

# Cómo elegir la solución adecuada de gestión de viajes y gastos



# Índice

- 3** Introducción
- 4** Gestión unificada de viajes y gastos
- 7** Funcionalidad crítica para su solución de T&E
- 9** 11 preguntas que debe hacer a su proveedor de tecnología
- 10** El valor de los T&E inteligentes, integrados y automatizados
- 13** Conclusión



## INTRODUCCIÓN

El futuro está lleno de incógnitas. Prepárese para lo que venga con una solución de T&E integrada.

Actualmente, las organizaciones deben seguir esperando lo inesperado. En medio de una perspectiva financiera desigual que es poco probable que cambie a corto plazo, los equipos de finanzas y TI de compañías de todos los tamaños están priorizando inversiones a corto y medio plazo para impulsar la eficiencia y la productividad. Una de las principales áreas en las que es importante impulsar esta eficiencia y productividad es la de viajes y gastos (T&E).

Hoy en día, muchas compañías utilizan soluciones de viajes para optimizar las reservas de viajes, así como software de gestión de gastos para ayudar a los empleados a enviar gastos y acelerar el procesamiento y el pago. Desafortunadamente, cuando estos procesos no están integrados, los empleados y los equipos de finanzas pueden tener dificultades para obtener los datos que necesitan

para dirigir la compañía de manera eficiente y efectiva. Además, las organizaciones no pueden aprovechar las tecnologías avanzadas actuales, como la inteligencia artificial (IA), el Machine Learning y otras que pueden optimizar y automatizar procesos y flujos de trabajo.

El propósito de esta guía es proporcionar a su organización la información que necesita para investigar, evaluar y comprar con éxito una solución de T&E integrada. En las páginas siguientes, encontrará información útil sobre el cambiante panorama del Business Travel, las capacidades y funciones más importantes que debe buscar en una solución de T&E y las preguntas que debe hacer a los proveedores de tecnología. También encontrará información sobre la solución de T&E de SAP® Concur® y por qué es la solución adecuada para su compañía.



# 78%

de los responsables de la toma de decisiones quieren una sola solución para gestionar todo su proceso de T&E.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> [Potencie el futuro del trabajo con soluciones inteligentes de viajes y gastos](#), un estudio comisionado realizado por Forrester Consulting en nombre de SAP Concur, mayo de 2023.

## GESTIÓN UNIFICADA DE VIAJES Y GASTOS

# Una necesidad apremiante de unificar los procesos de gestión de T&E

La transformación digital ha cambiado el panorama de software, lo que lleva a las compañías a replantearse sus opciones tecnológicas. Pero el panorama de T&E ha experimentado algunos cambios profundos en los últimos años y lo que puede haber funcionado recientemente puede que ya no sirva para su organización.

El trabajo remoto aumentó significativamente y el trabajo flexible parece haber llegado para quedarse, y la mitad de los ejecutivos financieros (51%) afirman que sus organizaciones seguirán teniendo trabajo remoto a tiempo completo o parcial en los próximos dos años.<sup>2</sup> Esto ha dado lugar a nuevas tendencias en viajes de negocios, como reuniones de equipos en toda la compañía, así como categorías de gastos para equipar las oficinas domésticas. Y con los empleados dentro y fuera de la oficina, un software uniforme y fácil de usar, que los lleve a tomar decisiones conscientes de los costos y que cumplan con las normas y que ayude a facilitar las aprobaciones es más importante que nunca.

Otras tendencias, como se indica en un informe reciente de IDC MarketScape, incluyen:<sup>3</sup>

- Un papel más importante para la salud, la seguridad y las aprobaciones previas al viaje
- La demanda de una experiencia de T&E completamente digital y moderna para los empleados
- Necesidad de que las soluciones de viajes corporativos incluyan características para cuestiones de ESG como la sostenibilidad

Tendencias como estas están en constante evolución, al igual que las necesidades individuales de la organización, como la ampliación de los viajes en tiempos de expansión, el aumento del control de costos cuando la inflación sube o el cumplimiento de las nuevas normativas del sector. Sin embargo, lo que no cambia para las compañías es la necesidad de gestionar los viajes y gastos de la organización de forma más eficiente y efectiva.

Para diseñar una base flexible que esté lista para el cambio, que unifique los viajes y gastos para brindar una experiencia óptima a todos los empleados y que impulse mejores decisiones y más rápidas basadas en datos de gastos, su organización necesita una solución de T&E integrada.



<sup>2</sup> Oxford Economics y SAP Concur, *Empowering Your People* (Cómo empoderar a su gente), 2022.

<sup>3</sup> IDC, *IDC MarketScape: Worldwide SaaS and Cloud-Enabled Travel and Expense Applications for Enterprise 2022-2023 Vendor Assessment (Evaluación de proveedores de 2022-2023 a nivel mundial de aplicaciones de gestión de viajes y gastos habilitadas para la nube y SaaS)*, documento n.º US49022122, diciembre de 2022.

## GESTIÓN UNIFICADA DE VIAJES Y GASTOS

Cuando su compañía utiliza una solución de T&E intuitiva, inteligente y automatizada, toda su organización obtiene ventajas.

- Los empleados pueden reservar viajes, enviar gastos y aprobar informes sobre la marcha con soporte dentro de la aplicación que les guía para tomar decisiones que cumplan con las normas, y así puedan volver a su trabajo principal más rápido.
- Los responsables del presupuesto pueden ver los datos sobre reservas, itinerarios y gastos, todo en un solo lugar, obtener alertas de presupuesto y proporcionar aprobaciones previas para gestionar los gastos antes de que ocurran.
- El equipo de finanzas obtiene tableros y datos de gastos más completos y precisos para supervisar el gasto y el flujo de caja, informar decisiones oportunas y ayudar a la compañía a crecer y aumentar sus dimensiones.
- Los gerentes de viajes pueden cambiar y hacer cumplir las políticas más fácilmente, mejorar el deber de protección y ayudar a los empleados a tomar decisiones de gastos ecológicas para contribuir a los objetivos de sostenibilidad.

- TI obtiene la facilidad de unificar datos entre aplicaciones de back-office e incluso conexiones con socios de viajes.

En general, al automatizar e integrar los procesos de T&E, una solución de primera clase ayuda a optimizar el trabajo, mitigar el riesgo y proporcionar la flexibilidad y el control que su organización necesita para gestionar los gastos bajo cualquier circunstancia.

Aunque hay muchas compañías de software que ofrecen soluciones de T&E, que se incluirán en el informe de evaluación de proveedores de IDC MarketScape más reciente para aplicaciones de T&E empresariales, los proveedores deben ofrecer:<sup>4</sup>

- Una oferta de SaaS o en la nube
- Funciones de gestión de viajes (p. ej., aprobaciones previas al viaje, reserva de viajes, gestión de itinerarios y gestión de políticas de viajes)
- Funciones de gestión de gastos (p. ej., gestión de recibos, gestión de pagos de gastos y gestión del flujo de trabajo)
- Una experiencia de usuario integrada para la gestión de T&E



“

Las aplicaciones de viajes y gastos deben concordar con la nueva compañía digital y la forma preferida de absorber la tecnología”.

**KEVIN PERMENTER**  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN,  
APLICACIONES  
FINANCIERAS, IDC

<sup>4</sup> Ibid.

## GESTIÓN UNIFICADA DE VIAJES Y GASTOS

Las herramientas digitales que se encuentran en el cuadrante “líder” del informe tienden a ofrecer plataformas más robustas que incorporan tecnologías avanzadas que mejoran la productividad, la visibilidad y la eficiencia. Examinemos estas características en detalle:

- **Automatización del flujo de trabajo:** Estas herramientas pueden capturar automáticamente información esencial desde fuentes de gastos tales como correo electrónico, cuentas de tarjetas de crédito o fotos de recibos, y rellenar automáticamente los campos del informe de gastos. Para los viajes, las aplicaciones pueden hacer recomendaciones que tengan en cuenta las políticas de la compañía, a los proveedores preferidos con precios negociados, opciones de viajes sostenibles y preferencias personales de los empleados. Las soluciones también permiten a los gerentes crear reglas para ejecutar automáticamente procesos de aprobación y auditoría.
- **Inteligencia artificial:** Pocas compañías pueden permitirse el tiempo o los costos necesarios para auditar cada gasto, pero la IA puede examinar cada dólar o euro de los gastos y marcar partidas que parecen no cumplir con la normatividad, las leyes fiscales y las políticas corporativas. También se puede usar para descubrir automáticamente los gastos que entran dentro del impuesto sobre el valor agregado (IVA) y las reglas de prestaciones gravables para empleados.
- **Analítica avanzada:** Gracias a que capturan datos de los gastos de forma rápida y más precisa, y brindan opciones de elaboración de informes preconfiguradas y personalizadas, las plataformas modernas de T&E pueden ayudar a las compañías a comprender y controlar mejor los gastos. Al usar estas perspectivas en patrones comunes de gastos, las compañías pueden ajustar las políticas de T&E para reflejar la realidad y encontrar oportunidades de ahorro en costos.
- **Amplia integración:** Las herramientas digitales actuales incluyen potentes API y ecosistemas de socios que crean un flujo de trabajo más conectado y fluido con sistemas como herramientas de reservas externas, tarjetas de crédito y aplicaciones de viajes. Y los sistemas internos como las soluciones de planificación de recursos empresariales (ERP), finanzas y gestión de capital humano permiten que la información fluya de forma rápida y sencilla.

Las compañías identificadas como “líderes de estrategia de IA” son más eficaces que las que no utilizan IA y automatización sofisticadas en:<sup>5</sup>

### TAREAS RELACIONADAS CON FINANZAS

82% vs. 62%

### ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DE GASTOS

74% vs. 62%

### MANTENIMIENTO DE LA VISIBILIDAD FINANCIERA

80% vs. 62%

### PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO

80% vs. 63%

<sup>5</sup> Oxford Economics y SAP Concur, *Becoming More Efficient* (Cómo volverse más eficientes), 2022.

## FUNCIONALIDAD CRÍTICA PARA SU SOLUCIÓN DE T&E

# Selección de las funciones y funcionalidad que más importan para su compañía

Para gestionar de forma más eficaz los viajes y gastos, necesita una solución que sea lo suficientemente integral y potente como para resolver una amplia variedad de problemas, tales como una mala visibilidad de los gastos, un proceso ineficiente, políticas poco claras, sistemas aislados, experiencias frustrantes de usuarios, entre otros. Al elegir una plataforma de T&E integrada para su compañía, busque ofertas que proporcionen la siguiente funcionalidad:

**Compatibilidad con la integración:** Elija soluciones que permitan la integración con otros sistemas corporativos relacionados, como el ERP, cuentas por pagar, gestión del capital humano y gestión de relaciones con los clientes. Las soluciones también deben brindar acceso a un amplio ecosistema de socios para que pueda conectarse con aplicaciones relacionadas de viajes, de usuario final y empresariales.

**Seguridad de los datos:** Para protegerse contra amenazas de seguridad de datos, las soluciones de T&E deben incluir los protocolos de seguridad más recientes y la capacidad de detección de patrones de fraude. Las herramientas adecuadas ayudarán a prevenir amenazas de datos tanto internas como externas.

**Inteligencia y automatización:** La automatización básica se da por hecho. Debería buscar una solución que ofrezca automatización avanzada, IA y Machine Learning, y automatización de procesos. Debe incluir datos de transmisión en tiempo real que ayuden a garantizar el cumplimiento de normas y generen perspectivas significativas basadas en información precisa y actualizada.

**Métodos de pago avanzados:** Las soluciones de gestión de gastos que integran los pagos con los informes de gastos pueden reducir en gran medida la cantidad de tiempo necesario para ejecutar los procesos anteriormente manuales y, en gran medida, basados en papel, que están involucrados en el reembolso de gastos.



## FUNCIONALIDAD CRÍTICA PARA SU SOLUCIÓN DE T&E

### **Compatibilidad con transacciones globales:**

Las organizaciones que hacen negocios en varios países necesitan un software que pueda manejar problemas multinacionales y de múltiples divisas de todo el mundo, así como varios idiomas y asuntos normativos y fiscales.

**Analítica:** Las soluciones que admiten funciones avanzadas de analítica y elaboración de informes ayudan a los administradores de finanzas y viajes a obtener visibilidad de los viajes, los patrones de gasto y la sostenibilidad de viajes de los empleados. Para programas de T&E complejos o variados, busque un proveedor que ofrezca servicios de consultoría para personalizar los informes y tableros de acuerdo a sus necesidades.

**Deber de protección:** Las compañías deben invertir en soluciones que ayuden a los gerentes de viajes y a los responsables de RR. HH. a evaluar y a gestionar la seguridad de los empleados. Para satisfacer el deber de protección de los empleados y viajeros de negocios, necesita tener acceso a los datos de ubicación de sus empleados en tiempo real integrados con datos sobre itinerarios e información sobre alertas de seguridad.

**Facilidad de uso:** Al gestionar tareas de T&E, los empleados y gerentes prefieren una experiencia intuitiva con el menor número de toques posible, interfaces definidas y orientación y guía dentro de la aplicación.

**Movilidad:** Los viajeros de negocios necesitan tener acceso a herramientas de reserva de viajes y elaboración de informes de gastos en el momento y desde sus teléfonos inteligentes, desde tomar fotos de sus recibos y capturar kilometraje para generar informes de gastos instantáneos hasta verificar sus itinerarios y aprobar informes sobre la marcha.

**Estabilidad de proveedores y apoyo a la innovación:** Consulte el historial y las hojas de ruta de los productos de las compañías de su lista de proveedores de T&E. ¿La compañía está establecida y es estable? ¿Cómo están innovando actualmente y cuáles son sus planes para apoyar las necesidades cambiantes de los clientes en el futuro?



## 11 PREGUNTAS QUE DEBE HACER A SU PROVEEDOR DE TECNOLOGÍA

### Elección del proveedor de soluciones adecuado

Una parte clave para elegir el proveedor adecuado de soluciones de automatización de gastos es hacer las preguntas adecuadas y obtener respuestas que le ayudarán a evaluar qué es lo mejor para su organización. Asegúrese de mantener esta lista con usted al hablar con proveedores de soluciones.

1. ¿Cómo captura los recibos y los convierte en partidas de gastos? (Asegúrese de que el proveedor utiliza más que un reconocimiento óptico de caracteres - OCR, tal como la validación humana o IA y Machine Learning.)
2. ¿Cuánto tiempo tardará en implementar la solución y lograr que los usuarios se incorporen completamente?
3. ¿Con qué otros sistemas se integra para poder obtener nuestros datos de T&E en nuestro sistema de ERP o financiero?
4. ¿Pueden los usuarios enviar, revisar y aprobar solicitudes de viaje e informes de gastos sobre la marcha y desde cualquier dispositivo?
5. ¿Su solución puede capturar datos de transacciones de viajes reservadas fuera de la herramienta de reservas corporativas o de la agencia de gestión de viajes?
6. ¿Su solución se integra con aplicaciones de terceros que ayudan a hacer un seguimiento de los gastos o del IVA?
7. ¿Cómo puede su solución ayudarnos a resolver las necesidades, expectativas y preferencias de viajes de los empleados, en constante evolución, así como el compromiso de nuestra compañía con los viajes sostenibles?
8. ¿Cómo simplifica la elaboración de informes? ¿Qué tipos de tableros e informes prediseñados vienen con la solución? ¿Se pueden personalizar sus informes?
9. ¿Cómo puede ayudarnos su solución a reducir los fraudes y garantizar el cumplimiento de la política corporativa y los requisitos normativos?
10. ¿Cuáles son las características de seguridad? ¿Cómo protege los datos personales y de la compañía?
11. ¿Cuáles son sus ofertas de soporte? ¿Proporciona ayuda adicional para situaciones más complejas o únicas?



#### CONSEJO DE COMPRA

Elija una solución de T&E que le permita integrarla con otros sistemas corporativos relacionados, como el de ERP, cuentas por pagar, gestión del capital humano y gestión de relaciones con los clientes (CRM).

## EL VALOR DE LOS VIAJES Y GASTOS INTELIGENTES, INTEGRADOS Y AUTOMATIZADOS

# Su organización siempre estará lista para el cambio porque la plataforma de T&E de SAP Concur está lista para lo que venga

Las soluciones de SAP Concur ayudan a la organización a integrar y automatizar los procesos de T&E y a capturar los gastos de los empleados en una sola plataforma. Esta plataforma está continuamente impulsando la inteligencia en los procesos de viajes, gastos y cuentas por pagar. Al utilizar esta solución, podrá tener acceso a datos de gastos unificados, controlar los costos, proporcionar una mejor experiencia a los usuarios y estar preparado para cualquier cambio que surja en su camino. Esto se debe a que la solución:

### **Proporciona las herramientas que necesita para controlar los costos, el cumplimiento de normas y el flujo de caja**

La solución de SAP Concur le permitirá obtener control digital sobre dos grandes fuentes de gastos: los viajes y los gastos. También proporciona IA que protege el cumplimiento de normas y revisa cada gasto, lo compara con las políticas de su compañía y marca cualquier cosa que requiera su atención.

32%

más de los empleados siguen la política de T&E de la compañía<sup>6</sup>

43%

de reducción de recibos perdidos<sup>7</sup>

### **Fortalece la visibilidad, el análisis y la planificación**

Con la solución de SAP Concur, podrá automatizar los procesos y conectar los datos de gastos para obtener, casi en tiempo real, la visibilidad que necesita para controlar mejor los costos y aumentar el cumplimiento en toda su organización, tomar mejores decisiones y planificar, pronosticar y presupuestar satisfactoriamente el futuro.

777,000 USD

en ahorros en costos relacionados con viajes y gastos de negocios<sup>8</sup>

<sup>6</sup> IDC, *IDC Business Value Snapshot (Resumen del valor empresarial por IDC)*, patrocinado por SAP Concur, documento n.º US48291321, octubre de 2021.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

## EL VALOR DE LOS VIAJES Y GASTOS INTELIGENTES, INTEGRADOS Y AUTOMATIZADOS

### **Le permite adaptar rápidamente procesos, políticas y prioridades**

La solución de SAP Concur le permite crear un proceso de T&E coherente, seguro y fácil de seguir para toda su compañía, y mantenerlo actualizado, de modo que sus gastos siempre concuerden con las prioridades de su compañía. También puede tener acceso a los servicios de consultoría y soporte de SAP Concur para asegurarse de que sus políticas, procesos y soluciones de SAP Concur funcionan de la mejor manera para su compañía.

SAP Concur ofrece soporte las 24 horas al día, 7 días a la semana soporte de expertos para responder todas las preguntas que pueda tener sobre las soluciones de SAP Concur.

### **Aumenta la productividad y la retención de los empleados**

Las soluciones de SAP Concur mejoran en gran medida la productividad de los empleados, así como la experiencia de los empleados, al permitir que su compañía se deshaga de los frustrantes procesos manuales basados en papel y permitir que sus empleados registren los gastos desde cualquier lugar. Con las herramientas inteligentes de SAP Concur, los empleados pueden hacer seguimiento de sus gastos y reservas de viajes con más rapidez que nunca.

43%

menos tiempo para completar un informe de gastos<sup>9</sup>

54%

Menos tiempo para reservar un viaje de negocios<sup>10</sup>

### **Mejora la seguridad de los empleados y el deber de protección de la compañía**

La salud y la seguridad de los empleados son primordiales. Con SAP Concur, tendrá toda la información consolidada sobre viajes y RR. HH. de sus empleados en un solo lugar, fácilmente disponible y al alcance de su mano, para que pueda supervisar las ubicaciones de los empleados y cumplir con su deber de protección.

Localice rápidamente a los empleados y viajeros de negocios en cualquier parte del mundo en caso de emergencia,  
en cuestión de horas,  
no días.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Con base en testimonios de clientes de las soluciones de SAP Concur.

## EL VALOR DE LOS VIAJES Y GASTOS INTELIGENTES, INTEGRADOS Y AUTOMATIZADOS

Se sigue llamando a SAP

Líder en soluciones de viajes  
y gastos para empresas,  
según una evaluación reciente de  
proveedores de IDC MarketScape.<sup>12</sup>

---

“

Los clientes de SAP Concur están  
obteniendo **un valor significativo**  
aprovechando Concur Travel y Expense  
para automatizar y optimizar los procesos  
de gestión de gastos de los empleados,  
lo que deriva en un **retorno de la  
inversión del 628% en tres años**”.<sup>13</sup>



<sup>12</sup> IDC, *IDC MarketScape, Worldwide SaaS and Cloud-Enabled Travel and Expense Applications for Enterprise 2022-2023 Vendor Assessment (Evaluación de proveedores de 2022-2023 a nivel mundial de aplicaciones de gestión de viajes y gastos habilitadas para la nube y SaaS)*, documento n.º US49022122, diciembre de 2022.

<sup>13</sup> IDC, *IDC Business Value Snapshot (Resumen del valor empresarial por IDC)*, patrocinado por SAP Concur, documento n.º US48291321, octubre de 2021.

## CONCLUSIÓN

Miles de compañías de todo el mundo confían en SAP Concur para facilitar la gestión, la conexión y el control de los datos de gastos y viajes. **Para obtener más información sobre cómo podemos ayudar a compañías como la suya, [lea nuestro eBook gratuito](#) con ocho historias de éxito.**



## ACERCA DE SAP CONCUR

SAP® Concur® es la marca líder mundial en la gestión integral de viajes, gastos y facturas. Impulsadas por una búsqueda incesante por simplificar y automatizar los procesos cotidianos, las soluciones guían a los empleados a través de viajes de negocios, trasladan los cargos autorizados directamente a informes de gastos y automatizan las aprobaciones de facturas. Al integrar datos casi en tiempo real y usar la inteligencia artificial para analizar transacciones, las compañías pueden ver lo que gastan, mejorar el cumplimiento y evitar posibles puntos ciegos en el presupuesto. SAP Concur imagina un mundo en el que los viajes y gastos prácticamente se gestionan solos, para así ayudar a las compañías a tener su mejor desempeño todos los días.

Obtenga más información en [concur.com.mx](https://concur.com.mx) o en el [blog](#) de SAP Concur.

esES (23/10)

© 2023 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. Consulte el Aviso legal en [www.sap.com/legal-notice](https://www.sap.com/legal-notice) para conocer los términos de uso, las cláusulas de exención de responsabilidad, divulgaciones o restricciones relacionados con los materiales de SAP para el público general.