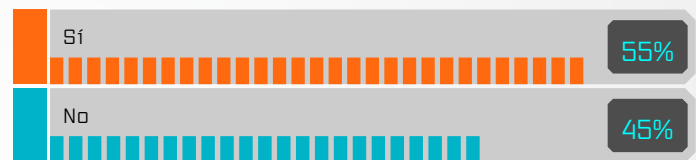
# Más de la mitad de los españoles conoce los *bots* conversacionales



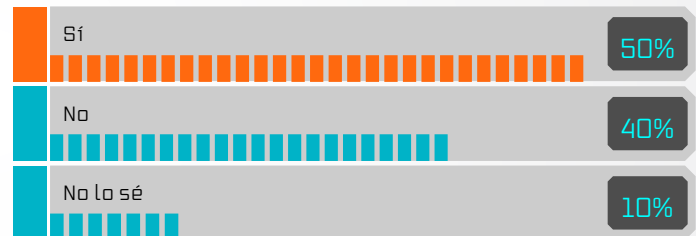
La encuesta realizada demuestra que el 55% de los españoles conoce o ha oído hablar sobre los *bots* conversacionales. Parece que los hombres demuestran más afinidad con estos programas, ya que el 60% afirma conocerlos, frente a solo el 48% de las mujeres. Como era de esperar, las diferencias se hacen más notables a medida que avanzamos en los grupos de edad. Un 79% de los encuestados mayores de 65 años afirma no saber qué es un *bot* conversacional, frente a solo un 33% de los encuestados entre 18 y 24 años.

Dado que más de la mitad de los españoles afirma saber qué es un *bot* conversacional, no es de extrañar que el 50% declare haber utilizado alguno. Un 40% declara no haber usado ninguno y un 10% no lo sabe. Las personas que más declaran utilizar estos programas son aquellas encuestadas de entre 25 y 34 años (63%). De nuevo, los mayores de 65 son los que muestran el porcentaje de uso más bajo, con solo un 18%.

## → ¿Sabes qué es un *bot* conversacional?

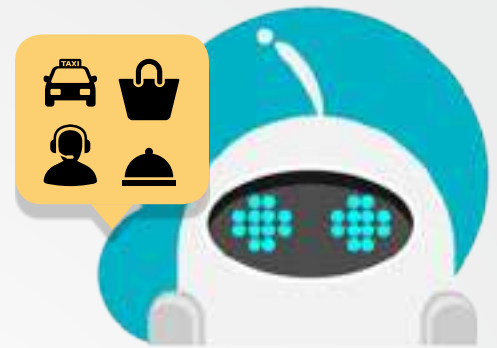


## → ¿Has utilizado alguna vez un *bot* conversacional?





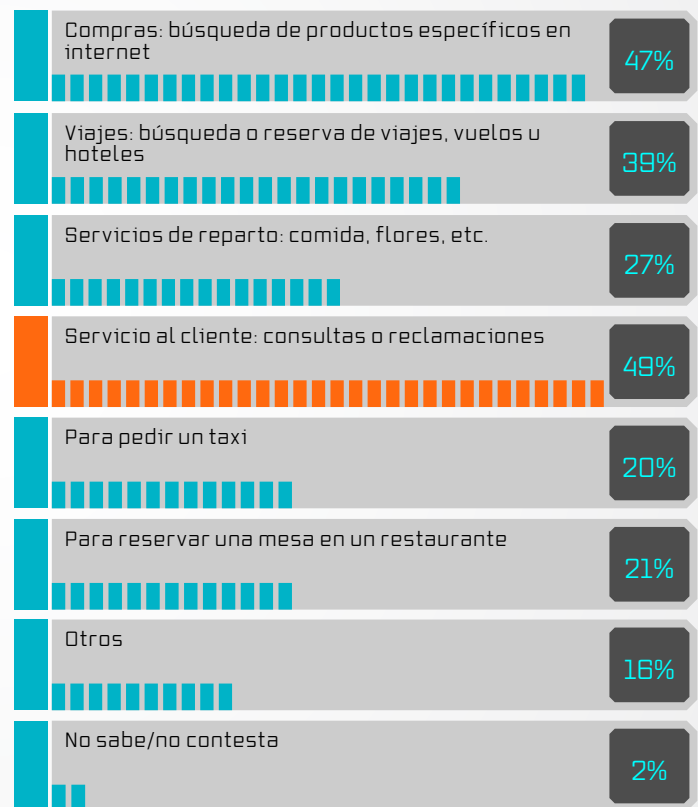
# Consultas y reclamaciones: el uso más popular de los *bots* entre los españoles



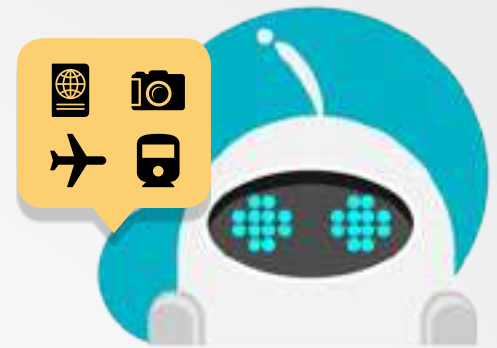
A la respuesta sobre el uso que hacen de estos *bots*, un 47% de los encuestados afirma que utiliza estos programas para consultas y reclamaciones; un 47% cuando realiza compras online y un 39% para buscar viajes.

Además de las funciones ya mencionadas, los españoles entre 35 y 44 años son los que utilizan estos programas para más una variedad mayor de actividades, por ejemplo, para pedir un taxi o reservar una mesa en un restaurante.

## → ¿Para qué has utilizado el bot conversacional?



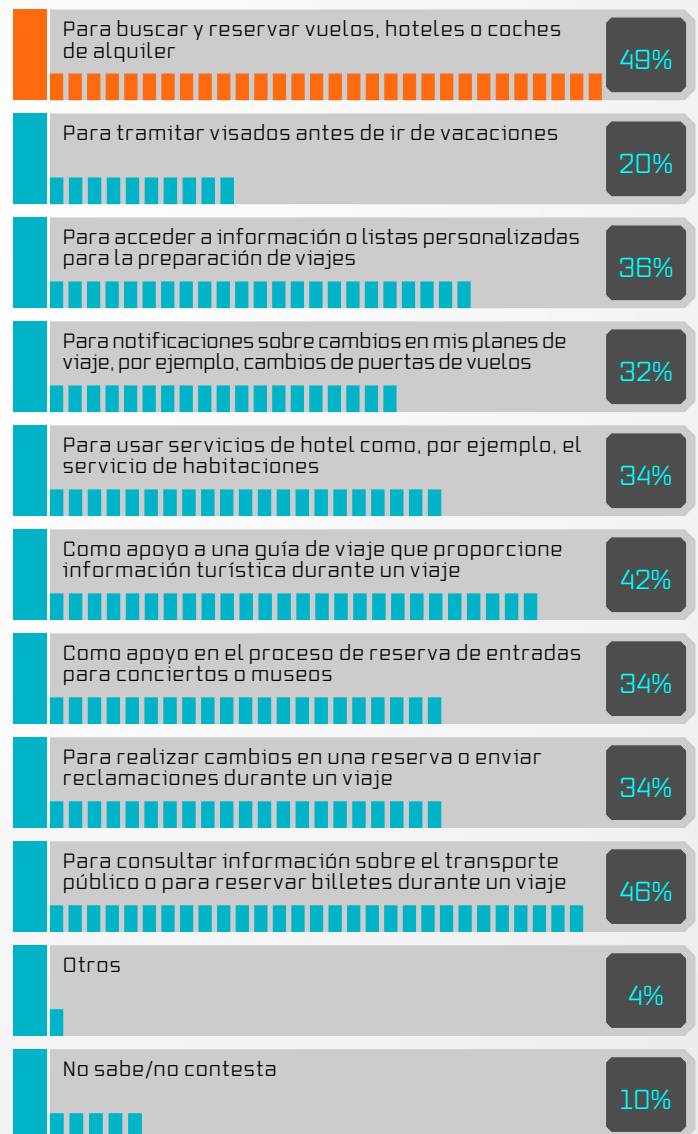
# Los españoles ven utilidad de los *bots* conversacionales en el sector de viajes



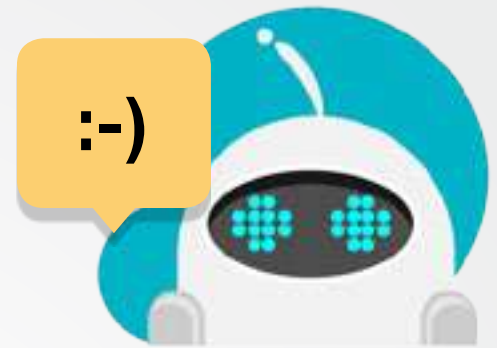
Casi la mitad de los españoles afirma que usaría un *bot* para buscar y reservar vuelos, hoteles o coches de alquiler. Además, el 46% lo utilizaría para consultar información o reservar transporte público durante las vacaciones y un 42% como guía turística también durante el viaje.

En general, los encuestados ven en los *bots* un gran potencial en todas las etapas de sus vacaciones: planificación (49%), servicio de habitaciones (34%), consultas sobre visados (20%) o reserva de entradas a eventos y conciertos (34%). Una vez más, un 34% afirma que utilizaría estos programas para realizar cambios en reservas o enviar reclamaciones durante las vacaciones.

En la actualidad hay disponibles varios *bots* conversacionales para los viajeros. ¿En qué situaciones te imaginas usando uno de estos programas?



# Disponibilidad y rapidez: las grandes ventajas de los *bots* para los españoles

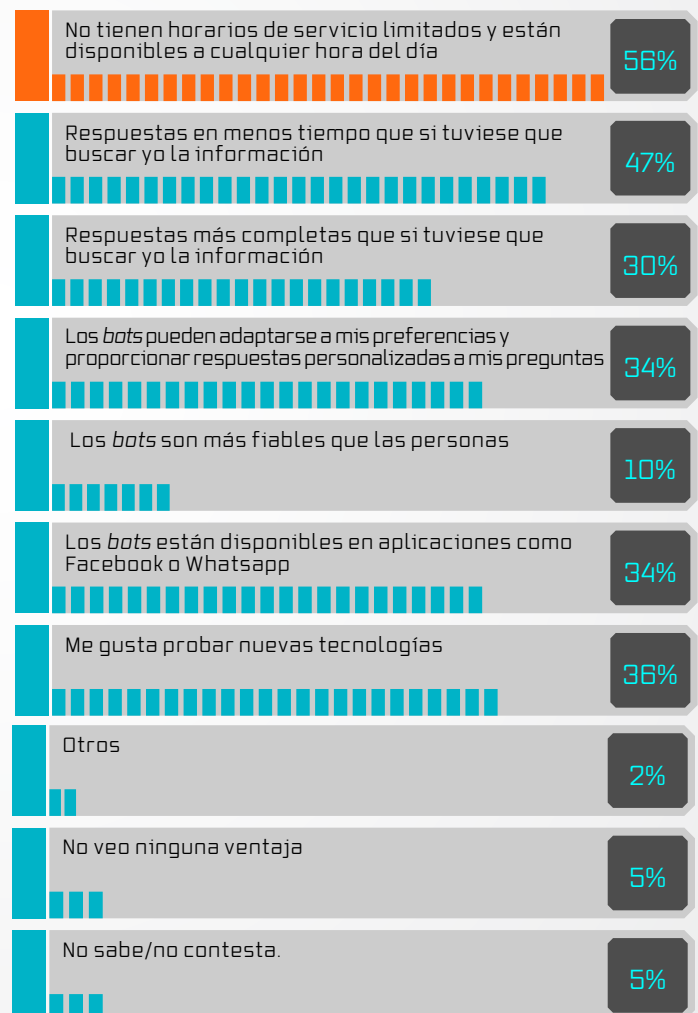


La gran ventaja que ven la mayoría de los encuestados (56%) es la gran disponibilidad de los *bots* a cualquier hora del día. Además, un 30% aprecia el hecho de que pueden recibir información más completa y en menos tiempo (47%) que si hicieran la búsqueda en internet.

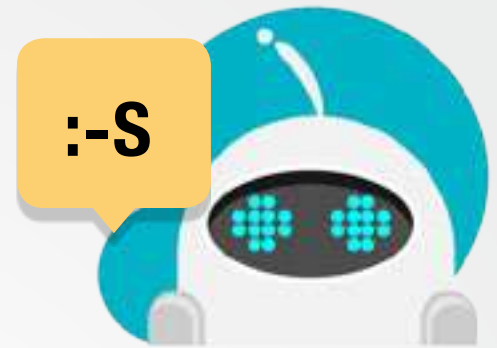
Sin embargo, a pesar de que muchos españoles ven los *bots* como un recurso accesible y de utilidad, solo un 10% de los encuestados confiaría más en un programa que en una persona. Aquí podemos ver una clara diferencia entre géneros: el 13% de los hombres considera menos fiables a las personas que a los *bots*, frente a solo el 8% de las mujeres.

En Europa, se puede ver que los usuarios son más receptivos en los países más expuestos a los *bots* y ven más beneficios potenciales. Según este estudio internacional, los alemanes son los menos expuestos y con menos probabilidad de usarlos (22%). Los encuestados de Italia, España y Rusia son los que más beneficios ven en el uso de estos programas; de hecho, en estos países es donde encontramos el mayor número de personas que ha usado uno de estos *bots* alguna vez.

## → ¿Qué ventajas encuentras en el uso de *bots* conversacionales?



# Lo que más preocupa a los españoles: comunicación y protección de datos



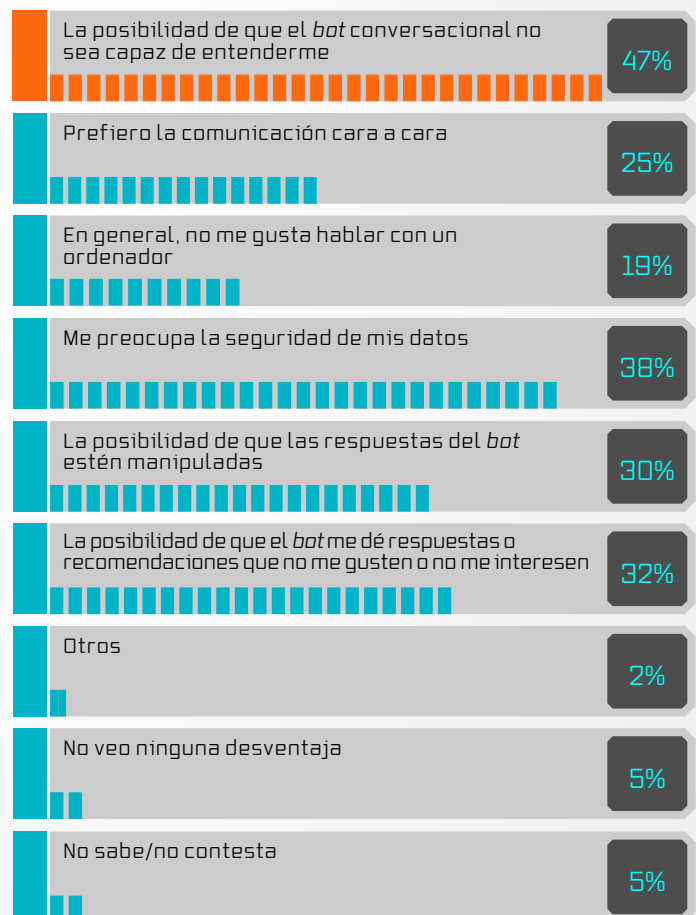
Lo que más preocupa a los españoles son los posibles problemas de comunicación con los *bots* (47%) y la protección de datos (38%). Es curioso ver que los mayores de 65 años (36%) son los que menos se preocupan por los posibles malentendidos, pero los más cautos (44%) cuando se trata de la protección de datos. Es posible que esto se deba al desconocimiento del funcionamiento de este tipo de programas.

Casi un tercio de los españoles (30%) teme que las respuestas de estos programas estén manipuladas y a un 32% le preocupa que las respuestas recibidas no sean precisas.

Solo un 25% de los encuestados prefiere la comunicación cara a cara; en este caso, la diferencia entre hombres (21%) y mujeres (28%) es bastante notable. Además, un 19% simplemente no quiere comunicarse con un ordenador.

Dada la corta edad de estos programas, no es de extrañar que solo un 5% de los españoles encuestados no vea ninguna ventaja en su uso.

## → ¿Cuáles son las desventajas de los bots conversacionales y de la comunicación automática?





Encuesta de Opinium para KAYAK: este informe se basa en los resultados de una encuesta llevada a cabo en colaboración con Opinium en 11 países de Europa (Reino Unido, Alemania, Austria, Suiza, España, Italia, Polonia, Rusia, Francia, Irlanda y Países Bajos). Se han entrevistado a un mínimo de 1000 personas por país.

Los datos sobre el uso de *bots* se basan en todas las búsquedas realizadas en el *bot* de KAYAK para Facebook Messenger y KAYAK para Alexa entre junio de 2016 y abril de 2017.

Los perfiles de los viajeros se basan en búsquedas de vuelos y hoteles y clics realizados en KAYAK.es para fechas de viaje en 2016. La encuesta sobre el uso de *bots* conversacionales ha sido realizada por Opinium para KAYAK entre el 24 y el 28 de marzo de 2017 a 1001 adultos (encuesta online). Se ha realizado una media de los resultados para obtener una representación a nivel nacional.

[www.kayak.es](http://www.kayak.es)