



# Informe de perspectivas de gastos

¿De qué manera el año pasado hará que 2023 sea mejor?

# En el momento

Cada momento de gasto es un riesgo potencial: ¿A dónde va el dinero? ¿Para qué se utiliza? ¿Es un proveedor preferido, un proveedor de buena reputación, un proveedor sostenible? Y quizás lo más importante, ¿esta compra hará avanzar la compañía?

Los empleados que pueden responder a esas preguntas en este momento convierten los riesgos de gastos en oportunidades. Pero, para hacerlo posible, primero debemos observar las tendencias de gastos del año pasado para ver cómo afectarán sus trayectorias este año.

SAP Concur se asoció con Oversight, un proveedor líder del sector de soluciones de mitigación de riesgos y supervisión de gastos basadas en inteligencia artificial, para analizar los datos de los gastos de los clientes y empaquetar los resultados en este informe. En las siguientes páginas, verá dónde han estado los gastos, dónde se encuentran y hacia dónde se dirigen. Obtendrá información que puede utilizar para evaluar sus políticas y procesos y examinar lo que podría estar reteniendo sus presupuestos, para que pueda aprovechar al máximo cada decisión de gastos *en el momento*.



# 1 Los gastos están volviendo a los niveles previos a la pandemia

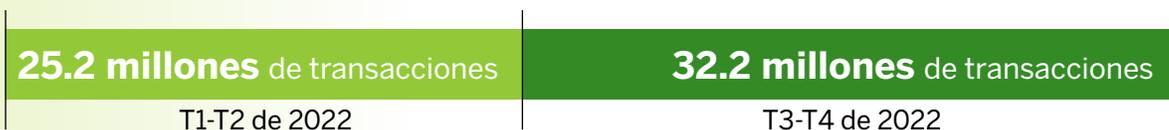
La inflación aumentó el año pasado casi tanto como la preocupación de la gente por la misma, pero a pesar de que los gastos aumentaron, no fue solo por el aumento de los precios: los gastos generales y el número de transacciones aumentaron. Vamos a echar un vistazo.



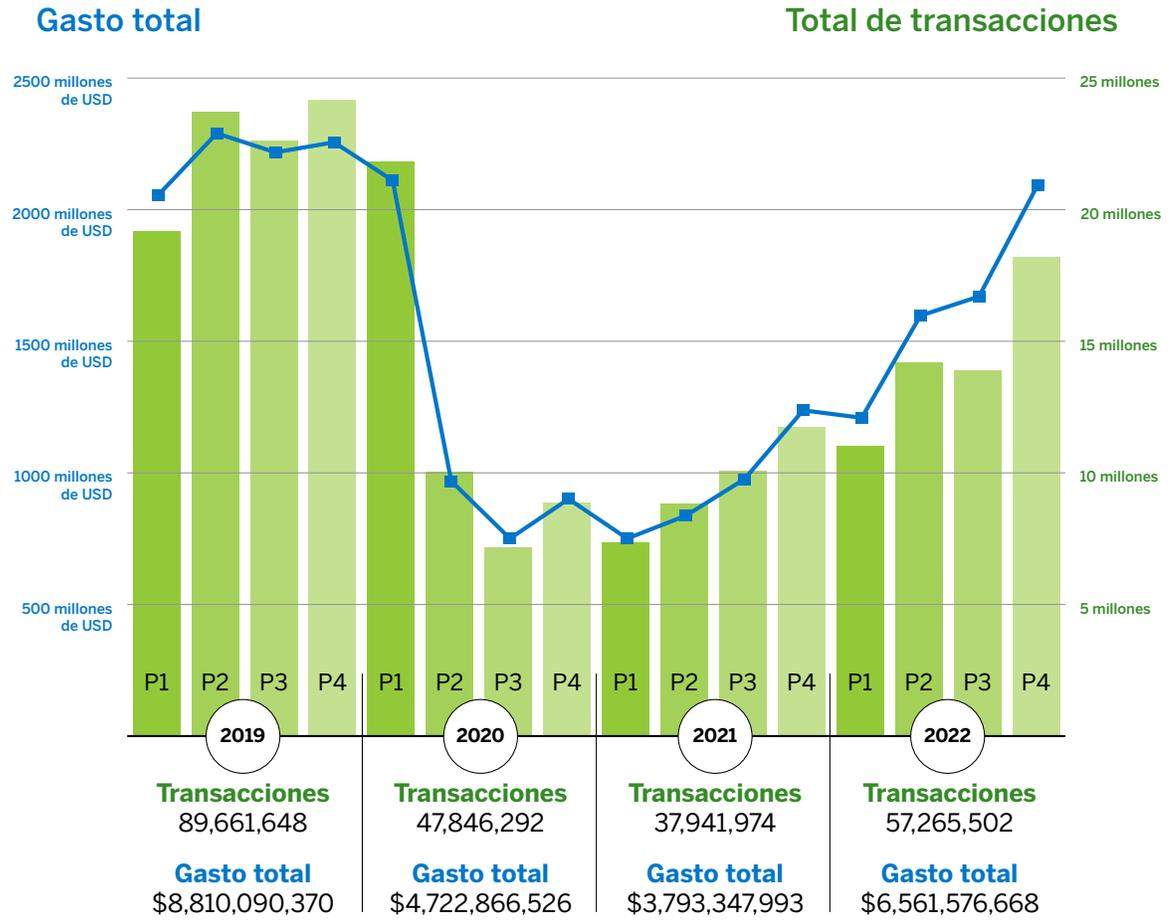
Los gastos en la segunda mitad del año **aumentaron un 36%** con respecto a la primera mitad del año.



Las transacciones de la segunda mitad del año **aumentaron un 28%** con respecto a la primera mitad del año.



A medida que la pandemia sea cada vez más lejana, veremos cifras similares a las de 2019. Es una tendencia que puede esperar que continúe a medida que el negocio se recupera y, sí, la inflación aumenta el costo de hacer negocios.



## 2 Los viajes y gastos están impulsando el aumento

No es de extrañar que a medida que los viajes aumentan, también lo hacen los desembolsos de viajes y gastos (T&E). De hecho, si observamos los datos de los gastos, los gastos de T&E superan enormemente el gasto de compras impulsado por tarjetas.



### ¿A dónde va el dinero?

En su mayoría, las seis categorías principales de gastos de T&E son las que esperaba, con un cambio notable con respecto al año anterior. El transporte volvió a aparecer en la lista en 2022 y eliminó el comercio mayorista, que incluye servicios de tecnología, hardware, herramientas, suministros industriales, componentes electrónicos, regalos corporativos/artículos promocionales y suministros de oficina.

#### Los seis principales de 2022:

- 1 Sin MCC (gastos de efectivo)
- 2 Hoteles y moteles
- 3 Aerolíneas
- 4 Restaurantes
- 5 Transporte
- 6 Servicios comerciales

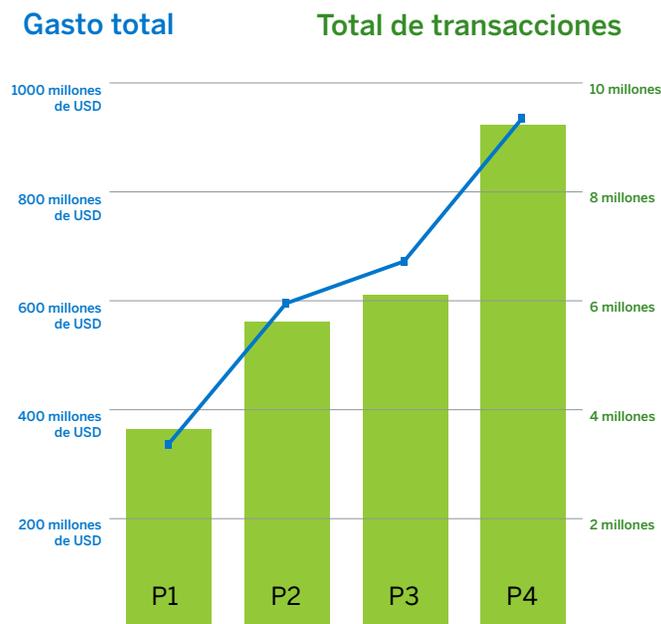
¿Qué nos muestran estas categorías? Tal vez lo más preocupante es que el desembolso de efectivo continúa encabezando los gráficos y eludiendo los esfuerzos fáciles para controlarlo. Además, los hoteles y moteles siguen siendo los seis primeros y son aún más frecuentes que en años anteriores.

Merece la pena señalar un descenso del gasto en las categorías de Automóviles y Vehículos y Ventas Minoristas. Pero esto parece lógico, ya que los empleados vuelven a la oficina y ya no necesitan vehículos personales para viajar, y pueden comprar lo que necesitan a través de métodos de adquisición preferidos.

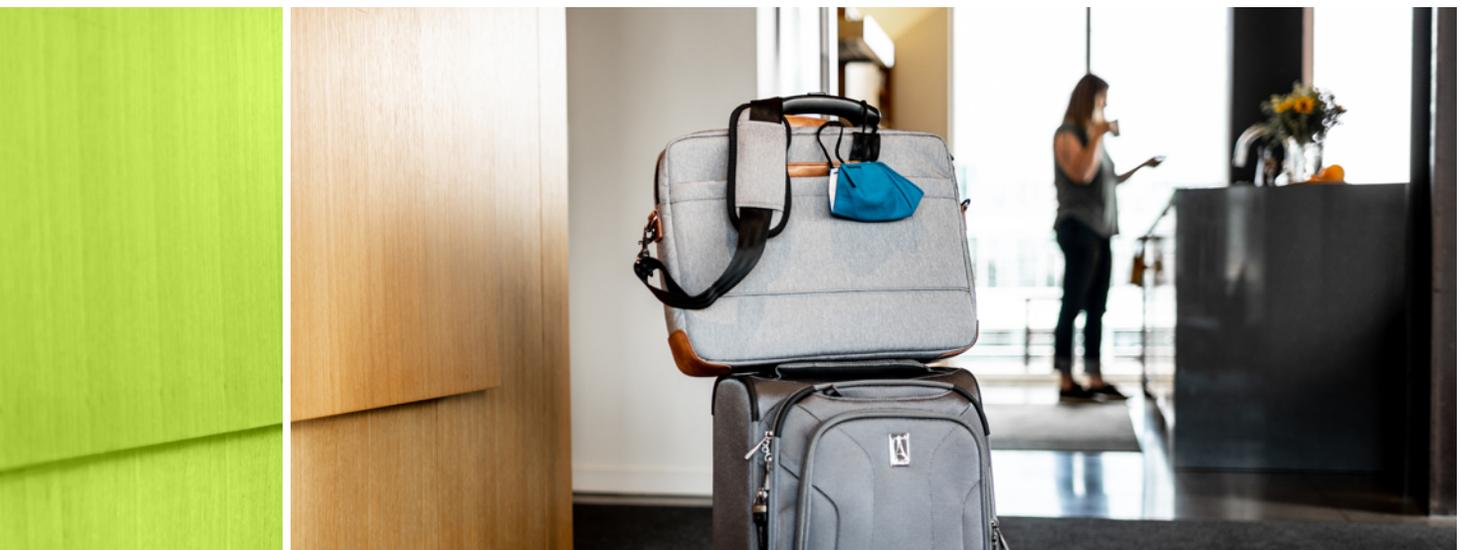
## ¿Qué pasa con los gastos específicos de viajes?

Cuando se trata de tarifas aéreas, hoteles y alojamiento, alquiler de coches, kilometraje, comidas y otros gastos de viaje, los picos de gastos se produjeron principalmente en áreas adecuadas. Y aunque estos aumentos son significativos, no son sorprendentes, dado el aumento de los viajes de negocios en general.

### Gasto específico para viajes en 2022



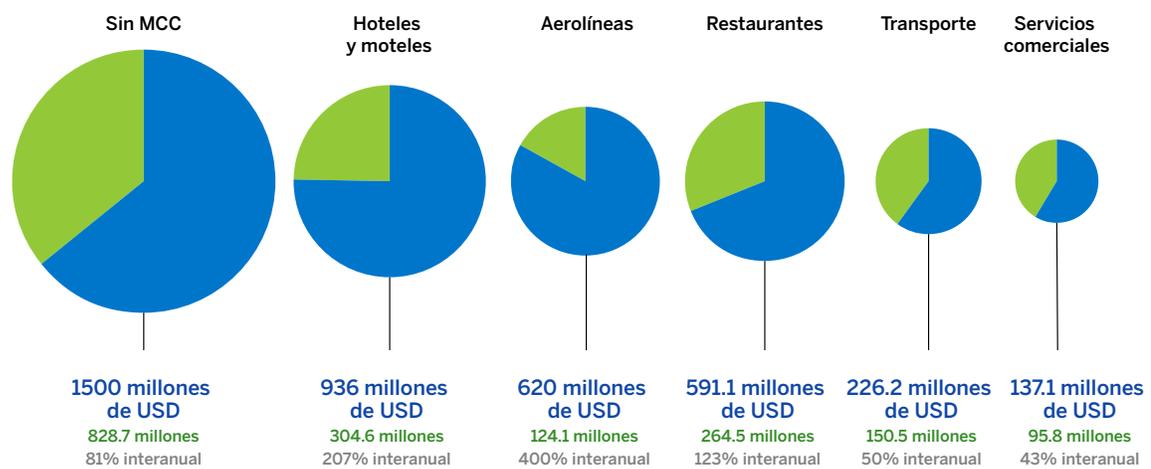
Entre el T1 y el T4 de 2022, **los gastos específicos en viajes aumentaron un 178%**, basado en parte en aumentos en reuniones de negocios, conferencias, ferias comerciales y viajes de negocios en general. Y aunque muchas compañías siguen exigiendo justificación para cada viaje, puede esperar que este aumento en el gastos de viajes continúe hasta 2023 y 2024.



## ¿Qué ha cambiado con respecto al año pasado?

A primera vista, el desglose interanual puede no parecer significativo, pero cuando se tiene en cuenta el gasto general en dólares, hay varias historias importantes que hay que tener en cuenta. Quizá el más interesante es nuestro tope de gráficos, efectivo de bolsillo (sin MCC).

### Categorías de gastos por dólares gastados. ● 2021 ● 2022



#### Los gastos por cuenta propia aumentaron un 81% año tras año.

A menos que las organizaciones cierren sus programas de tarjetas y exijan a los empleados que utilicen sus propios fondos con fines comerciales, esto no es una buena noticia.

#### Otra historia interesante, y bastante preocupante, en estas cifras es el aumento del 43% en el gasto en servicios empresariales.

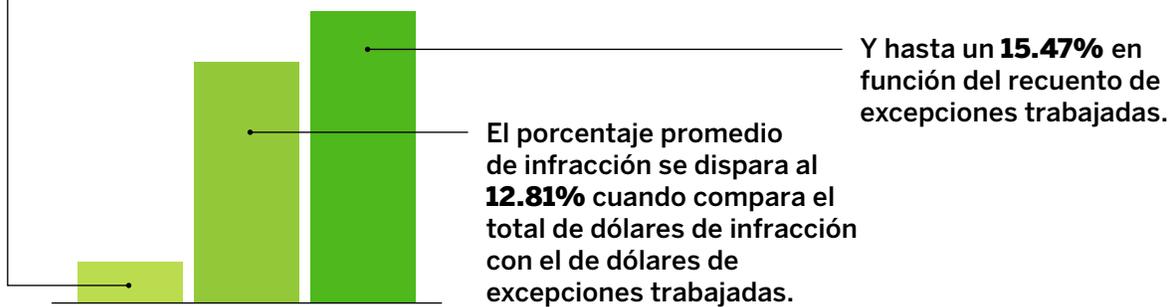
Esa lista de servicios empresariales es lo suficientemente alarmante, pero un aumento tan significativo es algo que hay que vigilar. Estos servicios, como consultoría, software, servicios profesionales, gestión de residuos, logística y seguros, simplemente no deberían terminar en sus gastos de T&E.

Además, el hecho de que **el comercio mayorista haya quedado fuera de los seis primeros**, no significa que no sea importante. Con un gasto de 108 millones de USD en servicios tecnológicos, hardware, herramientas/suministros industriales, componentes electrónicos, regalos corporativos/artículos promocionales y suministros de oficina, es importante que se pregunte si está impulsando este gasto a través de los procesos adecuados, o si el departamento de compras debe gestionarlo y mantenerlo dentro de la política. Sacarlo de T&E, por cierto, impulsará tanto el cumplimiento como los ahorros.

# 3 Las tasas de infracción continúan oscilando entre el 2% y el 4%, pero no es así de simple

En los 16 trimestres entre 2019 y 2022, los datos de los clientes han reflejado una **tasa media de infracción del 2.33%**, al comparar dólares de infracción con el total de dólares gastados.

Pero ese número solo cuenta parte de la historia. Cuando los clientes prestan más atención a las excepciones (transacciones marcadas por algo fuera de lo común), sus sistemas identifican, encuentran más infracciones y, como resultado, ofrecen más ahorros.



Veremos esto con más detalle más adelante, pero tenga en cuenta este punto mientras revisa estas estadísticas: **Las organizaciones que se centran en las excepciones encuentran infracciones que corregir.**

## Infracciones en 2022

**157,531**

INFRACCIONES INDIVIDUALES

**hasta un 7.9%**

a partir de 2021



**91,321,505 de USD**

COSTO PARA LAS COMPAÑÍAS

**hasta un 9.83%**

a partir de 2021

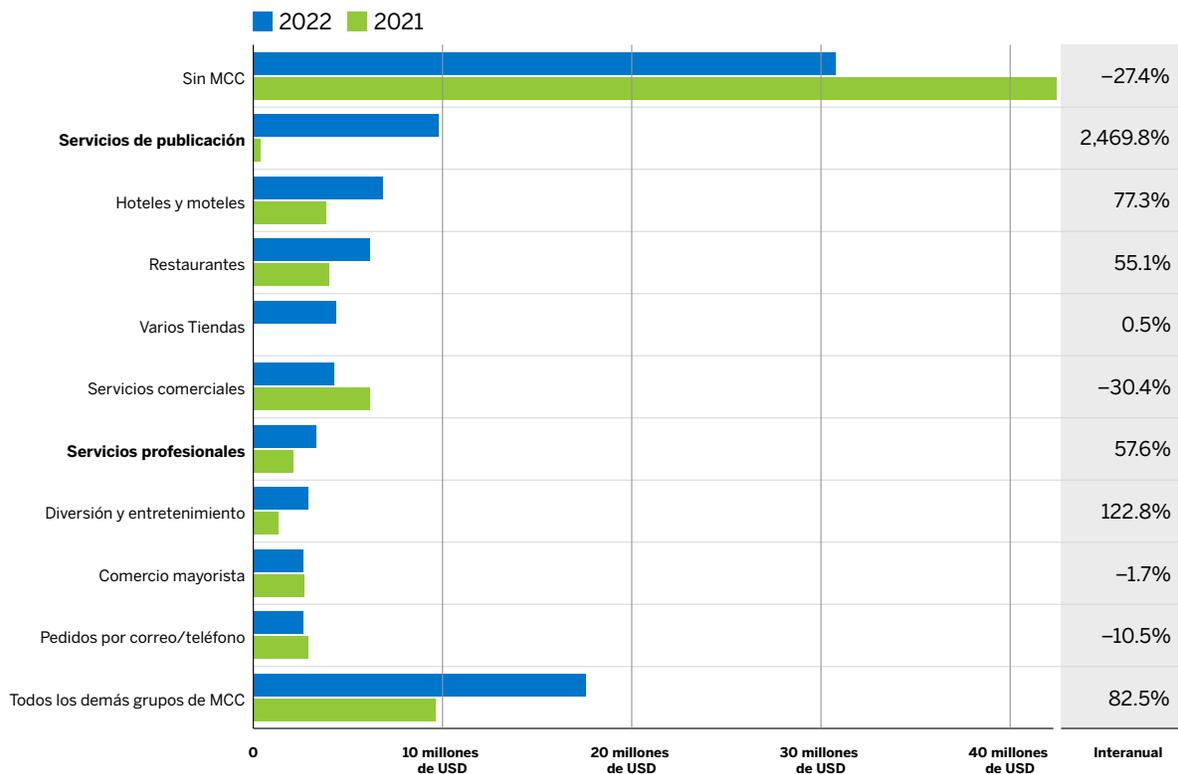
*Recuerde que las organizaciones normalmente solo trabajan alrededor del 50% de las excepciones que identifican sus sistemas. Así que, en realidad, es probable que las infracciones sean mucho, mucho más costosas y que aumenten a medida que los equipos superan sus excepciones.*

## ¿Qué está impulsando las infracciones?

Aunque los datos muestran infracciones en todos los tipos de gastos, el análisis adicional proporciona una mejor comprensión de qué tipo de excepciones están impulsando la mayoría de las infracciones, qué categorías de gastos tienen las tasas de infracción más altas y los motivos asignados a esas infracciones después de la revisión.

Saber **dónde** se encuentran la mayoría de las infracciones es valioso a la hora de determinar en qué área de gasto centrarse primero. Y saber **qué** infracciones ocurrieron, así como **por qué** ocurrieron, puede ayudarlo a prevenirlas.

## Entonces, ¿dónde se producen las infracciones?



Dado el salto en los viajes entre 2021 y 2022, es comprensible el aumento en hoteles/moteles, restaurantes e infracciones de entretenimiento. Sin embargo, el drástico aumento de los servicios editoriales y profesionales es algo sorprendente.



## ¿Qué tipo de infracciones aparecen?

Hay más de 15 tipos de excepciones y, cuando se trata de un gran volumen de infracciones, cinco flotan hasta la cima.

- 1 Gastos en efectivo excesivos
- 2 Riesgo de fraude en viajes
- 3 Palabra clave sospechosa de la línea de gastos
- 4 Mismo empleado con gastos duplicados
- 5 Uso indebido de la Política de tarjetas de viaje

Estos cinco tipos de excepciones deben tener prioridad: deben ser sus áreas clave de enfoque al observar las infracciones.

## ¿Por qué se producen todas estas infracciones?

¿Es todo un error humano? Bueno, las personas cometen errores. Escriben cosas incorrectas, usan la tarjeta equivocada o adjuntan el recibo equivocado, pero estos errores no pueden justificar todo. Y cuando profundiza en el análisis para examinar los códigos de motivo de infracción de gastos más comunes en estas violaciones de T&E, puede ver si hay una forma de evitar estos errores humanos o reducir las posibilidades de que ocurran en primer lugar.

---

### Concientización de los empleados, concientización de políticas y recordatorio de políticas

#### COSTO DE INFRACCIÓN:

**24.3 millones de USD**

A pesar de sus mejores esfuerzos, los empleados olvidan o *eligen* olvidar las políticas que deben guiar su comportamiento. Pero la tecnología puede ayudar:

- Consulte sus herramientas de reserva de viajes e informes de gastos para conocer las opciones de comunicación y mensajería que guían a los empleados hacia las decisiones correctas y responden a sus preguntas sobre políticas en el momento.

**Gastos clasificados erróneamente y recibo faltante o no válido**

**COSTO DE INFRACCIÓN:**

**5.2 millones de USD**

**Entrada de gastos incorrecta**

**COSTO DE INFRACCIÓN:**

**6.76 millones de USD**

De nuevo, nadie es perfecto, por lo que se producirán errores de clasificación y recibos no válidos/perdidos. Pero también se pueden evitar en gran medida si aplica tecnología inteligente a su proceso, así que busque soluciones de gastos que:

- Tomen recibos electrónicos directamente de los principales proveedores de viajes como hoteles, aerolíneas, etc. y agreguen y categoricen automáticamente esos gastos en informes de gastos.
- Incluyan aplicaciones móviles que les permitan a los empleados tomar fotos de recibos; agreguen y categoricen esos cargos en informes de gastos; y empleen inteligencia artificial y Machine Learning para mejorar la calidad y precisión de las clasificaciones.

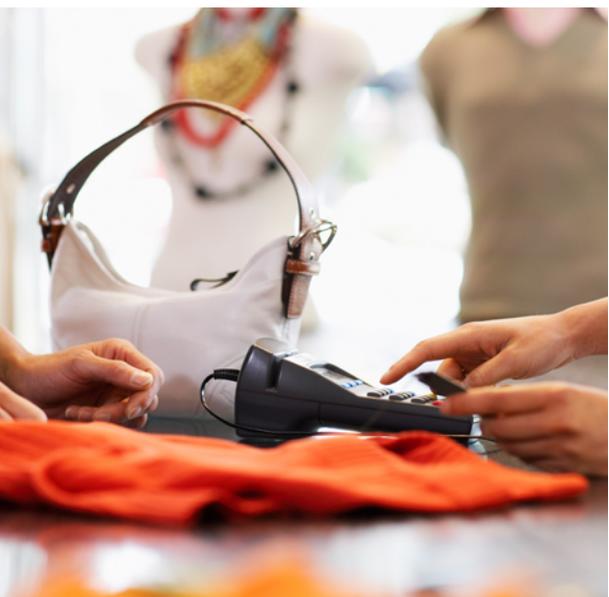
**Anulación de la política por parte del gerente**

**COSTO DE INFRACCIÓN:**

**4 millones de USD**

En este caso, la compra no cumple con lo que requiere la política, pero el gerente/supervisor la ha aprobado. En los peores casos, esto podría significar connivencia: “Lo compra y me aseguraré de que se apruebe”. En los mejores casos, es simplemente una supervisión de los gerentes que se mueven demasiado rápido. En cualquier caso, la tecnología puede ayudar:

- Busque herramientas de auditoría que utilicen tecnología inteligente (inteligencia artificial/machine learning) para identificar estas tendencias, para que pueda detenerlas en su camino.



**¿A qué más debe prestar atención?**

Profundice en sus gastos de servicios comerciales y minoristas para asegurarse de que todos los cargos cumplan con la política. Es posible que estas categorías no hayan sido las 10 principales, pero debe seguir prestando especial atención a lo siguiente.

- **Tiendas de ropa: (458,000 USD) y venta minorista personal de alto riesgo (378,000 USD):** Los viajeros pueden estar gastando en ropa u otros bienes que “necesitan” u “olvidaron” para un viaje.
- **Servicios personales de alto riesgo (486,000 USD):** Estos incluyen salones de manicura, proveedores de masajes, etc., y rara vez son gastos comerciales apropiados.

## ¿Qué pasa con los gastos en efectivo?

El desembolso de efectivo fue la categoría de gasto general más grande en 2022, y adivine qué: Las excepciones excesivas de pagos en efectivo representaron el porcentaje más alto de incumplimientos generales, **al sumar hasta el 44% de la cantidad total en dólares de los incumplimientos de 2022.**

La historia detrás de esta tendencia comenzó en marzo de 2020, cuando todos se fueron a casa durante el año y se les contó a los empleados alguna versión de “gasta lo que necesites para hacer el trabajo”. Algunos empleadores incluso dejaron de emitir tarjetas a los nuevos empleados, ya que no había viajes que pagar.

Ahora que la fuerza laboral ha regresado en gran medida a la oficina o ha establecido políticas de trabajo desde casa más firmes, los empleadores están recuperando terreno perdido e intentando emitir nuevas tarjetas lo más rápido posible. Otros están descubriendo que los empleados se han acostumbrado a *no* utilizar tarjetas emitidas por la compañía y que siguen enviando gastos para su reembolso, independientemente de la política. Dado que la mayoría de las compañías volvieron a su estado de “negocio habitual”, se esperaba que esta tendencia disminuyera, pero claramente no es el caso.

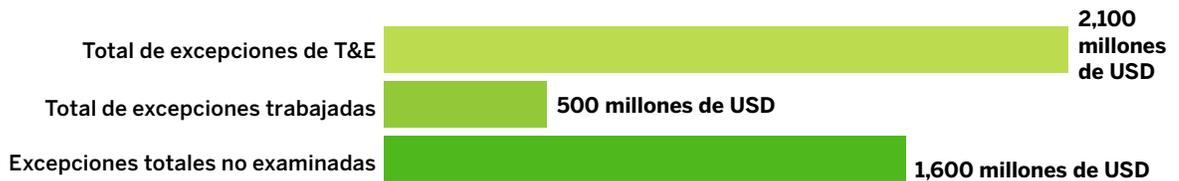
Así que, a medida que avanzamos en 2023, seguiremos analizando esta categoría para comprobar si hay cambios. Y lo que es más importante, a medida que *usted* avanza en 2023, céntrese en sus compras en efectivo, examine cómo emite tarjetas y aumente la comunicación para fomentar su uso.



# Trabaje con las excepciones, vea los ahorros

Como se mencionó anteriormente en este informe, las organizaciones que “trabajan” en las excepciones que sus sistemas identifican **encuentran más infracciones, descubren más riesgos y descubren más formas de ahorrar.**

Trabajar con sus excepciones, auditarlas y revisarlas, puede significar millones. **Estas son las cuentas:** El porcentaje medio de infracción cambia de menos del 2.5% al 12.81% cuando compara el *total* de dólares de infracción con el de las excepciones *trabajadas*, y el 15.47% se basa en el recuento de excepciones trabajadas.



Recuerde: Estos cargos fueron marcados por el “proceso de gestión de gastos” de su compañía y no se tomaron medidas.



La única forma de identificar infracciones o hallazgos confirmados es trabajando, auditando y revisando las excepciones marcadas por sus analíticas. Y cuando haga el trabajo:

- **Su sistema mejora:** aprende a resolver y clasificar las excepciones como “sin problemas” o “problema identificado”.
- **Sus empleados también son más inteligentes:** cuando usted trabaja con excepciones, puede señalar una política que no se está siguiendo o cuando alguien envía múltiples reembolsos por la misma transacción. Los empleados verán lo que han hecho mal y lo que deben hacer para corregirlo; usted verá cómo cambiar los comportamientos y evitar más excepciones.



Una organización redujo  
los gastos duplicados en un  
**90%** gracias a trabajar con las  
excepciones y a un poco  
de educación de los empleados.

—Ejemplo de cliente de Oversight

¿La conclusión? Trabajar con sus excepciones es la única forma de:

- 1 Asegurarse de que se sigan sus políticas o determinar si se necesita más formación sobre políticas.
- 2 Aprovechar al máximo sus gastos.
- 3 Obtener el mayor ROI de su sistema de viajes y gastos.



# ¿Qué debe hacer ahora para prepararse para lo que viene?

Vamos a cerrar nuestra visión de 2022 con miras hacia el futuro. Estas son algunas cosas específicas que puede hacer para asegurarse de seguir mejorando el cumplimiento mientras aumenta el gasto.

- **Revise el gasto de 2022 con respecto a las políticas y objetivos de 2023.** Vea cómo lo hizo, qué puede hacer mejor y cómo sus herramientas pueden ayudar.
- **Revise sus códigos de motivo.** La mayoría de los sistemas de gastos utilizan códigos de motivo para identificar la causa raíz de un problema. Así que asegúrese de que sus códigos de motivo no estén demasiado simplificados ni demasiado complicados. Y toque a sus socios tecnológicos y de la compañía de administración de viajes (Travel Management Company, TMC) para su punto de vista (Point of View, POV).
- **Trabaje sus excepciones.** Independientemente de lo que esté haciendo para señalar infracciones, haga un seguimiento de los hallazgos.
- **Eche un vistazo más de cerca al gasto en efectivo.** Considere la cantidad de transacciones en efectivo que requieren reembolsos en efectivo. Luego, considere las tarjetas de crédito emitidas por la compañía, incluidas las tarjetas virtuales, para todos los viajes y gastos de negocios, con pocas excepciones.
- **Examine sus políticas.** Actualice las políticas de viajes y gastos para reflejar las realidades económicas, ajustando los umbrales cuando corresponda. También debe revisar los requisitos de los recibos y evaluar el número de declaraciones juradas de recibos faltantes utilizadas durante cada trimestre.
- **Priorice la formación y la educación.** Evalúe las herramientas de formación que tiene. Y vuelva a informarles a los empleados sobre sus últimas políticas.



---

## SAP Concur y Oversight pueden ayudarle a llegar ahí

SAP Concur y Oversight ofrecen una solución para ayudar a abordar toda esta complejidad y aportar el control que tanto se necesita sobre sus costos.

El servicio Concur® Detect de Oversight utiliza la inteligencia artificial y Machine Learning para analizar automáticamente los informes de gastos, acelerar el proceso de auditoría y resolver problemas antes y después del reembolso. Le muestra dónde se están produciendo excepciones e infracciones, para que pueda trabajar con sus datos y su proceso para fortalecer el cumplimiento y mejorar el control de gastos. [Obtener más información.](#)

---

## Acerca de Oversight

La plataforma de gestión de riesgos y auditoría de inteligencia artificial de Oversight transforma digitalmente la forma en que las organizaciones supervisan, analizan y mitigan el riesgo de gastos de su compañía, a través de viajes y gastos, tarjetas de compras y entradas de cuentas por pagar. Al trabajar en estas fuentes de datos financieros dispares, Oversight aprovecha técnicas analíticas patentadas y probadas para descubrir automáticamente el fraude, el uso indebido y los errores, así como los riesgos y patrones ocultos que conducirían a una mayor pérdida financiera si no se detectan. Al identificar las fallas de los procesos y hacer correcciones tempranas, Oversight ayuda a crear una cultura de cumplimiento que reduce los gastos fuera de la política en un 70%, al tiempo que maximiza la eficiencia de la auditoría y elimina la fuga de efectivo.

Visite [Oversight.com](https://Oversight.com) para obtener más información.



© 2023 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 esos productos y servicios, si las hubiera. 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 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.

Consulte [www.sap.com/trademark](http://www.sap.com/trademark) para obtener más información y avisos adicionales sobre las marcas comerciales.

