

Recursos Humanos y T&E:

Cómo mejorar las experiencias de los empleados con herramientas de viajes y gastos impulsadas por IA

Edición para responsables de RR. HH.

SAP Concur





¿Qué tiene que ver RR. HH. con T&E?

Recursos Humanos existe para cuidar de las personas, para asegurarse de que estén seguras, felices y sean productivas en el trabajo. Esto nunca ha sido un trabajo fácil, pero hoy en día es cada vez más difícil. Los grupos de talentos y los presupuestos de personal se están reduciendo. El estrés de los empleados está aumentando. Una vez más, los acuerdos de trabajo están cambiando. Usted avanza constantemente por un margen muy estrecho entre proteger la compañía y defender a los empleados. Todo ello en un entorno económico y geopolítico cada vez más incierto.

Y por muy caótico que sea, sigue siendo responsable de crear una experiencia atractiva para los talentos que desea contratar y la fuerza laboral que necesita conservar.

Y nuevamente, ¿qué tiene que ver eso con los viajes y gastos (T&E)? Bueno, si alguna vez ha viajado por trabajo, ha elaborado un informe de gastos o ha oído a viajeros de negocios frustrados con estos flujos de trabajo, ya sabe la respuesta:

El papeleo y el proceso hacen que sea más difícil hacer el trabajo que los empleados desean hacer. Y cuando las experiencias de los empleados se ven perjudicadas, lo mismo ocurre con los resultados de la compañía.

Sin embargo, las tecnologías innovadoras e inteligentes de T&E pueden alejar a su organización de los procesos manuales impresos que ralentizan a su personal y elevan su presión

arterial. La automatización impulsada por inteligencia artificial (IA) puede facilitar el trabajo, mantener más seguros a los empleados que viajan, aumentar la eficiencia y reducir los costos generales. Y los procesos digitalizados pueden eliminar los recibos impresos, las firmas físicas y las gestiones financieras que frustran a los empleados que usted necesita conservar.

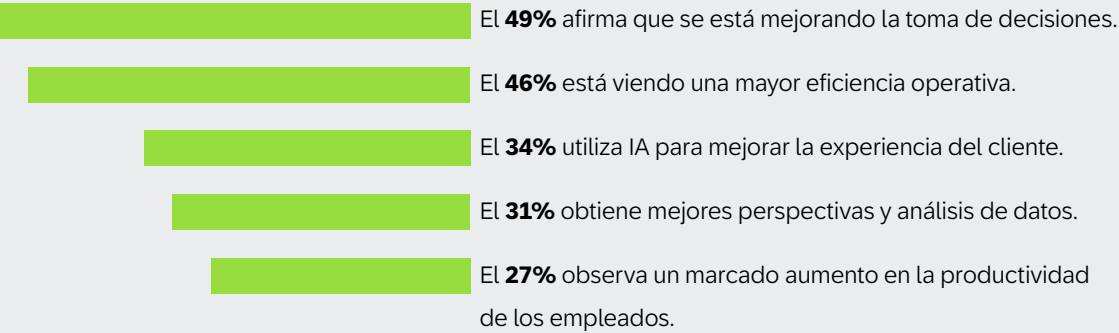
Los T&E integrados, automatizados y basados en IA, en otras palabras, no solo fortalecen el flujo de caja y los controles de costos para la compañía, sino que también ayudan a crear personal más centrado, productivo y satisfecho.

Esta guía le ayudará a elaborar un argumento persuasivo sobre estas nuevas herramientas, para que toda su compañía se dé cuenta de su valor.

Impacto de la IA en RR. HH.



68% de los responsables de TI dicen que la IA cumple o supera sus expectativas. ¿Dónde están viendo el mayor impacto?



Fuente: [Medidas para el crecimiento: Estrategias para que los responsables de RR. HH. superen desafíos y aceleren el crecimiento](#), SAP Concur, 2025

¿Cuál es la oportunidad?

Antes de profundizar en el cómo, vamos a aclarar el *porqué*. Los responsables de RR. HH. buscan mejorar la experiencia de los empleados e impulsar el crecimiento de la compañía. Usted quiere eliminar la incertidumbre de las políticas y procesos del lugar de trabajo. Tiene el compromiso de cumplir con los objetivos de seguridad de los empleados y sostenibilidad en el lugar de trabajo. Y desea mejorar la visibilidad interdisciplinaria mientras refuerza la seguridad de los datos y simplifica las operaciones.

La buena noticia es que, al combinar herramientas de viajes y gastos en una solución simple impulsada por la IA, usted puede hacer todas estas cosas, todo a la vez. ¿Cuál es el primer paso? Reunir a todos en la mesa.



Comience por identificar dónde concuerdan los intereses de las partes interesadas



Antes de su conversación inicial con otras partes interesadas, identifique sus valores compartidos para que pueda transmitir un mensaje claro sobre cómo una transformación de T&E puede beneficiar a cada una de sus unidades de negocio y equipos. Aquí tiene una descripción general para comenzar:



Seguridad y cumplimiento:

Los gerentes de TI, Finanzas, Riesgos y Viajes pueden encontrar puntos en común para garantizar la seguridad de los datos corporativos, el cumplimiento normativo, el cumplimiento de las políticas incorporadas y el cumplimiento de las obligaciones del deber de protección.



Visibilidad:

Los gerentes de AP, Adquisiciones, Finanzas y Viajes suelen valorar tener visibilidad del gasto de los empleados, la elaboración de informes financieros y los procesos de gestión de facturas de principio a fin.



Retención y satisfacción de los empleados:

La satisfacción del personal no se limita a la lista de KPI de RR. HH.; todos los equipos se ven afectados por la felicidad y la participación de los empleados. Puede mantener a los empleados más felices (y mejorar su productividad) sustituyendo las tediosas tareas manuales por el tiempo necesario para centrarse en el trabajo de alto valor.



Seguridad de los empleados:

Los gerentes de viajes se preocupan por la seguridad y la satisfacción de los viajeros, y por brindarles apoyo fácilmente.



Control de costos:

Los gerentes de AP, Adquisiciones, Finanzas y Viajes se preocupan por el control de costos y el ahorro a través de negociaciones con proveedores y consolidación de proveedores.



Optimización:

Es probable que todas las partes interesadas se preocupen por optimizar los procesos y eliminar los flujos de trabajo manuales para fomentar una mayor eficiencia y productividad.



Integración:

Las partes interesadas también querrán que cualquier solución nueva se integre fácilmente con los sistemas que ya están utilizando, por lo que todo funciona, en todas las líneas de negocio.

¿Cómo convence a los responsables de finanzas para que adopten una nueva solución de T&E?

Cuando se asocie con el director financiero u otros responsables de finanzas, presénteles el panorama general. Enfatique el valor total de tener una gestión integrada de viajes, gastos y AP, el ROI y el impacto general que esto tendrá en la organización y su personal.

Por ejemplo, se pueden ver muchas ventajas tras unas semanas de adoptar soluciones de viajes y gastos basadas en la nube e impulsadas por la IA. Y esas mejoras a corto plazo se convierten en ventajas a largo plazo, lo que incluye:

- **21%** de ahorro anual de costos.
- **El doble** de informes de gastos procesados por mes.
- **Aumento del 26%** en el cumplimiento gracias a la integración de las políticas de gastos en la solución.
- **Visibilidad más clara** de las finanzas para una mejor previsión y toma de decisiones.
- **Mejor control** del flujo de caja.
- **Datos más precisos** para ayudar a negociar costos más bajos con los proveedores.

Fuente: [Informe global “Cómo desarrollar la eficiencia y centrarse en el crecimiento”](#)

Recursos para el director financiero:

- Pruebe la [Calculadora de ROI de Concur Invoice](#) y la [Calculadora de ROI de Concur Expense](#)
- Lea [Los 6 costos reales de usar sistemas financieros desconectados](#)
- Y asegúrese de consultar el [Informe global “Cómo desarrollar la eficiencia y centrarse en el crecimiento”](#)





¿Cómo convence a las partes interesadas de AP de adoptar una nueva solución de T&E?

El uso de una solución de AP integrada y automatizada que se integra a las demás aplicaciones y plataformas financieras transformará los flujos de trabajo manuales de AP en un proceso eficiente y optimizado. Esta tecnología permite a su equipo de contabilidad:

- **Procese un 64% más** de facturas al mes.
- **Reduzca los costos** en un 20%.
- **Gestione mejor** el flujo de caja.
- Elabore pronósticos **más acertados**.
- Programe correctamente los pagos a los proveedores e **involucre a 2,5 veces más proveedores**.
- **Elimine el tiempo dedicado a la captura manual** de los datos de las facturas.
- **Haga fácilmente un seguimiento** del estado de una factura en cualquier etapa.
- **Redirija automáticamente** las facturas que presentan datos faltantes.
- **Permita a los proveedores** hacer un seguimiento de sus facturas de forma independiente.

Fuente: [Informe global “Cómo desarrollar la eficiencia y centrarse en el crecimiento”](#)

Recursos para cuentas por pagar:

- Lea [Cuentas por pagar impulsadas por inteligencia artificial: La próxima frontera en eficiencia](#)
- Revise [7 maneras efectivas de detectar y prevenir fraudes en AP y las pérdidas financieras](#)
- Y luego obtenga [cinco ventajas clave de Concur Invoice](#)

¿Cómo convence a las partes interesadas de TI de adoptar una nueva solución de T&E?

La velocidad a la que el mundo está cambiando deja atrás los métodos antiguos de gestión de viajes, gastos y facturas. La automatización básica, por no mencionar los archivos de papel y las hojas de cálculo, no puede evitar las brechas en los procesos, generar visibilidad en tiempo real de los gastos y el flujo de caja, ni mantenerse al día con los requisitos de cumplimiento en constante evolución.

TI lo sabe, por lo que es importante hacerles saber que tener una solución integrada de viajes y gastos les ayudará a:

- **Crear un impacto duradero y beneficioso** en su organización.
- **Optimizar el ROI de inmediato.**
- **Mantener una sensación de estabilidad** durante tiempos económicos inestables.
- Ayudar a la organización **a ser más resiliente en términos financieros** en un mercado fluctuante.

Todo ello mientras cubren todos los requisitos críticos de privacidad, protección de datos y seguridad de las aplicaciones que cumplen con los estándares globales, y:

- **Se supera el desafío de la integración** con conectores prediseñados, interfaces API y más para que el sistema funcione sin poner presión sobre el personal.
- **Se obtiene soporte comprobado y opciones de servicio a la carta**, para encontrar el nivel adecuado de soporte para su propio personal y usuarios en toda la compañía.
- **Se ofrece innovación de IA en la que puede confiar** para influir en la compañía y, al mismo tiempo, proteger la integridad de los datos.

Recursos para TI:

- Consulte estas [preguntas frecuentes sobre SAP Concur de los responsables de TI](#)
- Consulte [7 razones por las que SAP Concur es la opción segura para su compañía](#)
- Descubra cómo las [soluciones de SAP Concur hacen la vida más fácil para TI](#)
- Obtenga la [Guía del líder de TI para la detección eficiente de fraudes en T&E](#)



¿Cómo convence a las partes interesadas en viajes de adoptar una nueva solución de T&E?

Los viajes no se parecen en nada a los de hace unos años, ni siquiera a los de hace unos meses. Y los programas de viajes corporativos deben mantenerse al día. Porque las preferencias de viajeros están cambiando. Las opciones en cuanto a proveedores están cambiando. Todo el ecosistema de viajes está cambiando, y su organización no quiere quedarse atrás.

Si colabora con los gerentes de viajes, puede ayudarles a avanzar sustituyendo las soluciones de viajes y gastos que no se integran bien (o que incluso están completamente desconectadas) por una plataforma de T&E integrada y centralizada que les permita:

- **Ofrecer soluciones más inteligentes y una experiencia más fluida al hacer reservas**, utilizando IA y otras innovaciones para hacer que todo el proceso sea más sencillo y personalizado para los empleados que viajan.
- **Aprovechar la flexibilidad inigualable y un conjunto integral de proveedores**, con más opciones para hacer reservas, más opciones de pago e integraciones directas en todo el mundo de los viajes.
- **Asegurarse de que los viajeros hagan las reservas conforme a la política** mediante la implementación de flujos de trabajo de aprobación y solicitud previas a los gastos.
- **Ofrecer la escala y el alcance inigualables** de una plataforma de viajes global a medida que su compañía agrega ubicaciones, mercados y empleados.
- **Incorporar sostenibilidad medioambiental en cada opción de viaje** proporcionando a los usuarios más opciones de hospedaje y de viaje por avión, tren y automóviles de alquiler; opciones más sostenibles; y más información para guiarlos hacia la decisión que más respete el medio ambiente.

Recursos para viajar:

- Explore estas [Pautas para una gestión eficaz de los viajes de negocios](#)
- Consulte más opciones de gestión de viajes en [Una mejor manera de ir del punto A al punto B](#)
- Y luego lea la [Guía para el éxito del gerente de viajes](#)
- Y siga estos [consejos para garantizar la salud y la seguridad de los empleados](#)

¿Qué debe buscar en una nueva solución de T&E?

Recursos para RR. HH.:

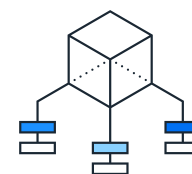
- Descubra [4 formas en que los responsables de RR. HH. y de viajes pueden cubrir mejor las necesidades de los empleados y de la compañía](#)
- Y luego consulte los [5 consejos para apoyar el bienestar de los viajeros](#)
- Y explore [Medidas para el crecimiento: Edición para responsables de RR. HH.](#)

Como líder de RR. HH., usted desempeña un papel importante en la experiencia de cada empleado, por lo que cualquier solución de terceros que adopte su organización debe ser intuitiva tanto para los usuarios como para los administradores; una herramienta que les ayude sacar más provecho, no una que parezca implicar más trabajo. Estas son algunas de las características y ventajas a tener en cuenta cuando se le pida información sobre la solución de T&E existente o futura de su organización:



Datos y seguridad personal

Busque una solución que priorice la protección de los datos de los empleados y garantice la seguridad de los viajeros. El 99% de sus colegas en el ámbito de RR. HH. han actualizado sus políticas de viaje para cumplir con este tipo de requisitos, y la seguridad recibe la mayor atención. El 51% asegura que tiene mejores protocolos de seguridad de viaje. Asegúrese de que su solución le proporcione la seguridad de datos confiable para su compañía, y que también proporcione la visibilidad necesaria para cuidar de cada viajero, dondequiera que se encuentre.



Integración y simplicidad

El 57% de los responsables de RR. HH. dicen que uno de los tres principales obstáculos para la colaboración interdisciplinaria es el intercambio insuficiente de datos y la transparencia de los mismos. Así que asegúrese de que su solución sea fácil de usar en todas las líneas de negocio, que ofrezca una sola fuente unificada de datos veraces gracias a la integración perfecta con sus sistemas existentes y, nuevamente, que ofrezca visibilidad de gastos, reservas, itinerarios y toda su información de T&E de principio a fin.



Innovación de IA

Su equipo y los viajeros quieren una solución que pueda personalizar las experiencias y hacer recomendaciones de viaje basadas en las preferencias del viajero y las políticas de la compañía. Así, puedan viajar de la forma que desean (una mejor experiencia para ellos), mientras que los responsables de finanzas y los gerentes de viajes saben que los viajes no superarán el presupuesto (una mejor experiencia para todos).



Cumplimiento de ESG

El 94% de los líderes de RR. HH. afirman que el cumplimiento de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) está afectando a sus políticas de viajes, así que el 59% están incorporando opciones ecológicas y el 54% están supervisando los impactos en el medio ambiente. Pero la responsabilidad del cumplimiento ESG no puede recaer solo en los responsables de RR. HH.: el 84% de los responsables de TI, el 81% de los jefes de Finanzas y el 78% de los directivos de RR. HH. creen que deberían compartir esta responsabilidad entre todos. Esto también significa que necesita una solución que respalde la colaboración interdisciplinaria y brinde visibilidad de los datos.

Próximos pasos:

Comuníquese con las partes interesadas, desde el principio y con frecuencia

Seleccionar una nueva solución de viajes y gastos no es algo que se hace tras puertas cerradas. La comunicación constante y con sentido común será primordial. Y puede comenzar con estos tres pasos:

1

Interactúe con las partes interesadas internas en cuanto a las soluciones de automatización financiera y gestión de viajes descritas anteriormente en este documento, para que pueda identificar:

- Quiénes parecen estar de acuerdo con la transformación.
- Quiénes tienen la influencia para lograr la aceptación en toda la compañía.
- Quiénes están claramente preparados para el cambio y quiénes necesitan más labor de convencimiento.

2

Informe a las partes interesadas sobre las diversas formas en que la automatización transformará los procesos de gestión de viajes, gastos y facturas de la compañía, esto incluye:

- La conexión de todos los datos de gastos de T&E con las aplicaciones existentes para ofrecer una visibilidad de los gastos de principio a fin.
- La personalización de los procesos de reserva de viajes elaboración de informes de gastos según las necesidades de la compañía.
- La optimización de los procesos para mejorar la eficiencia operativa.
- La mejora de las negociaciones con los proveedores y la colaboración con los proveedores preferidos para reducir los costos.
- La mejora del cumplimiento normativo, la adopción por parte del usuario final, el deber de protección y otros KPI financieros y de viajes.

3

Presente una visión de cómo será el éxito. No puede saber si la nueva solución es eficaz si no sabe lo que está midiendo, por lo que imaginar el resultado futuro también ayudará a consolidar aún más la aceptación. Colabore con el grupo de partes interesadas para encontrar concordancia en los KPI, por ejemplo:

- Porcentaje de adopción por parte de los empleados.
- Tiempo dedicado a completar los procesos de reserva de viajes, elaborar informes de gastos y gestionar las facturas.
- El número de solicitudes de servicio de asistencia técnica de T&E después de la implementación, más el cambio en ese volumen durante un periodo establecido.
- Porcentaje de empleados (lo que incluye usuarios finales, gerentes de viajes, administradores financieros, etc.) que se sienten de moderadamente contentos a muy contentos con el cambio, según las encuestas.



¿Convencido?

Con la solución de T&E adecuada, y una presentación clara y concisa de los hechos, puede lograr que los responsables y los usuarios se involucren en la innovación. Porque cuando la gente conoce las ventajas, usted logra su aceptación.

Para ver más consejos sobre cómo trabajar juntos, lea [Cómo Finanzas y RR. HH. pueden trabajar en equipo para cumplir con las nuevas expectativas de la fuerza laboral](#).



esINT (25/10)

© 2025 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. Consulte el Aviso legal en www.sap.com/legal-notice para conocer los términos de uso, las cláusulas de exención de responsabilidad, divulgaciones o restricciones relacionados con este material.

