



SAP Concur 

patrocinado por
 Oversight

Spend Insights

Cómo la pandemia ha alterado los gastos e introducido riesgos

Resumen

La pandemia ha interrumpido los negocios prácticamente de la noche a la mañana en 2020, exigiendo el trabajo a distancia e inmovilizando casi todos los viajes. Aunque los viajes de negocios aumentaron en 2021, muchas organizaciones de todo el mundo planean continuar con el modelo de trabajo a remoto o híbrido hasta cierto punto.

Este cambio intempestivo al trabajo a distancia ha sido uno de los impulsores principales de los patrones de gastos que introdujeron nuevos tipos de riesgo. En este reporte, revisaremos lo que hemos descubierto sobre los cambiantes patrones y comportamientos de gastos en 2020 a partir de los datos de los gastos de clientes de SAP Concur y destacaremos dos tipos de gastos que las organizaciones deben supervisar de cerca para gestionar el riesgo de manera efectiva sin importar lo que se avecine.

El riesgo aumenta casi tres veces

Los gastos de T&E han disminuido en todos los ámbitos desde marzo pero la actividad de compras en categorías más riesgosas, como en tiendas de artículos en general, ha caído solo 2 veces por debajo de los niveles anteriores a la pandemia, mientras que los gastos en aerolíneas han disminuido aproximadamente 12 veces por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. Como resultado de este cambio, las categorías de alto riesgo han representado una mayor parte de los gastos generales, lo que esclarece un poco el por qué los riesgos casi se han triplicado.

NUESTRA COMPARACIÓN INTERANUAL DE 2019 A 2020 MUESTRA:

55%

de reducción en gastos de T&E

292%

de incremento en infracciones de gastos de T&E



El trabajo a distancia invita a realizar gastos de alto riesgo

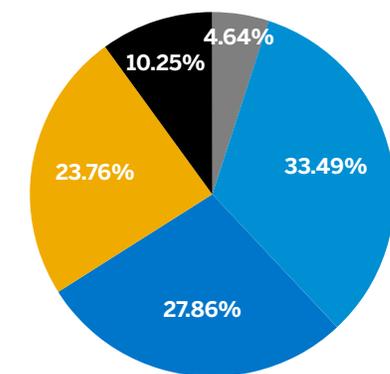
Antes de la pandemia, 4% de los empleados trabajaba de forma remota. Sin embargo, a mediados de marzo, aproximadamente de 40 a 55% trabajaba desde casa y necesitaba una variedad de dispositivos electrónicos, teléfono/ Internet y equipos y suministros de oficina para hacerlo. De hecho, el gasto para respaldar el trabajo a distancia fue 7 veces mayor en 2020 que en 2019.

La mayor parte de estas compras realizadas desde el trabajo en casa se distribuyeron en dos categorías de gastos de alto riesgo: tiendas de artículos en general y pedidos por correo/teléfono que incluyen tiendas de computación y electrónicos, así como los grandes minoristas como Amazon. Estas categorías se consideran riesgosas ya que a menudo los comerciantes venden una variedad de artículos, lo que hace difícil analizar las compras permisibles de las que no cumplen. Por ejemplo, nuestros clientes han visto televisores de pantalla grande, barras de sonido e incluso un silenciador de rifle que han sido contabilizados como gastos de configuración de oficina en casa.

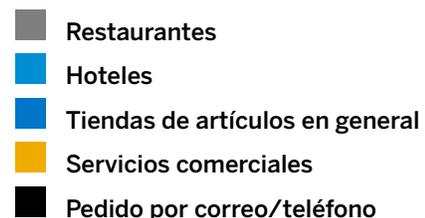
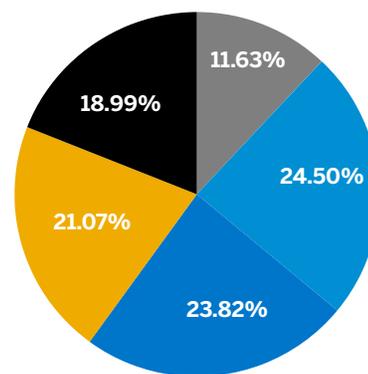
Los gastos diversos y de pedidos por correo/teléfono se mantuvieron a la alza durante el tercer trimestre de 2020, ya que las organizaciones experimentaron una segunda ola por gastos laborales desde el hogar. Al principio, muchos asumieron que los empleados regresarían a la oficina en cuestión de semanas. Cuando algunas organizaciones extendieron el trabajo a distancia indefinidamente, incurrieron en gastos adicionales de trabajo desde casa en el tercer trimestre de 2020.

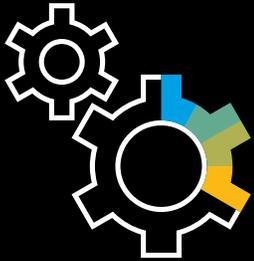
En el cuarto trimestre de 2020, los gastos en tiendas de artículos en general y pedidos por correo/teléfono representaron 33% de los gastos, por debajo del segundo trimestre (37%) y el tercer trimestre (37%). Esperamos que esta sea una señal de que los gastos del trabajo en casa se está normalizando y que los canales de adquisición electrónica y otros controles están trabajando para abordar de manera efectiva los riesgos de gastos en estas áreas.

LAS 5 CATEGORÍAS PRINCIPALES DE GASTOS: CUARTO TRIMESTRE DE 2019



LAS 5 CATEGORÍAS PRINCIPALES DE GASTOS: CUARTO TRIMESTRE DE 2020





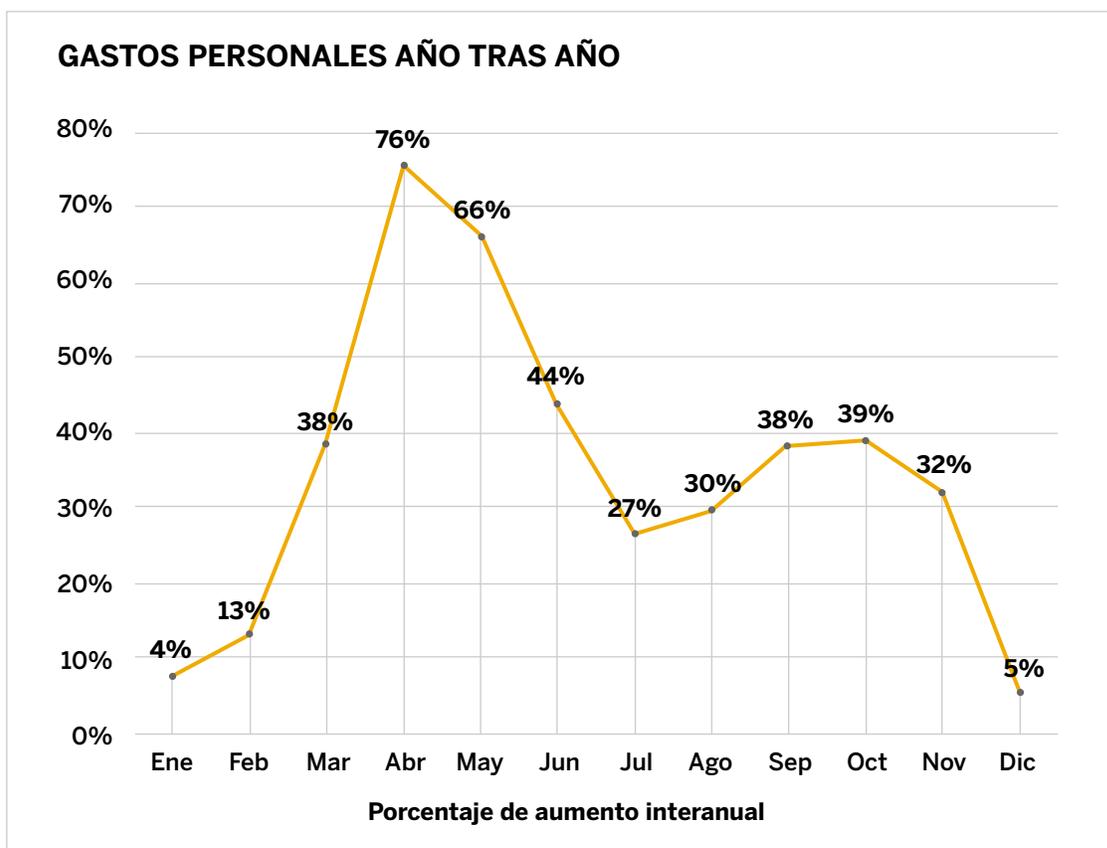
Acciones sugeridas

- Supervise estrechamente los gastos en categorías de alto riesgo a medida que continúa el trabajo a distancia. Los gastos de oficina en el hogar seguirán llegando y podrían aumentar los gastos con comerciantes, como Amazon, conforme los empleados repongan los suministros.
- Recuerde a los empleados las políticas y los procesos que se han revisado debido a los acuerdos de trabajo a distancia.

Dos tipos de gastos a tener en cuenta

GASTOS PERSONALES

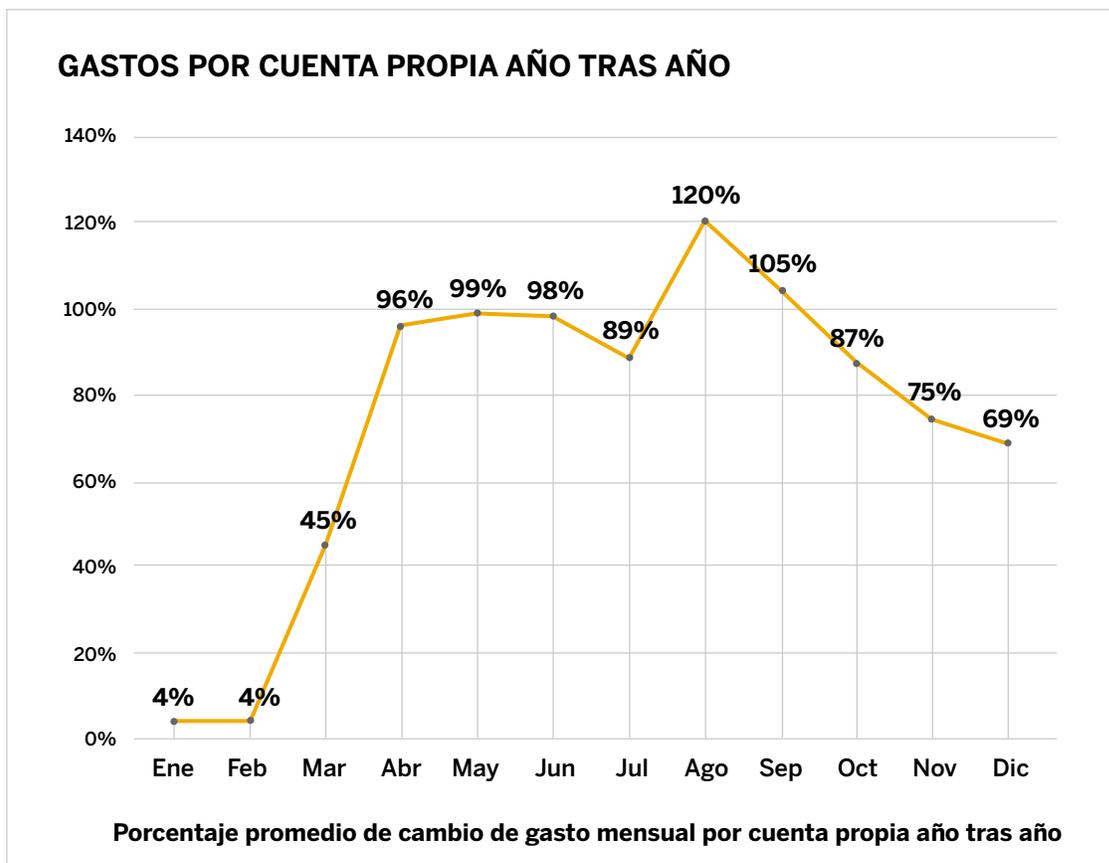
El uso de una tarjeta corporativa para gastos personales es una violación de la política bastante universal. También es un indicador potencial de angustia o preocupación personal, que podría haber contribuido a un repunte del 76% en abril. A medida que se debilitaron las perspectivas económicas, algunas organizaciones comenzaron a reducir los salarios y a despedir u otorgar licencias temporales a sus trabajadores. Los empleados con problemas financieros o insatisfechos pueden ser más propensos a tomar libertades con las tarjetas corporativas. Para diciembre, el aumento en los gastos personales fue menos drástico pero siguió siendo elevado en comparación con 2019, y sigue siendo un área de riesgo para supervisar.



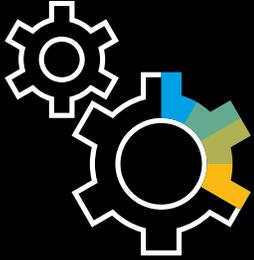
GASTOS POR CUENTA PROPIA

Los gastos por cuenta propia se elevaron desde marzo de 2020, cuando las organizaciones se encontraron con una afluencia de personas nuevas haciendo gastos. Muchos empleados que hicieron la transición al trabajo a distancia no tenían tarjetas de la compañía y usaban fondos personales para cubrir las necesidades de la oficina en casa. Cuando los empleados comenzaron a presentar estos gastos para su reembolso, los gastos por cuenta propia comenzaron a aumentar.

Curiosamente, los repuntes en el tercer trimestre de 2020 coinciden con el inicio del año escolar, lo que significa que es posible que las compras de suministros escolares y de oficina se mezclaron de forma intencionada o inadvertida. Hemos visto estos casos en el pasado y es un ejemplo excelente de cómo los gastos por cuenta propia invitan al riesgo. Las organizaciones tienen una visibilidad limitada de los datos de transacciones realizadas por cuenta propia, lo que dificulta discernir si las compras infringen la política. Afortunadamente, los gastos por cuenta propia han tenido una ligera tendencia a la baja desde el cuarto trimestre de 2020 pero los niveles siguen siendo extremadamente altos en comparación con los anteriores a marzo de 2020. Las organizaciones deben continuar supervisando de cerca esta actividad, ya que representó más del 17% de las infracciones de gastos en 2020.



Acciones sugeridas

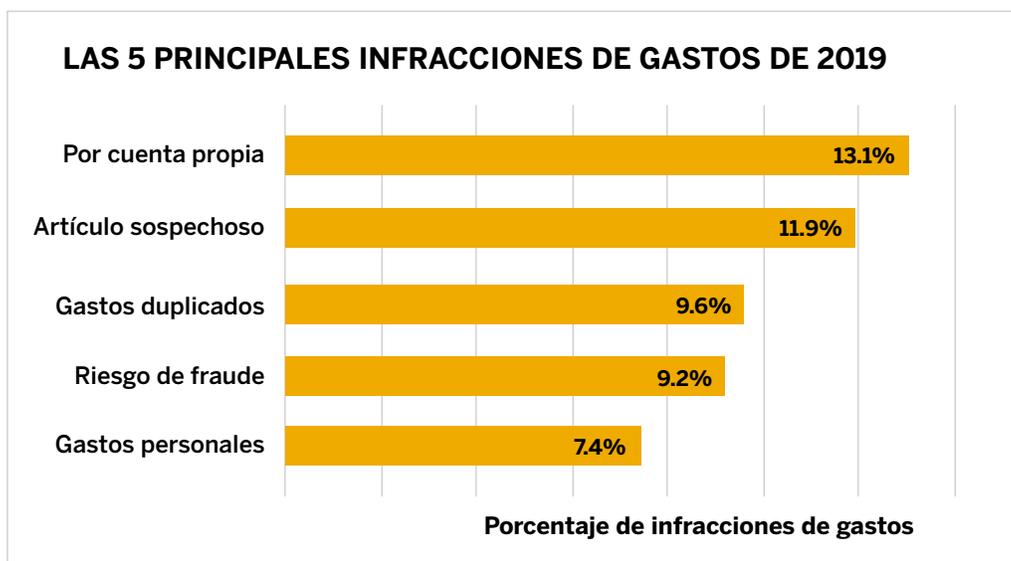


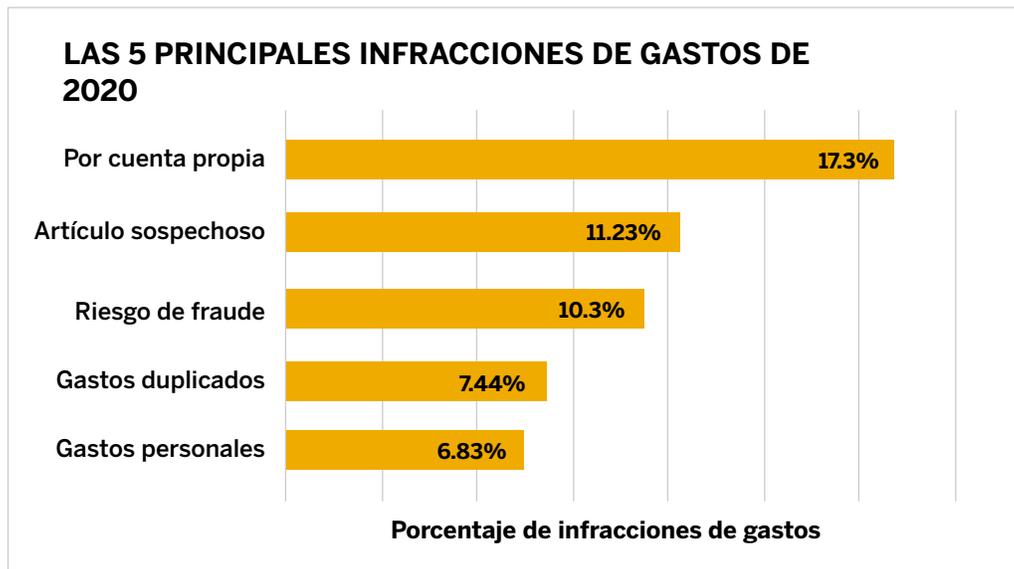
- Aunque parece que la actividad de gastos personales se está normalizando, vale la pena supervisar esta actividad y conocer a los infractores habituales. Estas personas podrían analizar el terreno y podrían intentar otros fraudes no relacionados.
- Si el trabajo a distancia continúa para su organización, considere extender sus programas de tarjetas o establecer canales de compras electrónicas para reducir las compras por cuenta propia. También está disponible la automatización de la supervisión de transacciones de adquisiciones electrónicas y gastos de tarjetas para brindar 100% de visibilidad en las compras y gestionar los costos.

Las 5 infracciones principales de gastos

Aunque los cinco tipos principales de infracciones de gastos en 2020 fueron consistentes con los de 2019, el cambio en el orden de las clasificaciones de 2020 refleja los desafíos que las organizaciones han encontrado al trabajar para adaptarse a los patrones y los comportamientos de gastos cambiantes. A consecuencia del caos que trajo el rápido cambio al trabajo a distancia, las infracciones de gastos por cuenta propia y por fraude aumentaron en 32% y 12%, respectivamente.

Los aumentos interanuales son probablemente el resultado de una conciencia limitada de la política de gastos entre la nueva y mucho mayor población de derrochadores corporativos. Nuestro análisis reveló que 33% de las infracciones de los gastos por cuenta propia en 2020 se atribuyeron a empleados que no tenían una tarjeta corporativa comparado con solo 6% en 2019. Las compras en tiendas de electrónica y de software representaron la mayoría de las infracciones por fraude en 2019 y 2020, por lo que es recomendable examinar las compras con dichos comerciantes de forma continua.





Actividades de compras a supervisar

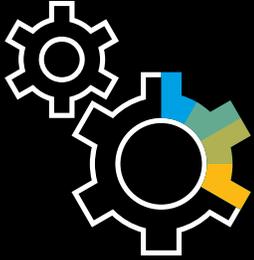
Además de las tiendas de software y electrónicos, las cinco principales infracciones de gastos en 2020 se vincularon a compras con los siguientes tipos de minoristas:

Restaurantes: los servicios de entrega de comida, como Uber Eats y Rappi, representaron la mayor parte de los gastos en restaurantes en 2020. Debido a las pautas de distanciamiento social, los equipos de ventas y otros equipos de atención al cliente a menudo mandaban comidas de entrega a domicilio como una forma de mantenerse en contacto con sus clientes. Ha sido un desafío para las compañías evaluar si estas compras fueron por razones comerciales legítimas o comidas personales.

Supermercados: nuestro análisis muestra que se compran con frecuencia tarjetas de regalo en los supermercados. Al igual que con la comida con entrega a domicilio, las tarjetas de regalo han sido otra táctica que los equipos de ventas han utilizado para mantenerse en contacto con los clientes. Esta actividad contribuyó en 8% de las infracciones de gastos en artículos sospechosos en 2020.

Librerías: Amazon representó más de 70% del gasto en esta categoría de comerciantes. Debido a que este minorista vende de todo, desde productos electrónicos hasta casas prefabricadas, el riesgo de gastos fuera de la política es alto.

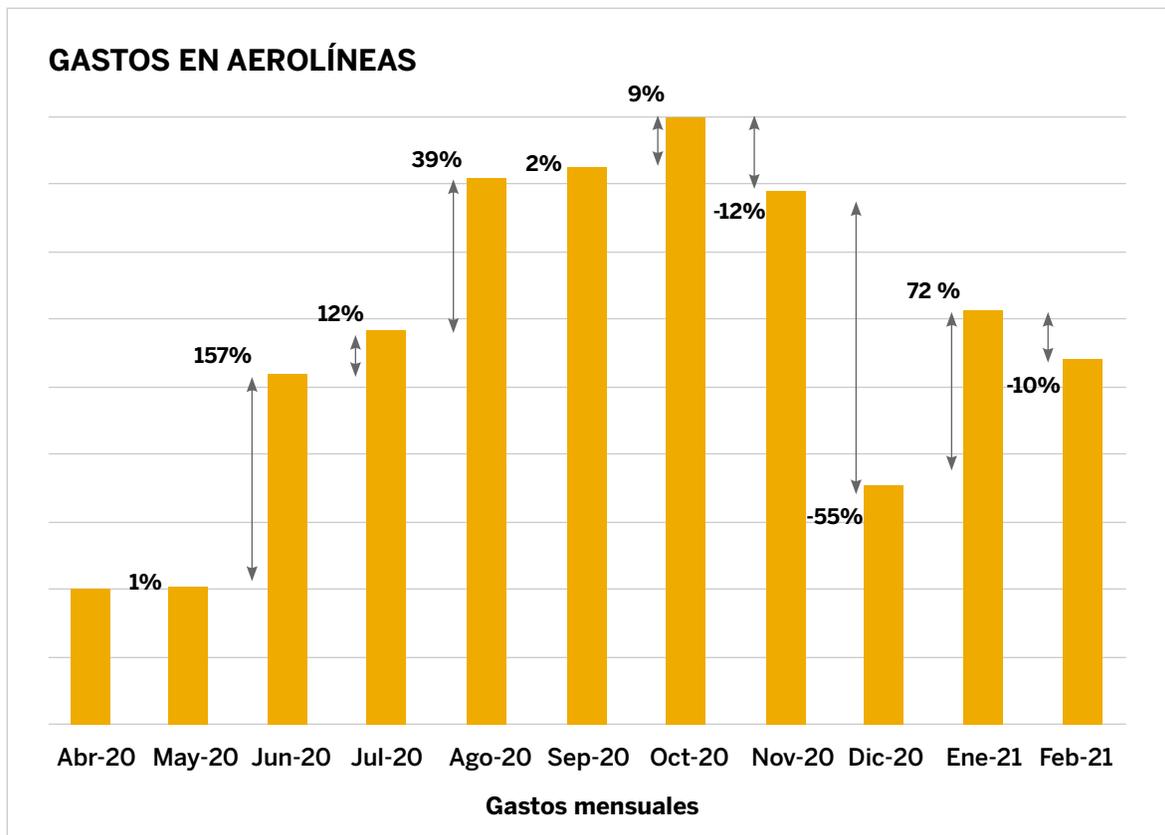
Acciones sugeridas



- Concentre un esfuerzo adicional de auditoría en la actividad de compras con los comerciantes comúnmente asociados con infracciones de gastos en su organización. Si cuenta con supervisión de transacciones automatizado, las transacciones de riesgo se marcan y priorizan para usted.
- Analice ampliar el entrenamiento sobre la política de gastos a los empleados que no cuentan con tarjetas corporativas para abordar las violaciones relacionadas con gastos por cuenta propia excesivos o sospechosos, compras con tarjetas de regalo, etc.

Actualización de gastos en aerolíneas

Es probable que los viajes en avión vayan acompañados con la oportunidad de flexibilizar las restricciones gubernamentales y la introducción de políticas de regreso al trabajo. Aunque algunos sectores y tipos de trabajo están reanudando los viajes, los números de puntos de control de seguridad muestran que los niveles promedio de rendimiento diario de los viajeros son solo de 40 a 60% de los niveles anteriores a la pandemia.



Juntos, SAP Concur y Oversight Systems pueden ayudar a transformar la forma en que su compañía encuentra y gestiona el riesgo de gastos, independientemente de dónde resida

No cabe duda de que 2020 tuvo un impacto duradero en la forma en que las organizaciones hacen negocios y transformó su necesidad de prestar servicios a sus empleados y clientes, especialmente con respecto a las soluciones y tecnologías que se convirtieron en vitales para la continuidad. Hemos escuchado a nuestros clientes decirnos que los requisitos de cumplimiento continúan evolucionando y dando forma a sus operaciones en el negocio, y que desean tener la capacidad de elegir tecnologías que se adapten a sus necesidades únicas. Ahora más que nunca, la necesidad de visibilidad y control de los gastos es imprescindible para el éxito de un negocio.

Según Kevin Permenter, gerente de investigación de IDC, "las soluciones modernas y automatizadas pueden ayudar a los líderes de finanzas a garantizar el cumplimiento a pesar de las normas, los requisitos y las necesidades del negocio que cambian con frecuencia. Un proceso optimizado también puede ofrecer mejores resultados financieros mientras maximiza la productividad del personal, claras ventajas para aquellos que buscan salir adelante en este difícil entorno económico".

Junto con el viejo socio de SAP Concur, Oversight Systems, estamos encantados de abordar las necesidades de cumplimiento en constante evolución de nuestros clientes y ayudar a sus negocios a crecer y tener éxito en 2021 y más allá con una nueva extensión de la solución: Concur Detect by Oversight.

Concur Detect by Oversight reúne la experiencia en gestión de gastos y mitigación de riesgos de Oversight con tecnología y datos de SAP Concur, simplificando el programa de auditoría y cumplimiento de gastos de una organización con inteligencia y automatización integradas. A diferencia de muchos enfoques, Concur Detect by Oversight analiza los gastos antes y después del pago para mitigar los riesgos inmediatos, detectar patrones de gastos sospechosos con el tiempo y priorizar el riesgo para impulsar una mayor eficiencia de auditoría.

Siga a SAP Concur



Para obtener más información en concur.com.mx

© 2021 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o transmitirse en cualquier forma o para cualquier fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP.

La información contenida en el presente puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales del producto pueden variar.

SAP SE o una compañía afiliada de SAP proporcionan estos materiales solo con fines informativos, sin declaración o garantía de cualquier tipo y SAP o sus compañías afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o de una compañía afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus compañías afiliadas no tienen ninguna obligación de seguir un curso de negocios descrito en este documento o cualquier presentación relacionada, ni de desarrollar o publicar cualquier función aquí mencionada. Este documento, o cualquier presentación relacionada, y la estrategia y posibles desarrollos, productos, plataformas, instrucciones o funciones futuros de SAP SE o de sus compañías afiliadas están sujetos a cambios y SAP SE o sus compañías afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a varios riesgos e incertidumbres que podrían causar que los resultados reales difieran sustancialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen una confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas, y no deben basarse en ellas para tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP aquí mencionados, al igual que sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE (o de una compañía afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Visite www.sap.com/copyright para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.