

Viajes y gastos 2025

Cuatro tendencias y predicciones
de los expertos en el sector.



Para avanzar hacia el futuro.

Si la compañía no avanza, es posible que esté retrocediendo. Pero, ¿qué significa eso en un mundo que siempre se mueve más rápido? ¿Cuál es el siguiente paso para el área de viajes y gastos (T&E)? ¿Y cómo se verá afectada su organización?

Preguntamos a los expertos: profesionales experimentados que tienen mucha experiencia y han viajado mucho. Ellos entienden de lo que hablan y han ayudado a las últimas tecnologías de T&E a avanzar. Hablan con cientos de líderes, proveedores y expertos del sector de viajes y gastos. Tienen una visión clara de hacia dónde nos dirigimos.

Esta guía lo lleva con ellos. A los avances que se avecinan. A la estabilidad que ven en T&E. Y al camino que le hará avanzar más rápido.



Aquí vamos.

Predicción 1

La ralentización de la inflación aumentará las oportunidades de viajes.

Obtenga más por su dinero.

La creciente inflación de 2023 hizo que el gasto en viajes superara los niveles previos a la pandemia (1,48 billones de USD para finales de 2024, según la Asociación Mundial de Viajes de Negocios). Sin embargo, el volumen de viajes no se ha mantenido a la par, lo que significa que las compañías han gastado más para viajar menos. Sin embargo, a medida que la inflación continúa ralentizándose, las compañías pueden esperar más a cambio de su dinero.

Algunas organizaciones también podrían ver un repunte en los presupuestos de T&E, pero si esos presupuestos aumentan o se mantienen estables, los líderes empresariales esperan obtener más valor de cada dólar, yen o euro que gasten en viajes.

“A medida que los líderes se esfuerzan por posicionar a su compañía para el crecimiento en 2025, seguirán intentando mantener los gastos de los empleados en los niveles de 2024. A medida que la inflación se ralentice, es probable que muchos líderes esperen que su presupuesto para T&E rinda más en 2025, aunque se mantenga constante año tras año”.

– Christopher Juneau, vicepresidente sénior,
director de Marketing de Productos de SAP Concur,
ISBN de Marketing y soluciones

Predicción 1

La ralentización de la inflación aumentará las oportunidades de viajes.

La respuesta es la integración.

Reunir los T&E en una sola plataforma es clave para la visibilidad, y la visibilidad es clave para garantizar que los presupuestos de viaje lleven a su compañía lo más lejos posible. Por otro lado, los sistemas dispares y desarticulados solo ralentizan. Reducen la visibilidad y aumentan los costos y la probabilidad de cometer errores.

Pero con un sistema integrado y una fuente de datos veraces, su compañía tendrá toda la información que necesita para funcionar al máximo. Además, con la visibilidad de los datos en tiempo real, tendrá una imagen clara y precisa de sus gastos antes, durante y después de reservar un viaje. Así podrá negociar tarifas con los proveedores de forma más eficaz, ajustar previsiones, diseñar planes y priorizar presupuestos.

Con una plataforma unificada, también puede estar seguro de que sus políticas se aplican de manera consistente a medida que los viajeros reservan viajes y envían gastos, protegiéndolo contra errores costosos, fraude, sobrepagos y más.

¿Qué puede esperar de las expectativas de los viajeros?

Las expectativas de los viajeros seguirán creciendo prácticamente en todos los sentidos. Querrán algo más que sitios básicos o aburridos de reservas de viajes. Tendrán cada vez más exigencias de seguridad, especialmente en términos de actualizaciones continuas, información en tiempo real y soluciones de autoservicio basadas en aplicaciones durante eventos como clima extremo o alteraciones geopolíticas (ambos influyen cada vez más en las decisiones de viaje y ponen el deber de protección en el punto central).

También se espera que aumente la exigencia de viajes combinados (la combinación viajes de placer con viajes de negocios). Si está esperando que el movimiento de regreso a las oficinas y más contratación dentro de la distancia de la sede central reduzcan los viajes de trabajo/esparcimiento, tenga cuidado. A medida que los millennials y las personas de la generación Z de más edad dominen los roles de viajeros corporativos y toma de decisiones, las compañías que se desarrollaron en torno a la experiencia de los empleados — lo que incluye la flexibilidad de viajes— tendrán que seguir ofreciendo esas ventajas si esperan mantener los mismos niveles de productividad, satisfacción y retención de la fuerza laboral.



Predicción 1

La ralentización de la inflación aumentará las oportunidades de viajes.

Cómo puede mantenerse a la delantera.

Mantenerse al día con estas expectativas es fundamental para hacer que los viajeros participen, además de para mantenerlos seguros y comprometidos con la compañía. Entonces, ¿por dónde debería empezar?



Busque maneras de crear experiencias de compra a reserva más rápidas con opciones de reserva que se personalicen según las preferencias del viajero y se ajusten a las políticas. Esto significa reconocimiento del estado de lealtad, contenido ampliado de sistema global de distribución (GDS) y mapas mejorados para seleccionar asientos de aerolíneas y encontrar alquileres de automóviles cerca de ubicaciones clave del viaje. También significa la capacidad de ver y ordenar las opciones de transporte y hotel con base en las emisiones de gases de efecto invernadero.



Busque aplicaciones que puedan entregar notificaciones en tiempo real cuando haya un posible incidente de la aerolínea, el aeropuerto o meteorológico que pueda interrumpir drásticamente un viaje. Estas aplicaciones deben proporcionar un fácil acceso a las últimas pautas y requisitos de viaje, para que los viajeros puedan buscar sus destinos y tomar decisiones informadas sobre dónde ir (o no ir) antes de reservar, ofreciendo información sobre todo, desde hospitales y farmacias locales hasta disturbios políticos, contaminación ambiental y puntuaciones de seguridad de vecindarios para mujeres y comunidades LGBTQ. Por último, estas aplicaciones deben enviar recordatorios de renovación de pasaporte para ayudar a los viajeros a evitar el estrés y el costo de esforzarse por renovar su pasaporte en el último momento, ya sea para viajes personales o de negocios.



Predicción 2

La precaución temprana reforzará una mayor confianza en la IA generativa para la gestión de viajes y gastos.

Más inteligente que la IA.

Decir que la inteligencia artificial (IA) seguirá afectando a los viajes de negocios el próximo año es como decir que el dinero afectará a su presupuesto. Pero, ¿saber cómo se utilizará la IA y cómo puede usted aprovechar las ventajas? *Eso sí es útil.*

Los equipos de finanzas y viajes que gestionen el proceso y el gasto comenzarán a ajustar las políticas de T&E para tener en cuenta las capacidades de la IA y la automatización. ¿En qué consiste? Más compañías utilizarán la IA para hacer una mayor parte del trabajo administrativo que tradicionalmente requería mucho tiempo de supervisión humana, lo que responde a preguntas como:

- ¿Deben los gerentes aprobar todos los informes de gastos?
- ¿Necesitan revisarlos?
- ¿Cómo se pueden modificar las políticas y reglas para que los viajeros pasen el menor tiempo posible en herramientas de T&E?

Hacer esto y ampliar la inteligencia dentro de sus procesos dependerá de la integración de sus sistemas de T&E.

“No se debe disuadir a los proveedores de soluciones. Esta es una oportunidad para generar confianza y fortalecer las ofertas de IA, lo que en última instancia pondrá a todos en un buen lugar cuando los usuarios, y sus empleadores, estén listos para dar ese salto”.

– Jen Moyse, vicepresidente, director de Experiencia del Usuario y Asistencia al Usuario, SAP Concur

Predicción 2

La precaución temprana reforzará una mayor confianza en la IA generativa para la gestión de viajes y gastos.

Una vez más, todo es cuestión de integración.

Cuando los viajes y los gastos estén juntos, la IA, lo que incluye los modelos de Machine Learning, será sus ojos y oídos en todo el espectro. Ofrecerá auditorías más precisas e inteligentes gracias al análisis cada gasto, la identificación de posibles fraudes y la certeza de que no se perderá nada. Profundizará en el gasto para destacar duplicaciones, errores y compras fuera de la política, así como patrones de gasto al contado que los procesos manuales (y los ojos humanos) simplemente no pueden ver. Además, automatizará tareas como la validación de transacciones para el cumplimiento, lo que dará lugar a menos informes de gastos tradicionales y a un mayor enfoque en los informes de *excepción*.



En 2025, verá que estos casos de uso de IA avanzan a lo largo de dos rutas a un ritmo razonable.

1 Para los líderes financieros, 2025 será el momento de incorporarse a la IA. Aprenderán a usarla dentro de los procesos financieros para tomar decisiones más informadas sobre dónde invertir. Exigirán el [retorno de la inversión de la IA](#) y evaluarán los ahorros tangibles e intangibles, como el aumento de la eficiencia, la experiencia positiva del usuario y la mejora del cumplimiento. Y usarán la IA para hacer un trabajo más estratégico, como la previsión y la gestión de riesgos.

2 Para los viajeros, 2025 será el año del escepticismo saludable —o el optimismo prudente— de la IA. El [6.º Informe anual de la investigación de viajeros de negocios globales](#) descubrió que el 95% de los viajeros de negocios considerarían utilizar la automatización impulsada por IA para respaldar sus tareas. Pero los viajeros aún dudarán en dejar de tener el control total y, en vez de hacer eso, se acercarán cuidadosamente a las herramientas de IA manteniendo un enfoque experimental. La IA será vista como un “asistente práctico” utilizado para obtener recomendaciones o identificar anomalías de gastos, pero los viajeros aún no se sentirán cómodos de que la IA reserve sus viajes o envíe sus informes de gastos por ellos.



Predicción 2

La precaución temprana reforzará una mayor confianza en la IA generativa para la gestión de viajes y gastos.

¿Qué debe esperar?

La IA se hace literalmente más inteligente cada segundo y, en el próximo año, verá avances asombrosos en las herramientas que los viajeros, y usted, utilizan cada día.



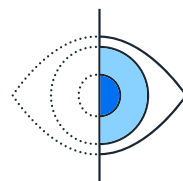
Aprobaciones previas al viaje:

Espere que la IA generativa proporcione rangos de precios claros y precisos basados en los requisitos del viaje. De esta manera, se tiene una predicción precisa del costo total de un viaje *antes* de gastar dinero, lo que hace que el cumplimiento y el ahorro de costos sean más seguros.



Mayor personalización:

La IA simplificará la experiencia de hacer reservas con modelos de Machine Learning que proporcionan recomendaciones de itinerario basadas en las preferencias históricas de cada viajero, asegurándose de que estas recomendaciones se ajusten a las políticas de eficiencia, consideración medioambiental y rentabilidad de la organización.



Orientación:

Los modelos de lenguaje grandes (LLM) y el Machine Learning ofrecerán:

- Asistencia de chat de principio a fin, no solo para consultas y reservas de los viajeros, sino también para preguntas relacionadas con gastos y políticas.
- Notificaciones previas al viaje, que tengan en cuenta la política sobre asignaciones para comidas, selecciones de asientos y otros aspectos comunes de un viaje.
- Previsión de interrupciones del viaje, además de opciones de cambio de reserva de autoservicio.



Predicción 3

La consolidación de compañías de gestión de viajes (TMC) continuará, mientras que las aerolíneas y los viajeros cosecharán las ventajas de la nueva capacidad de distribución (NDC).

Las preocupaciones sobre la consolidación y el contenido continúan desde 2024.

Dos de las tendencias clave del sector turístico que destacamos en 2024 continuarán en 2025, pero de formas ligeramente diferentes.

En primer lugar, las TMC se seguirán consolidando y, a medida que crezcan, pueden tener más ventaja en las negociaciones con sus proveedores para beneficiar a clientes como usted. También necesitarán un mayor número de transacciones para distribuir los costos entre ellas, por lo que buscarán activamente nuevos clientes y nuevas formas de ampliar los viajes. E invertirán en tecnología para impulsar un crecimiento más eficiente, en especial cuando se trata de IA. Por ejemplo, pueden utilizar los LLM para leer las políticas de viaje y las reglas de tarifas, e incluso para responder a correos electrónicos básicos de los clientes.

En segundo lugar, el frenesí del año pasado por la [fragmentación del contenido \(lo que incluye la NDC\)](#) se calmará en los próximos 12 meses. Pero sigue siendo un problema importante para los gerentes de viajes. El [6.º Informe anual de investigación de gerentes de viajes globales](#) reveló que:



El 36% de los gerentes de viajes menciona que el hecho de que “las líneas aéreas que no comparten contenido completo de los canales tradicionales” hará que sus trabajos sean más desafiantes el próximo año.

Sin embargo, los expertos esperan cierta mejora.

Predicción 3

La consolidación de TMC continuará, mientras que las aerolíneas y los viajeros cosechan las ventajas de la nueva capacidad de distribución (NDC).

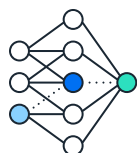
“A finales de 2025, las aerolíneas y los viajeros de negocios se darán cuenta de las ventajas de la nueva capacidad de distribución (NDC), lo que incluye una mejor personalización, agrupación, precios continuos y ahorros”.

– Charlie Sultan, presidente de Concur Travel

¿Cómo aprovechar estas tendencias?



La primera recomendación es fundamental: **Necesita la flexibilidad para trabajar con cualquier TMC que mejor se adapte a usted**, de modo que a medida que continúe la consolidación y cambien sus asociaciones, sus opciones no se vean limitadas por la solución de gestión de viajes.



Luego, debe poder **aprovechar el contenido sobre viajes que tiene a su disposición y que cada vez es más diverso**. Además de la NDC mencionada anteriormente, es importante que su herramienta de hacer reservas ofrezca un nivel de configurabilidad que permita las opciones que usted y sus viajeros necesitan. En otras palabras, todo se reduce a las opciones: la flexibilidad para elegir lo que mejor funciona para su compañía y sus viajeros. Esto puede consistir en lo siguiente:

- La capacidad de trabajar con cualquier compañía de gestión de viajes (TMC).
- Diversas opciones de hotel.
- Operadores aéreos de bajo costo.
- Grandes redes ferroviarias en Europa y en todo el mundo.
- Proveedores no tradicionales como Uber y Airbnb.



Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán en toda la alta dirección para implementar tecnologías emergentes.

A medida que las necesidades de los viajeros siguen expandiéndose, las compañías necesitan que sus líderes financieros asuman mayores responsabilidades en toda la organización. Y con esos roles más amplios, vienen mayores expectativas.

“La asociación entre Finanzas, TI y Seguridad se debe seguir fortaleciendo, de modo que el regreso a la oficina y el aumento de las tendencias de viajes no añadan riesgo a la postura general de la compañía. Los incidentes de seguridad y privacidad suponen riesgos significativos para las compañías, por lo que las inversiones que ayudan a impulsar el efectivo (p. ej., el pago automático) y mejorar la postura de seguridad muy probablemente se clasificarán en niveles mayores entre las prioridades”.

– Victor Domingos, director financiero,
SAP Concur

El creciente rol de Finanzas.

El rol de las finanzas se ha expandido durante un tiempo y no muestra signos de desaceleración. De hecho, el 82% de los directores financieros afirma que el rol ha crecido significativamente en los últimos cinco años, ya que los temas de medio ambiente, sociales y de gobernanza (ESG) y fusiones y adquisiciones (M&A) formaron parte de su ámbito en los últimos dos años.*

Finanzas tendrá una voz más amplia y una influencia aún mayor en el impulso a la innovación en toda la compañía en 2025. ¿En qué consistirá? Piense en el director financiero como el copiloto del director ejecutivo.

De acuerdo con el [Informe CFO Insights de SAP Concur 2024](#), ya se les pide a los directores financieros que se acerquen a los ejecutivos sénior y que ayuden a impulsar la toma de decisiones rápida y basada en hechos, aprovechando las herramientas tecnológicas para analizar y predecir tendencias.

* Fuente: [The Super CFO](#), EgonZehnder, 2024

Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán en toda la alta dirección para implementar tecnologías emergentes.

Finanzas nos une a todos.

En el próximo año, Finanzas seguirá llegando más allá de la función financiera para hacer avanzar la compañía. Su enfoque incluirá todo, desde la expansión de la compañía hasta la privacidad de los datos, desde la gestión del talento hasta la sostenibilidad. Esto es lo que puede esperar:



Cumplimiento y sostenibilidad:

A medida que aumentan los viajes, también lo harán los requisitos normativos en torno a la sostenibilidad medioambiental. Finanzas desempeñará un rol fundamental en la orientación de las inversiones tecnológicas que priorizan el cumplimiento y los criterios ESG, como soluciones que proporcionan planeación e inteligencia de carbono, ofrecen recompensas a los viajeros por tomar decisiones sostenibles o gestionan donaciones basadas en el kilometraje y de compensaciones de carbono a organizaciones sin ánimo de lucro centradas en el clima. Y según un informe de la Sloan del MIT de 2024, el aumento de la legislación en materia de sostenibilidad podría dar lugar a que algunas organizaciones gasten tanto en la elaboración de informes no financieros como en la de informes financieros.



Seguridad y privacidad de los datos:

A medida que los riesgos asociados con las filtraciones de datos, las fallas del sistema y otros incidentes de ciberseguridad continúan creciendo, Finanzas se asociará con TI para identificar inversiones tecnológicas que refuercen la infraestructura, minimicen la exposición a riesgos, optimicen los costos y mejoren la resiliencia. Estas incluyen:

- Realizar varias auditorías internas y de terceros de forma programada.
- Ofrece inicio de sesión único (SSO), que permite a los usuarios acceder a múltiples aplicaciones utilizando un conjunto de credenciales. La compatibilidad con SSO basado en SAML permite a las organizaciones tener un mayor grado de control sobre la gestión de id. de usuario y la política de autenticación.
- Proporcionar varias opciones de conectividad que respalden la experiencia del usuario al tiempo que se alinean con las políticas de seguridad de la compañía y las necesidades de integración de software.



Integración de datos:

Para garantizar que cuenten con una estrategia de gestión de datos integrada, las compañías trabajarán en todas las funciones para identificar los silos de datos que conducen a los silos empresariales, reuniendo los datos en una sola ubicación para mejorar el consumo de datos y reducir los gastos generales de datos, sin aumentar la plantilla ni la carga de trabajo.



Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán en toda la alta dirección para implementar tecnologías emergentes.

Finanzas nos une a todos.

Más de lo que puede esperar de finanzas el próximo año:



Evaluaciones de IA:

Los responsables financieros deberán saber cómo se puede utilizar la IA en los procesos financieros y otros procesos críticos para la compañía, para poder tomar decisiones informadas sobre dónde invertir. También exigirán una evaluación exhaustiva del retorno de sus inversiones en IA para poder evaluar ahorros tangibles e intangibles, como una mayor eficiencia, experiencias positivas de usuario y un mejor cumplimiento.



Colaboración interdisciplinaria:

Los líderes financieros colaborarán con TI para identificar oportunidades de automatización de viajes, gastos y facturas basadas en los puntos débiles existentes y los flujos de trabajo manuales. El [informe CFO Insights de SAP Concur 2024](#) descubrió que el 58% de los directores financieros quieren colaborar con los líderes de TI en el control de costos y el 56% en iniciativas de IA. También quieren trabajar con los responsables de RR. HH. para incentivar a los empleados con mejor desempeño (64%) y abordar los problemas de diversidad (56%).



Expansión y crecimiento:

Los líderes financieros ofrecen las habilidades, así como una visión holística de la compañía, que los convierten en un socio ideal para los equipos de TI e ingeniería mientras trabajan en la exploración de nuevos mercados, la creación de soluciones, la automatización y estandarización de procesos interfuncionales y la transformación del modelo de negocio. Según el informe CFO Insights, el 57% de los directores financieros y líderes financieros sénior están invirtiendo mucho para crecer.



Predicciones positivas.

No se garantiza ninguna predicción, por supuesto, pero es difícil encontrar una mejor imagen del futuro panorama de T&E que la que verá aquí. Y entre todas las expectativas que estos expertos están planeando, una cosa es segura:

Hay avances en el horizonte.

Los verá en forma de innovaciones de IA, en integraciones de sistemas que le muestran cómo llevar su compañía más allá, en nuevas formas de contenido sobre viajes que se traducen en nuevas oportunidades y formas de ahorrar, y en colaboración entre funciones que aportan mejores ideas. Y no tiene que ser un experto para ver que así es como avanzará más rápido.

Para obtener más información, lea [Cómo crear un programa de viajes y gastos más resiliente y adaptable](#).

También puede seguir adelante con la [Guía para el éxito del gerente de viajes](#).



esINT (25/12)

© 2024 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.

