

# Informe de evaluación comparativa del rendimiento de viajes y gastos



# Índice

- 3** Introducción

---
- 4** Cómo utilizar los datos de este informe

---
- 6** Puntos de evaluación comparativa de los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento

---
- 20** Hoja de trabajo de evaluación comparativa del rendimiento

---
- 22** Conclusión



## INTRODUCCIÓN

La evaluación comparativa puede ser un proceso invaluable para ayudar a su compañía a mejorar su rendimiento y preparar a su organización para que esté lista para lo que venga en el futuro. Pero solo cuando se hace correctamente y su organización tiene los datos correctos.

Independientemente de si SAP® Concur® es algo nuevo para usted o si es un cliente existente, el objetivo de este informe es proporcionar a su compañía los datos de evaluación comparativa que necesita para comparar el rendimiento de su compañía con el de sus colegas, para que pueda identificar y cerrar la brecha que existe e incluso superar posiblemente esos números.

Los datos de referencia de este informe se recopilieron a partir de datos del mundo real tomados del 25% de los principales clientes de SAP Concur con el mejor desempeño a nivel mundial entre 7,914 compañías de todos los tamaños en las siguientes regiones: Norteamérica; Europa, Oriente Medio y África (EMEA); y Asia-Pacífico (APAC).

**Como descubrirá en las páginas siguientes, todos los datos de evaluación comparativa se han dividido en dos categorías: 1) datos para compañías con más de 1,000 empleados y 2) datos para compañías con menos de 1,000 empleados.**

Hay algunas variaciones en los datos que podrían deberse a las diferencias en la forma en que operan las compañías de diversos tamaños.

Para ayudar a su compañía a encontrar rápidamente la información que necesita, también hemos organizado los datos de evaluación comparativa en función de los objetivos empresariales. Debajo de cada objetivo empresarial, encontrará una breve explicación de por qué es importante, las métricas más comunes que utilizan las compañías para medirlo y un desglose de los datos de evaluación comparativa por región geográfica mundial, cuando corresponda.







Cómo utilizar los datos  
de este informe

## CÓMO UTILIZAR LOS DATOS DE ESTE INFORME

A continuación se muestra una descripción general de cómo realizar una evaluación comparativa del rendimiento utilizando los datos de este informe:

1

Decida en qué objetivos empresariales desea centrarse su compañía.

5

Desarrolle un plan de acción para cerrar esa brecha de rendimiento.

2

Recopile información sobre el rendimiento actual de su compañía en esas áreas.

6

Implemente su plan de acción.

3

Compare el rendimiento de su compañía en esas áreas con los datos de evaluación comparativa que se presentan en este informe.

7

Trabaje con los equipos de cuentas de SAP Concur para medir su progreso y obtener más información.

4

Identifique la brecha que existe entre dónde se encuentra actualmente su compañía y dónde quiere que esté.





## Puntos de evaluación comparativa de los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento

*Enumerados por objetivo empresarial*



OBJETIVO EMPRESARIAL:

Reducir los gastos en efectivo y los gastos que no cumplen las normas

Aumentar la adopción de tarjetas de crédito corporativas

Siempre que los empleados de su compañía usen dinero en efectivo o sus tarjetas de crédito personales para pagar gastos comerciales, ese gasto puede ser difícil de rastrear y validar. Sin embargo, cuando los empleados utilizan las tarjetas de crédito corporativas de su compañía para pagar esos gastos, los datos se pueden introducir automáticamente directamente en las soluciones de SAP Concur para que pueda ver qué se compró, cuándo y dónde. Esto proporcionará a su organización los datos necesarios para mantener el cumplimiento de normas de los gastos de los empleados.

Puede medir esto mediante la comparación entre el porcentaje de gastos pagado con tarjetas corporativas y el que se paga en efectivo o con tarjetas personales.

Métricas	% de gastos de los empleados pagado con tarjetas corporativas (% de adopción de tarjetas corporativas)
	% de gastos de los empleados pagado en efectivo o con tarjetas personales

Porcentaje de gastos de los empleados pagado con tarjetas corporativas entre los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento, por región geográfica:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	87,72%	91,2%	76,57%	66,22%
Clientes con menos de 1,000 empleados	75.8%	69.27%	55.41%	82.33%

Porcentaje de gastos de los empleados pagado en efectivo o con tarjetas de crédito personales entre los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	12,28%	8,8%	23,43%	33,78%
Clientes con menos de 1,000 empleados	24,2%	30,73%	44,59%	17,67%

## Reducir el número de gastos que no cumplen con las normas

Los patrones significativos de recibos faltantes dentro de los tipos de gastos o por ciertas personas o equipos son un buen indicador de errores o actividades fraudulentas. Siempre que vea estos patrones, también puede significar que su compañía debe ajustar sus reglas de recibos en tipos de gastos clave para obtener una justificación más sólida. Para minimizar los recibos faltantes, permita que sus empleados capturen y envíen de manera electrónica sus recibos. Esto eliminará muchos de los pasos manuales y laboriosos que implica el proceso y reducirá significativamente la captura manual de datos y los errores por parte de los empleados. También reducirá en gran medida el número de recibos faltantes, permitirá que su compañía tenga más control y perspectiva sobre los gastos, y mejorará la productividad de los empleados.

Las dos métricas más comunes para medir esto son el porcentaje de entradas de gastos que no cumplen con las normas debido a recibos faltantes y el porcentaje de recibos que se adjuntan.

Métricas	% de entradas de gastos que no cumplen con las normas debido a recibos faltantes
	Porcentaje de recibos que se adjuntan (cuando se requiere un recibo para una entrada de gastos, ¿qué porcentaje de veces se adjunta?)

Porcentaje de entradas de gastos que no cumplen con las normas debido a recibos faltantes para clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	19,18%	22,9%	16,68%	9,73%
Clientes con menos de 1,000 empleados	5,6%	5,8%	5,25%	3,17%

Porcentaje de recibos que se adjuntan para los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	80,82%	77,1%	83,32%	90,27%
Clientes con menos de 1,000 empleados	94,4%	94,2%	94,75%	96,83%



A continuación, se muestra una solución que puede ayudar a su compañía con los recibos:

### [Expenselt®](#)

Permite a los empleados tomar una foto electrónica de los recibos de cualquier gasto relacionado con la compañía con sus teléfonos móviles y agregar automáticamente esos cargos a sus informes de gastos. De esta manera, no tienen que esperar hasta que vuelvan al escritorio, o peor aun, hasta finales de mes, para hacer los informes de gastos.



OBJETIVO EMPRESARIAL:

# Mejorar la visibilidad de los gastos

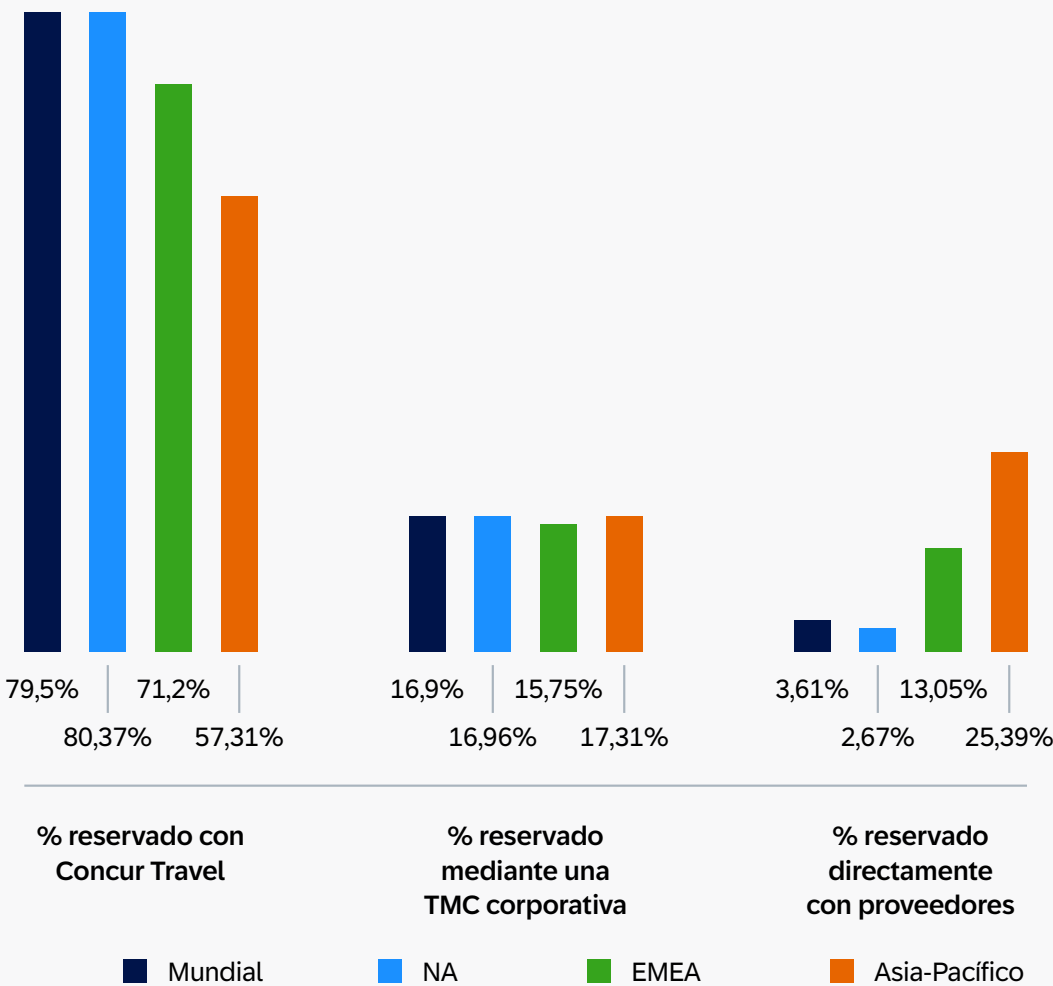
## Capture las reservas de viajes de los empleados sin importar dónde se produzcan

Siempre que los empleados reservan viajes de negocios sin la compañía de gestión de viajes (TMC) o la herramienta corporativa de la compañía, su compañía no tiene todos los datos que sus líderes y gerentes necesitan para analizar con éxito los patrones de viajes de los empleados, mejorar los gastos de viajes, fortalecer el programa de viajes de la compañía y cumplir con el deber de protección.

Su compañía puede superar esto mediante el uso de la tecnología para capturar reservas en una variedad de canales diferentes. Esto le dará a su compañía una vista completa de los datos y permitirá a los líderes y gerentes utilizar informes y tableros prediseñados para analizar las transacciones y tendencias de viajes de los empleados. Esto también facilitará que su compañía proporcione a los empleados información crucial sobre seguridad y viajes en el momento, como puntuaciones de seguridad del vecindario, orientación sobre viajes relacionada con la COVID-19 y más.

Métodos de reservar viajes de empleados de los clientes de SAP Concur, por región geográfica mundial:

*Cientes con 1,000 empleados o más:*



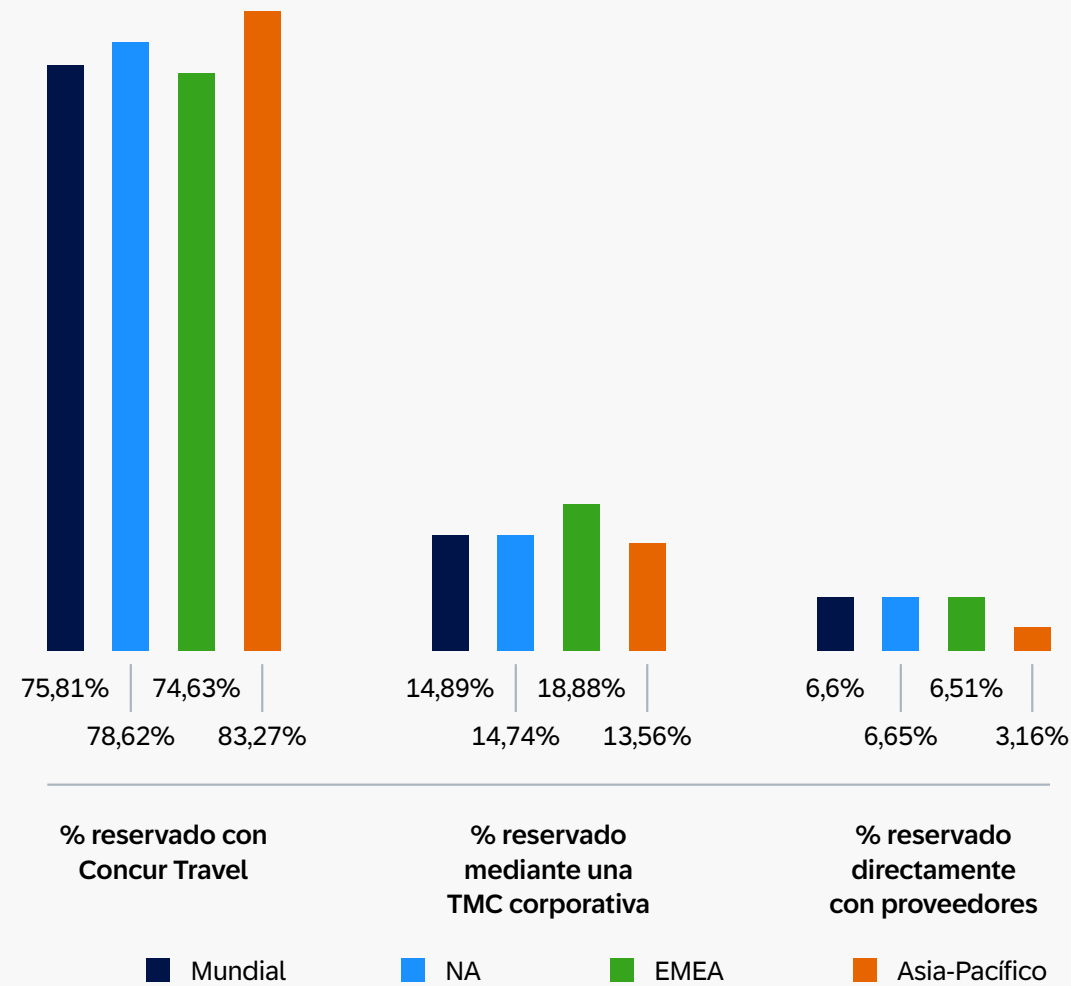
Para mejorar la visibilidad de los gastos de la compañía, un buen punto de partida es revisar y comprender qué métodos utilizan actualmente sus empleados para reservar viajes. Por ejemplo:

Método de reserva de viajes	% reservado con la herramienta de reservas de la compañía (como Concur Travel)
	% reservado con agente de viajes corporativos
	% reservado directamente con proveedores

Aunque las compañías utilizan una variedad de herramientas diferentes para reservar viajes, muchas utilizan [Concur Travel](#) como su principal herramienta de reservas de la compañía, ya que esta solución simplifica la gestión de viajes y permite a los empleados reservar viajes de negocios por su cuenta a las tarifas negociadas y dentro de las políticas de gastos.

Métodos de reservar viajes de empleados de los clientes de SAP Concur, por región geográfica mundial:

Cientes con menos de 1,000 empleados:



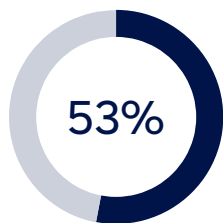


## OBJETIVO EMPRESARIAL:

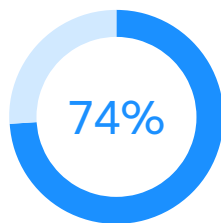
# Mejorar la seguridad de los empleados

### Cumpla con las obligaciones del deber de protección de la compañía

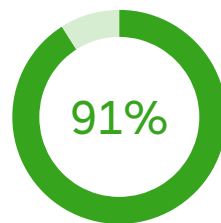
Las compañías tienen la obligación legal de vigilar y proteger la salud, la seguridad y el bienestar de sus empleados, lo que se conoce como deber de protección. Esto es aún más importante cuando los empleados viajan por negocios. Tenga esto en cuenta:<sup>1</sup>



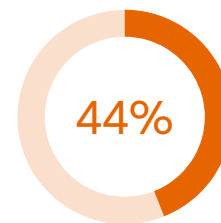
En los últimos 12 meses, el **53%** de los viajeros de negocios a nivel mundial afirmaron que cambiaron su alojamiento en un viaje de negocios porque se sentían inseguros.



El **74%** ha experimentado situaciones negativas durante un viaje de negocios.



El **91%** de los viajeros de negocios están dispuestos a rechazar un viaje asignado por motivos como salud y seguridad o preocupaciones sociales, ambientales o de equilibrio entre la vida laboral y personal.



El **44%** asegura que la amenaza que se presenta con más frecuencia en los viajes de negocios en la actualidad son las preocupaciones sobre salud y seguridad.



<sup>1</sup> Informe global de viajeros de negocios de Wakefield, patrocinado por SAP Concur, mayo de 2023.

Sin embargo, mejorar la seguridad de los empleados y cumplir con las obligaciones del deber de protección de la compañía no tiene por qué ser complicado. De hecho, hay un par de soluciones tecnológicas disponibles en el mercado que facilitan que su compañía proporcione a los empleados la información importante sobre salud y seguridad que necesitan mientras están de viaje de negocios. Estas incluyen: [Concur TripLink](#) y [Triplt Pro](#)®.

En SAP Concur, nuestros clientes utilizan Concur TripLink para capturar reservas de viajes externas y llevarlas a Concur Travel. Esta solución conecta viajes, viajeros e itinerarios a través de varios canales. También proporciona a los gerentes de viajes la visibilidad que necesitan para controlar los gastos y mantener seguros a los viajeros.

Triplt es la aplicación de organización de viajes con la mejor calificación del mundo. Con Triplt Pro, los usuarios finales de los clientes de SAP Concur que viajan por negocios pueden tener acceso a toda la información que necesitan (p ej., estado del vuelo, mapas del aeropuerto, puntuaciones de seguridad del vecindario, recursos médicos, etc.) en un solo lugar. También se les brinda un aviso cuando suceden cosas durante el viaje.

Tasa de adopción de Concur TripLink entre los viajeros de negocios empleados de los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Cientes con 1,000 empleados o más	68,24%	69,9%	68,17%	51,65%
Cientes con menos de 1,000 empleados	71,43%	71,43%	64,55%	62,24%

Usuarios activos mensuales globales de Triplt entre los viajeros de negocios empleados de los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento:

Cientes con 1,000 empleados o más:

349,880  
GLOBAL

Cientes con menos de 1,000 empleados:

147,274  
GLOBAL

**OBJETIVO EMPRESARIAL:**

# Mejorar la eficiencia de las auditorías

## Aumente el alcance de la auditoría

La auditoría periódica de los gastos de la compañía permitirá a su organización descubrir y solucionar proactivamente cualquier problema antes de que pueda causar un daño significativo al resultado final o dar lugar a un incumplimiento de normas. Pero, cuando se realiza manualmente, la auditoría de informes de gastos puede ser un proceso que requiere mucho tiempo y trabajo.

La tecnología inteligente puede realizar la mayor parte del trabajo de auditoría de su compañía por usted. La clave está en asegurarse de que su solución esté detectando tanto como sea posible para que usted pueda eliminar la revisión manual. Como alternativa, considere externalizar el proceso de auditoría a expertos en auditoría que puedan manejar más volumen para su compañía en menos tiempo. Ambos enfoques mejorarán significativamente el control de gastos y reducirán las exigencias de su equipo.

A medida que su compañía avanza en el proceso de auditoría, puede utilizar el porcentaje de informes de gastos auditados para medir el rendimiento de la compañía en esta área.

Métricas	% de informes de gastos auditados
----------	-----------------------------------

En promedio, los clientes de mejor rendimiento de los servicios de auditoría de SAP Concur auditaron el siguiente porcentaje de sus informes de gastos en 2022, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	92,76%	87,43%	95,16%	99,5%
Clientes con menos de 1,000 empleados	95,81%	95,76%	96%	94,21%



## Disminuya la tasa de rechazo de los informes de gastos

Los auditores de la compañía y los equipos de finanzas a menudo pasan una cantidad significativa de tiempo durante el proceso de auditoría persiguiendo y descifrando recibos. Para reducir esto al mínimo, anime a los empleados de su compañía a enviar recibos electrónicos y fotos de recibos. De esta forma, los auditores de su compañía tendrán la información precisa y oportuna que necesitan para completar el proceso de auditoría sin problemas.

La mayoría de las compañías miden esto a través del porcentaje de informes de gastos rechazados durante el proceso de auditoría debido a problemas de recibos.

Métricas	% de informes de gastos rechazados debido a problemas de recibos en el proceso de auditoría (los problemas de recibos incluyen falta de recibos, datos faltantes, información ilegible, etc.)
----------	---

Porcentaje de informes de gastos rechazados durante el proceso de auditoría para clientes de Auditoría inteligente de SAP Concur, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	20,59%	24,41%	23,7%	9,66%
Clientes con menos de 1,000 empleados	39,04%	36,4%	52,32%	34,63%

Si su compañía necesita ayuda para revisar y auditar sus informes de gastos o mejorar su eficiencia de auditoría, también puede utilizar uno o ambos de los siguientes recursos:

### [Auditoría inteligente](#)

Un equipo mundial de auditores y tecnología inteligente impulsan el cumplimiento, identifican posibles fraudes y minimizan las cargas de trabajo de la compañía.

---

### [Verify](#)

La tecnología inteligente optimiza los procesos, proporciona visibilidad de los gastos y permite a los auditores ser más ágiles.



**OBJETIVO EMPRESARIAL:**

# Mejorar la productividad del personal

## Optimice la aprobación y el reembolso de los informes de gastos

Cada compañía tiene un proceso para revisar, aprobar, procesar y reembolsar a los empleados los gastos empresariales legítimos enviados a través de informes de gastos. Sin embargo, en muchas compañías, los empleados completan los informes de gastos manualmente y luego varias personas de la compañía los revisan y aprueban manualmente.

Métricas	Tiempo promedio para aprobar un informe de gastos (En promedio, ¿cuántos días se tarda en aprobar un informe de gastos desde la fecha de envío hasta la primera aprobación, redondeado al número entero más cercano?)
	Tiempo promedio para pagar el informe de gastos/ reembolsar al empleado (primera aprobación “marcada como pagada”, redondeado al número entero más cercano)

En promedio, los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento tardan el siguiente número de días en aprobar un informe de gastos, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Clientes con 1,000 empleados o más	1.65 días	1.81 días	2.54 días	1.11 días
Clientes con menos de 1,000 empleados	1.56 días	1.51 días	2.32 días	1.96 días



Todos estos pasos y el hecho de tener personas involucradas pueden conducir a errores y retrasos significativos en el reembolso a los empleados. Las compañías pueden optimizar todo el proceso y reembolsar a los empleados más rápido:

- Aplicando tecnología y automatización al proceso de aprobación y reembolso de informes de gastos
- Permitiendo a los empleados completar sus informes de gastos electrónicamente

La mayoría de las compañías lo miden utilizando el tiempo promedio para aprobar un informe de gastos y el tiempo promedio para pagar un informe de gastos/ reembolsar al empleado.

En promedio, los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento necesitan la siguiente cantidad de tiempo promedio para pagar informes de gastos/reembolsar a los empleados, por región geográfica mundial:

	Mundial	NA	EMEA	Asia-Pacífico
Cientes con 1,000 empleados o más	2.03 días	1.83 días	2.87 días	2.41 días
Cientes con menos de 1,000 empleados	2.29 días	2.19 días	4.47 días	3.36 días

A continuación, se muestran algunas soluciones que pueden ayudar a su compañía a mejorar la productividad del personal en el proceso de aprobación y reembolso de informes de gastos:

### [Concur Expense](#)

Esta solución tecnológica automatiza la gestión de gastos y permite a la compañía tomar el control de los gastos independientemente de dónde ocurran.

---

### [Expense Pay](#)

Esta solución complementaria de Concur Expense le ayuda a reducir los problemas de pago, reducir costos, optimizar la gestión de efectivo y aumentar el control y el ahorro en costos.

---

### [La aplicación móvil de SAP Concur](#)

Esta aplicación permite a los empleados crear y enviar informes de gastos de forma rápida y electrónica, gestionar viajes y aprobar facturas sobre la marcha.





## Hoja de trabajo de evaluación comparativa del rendimiento

En la página siguiente hay una hoja de trabajo para que su compañía la utilice para comparar el rendimiento de la compañía con los clientes de SAP Concur con el mejor rendimiento.



Objetivo empresarial	Cientes de SAP Concur con el mejor rendimiento	El rendimiento actual de su compañía/ fecha de obtención	Brecha de rendimiento
<b>Objetivo:</b> Reducir los gastos de los empleados que se pagan con tarjetas de crédito corporativas <b>Métrica:</b> % de adopción de tarjetas corporativas	EJEMPLO	EJEMPLO	EJEMPLO
<b>Objetivo empresarial n.º 1:</b> <b>Métrica:</b>			
<b>Objetivo empresarial n.º 2:</b> <b>Métrica:</b>			
<b>Objetivo empresarial n.º 3:</b> <b>Métrica:</b>			
<b>Objetivo empresarial n.º 4:</b> <b>Métrica:</b>			
<b>Objetivo empresarial n.º 5:</b> <b>Métrica:</b>			

## CONCLUSIÓN

Mejorar continuamente el rendimiento de T&E de la compañía es importante y lleva tiempo.

Ya sea que su compañía sea un cliente existente de SAP Concur o esté considerando convertirse en uno, con este informe, ahora tiene todos los datos de evaluación comparativa del rendimiento y las perspectivas del sector que necesita para impulsar el rendimiento de T&E. Además, cuando su compañía tenga soluciones de T&E flexibles para gestionar la incertidumbre del mercado y adaptarse inmediatamente al cambio, estará listo para liderar su negocio a través de lo que se le presente, ya que su plataforma de T&E también estará lista.

Lea nuestros [casos prácticos](#) para saber cómo las compañías utilizan las soluciones de SAP Concur para mejorar su rendimiento de T&E.

**[Póngase en contacto con nosotros](#) y comience a mejorar sus procesos empresariales hoy mismo.**

