

Cómo prepararse para la próxima generación de viajes de negocios

Descubre en esta guía si tu negocio está listo para afrontar el futuro del business travel

Índice

Introducción	3
Cumplimiento de políticas	4
Experiencia con dispositivos móviles	6
Prevención del fraude	8
Optimización de los pagos	10
Experiencia integral	12
Análisis	14
Conclusión	16

Introducción

En el siglo V a. C., el filósofo Heráclito dijo que el cambio es lo único constante en la vida. Dos mil años después, con Benjamin Franklin llegó la frase «en este mundo no se puede estar seguro de nada, salvo de la muerte y de los impuestos». Ambas citas esconden una gran verdad para el mundo de los viajes de negocios. En los últimos doce años, se puede afirmar que este sector ha experimentado más cambios que nunca desde la puesta en marcha del sistema de reservas Global Distribution System (GDS, por sus siglas en inglés), en un momento en el que el ritmo de la innovación tecnológica se encuentra en pleno auge.

La tecnología ha afectado a todos y cada uno de los factores que intervienen en los viajes de negocios en tan solo unos pocos años, desde los alojamientos en los que la gente se hospeda y la forma en que viajan hasta la manera en que se reservan y pagan estos viajes, pasando por cómo se reembolsa a los consumidores o cómo estos gestionan el dinero que gastan. Todo esto genera grandes cantidades de datos que posteriormente se exportan a diversos sistemas financieros.

Esta nueva generación de consumidores de viajes de negocios que esperan una experiencia más impecable que nunca, la evolución de las tendencias en las prácticas de negocio y el incesante ritmo de la innovación tecnológica constituyen una serie de factores que han generado entre las organizaciones la necesidad de garantizar su capacidad para actuar en un entorno en el que el cambio constante se ha convertido en el elemento habitual. Cierto es que las organizaciones no pueden predecir el futuro, pero sí pueden posicionarse de tal manera que les permita evolucionar con él.

En esta guía, abordaremos las principales cuestiones que deben tener en cuenta estas organizaciones a fin de asegurarse de que están preparadas para afrontar el futuro de los viajes de negocios.

Esta guía ha sido realizada por el Grupo Certify, Inc./Chrome River, el mayor proveedor independiente de software para la gestión de gastos corporativos, del cual forma parte Captio.



Cumplimiento de políticas

En un estudio llevado a cabo recientemente, el 48 % de las empresas líderes del sector de los viajes de negocios reconocieron que no habían actualizado sus políticas en el último año.

Las políticas de viajes deben constituir documentos en constante evolución, comunicarse debidamente y reflejar con rapidez los cambios y tendencias del sector. En caso contrario, pueden causar confusión tanto entre los viajeros como entre las personas encargadas de autorizar estos viajes, así como dar lugar a responsabilidades de carácter económico o de otro tipo. A modo de ejemplo, fijémonos en la rápida adopción de las motocicletas eléctricas de uso compartido, que en dos años han dejado de ser una novedad para convertirse en un medio de transporte urbano muy extendido en una gran cantidad de ciudades de todo el mundo. El mismo estudio reveló que el 46 % de las empresas líderes del sector no sabían cómo regulaban sus políticas el uso de estas motocicletas o si ni siquiera contaban con una política que lo regulara.

Claro está que las políticas de viaje no solo se aplican a nivel de gastos, sino también a la obligación de diligencia. Tomemos de nuevo como ejemplo el uso compartido de las motocicletas eléctricas. El bajo coste del alquiler de estos vehículos implica que pocas empresas se preocupen por la cantidad de gasto en que incurren los viajeros de negocios que las utilizan. Sin embargo, sí deberían preocuparse por la posibilidad de que sufran algún tipo de lesión mientras las conducen. Esto constituye un aspecto que deben tener en cuenta a la hora de decidir si quieren incluir este tipo de motocicletas en su política de viajes, o incluso prohibir que sus empleados las conduzcan cuando viajan por negocios.

Asimismo, **cada vez es mayor el número de empresas líderes del sector de los viajes de negocios que se dan cuenta de la importancia que tiene la experiencia del viajero** (como añadido a la importancia de la necesidad de cumplimiento) cuando elaboran y aplican sus políticas de viaje. En el panorama empresarial actual, en el que el número de las ofertas de empleo supera al de los candidatos altamente cualificados y la antigüedad de los trabajadores sigue en declive, las empresas deben asegurarse de que la aplicación de sus políticas no menoscabe la experiencia del viajero por convertirse en normativas demasiado agobiantes que puedan causar posibles insatisfacciones. Ofrecer un cierto nivel de flexibilidad a la hora de reservar los viajes (por ejemplo, dando un mayor margen en lo que respecta al requisito de adquirir la tarifa de vuelo más baja, lo que mejoraría la comodidad de los viajeros) puede tener beneficios considerables para la satisfacción de los empleados. Incluso aunque dicha flexibilidad pudiera causar un impacto económico negativo de menor envergadura, puede tener efectos positivos a largo plazo, tanto en la satisfacción de los viajeros como en la tasa de retención del personal.

Modificar las políticas o ajustar la tolerancia de su cumplimiento no debería suponer una carga adicional para el personal encargado de aprobar este tipo de viajes o para el departamento financiero de las empresas. Los cambios de las políticas deberían integrarse rápidamente en las herramientas de reservas de viajes y gestión de gastos, a fin de automatizar su aplicación. Los sistemas de gestión de gastos que permiten que ciertas tolerancias con respecto a las políticas se integren en las reglas de autorización de gastos también pueden optimizar los reembolsos si eliminan los tiras y aflojas causados por pequeñas discrepancias.



Experiencia con dispositivos móviles

Gran parte de la innovación que el sector de los viajes de negocios ha experimentado en la última década se ha centrado en **mejorar la experiencia del viajero en relación con el uso de los dispositivos móviles.**

Los consumidores se han acostumbrado a utilizar aplicaciones sencillas, pero potentes en su vida personal, y esperan poder disfrutar de la misma experiencia en su vida profesional. Para que una organización pueda garantizar su apoyo a los viajeros de negocios en el futuro, debe ofrecer a sus empleados soluciones centradas en el uso de dispositivos móviles. En ese sentido, **las organizaciones deben asegurarse de que sus sistemas de gestión de viajes y gastos están optimizados para ofrecer una experiencia móvil impecable en todas las fases del proceso, desde la fase inicial de reserva hasta la justificación de los gastos asumidos durante el viaje.**



Algunas de las cuestiones más importantes que las organizaciones deben tener en cuenta en relación con la oferta de soluciones móviles que proporcionan sus proveedores de viajes y gestión de gastos son las siguientes:

- La capacidad para tramitar y modificar las reservas de viajes desde un dispositivo móvil, así como de integrar dichas reservas y cambios directamente en la correspondiente solución de gestión de gastos utilizada por el usuario sin que este tenga que intervenir (incluso aunque la organización utilice soluciones de reservas y gestión de gastos independientes).
- La capacidad para subir tiques y elaborar/enviar informes de gastos desde un dispositivo móvil. La capacidad para introducir tiques físicos o electrónicos en la solución de gestión de gastos de la forma más directa y sencilla posible. Sin embargo, para que las soluciones sean efectivas, también deben automatizar los principales procesos de forma precisa y eficiente. Esto incluye la capacidad para extraer datos de forma rápida y precisa a partir de imágenes de tiques, así como de crear partidas de gastos con una gran cantidad de datos desde la información reflejada en dichos recibos.
- La capacidad para lograr que las soluciones se integren con proveedores de terceros que ofrecen servicios a través de aplicaciones, a fin de reservar, pagar y gestionar las operaciones de gastos sin inconvenientes y sin la necesidad de enviar los tiques manualmente.



Gracias a que **las herramientas de gestión de gastos están mejorando su habilidad de detección y prevención del fraude antes de tramitar los tiques** (como, por ejemplo, por medio de la detección de tiques duplicados en el momento en que estos se introducen), las organizaciones pueden adoptar una serie de medidas destinadas a reducir su posible exposición al fraude relacionado con la justificación de los gastos. Una de las medidas que más popularidad ha adquirido es exigir que los empleados paguen sus gastos de viaje con tarjetas de empresa. Con esta medida, se elimina el medio del fraude, ya que los recibos físicos de las transacciones coinciden automáticamente con los datos de la tarjeta, y se incentiva su propio uso, ya que desaparece la necesidad de reembolsar al empleado los gastos asumidos con la tarjeta de empresa.

La **auditoría** también desempeña un papel importante en la lucha contra este tipo de fraude. No obstante, también plantea una serie de retos. La auditoría manual constituye un proceso laborioso y, por consiguiente, costoso. Por tanto, el coste de auditar grandes cantidades de informes de gastos debe sopesarse en relación con el posible beneficio asociado a la prevención de actividades fraudulentas. Además, las auditorías manuales se basan en la opinión del auditor en lo que respecta a si una partida o informe concreto es fraudulento, por lo que pueden dar lugar a un gran número de falsos positivos.

Como consecuencia de lo anterior, las organizaciones previsoras ya están repensando (con ayuda de la tecnología) la forma en que se llevan a cabo los procesos de auditoría de los gastos. En lugar de centrarse en infracciones específicas, las empresas están efectuando auditorías que revisan el gasto de una manera más integral. Al analizar este aspecto de forma general, las empresas pueden llegar a reducir la cantidad de tiempo dedicado a perseguir infracciones de menor importancia y concentrar sus esfuerzos en patrones o tendencias de mayor envergadura dirigidas a identificar abusos sistémicos.



Optimización de los pagos

Las tarjetas de empresa han ocupado una posición predominante en los últimos años, dado que las organizaciones se han concienciado de sus beneficios, tales como los aspectos relacionados con el reembolso o la prevención del fraude descritos anteriormente.

A medida que las tarjetas han pasado de predominar en entornos físicos para ocupar entornos virtuales, y que la capacidad para controlar las compras en el punto de venta se ha vuelto más sofisticada, las organizaciones previsoras de cara al futuro están llevando la adopción y el uso de tarjetas corporativas de débito y crédito al siguiente nivel.

Tradicionalmente, las personas tenían que solicitar las tarjetas físicas a sus departamentos financieros y esperar a que el proveedor las expidiera y enviara, lo que a menudo prolongaba demasiado la gestión. Después, una vez que el departamento financiero recibía los extractos de las tarjetas, se debían cotejar con los recibos presentados por el viajero y, en caso de discrepancia, tratarlo con el titular de la tarjeta. Con aquel proceso, prevenir gastos no incluidos en las políticas constituía una tarea complicada, y lo habitual era que el viajero reembolsara a la organización cualquier gasto adicional.

Sin embargo, la introducción de las **tarjetas virtuales**, diseñadas para integrar sistemas de control del gasto más efectivos, ha logrado que la emisión y el control de tarjetas de empresa sean más directos. Estas tarjetas virtuales se solicitan directamente al departamento financiero de las empresas, y se procesan y activan en el teléfono móvil del empleado casi de forma instantánea. Además, los administradores también pueden gestionarlas a un nivel mucho más detallado. Por ejemplo, los pagos pueden restringirse a determinados tipos de Código de Categoría Comercial (MCC, por sus siglas en inglés), tales como hoteles y aerolíneas, e incluso a cadenas, aerolíneas o proveedores concretos. De manera similar, los límites de gasto se pueden determinar de la forma en que las empresas deseen, por ejemplo, en función de un período de tiempo determinado o de una cantidad máxima para un vuelo o una estancia de hotel. Tales políticas de gasto se pueden aplicar a cada usuario según el caso, y también se pueden ajustar a tiempo real si fuera necesario.

Esta flexibilidad también permite a las organizaciones entregar tarjetas de empresa a otras personas aparte de los viajeros frecuentes tradicionales. En la actualidad, los administradores de tarjetas de las organizaciones pueden emitir tarjetas temporales a viajeros no frecuentes e incluso a aquellos candidatos a los que invitan a entrevistas de trabajo, quienes ahora pueden reservar su viaje para la entrevista sin necesidad de solicitar un reembolso de los gastos a su vuelta.

En definitiva, aquellas organizaciones que adoptan programas de tarjetas de empresa de última generación pueden tener por seguro que liderarán las tendencias emergentes en lo que respecta a los pagos efectuados durante los viajes de empresa.



Experiencia integral

Aunque resulta fundamental contar con soluciones de registro de recibos optimizadas y altamente automatizadas, estas desempeñan un papel relativamente pequeño en el panorama general del procesamiento de los gastos.

La comprobación automática del cumplimiento, la planificación de los procesos de autorización y la integración con sistemas de terceros también constituyen componentes esenciales a la hora de ofrecer la buena experiencia integral que las organizaciones esperan de las soluciones empresariales modernas.

Para que una solución de gestión de gastos esté preparada para el futuro, debe ser lo suficientemente flexible como para dirigir automáticamente los gastos dentro del proceso de autorización, incluso a nivel de partidas, incorporando las reglas para dicha dirección en función de la política de la empresa, independientemente de lo complejas que estas sean. Además, este tipo de soluciones deben permitir que la propia organización modifique dichas reglas de forma sencilla.

Por su parte, una vez que se autoriza el reembolso de los gastos, la exportación de los datos a los correspondientes sistemas para concluir el proceso debería resultar igualmente sencilla. Esta fase puede incluir sistemas de contabilidad o de planificación de recursos empresariales para los asientos del libro mayor, procesadores de pago para el reembolso de transferencias SEPA e incluso soluciones de facturación para los gastos asociados a los clientes.

A fin de lograr lo descrito anteriormente, resulta necesario que **las soluciones de gestión de gastos cuenten con una estructura de base lo suficientemente flexible como para permitir integraciones en tiempo real con otras soluciones, ya sea a través de API o de servicios web.** Las transferencias de archivos seguras y verificadas pueden bastar para la vinculación de sistemas diferentes en función de las necesidades de la organización. Al fin y al cabo, el objetivo final es recopilar los datos tramitados a través de estos sistemas a fin de facilitar que la información pueda utilizarse en la toma de decisiones estratégicas.



Análisis

Los directores financieros y otros directivos de las organizaciones esperan que cada vez se tomen más decisiones importantes a partir de datos útiles, precisos y recopilados oportunamente.

Respecto a esto, las agencias de viajes pueden elaborar informes detallados sobre las reservas de vuelos, trenes y hoteles que gestionan. No obstante, hay grandes volúmenes de gastos que dichos informes no logran recopilar, tales como las reservas efectuadas fuera de estos canales o los gastos de comidas y transporte local. Independientemente de que estos gastos adicionales se sufraguen con tarjetas de empresa o del propio bolsillo de la persona interesada, todos los registros que generan deben pasar por alguna solución de gestión de gastos.

Este tipo de soluciones para empresas medianas y grandes a menudo contienen millones de puntos de datos individuales sobre todos y cada uno de los elementos asociados al gasto del empleado (qué se compra, cuál es el importe, la hora y la ubicación de las operaciones, etc.).



Por tanto, **la capacidad para analizar estos puntos de datos individuales de forma efectiva y eficiente es fundamental para que cualquier departamento financiero tome decisiones más inteligentes y basadas en los datos de que disponen, lo que puede englobar desde la reducción de gastos innecesarios o ineficientes hasta la eliminación del fraude y la obtención de descuentos.** A continuación, se indican tres ejemplos de las innumerables ventajas que puede ofrecer analizar los datos de forma eficiente:

- La capacidad para analizar los gastos en función de diferentes parámetros (por departamento, ubicación, categoría, etc.) es fundamental a la hora de identificar tendencias o anomalías en los gastos de viaje y otros gastos que puedan estar excluidos de las políticas de la empresa. Un análisis de los gastos de tal calibre permitiría identificar, por ejemplo, si una oficina gasta más que la media en comidas y entretenimiento en comparación con las demás, o si un departamento particular tiende a tramitar sus reservas fuera de los canales autorizados.
- Conocer cuánto se gasta en una categoría o proveedor concreto (una aerolínea o una cadena de hoteles particular, por ejemplo) puede ofrecer la información que la empresa necesita para obtener tarifas beneficiosas por mantener niveles de gasto elevados. Esta información también puede utilizarse de forma continua para controlar lo que se gasta con un proveedor de preferencia y así mantener el volumen requerido para acceder a los correspondientes descuentos. Además, los departamentos financieros pueden estudiar los datos de forma exhaustiva para identificar posibles casos de incumplimiento, determinar el motivo de dichos casos y aplicar las medidas correctivas pertinentes, si procede.
- Por último, este tipo de análisis puede ayudar a observar patrones entre los empleados que presentan los gastos (por ejemplo, presentar gastos por debajo del límite a partir del cual se exige un recibo) o entre las personas encargadas de autorizar dichos gastos (por ejemplo, la aprobación de gastos no incluidos en las políticas) que pueden dar lugar a posibles situaciones de fraude.

Disponer de una visión integral de todos los gastos y dietas asociados a los viajes constituye un primer paso esencial para tomar decisiones de forma más inteligente, y la capacidad para analizar tales datos de manera efectiva y oportuna puede ofrecer grandes beneficios financieros a las organizaciones si recurren a ellos para basar tales decisiones.

Conclusión

Para que una organización esté preparada de cara al futuro, se debe actuar a varios niveles. Aunque incorporar tecnologías de última generación, sin duda, facilita el proceso, estas deben ir acompañadas tanto de cambios organizativos como de una predisposición a ofrecer flexibilidad.

En lo que respecta a los viajes de negocios y la gestión de los gastos asociados a estos, ello implica escoger soluciones que tengan la suficiente flexibilidad para adaptarse a las constantes variaciones que experimentan la tecnología, la forma de viajar y los cambios de las organizaciones.

Las soluciones adoptadas deben poder comunicarse de forma sencilla con otros sistemas empresariales dentro de un ecosistema mayor, a fin de que cualquier nuevo software pueda incorporarse sin complicaciones. Estas soluciones también deben ser flexibles a la hora de aplicar las normas de la empresa, lo cual engloba desde los cambios en las políticas de gastos hasta la dirección del proceso de autorización debido a cambios organizativos.

Asimismo, deben poder registrar cualquier cambio producido en los entornos empresariales o los entornos de los viajes a nivel general, y de responder a ellos cuanto antes. La demografía de la población activa está cambiando. Ahora, los trabajadores utilizan y conocen la tecnología como nunca antes lo han hecho y, como consecuencia de ello, los departamentos de gestión del talento cada vez se centran más en la experiencia optimizada del usuario. Hoy en día, la vida laboral y la vida personal de los empleados se cruzan con cada vez más frecuencia, por lo que es comprensible que esperen una experiencia de usuario impecable y de buena calidad en las herramientas que utilizan tanto dentro como fuera del trabajo.

Por ello, si las empresas quieren estar preparadas para el futuro, deben ser capaces de adaptarse a estos cambios, adoptar la cultura de la inmediatez y colaborar con proveedores de tecnología y soluciones que sean lo suficientemente diligentes como para innovar y mantenerse a la cabeza del sector. Es decir, si se quiere estar preparado para afrontar el futuro, la clave no radica en tener la capacidad de predecirlo, sino de adaptarse a él.



Captio te ofrece la mejor información sobre el mundo del business travel.

En Captio nos encanta el mundo de los viajes de negocios, por eso deseamos contribuir a su avance difundiendo los mejores recursos formativos y herramientas.

Captio es una solución integral para automatizar la gestión de los gastos de viajes de empresa.



 Solicita una demo

 Ver vídeo



Aprovecha tus recursos



Más visibilidad en tus gastos



Un paso más allá de la digitalización



Fácil de usar



Integrado con el resto de sistemas



Control de errores y fraude



Elimina el papel



Eficiente y sin tareas manuales



www.captio.net