

Cómo los Departamentos de Finanzas y RR. HH. pueden trabajar en equipo para cumplir con las nuevas expectativas del personal



Los empleados son el mayor activo de todas las organizaciones y, por lo general, el que más cuesta reemplazar. El costo de reclutar, contratar e incorporar a un nuevo empleado puede ser considerable, sin mencionar los costos indirectos de la ralentización de la productividad y la bajada de moral que supone la pérdida de una persona clave para los equipos. A fin de reducir los efectos negativos y costosos de la rotación de personal y preparar a su organización para afrontar para cualquier cosa, su organización debe reinventar varios aspectos del trabajo e invertir en proporcionar una experiencia positiva a los empleados (EX).

En la actualidad, los empleados valoran el trabajo en remoto, el equilibrio entre la vida personal y la laboral, la flexibilidad, la tecnología optimizada y los empleadores que se preocupan por sus problemas y su bienestar, desde la seguridad mientras viajan y la sostenibilidad ambiental hasta la diversidad, la equidad y la inclusión.

Los Departamentos de Finanzas y RR. HH. deben aprovechar la oportunidad de trabajar juntos para darle un nuevo sentido a la tecnología, los procesos y los flujos de trabajo para que tengan un efecto positivo en la EX y, a su vez, den un impulso a la productividad.



**Menos de
la mitad**

(45%)

de los empleados cree que su organización se preocupa por su bienestar personal.¹

¹ Gartner, *Well-being in the Workplace: Offerings That Employees Want* (Gartner, *El bienestar en el lugar de trabajo: las ofertas que desean los empleados*), 2024.

A continuación se presentan seis formas en las que los Departamentos de Finanzas y RR. HH. pueden cumplir las nuevas expectativas de trabajo.

1. Ofrezca la experiencia digital moderna y centrada en las personas que esperan los empleados, independientemente de su ubicación.

La fuerza laboral moderna está compuesta en gran medida por nativos digitales que se han acostumbrado a la tecnología que facilita sus interacciones diarias, como los inicios de sesión biométricos y los asistentes virtuales impulsados por inteligencia artificial (IA). Los procesos manuales, la tecnología anticuada y los flujos de trabajo tediosos frustran a los empleados que esperan que sus experiencias fluyan igual de bien en el trabajo que en sus vidas personales. Y si hay una desconexión, en la que su organización dice que prioriza la productividad pero no proporciona las herramientas para propiciarla, puede esperar problemas morales.

La tecnología en el lugar de trabajo, como los sistemas de viajes, gastos y facturas (TE&I), debe estar bien integrada, basada en la nube y repleta de automatización inteligente. Debería ofrecer interfaces fáciles de usar a las que se pueda acceder fácilmente desde un dispositivo móvil, tableta o PC para que los empleados puedan trabajar dondequiera que estén. Tener la tecnología adecuada ayuda a RR. HH. a respaldar las expectativas de trabajo flexible y en remoto, mejorar la EX y facilitar la incorporación y la formación. La automatización de los procesos de TE&I dentro de un único sistema integrado también proporciona a los equipos de finanzas datos más precisos y oportunos que se pueden extraer para obtener información sobre gestión de costes y cumplimiento. Cuando ese sistema está integrado con el sistema de planeación o contabilidad de recursos empresariales de su organización, simplifica la previsión de costes y otros análisis estratégicos.



61%

de empleados exclusivamente remotos y

29%

de los empleados híbridos dicen que es muy probable que busquen un nuevo trabajo si no se les permite la flexibilidad de trabajar en remoto.²

² Gallup, *Indicators: Hybrid Work*, consultado el 15 de julio de 2024.

2. Ayude a los equipos de oficina administrativa a dejar de preocuparse por las “pequeñeces”.

Cuando un empleado pierde un recibo, comete un error de introducción de datos o reserva un viaje que no cumple con la política, puede que lo vea como un error menor. Sin embargo, como saben los equipos de Finanzas y RR. HH., pequeños errores como estos pueden producir complicaciones y conducir a grandes problemas de cumplimiento, impuestos y precisión de datos.

Una solución moderna de TE&I puede aliviar estos quebraderos de cabeza. Tecnología que llena automáticamente los informes de gastos con datos de recibos electrónicos, tarjetas de crédito, aplicaciones con GPS y fotos móviles de recibos, así como software de viajes que integra políticas en los procesos de solicitud y reserva, automatiza flujos de trabajo tradicionalmente tediosos y ayuda a evitar que pequeños errores se conviertan en problemas importantes. También proporciona a finanzas datos de los gastos más precisos y oportunos.

3. Reduce las cargas cognitivas y aumenta el enfoque con IA y automatización.

Cada vez que los empleados cambian de aplicación de software, se interrumpen o se detienen para recordar una regla de gasto o código de centro de costos, disminuye su enfoque en la tarea en cuestión. Esto ocurre especialmente con los empleados neurodivergentes que pueden tener más dificultades para volver a la tarea si se interrumpe o amplía su rutina normal. Una solución TE&I totalmente integrada con IA puede ayudarle a ofrecer un entorno de trabajo más inclusivo y satisfactorio para todos.

Esto se consigue automatizando tareas difíciles de recordar, como contabilizar los datos de recibos, rellenar las categorías de gastos y proporcionar recordatorios de aprobación y alertas proactivas de presupuestos. También puede automatizar las comprobaciones de cumplimiento, ofrecer información analítica e identificar y realizar un seguimiento del impuesto sobre el valor añadido y los beneficios imponibles para los empleados en los informes de gastos.

Con una solución de AP automatizada y de viajes y gastos integrada, las organizaciones se benefician de:³

32%

más de satisfacción con su visibilidad de los datos de gastos

21%

de ahorro en los costes anuales de reserva de viajes y gestión e informes de gastos

2,5 más

de procesamiento de facturas de proveedores

El 64%

de los propietarios de compañías afirmaron que la IA mejoraría la productividad empresarial, y

el 42%

cree que optimizará los procesos de trabajo.⁴

³ 2024 SAP Concur Research.

⁴ Forbes Advisor, “24 Top AI Statistics And Trends In 2024 (Las 24 principales estadísticas y tendencias de IA en 2024)”, 2024.

4. Potencie la toma de decisiones con confianza.

Las políticas de gastos y viajes pueden ser complejas y consultarlas puede requerir mucho tiempo al reservar viajes o enviar gastos. Pocos empleados tienen el tiempo o el deseo de desgranar el manual de su organización para encontrar una política. Al mismo tiempo, Finanzas y RR. HH. necesitan más flexibilidad para actualizar las políticas cuando cambian las circunstancias laborales, como cuando necesitan controlar los costes, expandirse a nuevas regiones o gestionar nuevas regulaciones gubernamentales y del sector.

La clave es proporcionar a los empleados el apoyo inmediato que necesitan para tomar decisiones rápidamente. Una solución moderna de gestión de gastos hace que esto sea perfecto, incorporando las políticas actualizadas de su organización y las normas fiscales y reglamentarias globales en la aplicación. La orientación en la aplicación facilita aún más la toma de decisiones al sugerir proveedores favorecidos y opciones de viaje sostenibles. Y las analíticas impulsadas por IA pueden ayudar a los equipos de finanzas a detectar tendencias de gastos e identificar oportunidades para ahorrar en costes o mejorar el cumplimiento.

5. Céntrese en el negocio de los viajes de negocios.

Incluso antes de que se produjeran los desafíos más recientes en cuanto a los viajes —cancelaciones de vuelos, retrasos inesperados y hoteles con exceso de reservas— el componente de “viaje” de los viajes de negocios podría desviar la atención de los objetivos de alto nivel de un viaje. Ahora, puede ser aún más difícil centrarse en los objetivos de trabajo durante los viajes.

Las organizaciones pueden reducir en gran medida estas distracciones con una plataforma que integra perfectamente viajes y gastos. Todo comienza con un proceso de reserva sencillo y dirigido a los consumidores. A continuación, las reservas se sincronizan automáticamente para rellenar previamente los informes de gastos. Por último, el gasto durante el viaje mantiene actualizados los itinerarios de viaje y a la organización informada sobre el deber de protección. Por ejemplo, si un viajero necesita volver a reservar un vuelo u organizar otro alojamiento, una plataforma de TE&I integrada puede hacer seguimiento de esos cambios a través de la herramienta de reserva, los datos de la tarjeta de compra, las aplicaciones de partners conectadas y las subidas de fotos de recibos. Este itinerario automatizado y siempre actualizado ayuda a los empleados a mantenerse centrados en el trabajo, incluso cuando surjan obstáculos inesperados en su viaje.



El 88%

de los viajeros de negocios se han visto obligados a tomar medidas imprevistas en los últimos 12 meses debido a demoras inesperadas, cancelaciones o la necesidad de cambiar de ruta.⁵



⁵ SAP Concur, *Sexta encuesta global anual de viajes de negocios*, 2024.

6. Muestre, no solo diga, a los empleados que le importan.

Los empleados de hoy en día buscan compañías que compartan sus valores y se preocupen por su equilibrio entre vida personal y la laboral, su bienestar y su seguridad. Por ejemplo, la mayoría de los viajeros de negocios (91%) en organizaciones con una política de viajes corporativos esperan que se les permita tomar decisiones de viaje fuera de la política de su organización por motivos como recompensas de membresía, equilibrio entre la vida personal y laboral y sostenibilidad.⁶

Una solución moderna de viajes y gastos puede proporcionar orientación en la aplicación sobre opciones sostenibles y puntuaciones de seguridad en los vecindarios. Los viajeros incluso pueden reservar directamente con sus proveedores favoritos mientras disfrutan de tarifas preferenciales y un flujo automático de datos en informes de gastos e itinerarios. Con acceso a vistas en tiempo real de planificaciones de viajes y ubicaciones a plataformas de comunicación y planes de protección de viajes, su organización puede ampliar sus capacidades de deber de protección.

Conclusión

Mantener a los empleados bien informados y centrados es una ventaja competitiva crítica, pero para hacerlo, las organizaciones deben cumplir con las nuevas expectativas de trabajo y ofrecer herramientas que mejoren la EX. Al trabajar juntos, los Departamentos de Finanzas y RR. HH. pueden reinventar su enfoque de la gestión de gastos. Una plataforma de TE&I unificada impulsada por la IA, las mejores prácticas y la innovación continua elimina los frustrantes obstáculos, aumenta la productividad con una automatización reflexiva y aporta más control y visibilidad a los gastos. Con un personal satisfecho y la capacidad de afrontar el cambio, su organización estará lista para cualquier cosa.



44%

de los viajeros de negocios han rechazado viajes debido a problemas generales de seguridad.⁷



54%

han rechazado viajes debido a preocupaciones de seguridad sobre los modos de transporte.⁸

⁶ Wakefield Research patrocinado por SAP Concur, Informe global de viajeros de negocios, 2023.

⁷⁻⁸ SAP Concur, Sexta encuesta global anual de viajes de negocios, 2024.

Para obtener más información sobre cómo los Departamentos de Finanzas y RR. HH. pueden tomar las riendas para modernizar el trabajo, descargue nuestras guías gratuitas:

Mejorar los procesos de viajes y gastos mejora los recursos humanos.

Cinco razones por las que las soluciones de SAP Concur son adecuadas para los responsables de RR. HH.

SAP Concur

[Mejorar los procesos de viajes y gastos mejora los RR. HH.](#)

SAP Concur

Soluciones de trabajo inteligentes: Una guía para líderes financieros con visión de futuro

[Soluciones de trabajo inteligentes: Una guía para líderes financieros con visión de futuro](#)

SAP Concur

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