

Controlando los gastos de viaje

Creando políticas claras y aplicables que mejoren el flujo de caja



Índice

- 3 La automatización de T&E se trata de algo más que solo ahorrar dinero
- 5 Empiece por clarificar y formalizar las políticas de T&E
- 6 Consejos para lograr el éxito en la formulación de políticas
- 7 Viaje: Llegar de forma segura y asequible
- 10 Alojamiento: Equilibrar los costos y la felicidad de los empleados
- 11 Gastos relacionados con viajes: Eliminar las zonas grises
- 12 Comidas y entretenimiento: Separar lo que es esencial de lo que no lo es
- 13 Manejo de valores atípicos y excepciones



La automatización de T&E se trata de algo más que solo ahorrar dinero

A medida que los empleados de su compañía comienzan a viajar nuevamente, ya sea para generar nuevas ventas o brindar servicios a los clientes, tener un control más estricto de los gastos de viaje es más importante que nunca. Todos buscan nuevas formas de **optimizar el flujo de caja para mantenerse resilientes y ágiles**, además de garantizar que todos los gastos se centren en lo más importante para la compañía.

Pero los viajes son notoriamente difíciles de gestionar, y las soluciones para la automatización de la gestión de viajes y gastos (T&E) tradicionalmente han sido demasiado costosas y complicadas de implementar para la mayoría de las compañías. Por lo tanto, un mayor control de los viajes y gastos ha estado fuera del alcance de muchas empresas.

Al mismo tiempo, más compañías buscan reducir su huella de carbono y asegurar el cumplimiento con las normas de la industria. En cuanto a la sustentabilidad, esto requiere tener una forma de detectar las puntuaciones de emisiones de carbono de los viajeros, compensarlas y reportar sobre su progreso: una tarea no menor si se utilizan sistemas tradicionales y locales. Y en cuanto al cumplimiento, esto requiere tener una forma de exigir el cumplimiento automáticamente, así como de generar alertas cuando las acciones y elecciones de los empleados estén en conflicto con las normas de la industria.

El **53%** de las compañías dicen que la automatización de viajes y gastos ha mejorado el cumplimiento con las normas de la industria¹

[Continúa >](#)

1. Estudio de software de gestión de viajes, gastos y facturas de AMI-Partners, julio de 2019.



Pero las nuevas tecnologías pueden integrar a la perfección la gestión de viajes y gastos y poner la automatización de T&E de principio a fin al alcance de compañías de cualquier tamaño. La automatización integrada puede hacer cumplir sin esfuerzo políticas electrónicas de T&E: por ejemplo, aprobaciones de viajes y prestaciones para comidas, hoteles y otros gastos

relacionados con viajes. También puede aplicar políticas personalizadas para hacer reservaciones y pagar viajes, mostrar cuáles proveedores utilizar y garantizar descuentos y recompensas negociados previamente con hoteles, agencias de alquiler de autos y aerolíneas que se capturan con cada transacción.





Empiece por **clarificar y formalizar** las políticas de T&E

Al ayudarlo a hacer cumplir las políticas de viajes y gastos, la automatización de T&E no solo puede ahorrarle tiempo y dinero, sino también reducir el estrés y los inconvenientes de los viajes para los empleados, liberándolos para que se mantengan productivos y se concentren en sus clientes.

Pero primero, sus políticas de gestión de gastos de viaje deben:

- Ser **claras, comprensibles y accesibles** para todos desde cualquier dispositivo
- Incluir una cadena de mando bien definida y flujos de trabajo integrados en el sistema para que, si se produce un error, la situación se pueda rectificar de manera rápida y fácil.
- Aliviar las molestias que a menudo se asocian con los viajes de negocios para los empleados



Los viajeros deben ser informados rápidamente de cualquier cambio en las políticas para fomentar el cumplimiento.



Consejos para lograr el éxito en la formulación de políticas

Si bien la mayoría de las compañías tienen pautas de T&E, pueden ser informales, especialmente en compañías más pequeñas, o no siempre ser aplicadas de forma estricta. Incluso si existen procedimientos de viaje formalizados, las políticas subyacentes detrás de estos pueden requerir una actualización.

- 1 Mantenga las políticas simples y claras:** Las pautas ambiguas sobre cómo reservar viajes y manejar reembolsos conducen a pasos en falso inadvertidos y a empleados y gerentes frustrados. Por lo tanto, debe comunicar las políticas en términos simples y claros.
- 2 Obtenga una perspectiva a pie de calle:** Sus guerreros de la carretera, y los departamentos con itinerarios de viaje intensos, como los de ventas, son una gran fuente de perspectivas. Consulte con ellos regularmente sobre lo que funciona y lo que no, y corrija lo que es factible.
- 3 Facilite a los empleados la búsqueda de políticas:** Facilite la posibilidad de que todos se mantengan informados, incluso cuando cambien las políticas. Por ejemplo, envíe correos electrónicos sobre cambios en las políticas, mantenga las últimas políticas actualizadas en la intranet y envíe alertas de manera proactiva.
- 4 Justifique los cambios en las política y lo que significan para los empleados:** Cuando se aplique una nueva política de T&E o se modifique una antigua, la transparencia es clave. Explique por qué es necesario el cambio y cómo los beneficia.
- 5 Aproveche sus datos de viajes para optimizar los precios y reducir los costos:** Utilice sabiamente las preferencias de los empleados para negociar mejores precios y descuentos por volumen con los proveedores preferidos.
- 6 Nútrase de las prácticas de organizaciones y departamentos similares:** Dado que la gestión de T&E está entrelazada con otros procesos departamentales (como los procesos financieros, incluso el presupuesto), impulse la coherencia y armonización en toda la organización.
- 7 Establezca límites de gastos razonables:** No debe haber ambigüedad cuando se trata de límites de inversión aceptables para gastos comunes como pasaje aéreo, hotel y comidas, y cómo pueden variar para los empleados en diferentes niveles.
- 8 Asegúrese de que los empleados tengan información actualizada antes de viajar para mejorar su salud, seguridad y protección:** Asegúrese de que los empleados tengan información en tiempo y forma sobre los riesgos asociados con el lugar al que se dirigen, como los riesgos políticos y de salud, para que puedan evitar riesgos innecesarios.



Viaje

Llegar

Alojamiento

Gastos relacionados
con viajes

Comidas y
entretenimiento



Llegar de forma segura y asequible

Esta sección de viajes de su política debe cubrir las diversas formas en que es probable que las personas de su compañía viajen durante el curso normal de los negocios. Asegúrese de aclarar:



Cuándo deberían viajar en auto, avión, tren o taxi (por ejemplo, una distancia determinada de su casa u oficina)



Cuáles proveedores se prefieren (si los hay)



Cuáles métodos de reserva se prefieren (por ejemplo, a través de una agencia de viajes seleccionada en lugar de a través de un sistema de reservación de viajes integrado) para viajes aéreos, viajes en tren, autos de alquiler y kilometraje



Qué tarifas son aceptables (por ejemplo, la “tarifa lógica más baja” en lugar de “siempre la más barata”)



Uso de vehículos de la compañía en lugar de uso de vehículos personales para realizar actividades de negocios



Tasas de reembolso por **kilometraje**

[Continúa >](#)



Cuán lejos deben viajar las personas fuera de su trayecto habitual para poder solicitar reembolso por kilometraje



Seguros, incluso si está cubierto por la compañía o si los empleados necesitan asegurarse por sí mismos



Si las tarifas siempre deben reservarse en clase turista o en alguna otra clase



Cuándo pueden usar sus millas de viajero frecuente



Reglas de combinación de viajes de negocios y viajes personales (por ejemplo, permisible siempre que la compañía no incurra en costos adicionales)



En cuál barrio es seguro quedarse



El **54%** de los viajeros de negocios creen que la seguridad no es la principal prioridad de su compañía²



Alojamiento: **Equilibrar los costos** y la felicidad de los empleados

Cuando los empleados están de viaje, lejos de las comodidades del hogar y de su familia, usted desea que estén seguros, se sientan cuidados y duerman bien para que estén preparados para afrontar los desafíos del día para su compañía. Por lo tanto, facilíteles la búsqueda y reservación de alojamientos que satisfagan tanto sus necesidades como las suyas.

Su política debe articular claramente:



Cadenas de hoteles preferidas, especialmente si negoció previamente descuentos con cualquier hotel



Visibilidad acerca de dónde están sus empleados cuando están de viaje para que pueda asistirles si surgen interrupciones u otros problemas.



¿Qué sucede si se quedan con amigos o familiares, o si eligen alojarse en un Airbnb, en una posada u otra opción distinta a una cadena hotelera?



Métodos de reservación preferidos (por ejemplo, a través de una agencia de viajes o una herramienta de reservaciones en línea)



Lo máximo que se reembolsará por noche más los impuestos



¿Quién es responsable de todas las cancelaciones de hoteles y de reclamar reembolsos?



Si pueden elegir mejorar el nivel de su habitación mientras viajan para su compañía



Gastos relacionados con viajes: **Eliminar** las zonas grises

Es fácil para las personas que viajan confundirse sobre si algo que compran mientras viajan, porque lo necesitan en el momento, es en realidad un gasto reembolsable (por ejemplo, artículos de tocador porque se olvidaron de empacarlos). Aquí es donde el detalle mejora la claridad y el cumplimiento. Asegúrese de enumerar:

Cuáles gastos relacionados con viajes son aceptables y serán reembolsados:

- Equipaje (no más de dos maletas) y reservación de compra anticipada de asientos
- Estacionamiento
- Cargos en moneda extranjera
- Visas
- Propinas (hasta un 15%); esto no aplica si la propina ya se incluyó en la cuenta
- Uso de un GPS con vehículos de alquiler para conducir en territorio desconocido

Cuáles gastos relacionados con viajes no son aceptables para reclamar en los reportes de gastos, como:

- Servicio de lavandería o tintorería (a menos que se haya quedado por negocios por más de cuatro noches)
- Amenidades del frigobar y entretenimiento, como películas
- Multas de estacionamiento
- Pérdida o robo de bienes
- Cuidado de niños y mascotas
- Cualquier elemento personal de su viaje de negocios.
- Mantenimiento del vehículo personal o daños al vehículo personal mientras realiza un viaje de negocios
- Tratamientos de spa y centros de bienestar o deportivos
- Artículos de aseo personal



Comidas y entretenimiento: **Separar lo que es esencial de lo que no lo es**

Es importante que las personas se recuperen y recarguen baterías mientras viajan por trabajo, pero debe haber límites claros entre lo que es puramente personal y lo que es un gasto necesario que cubre su compañía. Esto significa establecer límites, incluso en lo que es esencial. Asegúrese de que la política cubra:



Precios de las comidas: Explique qué cubre un viático (por ejemplo, 10 dólares para el desayuno, 15 dólares para el almuerzo y 25 dólares para la cena).



Costos de comidas o entretenimiento para el cliente: Explique que estos costos pueden ser más altos, si esa es su política, pero especifique cualquier detalle adicional que desee ver en las reclamaciones, como el motivo del negocio, el nombre y la ubicación del lugar, o el nombre y la compañía de todos los asistentes.



Bebidas alcohólicas: Especifique si se pueden reembolsar, y de ser así, cuándo (por ejemplo, solo si se consumen durante una comida).



Condiciones para solicitar reembolsos por gastos de comidas: Por ejemplo, es posible que desee establecer restricciones sobre cuánto tiempo (y qué tan lejos) deben estar de la oficina o de su casa para solicitar el reembolso de una comida, o cuán temprano deben partir para llegar a tiempo a un compromiso (por ejemplo, para solicitar el reembolso de un desayuno).



El **60%** de las compañías se enfrentaron a errores de presentación de reportes de viajes y gastos antes de automatizar estos procesos³



Manejo de valores atípicos y excepciones

Ninguna política puede cubrir perfectamente todas las situaciones o contextos. Incorpore algo de flexibilidad a su política para que los empleados no acaben pagando por cosas que, con total imparcialidad, realmente deberían estar cubiertas dadas sus circunstancias.

Por ejemplo, pueden incurrir en gastos reembolsables en relación a:

- Cuotas de membresía profesional que realzan su prestigio y, por ende, su compañía
- Costos de Internet en un hotel

- Gastos de franqueo postal para fines comerciales.
- Tarifas de datos en teléfonos celulares cuando viajan al extranjero (siempre que se haya reservado previamente)
- Llamadas telefónicas personales (hasta un límite razonable)

Y, por supuesto, explique cómo se debe solicitar una excepción a la política de reembolso, por ejemplo, si viajan a una ciudad con un alto costo de vida donde sus límites máximos permitidos para el hotel y la comida no les permiten viajar de manera segura y conveniente. Aconseje a los empleados cómo obtener una autorización previa para dichas excepciones antes de reservar un viaje.



Obtener más información

Implementar una política de viajes clara es un primer paso, pero no debería terminar ahí. Automatizar sus procesos de T&E que están en papel brindará oportunidades para ahorrar. Las soluciones de SAP® Concur® pueden ser de ayuda. Para obtener más información, visítenos [en línea](#).



Para obtener más información en concur.com.mx

Studio SAP | 69909enUS (20/07)

© 2020 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 distribuidores 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 empresas 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.mx/copyright para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.