



SAP Concur + Oversight **Informe de perspectivas sobre** **los gastos 2021**

Una mejor comprensión de 2021 para una mejor
visión de 2022.

Ha llegado el momento de convertir la resiliencia de los últimos 12 a 24 meses en algo más que “potencial”. Es, en cambio, el momento de seguir adelante, de reinventar cómo se enfrentan los desafíos, cómo se aborda el cambio y cómo se hace el trabajo.



Hacerlo exige que reconsideremos el orden establecido y reevaluemos nuestro compromiso de mejorar. Para salir adelante, todos debemos centrarnos en la mejora continua, siempre tratando de avanzar más rápido y de manera más eficiente para obtener mejores resultados y siempre trabajando para identificar dónde innovar y cómo mejorar.

Al examinar los datos de los gastos de los clientes de Concur® Detect by Oversight durante 2021, podemos evaluar nuestras decisiones de gastos, analizando cómo, dónde y quién en su compañía gastó dinero y explorando los momentos en que se tomaron esas decisiones. ¿Fue un momento de conexión, no solo comprar un billete de avión, sino viendo a un cliente cara a cara? ¿Fue un momento de crecimiento, no solo una pila de facturas, sino una expansión a un nuevo mercado?

Estas decisiones de gastos, estos momentos que hacen avanzar su negocio, son simultáneamente momentos de oportunidad y momentos de riesgo. Y para mejorar activamente la forma en que toma esas decisiones en el futuro, debe mirar al pasado, para asegurarse de que sus políticas y procesos sigan siendo adecuados, para poder eliminar las barreras que frenan sus presupuestos. Vamos a echar un vistazo.

Qué descubrimos en 2021

1.

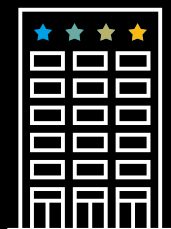
El gasto anual aumentó porque el negocio se puso en marcha.

Sí, los gastos de T&E disminuyeron el año pasado con respecto al año anterior, **de \$10.3 millones en 2020 a \$7.5 millones en 2021**. Esto no es una sorpresa para nadie: el 2020 fue impulsado por un primer trimestre masivo y prepandémico que **representó el 58% del gasto del año**, y en cuanto al 2021, bueno, ustedes ya recordarán.

Sin embargo, lo realmente emocionante es cuánto aumentaron los gastos a lo largo de 2021, un **50% del primer al cuarto trimestre**, incluso a medida que las variantes y los protocolos siguieron cambiando. A medida que avanzaba 2021, los viajes aéreos aumentaron considerablemente, impulsando la mayor parte del crecimiento del gasto en gastos de T&E.



Los viajes de las aerolíneas **crecieron un 52%** del tercer al cuarto trimestre, **con un aumento del 368% del primero hasta el cuarto trimestre**.



El gasto en hoteles aumentó **un 40%** entre el tercer y cuarto trimestre **y un 180%** entre el primer y cuarto trimestre.



El gasto en restaurantes **aumentó casi un 28%** entre el tercer y cuarto trimestre y **más del 130%** del primer al cuarto trimestre.

Cuando el 2021 terminó, los negocios volvieron a la carretera. E incluso a medida que la oleada de la variante Ómicron impacta la primera parte de 2022, se puede esperar que los viajes sigan creciendo a medida que las restricciones lo permitan.

2.

Las violaciones de la política mejoraron a lo largo del año, pero empeoraron año tras año.

Cuando observamos el análisis trimestral de las tasas de infracción de gastos, surgen algunas tendencias interesantes.



El total de infracciones en el valor en dólares **bajaron un 9.76%**.

Sin embargo, la tasa de infracción **aumentó del 2.68% al 3.33%**.

En pocas palabras, en 2021 se produjeron más infracciones por dólar que en 2020.

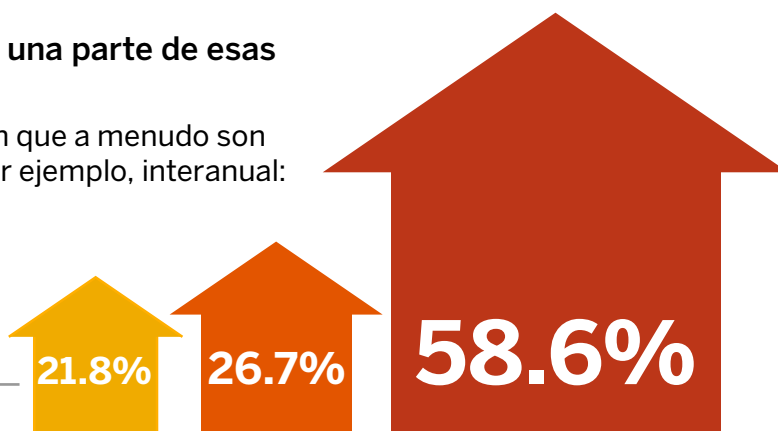
Las categorías conocidas impulsaron una parte de esas infracciones.

Vimos aumentos en los tipos de infracción que a menudo son conocidas para los líderes de finanzas. Por ejemplo, interanual:

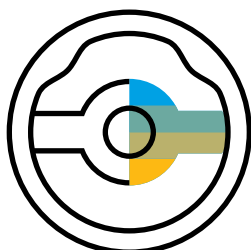
Los gastos personales excesivos aumentaron un 21.8%.

Las infracciones de coincidencia de palabras clave del encabezado de gastos aumentaron un 26.7%.

El exceso de recibos perdidos aumentó un 58.6%



hasta un
2,127%



El kilometraje continuó siendo una categoría problemática, especialmente en el cuarto trimestre.

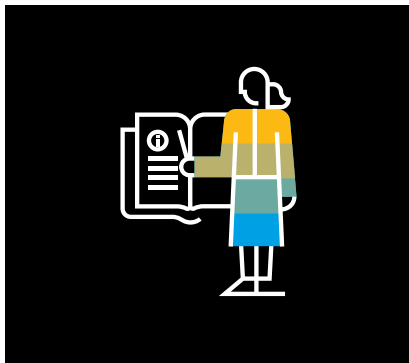
Las presentaciones de kilometrajes duplicados se dispararon un 2,127% del tercer al cuarto trimestre.

Algunas preocupaciones acerca de las infracciones.

En las categorías con procesos menos establecidos y un gasto creciente, las infracciones van en aumento. Algunos ejemplos:



El gasto en preparativos de limpieza (para ayudar a que los empleados regresen a las oficinas, las compañías están comprando productos de limpieza, desinfectante para manos, cubrebocas, etc.) **aumentó un 153%** desde el primer al cuarto trimestre de 2021; la tasa de infracción aumentó del 13% en el tercer trimestre al 35% en el cuarto trimestre, **un aumento del 170%**.



El gasto en educación **aumentó casi un 80%** en el mismo periodo de tiempo, y las infracciones aumentaron con él, un aumento de casi **un 60%** desde el tercer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2021.



El gasto de los proveedores de servicios rompió el patrón, aunque ligeramente; los gastos **disminuyeron un 1.4%** del primero al cuarto trimestre, pero la tasa de infracción aumentó drásticamente en el segundo semestre de 2021, desde el **7% en el segundo trimestre al 11% en el cuarto trimestre, un aumento del 57%**.

¿Hay alguna buena noticia?

Sin embargo, hay muchos aspectos positivos ocultos en estas cifras. El cuarto trimestre continuó una tendencia a la baja en las tasas de infracción generales durante el año.



Las infracciones del tercer trimestre **bajaron un 11%** con respecto al segundo trimestre y en cuanto al cuarto trimestre **se redujo al 23%** desde el tercer trimestre.

Es difícil saber con precisión qué está impulsando esta mejora, pero a medida que las compañías continúan centrándose en los controles de gastos y procesos, continúan recopilando más información sobre los gastos de los empleados y los cambios en el gasto. Esto, a su vez, les ayuda a refinar las políticas y los procesos que mejoran el cumplimiento. Por lo tanto, no es de extrañar que las tasas de infracción disminuyan.

Además, la fluctuación de los viajes de negocios y los controles de viaje cada vez más estrictos han reducido las infracciones típicas observadas en los años anteriores a 2021, incluidas categorías como gastos excesivos de asistentes a eventos, kilometrajes excesivos cotidianos, viajes aéreos de primera clase y situaciones similares.

A medida que profundizamos en las cifras, los problemas se matizan más. Las categorías más establecidas y controladas, como los viajes, experimentaron aumentos significativos en los gastos (como se analizó anteriormente), pero las tasas de infracción se mantuvieron estables o incluso disminuyeron.

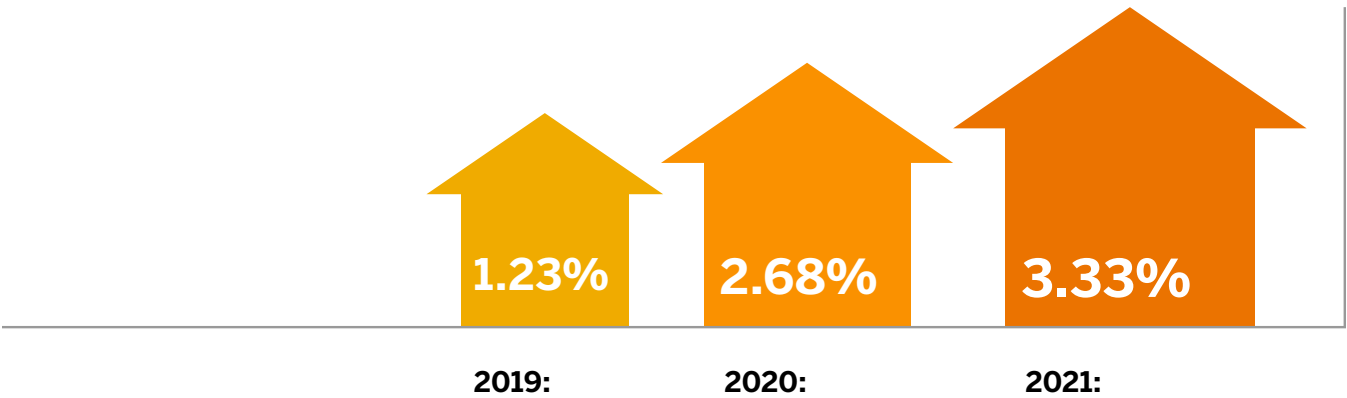
- Las tasas de infracción de las aerolíneas **disminuyeron medio punto.**
- Las tasas de infracción de hoteles y moteles **disminuyeron un 1%.**

Una vez más, el mayor enfoque en los costes de viajes es probablemente un factor impulsor, y el buen trabajo que las organizaciones han hecho para agregar aprobaciones previas a los viajes y agregar supervisión adicional a las decisiones de viajes está manteniendo las infracciones bajo control.

Resumen de la infracción:

Lo que vemos aquí es que a medida que aumentan los gastos en categorías tradicionalmente controladas, las infracciones siguen bajo control. Pero en otras categorías emergentes, hay trabajo por hacer para garantizar que se sigan las políticas. Los empleados están presionando los límites donde sienten que pueden hacerlo: al gastar más para una comida, por ejemplo, porque los gastos generales han disminuido o gastando comidas incluso cuando trabajan desde su casa. Están siendo más audaces en sus expectativas y lo que les satisfará. También existen problemas inauditos en la cadena de suministro y el aumento de las tasas de inflación que afectan drásticamente los gastos. Estos factores, entre otros mencionados en este documento, han llevado a un aumento general de las tasas de infracción a medida que los gastos disminuyeron durante la pandemia.

Estos factores, entre otros mencionados en este documento, han llevado a un **aumento general de las tasas de infracción** a medida que los gastos disminuyeron durante la pandemia.



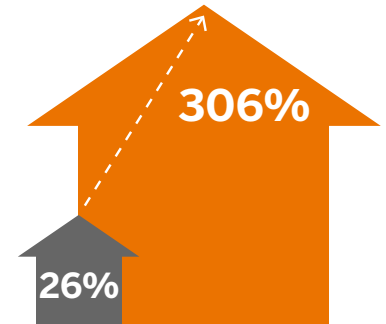
Ahora, a medida que se desarrollan los gastos de 2022, observe qué tendencias continúan. Si la historia sirve de guía, podría haber un aumento considerable en la tasa de infracción en la primera parte del año, ya que el primer trimestre de 2020 **aumentó un 112%** con respecto a finales de 2019. Lo mismo ocurrió en 2021: el primer trimestre experimentó un **aumento de casi el 45%** en la tasa de infracción desde finales de 2020.



3.

Las excepciones aumentaron en varias áreas clave.

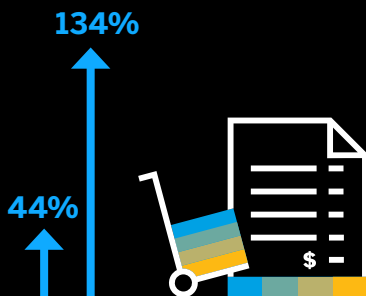
Las excepciones son otra forma interesante de evaluar los gastos y comprender el comportamiento. Las excepciones son transacciones marcadas que deben investigarse más a fondo para determinar si están justificadas y/o en la política. A medida que los gastos aumentaron a lo largo de 2021, algunos datos sobre excepciones se revelaron, proporcionando historias aleccionadoras para todos los encargados de gestionar los gastos.



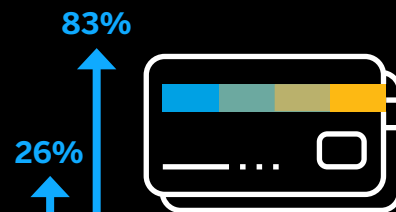
No deje pasar la validación.

Hubo un aumento significativo en el número de excepciones para las declaraciones juradas de recibos faltantes excesivos, **con un aumento del 26% entre el tercer y el cuarto trimestre, así como un aumento masivo del 306% desde primer al cuarto trimestre.** Estas excepciones se producen cuando se requieren imágenes de recibos, pero los empleados no pueden proporcionarlas. Deben ser poco frecuentes, por lo que el hecho de que se haya producido un aumento en las infracciones confirmadas, y una tan grande en ese caso, podría indicar que los empleados están utilizando estas declaraciones juradas con demasiada frecuencia y, potencialmente, hacerlo para evitar que los aprobadores vean cargos fraudulentos en los recibos.

Del mismo modo, también aumentaron las excepciones de Validación de recibos de gastos y Validación de recibos de tarjetas de compras.

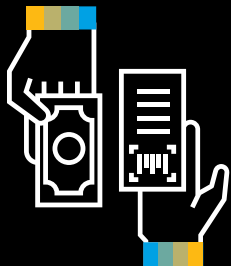


Las excepciones de gastos aumentaron un **44%** entre el tercer y el cuarto trimestre y un **134%** del primer al cuarto trimestre.



Las excepciones de tarjetas de compra **aumentaron un 26%** entre el tercer y el cuarto trimestre y un **83%** desde el primer al cuarto trimestre.

Esto podría significar que los empleados adjuntaron el recibo equivocado, o simplemente se adjuntó una foto, ya sea por accidente o intencionalmente. Pero también es una tendencia que nadie quiere que continúe.



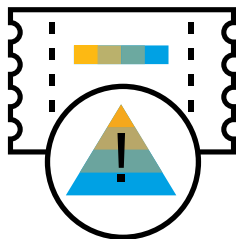
Las altas excepciones de gastos por cuenta propia también aumentaron, aunque solo un **3.5% interanual**, pero experimentaron un **aumento significativo del tercer al cuarto trimestre de casi el 70%.**



Evite que los gastos por cuenta propia se salgan de control.

Estas excepciones muestran que los empleados están optando por no usar sus tarjetas corporativas para compras y prefieren recibir reembolsos en efectivo. A menudo, los aumentos en el cuarto trimestre se pueden atribuir a los gastos de fin de año, como los regalos de los empleados, pero es algo que hay que vigilar de cerca.

Contener aumentos en lugares inapropiados.



Aumento del 788% cuarto trimestre

Por último, las excepciones de la tarjeta de compras y los lugares inapropiados para viajar disminuyeron en general año con año, pero es interesante que haya habido un **aumento tan significativo en el cuarto trimestre, especialmente para los viajes (788%)**. Estas excepciones representan infracciones confirmadas para gastos en lugares de entretenimiento para adultos. Se puede concluir que los empleados van a estos lugares mientras viajan durante las vacaciones, o que llevan a sus equipos a estos lugares para celebraciones de fin de año. En cualquier caso, es un problema que debe abordarse.



¿Qué debería hacer en 2022?

Se ha realizado muy buen trabajo para aumentar la visibilidad y el control de los gastos de viaje en la mayoría de las organizaciones, pero hay mucho más por hacer. Debemos centrarnos en las políticas y los procesos, prestando más atención a los gastos no relacionados con los viajes. Porque a medida que los gastos han aumentado, las excepciones han aumentado con ellos.

Sin lugar a duda, debe **profundizar en sus datos de los gastos de 2021** para un análisis detallado posterior a los gastos para ver dónde están los problemas, cómo puede mejorar, qué debe abordar primero, quién necesita capacitación y refuerzo, etc.



Además de las revisiones posteriores a los gastos, querrá mirar hacia el futuro, en tecnologías inteligentes como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje de máquina (ML), para que pueda **aumentar la escala y la eficiencia de las auditorías antes del reembolso**. La IA y el ML le ayudarán a detectar patrones de gastos y peculiaridades que incluso los ojos más expertos no pueden detectar. Le ayudan a detectar riesgos de gastos, evitar fugas de efectivo y mejorar la gestión de procesos. Y debido a que eliminan las tareas tácticas de los escritorios de las personas, estas ingeniosas tecnologías ayudan a su equipo a centrarse en cuestiones más estratégicas. En general, la tecnología inteligente transforma la forma en que audita sus gastos, para que pueda controlarlos mejor.

¿Qué más?

Esté atento a los viajes.

Como hemos demostrado en este informe, los gastos de viaje están despegando de nuevo. Como resultado, las organizaciones deben seguir supervisando los gastos relacionados con los viajes para garantizar que cada viaje sea necesario y cumpla con los requisitos. Debido a que los viajes son muy diferentes de lo que eran hace solo dos años, las organizaciones también deben estar atentos a los nuevos costes, como las pruebas PCR, las tarifas de cuarentena, las reservas/cancelaciones de última hora, etc.

Es hora, en otras palabras, de revisar sus políticas de viajes, actualizar sus pautas, volver a evaluar sus umbrales y, sobre todo, comprometerse continuamente a mejorar.

Esto requiere que sea experto en adaptarse. Para mantenerse al día con los cambios rápidos y radicales tanto en las políticas de viajes como en los viajes, sus sistemas, procesos y protocolos deben ser flexibles.

¿La mejor manera de avanzar? Vigile el pasado, mantenga una mano firme en los viajes y confíe en la tecnología inteligente para mantener los gastos bajo control.

Póngase en contacto con su representante de SAP Concur u Oversight para comprender mejor sus datos de los gastos de 2021 y ofrecer una mejor gestión de T&E y cumplimiento a lo largo de 2022.





La plataforma de gestión de riesgos y auditoría de IA 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 para obtener más información.

Síguenos en



Síganos en



<https://www.concur.es/contacte>

© 2022 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 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.

Consulte www.sap.com/trademark para obtener más información y avisos adicionales sobre las marcas comerciales.