

El camino hacia el éxito: cómo elaborar su política de viajes y gastos

Concur Travel & Expense® | PÚBLICO



Índice

- 3** Cómo hacer su política de viajes y gastos correctamente
- 4** Fundamentos de una política de T&E
- 7** En sus marcas, listos, ya
- 10** La automatización de gastos es un componente fundamental
- 13** Recursos de soporte





Puede parecer que redactar una política de T&E de la compañía sería una tarea sencilla, pero desarrollar políticas que **sus empleados realmente utilizarán y seguirán** puede ser bastante difícil.

Cómo hacer su política de viajes y gastos correctamente

Los panoramas empresariales en evolución y los modelos de negocios operativos híbridos significan que los gerentes de viajes corporativos de hoy en día se enfrentan a muchos desafíos nuevos. La pandemia global ha causado grandes estragos en las economías y sectores globales, especialmente en la industria de viajes globales y el mundo de los viajes corporativos.

Las políticas de gestión de viajes y de empleados ahora deben:

- ser lo suficientemente flexibles como para proporcionar orientación en tiempo real para los requisitos de salud gubernamentales y empresariales en constante cambio para los viajeros corporativos;
- abordar el creciente enfoque en la seguridad y el bienestar de los viajeros de negocios;
- adoptar y ofrecer opciones de sostenibilidad; y
- comprender los sentimientos generales de la comunidad de viajes.

Con todas estas presiones, nunca ha sido tan importante que los equipos de gestión de viajes y gastos (travel and expense, T&E) tomen medidas. Para planificar esas medidas, es fundamental asegurarse de que sus políticas de T&E estén actualizadas y en consonancia con el panorama de viajes en constante cambio.

Ya sea que esté creando políticas de T&E por primera vez o actualizando sus políticas actuales, querrá escribir un documento que sus equipos realmente leerán, comprenderán, valorarán y seguirán.

Esta guía se diseñó para ayudarle a hacerlo.



El propósito de una política de T&E es definir cómo se permite a los empleados gastar dinero de la compañía en viajes de negocios y otros gastos relacionados.

Fundamentos de una política de T&E

La política de T&E tiene como objetivo proporcionar orientación sobre los gastos del empleado, la transparencia de los tipos de gastos, identificar proveedores clave para descuentos, hacer cumplir infracciones de gastos cuestionables y ayudar a los viajeros a disfrutar de sus viajes.

Los gastos incluyen, entre otros:



Transporte (aéreo, ferroviario, terrestre)



Alojamiento



Alimentos y bebidas



Gastos imprevistos relacionados con el negocio

El viaje puede ser local, regional, nacional o internacional.

Su política de T&E debe abarcar todos los casos que tendrán un impacto monetario cuando los empleados realicen negocios en nombre de la compañía, por lo que es importante ser minucioso.



La **primera regla** al desarrollar una política de T&E es que **no existe una solución única.**

No existe una solución única

Existe una posibilidad muy pequeña de que la política de T&E de una compañía sea perfecta para otra. Cada compañía es diferente. Su política de T&E debe reflejar a su compañía con consideraciones como las siguientes:

- **Cultura empresarial**
- **Tolerancia al riesgo**
- **Interpretación de los requisitos y reglamentos**
- **La necesidad de excepciones**
- **Ser autoritario o permisivo**

Fácil de leer

Existe la tentación de querer escribir una novela al desarrollar una política. Es más probable que los empleados lean y comprendan las descripciones de una política que son breves y que van al grano:

- **Mantenga el texto a un mínimo, para que los empleados puedan leerla, como una guía para estudiar.**
- **Proporcione un resumen que llegue al meollo del asunto.**
- **Recuerde, no tiene que cubrir cada caso de gasto con mucho detalle, sino ofrecer una visión clara del panorama general.**

Que sea sencilla

Nada es más frustrante que pasar semanas o meses escribiendo una política de T&E que nadie leerá. Así que ¿qué puede hacer? Para que sea sencilla, piense en cuáles son los detalles importantes que desearía ver en una política:

- Incluya un índice sencillo.
- Divida en secciones para que la gente pueda encontrar fácilmente lo que busca.
- Utilice viñetas en lugar de párrafos largos y verbosos.
- Escriba oraciones cortas en lugar de párrafos largos.

Tenga en cuenta que el uso de un lenguaje complejo no hace que la política sea más acreditada; lo único que logra es hacer que la gente no quiera leerla.



El primer paso que debe dar es **alinearse** con su alta dirección y las partes interesadas.

ALINÉESE Y NO ABARQUE DE MÁS

Como hemos mencionado, el primer paso que debe dar es alinearse con su alta dirección y las partes interesadas. Sus políticas suelen ser un reflejo directo de la cultura de su compañía. ¿Su alta dirección desea un entorno autoritario o exactamente lo contrario? ¿Desean que cada tipo de gasto esté definido o que existan pautas generales según las cuales los empleados puedan operar? ¿Cuál será el proceso de aprobación para los gastos?

Alinéese y no abarque de más

El primer paso que debe dar es alinearse con su alta dirección y las partes interesadas. Sus políticas suelen ser un reflejo directo de la cultura de su compañía.

- **¿Su alta dirección desea un entorno autoritario o exactamente lo contrario?**
- **¿Desean que cada tipo de gasto esté definido o que existan pautas generales según las cuales los empleados puedan operar?**
- **¿Cuál será el proceso de aprobación para los gastos?**

Una vez que tenga una orientación clara, puede establecer la expectativa y comenzar el proceso de desarrollo.

Tenga en cuenta que a menudo existe la tendencia a abarcar más con las políticas de T&E que intentan crear un entorno de “mandato y control”, en lugar de uno que fomenta el empoderamiento de los empleados (permitiendo a los empleados tomar decisiones para satisfacer mejor las necesidades de la compañía). Muchas compañías tienden a equivocarse por no confiar en sus empleados y se centran demasiado en lo que no se les permite hacer.

No castigue al 95% de los empleados que siempre desea hacer lo correcto por las acciones del 5% que desea aprovechar una situación.

Mantenga al día su política de T&E

Cada política es un documento dinámico y debe seguir el ritmo del cambiante panorama empresarial y la evolución de la compañía:

- **Revise sus políticas con las partes interesadas clave al menos una vez al año.**
- **Actualice cualquier cambio de política en sus herramientas de reservas y gastos para que todo esté alineado y, si está automatizado, sincronizado.**



Cada sección debe ser concisa, interesante y relevante.

En sus marcas, listos, **ya**

Defina los objetivos y la aplicabilidad de la política

La política de T&E define los estándares y principios para la adquisición y el reembolso de gastos de negocio. Es importante que los empleados vean a quién se aplica la política:

- **Establezca expectativas e imparcialidad en todos los niveles de gestión.**
- **Si procede, informe a los empleados de cualquier adición específica necesaria en su país debido a las normas locales.**
- **Mencione que, en ocasiones, es posible que deba agregar pautas temporales de T&E, como cuando hay una emergencia. Si eso sucede, se emitirán directivas independientes relacionadas con los viajes a los empleados pertinentes.**

Establezca responsabilidades

Recuerde a los lectores que todos comparten la responsabilidad fiscal por el bien de la compañía y que se les confía gastar en su nombre, así como ser representativos de la organización en todo momento:

- **Explique que la falta de cumplimiento de la política de T&E de la compañía puede dar lugar a riesgos legales y financieros.**
- **Sea claro desde el principio que la falta de cumplimiento por parte de un empleado podría dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.**
- **Proporcione enlaces a otras políticas, como su código de conducta o políticas de compras.**

Asegúrese de que los empleados sepan dónde pueden encontrar la política. También hay que tener en cuenta quién es responsable de actualizar esta política, poner fechas a las actualizaciones de la política y cómo se comunicarán esas actualizaciones a todos los empleados.



Índice

Su política de T&E debe proporcionar una orientación clara sobre dónde encontrar los diferentes componentes que conforman la política. ¿Cuáles son las categorías clave bajo las cuales escribirá?

Sea cual sea su decisión, necesita encabezados claros y los detalles importantes que se despliegan en cada categoría.

Esta es una lista de componentes críticos recomendados:

- Definiciones: viajes de negocios, cumplimiento, responsabilidad, sustitución de otras políticas
- Fraude y consecuencias de la elaboración de informes de gastos
- Programa de tarjetas corporativas
- Proveedores preferidos
- Pautas para gestión de riesgos y emergencias de viajes
- Metodologías aceptables para hacer una reserva de viajes: en línea, mediante agencia, directa de proveedores
- Procesos de aprobación de viajes, si corresponde
- Tipos de viaje aceptables, que incluyen línea aérea, ferroviario, clases de servicio y vuelos chárter
- Alojamiento y tipos de alojamiento aceptables: clases de servicio
- Transporte terrestre aceptable: tipos y clases de servicio
- Uso del automóvil propio, kilometraje
- Viajes de placer o personales: defina las reglas para añadir tiempo personal a un viaje de negocios
- Entretenimiento de negocios
- Alimentos y bebidas: pautas para asignaciones para comidas o por día
- Telecomunicaciones y conectividad
- Pautas/autorización para el reembolso de gastos
- Presentación de gastos de manera oportuna
- Requisitos de recibos
- Gastos reembolsables y no reembolsables
- Modificaciones específicas según el país



Consideraciones **generales**

Las grandes políticas de T&E deben estar alineadas y deben explicar claramente todas las pautas y reglas que espera que los empleados sigan.

Considere declarar los principios rectores al inicio. Por ejemplo, “nuestra cultura se desarrolla sobre una base de honestidad, integridad y confianza, y nuestro principio rector es que todos los empleados deben actuar en beneficio de la compañía en todo momento”.

Además, establezca expectativas y responsabilidades claras desde el principio, que incluyen las siguientes:

- **Cada empleado tiene la responsabilidad de leer, comprender y apoyar la política de T&E, que incluye los suplementos de política local pertinentes.**
- **Confiamos en que los empleados utilicen su buen criterio comercial al presentar los gastos de negocio.**
- **Todos los gastos deben ser razonables, y la aprobación de un gasto por parte de un gerente puede revertirse si la compañía considera que el gasto es excesivo, inapropiado o en conflicto con el código de conducta de la compañía. Si este es el caso, la compañía puede rechazar o denegar el reembolso de gastos.**
- **La compañía utiliza un proceso de auditoría de varios niveles para revisar todos los gastos de negocio. Cualquier uso indebido, fraudulento o inapropiado de los fondos o de elaboración de informes de la compañía dará lugar a medidas disciplinarias, que incluyen el despido (sujeto a las leyes aplicables)**

En el panorama empresarial actual, los empleados deben comprender los requisitos legales o las implicaciones de las autoridades fiscales con respecto al lugar desde el que realizan negocios y qué es lo que informan como gastos. La automatización de los programas de IVA o de impuesto sobre bienes y servicios es un elemento esencial de un programa de T&E cuando se hacen negocios en todo el mundo.



El resultado final es que **la automatización de gastos** puede ahorrarle dinero a su compañía y aumentar la productividad de sus empleados.

La automatización de gastos es un componente fundamental

Las mejores prácticas requieren políticas y procesos de T&E integrados en un formato digital que utilicen herramientas automatizadas. Va de la mano, incluso si lo gestionan organizaciones independientes.

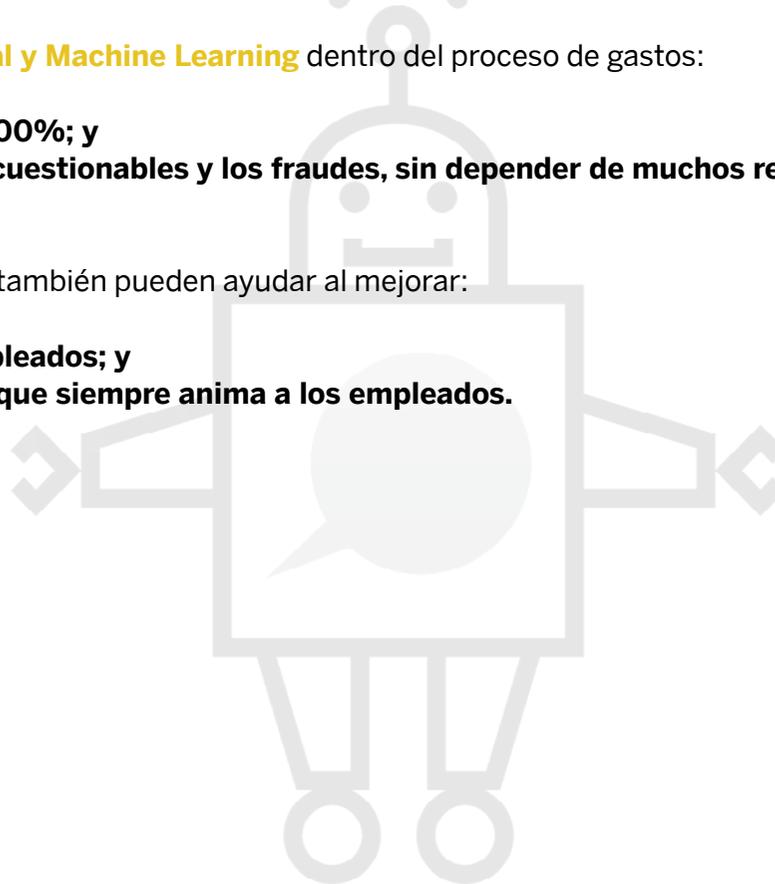
Además, el uso de herramientas digitales de gestión de viajes y gestión de gastos que se adapten a sus políticas dentro de las aplicaciones de software puede ayudar a asegurar que sus programas de adquisición a pago estén alineados y simplificados para los usuarios. El uso de la automatización no asegura que los empleados leerán y aplicarán sus políticas, pero cuando las integra en sus herramientas, los empleados siguen las políticas de forma predeterminada.

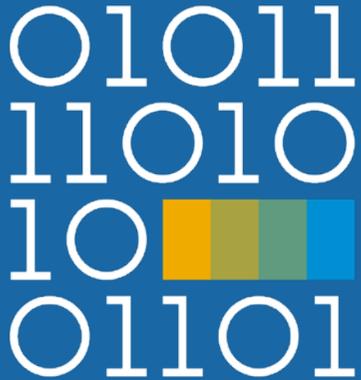
El uso **de inteligencia artificial y Machine Learning** dentro del proceso de gastos:

- **permite una auditoría del 100%; y**
- **ayuda a reducir los gastos cuestionables y los fraudes, sin depender de muchos recursos humanos.**

Los procesos digitales de T&E también pueden ayudar al mejorar:

- **la productividad de los empleados; y**
- **la velocidad de reembolso, que siempre anima a los empleados.**





Es **fundamental** ser capaz de proporcionar elaboración de informes generales de la compañía y detallados de la línea de negocio.

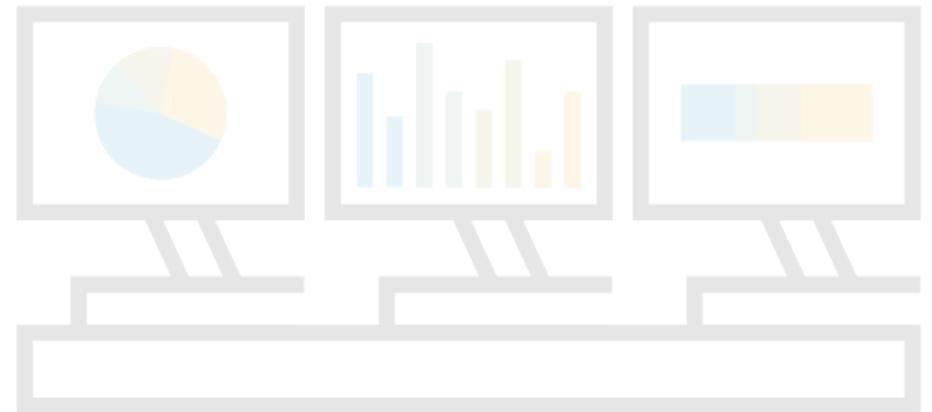
En cifras

La mejor fuente única de la verdad sobre gastos de viajes y gastos son los datos de sus gastos. Ahí es donde encontrará todos los gastos que no se cargan a tarjetas de crédito corporativas y cualquier gasto que vaya directamente al proveedor.

Simplemente no puede ejecutar un modelo de negocio eficaz sin información precisa y oportuna. Proporciona perspectivas sobre lo siguiente:

- **Cómo van sus programas de T&E**
- **Quiénes son sus proveedores clave y sus desgloses de costos medios**
- **Gastos por compañía, organizaciones e individuos en un sinfín de áreas, junto con gastos cuestionables, patrones de gastos, etc.**

Los datos de gastos son una **herramienta esencial** para ayudar a los miembros de gestión de T&E a convertirse en asesores de confianza para las líneas de negocio, ya que ayudan a los titulares de presupuestos a comprender mejor cómo se consume su presupuesto de T&E.





En última instancia, una política de T&E bien redactada ayudará a aumentar la adopción en lugar de la necesidad de hacer cumplir y a mejorar el ánimo de los empleados.

Conclusión

Cuando se trata de elaborar su política de T&E:

- defina objetivos y metas claros;
- céntrese en la simplicidad para ayudar a reducir los puntos de fricción de los empleados y mejorar la experiencia del usuario final;
- asegúrese de que los empleados sepan dónde pueden resolver sus dudas; y
- la mayor eficiencia de principio a fin, la productividad de los empleados, la facilidad de liquidación, la automatización de procesos y el análisis de datos de T&E deben ser sus principales impulsores.

Considere utilizar [software de T&E totalmente integrado](#) y aproveche al máximo la tecnología móvil existente. Una solución automatizada de T&E que llene automáticamente los cargos de proveedores, compañías de tarjetas de crédito, categorías de gastos comunes y recibos como gastos de comidas de negocios, alquiler de automóvil, tintorería, habitaciones de hotel y boletos de avión le puede ahorrar tiempo a los empleados. También puede ayudar a aumentar la productividad al permitirles centrarse en su propósito principal para la compañía.

Además, el uso de una [solución de gestión de gastos](#), que tiene funcionalidad de dispositivo móvil y permite la presentación y la aprobación de los gastos de los empleados a través de recibos fotografiados, no solo es esencial para el negocio, sino que se considera el mejor de su clase.



Recursos de soporte

Crear una política de gastos puede ser un proceso que requiere mucho tiempo. Aquí se presentan algunos recursos recomendados para ayudarle.

Libros electrónicos:

Estos libros electrónicos contienen consejos detallados (con ejemplos) para elaborar políticas de forma exitosa:

[Cómo crear políticas claras, que se puedan hacer cumplir y que mejoren la flujo de caja Diseñe o actualice su política de viajes y gastos:](#) para pequeñas y medianas compañías

Vaya un paso más allá con [esta guía](#), que le indica cómo desarrollar o mejorar un programa integrado de viajes y gastos.

Videos bajo demanda

Durante este [video bajo demanda](#), el experto Sergio Díaz nos da a conocer, en menos de 15 minutos, las ventajas que existen al motivar una cultura exitosa de cumplimiento en su compañía.

Estos recursos de capacitación de administración de clientes abarcan todo, Desde las mejores prácticas hasta las herramientas que puede utilizar para crear políticas de gastos que apoyen cambios positivos:

[5 pasos para un viaje de negocios sostenible](#)

Estamos aquí para ayudarle a asegurar que su política y programa se adapten a sus necesidades y para ayudarle a aprovechar al máximo su inversión en soluciones de T&E. Comuníquese con su representante de SAP Concur cuando esté listo para explorar la elaboración o la mejora de su política de gastos. O visítenos en línea en concur.com.mx para obtener más información.

Plantillas

Crear una política desde cero puede parecer abrumador, pero una plantilla de política de gastos puede ayudarle a comenzar:

Nuestro [diseñador de políticas de gastos](#) le ayudará a crear una plantilla de política de gastos personalizable con unos cuantos clics.

Este [documento](#) explica cada sección que debe abarcar, sugiere encabezados y brinda ejemplos de texto para copiar o modificar para reflejar las necesidades de su compañía.

Blogs

Esta [publicación de blog](#) comparte los mejores consejos sobre cómo convertirse en un proveedor y asesor de confianza de la política de viajes y gastos en su compañía.

