

El coste oculto del fraude y el incumplimiento de las normativas de gastos



Mantener un control estricto de las finanzas es uno de los mayores retos a los que se enfrentan las empresas: desde asegurarse de que las facturas y las reclamaciones de gastos de los empleados se presenten en el formato correcto hasta evitar cualquier error humano en el departamento de finanzas, las empresas de todos los tamaños se enfrentan a muchos riesgos de incumplimiento de las normativas.

Contenido

Prólogo	4
Resumen ejecutivo	6
Actitudes frente al fraude en los gastos	8
Fallos de comunicación	12
Procesos obsoletos	14
La oportunidad de la inteligencia artificial	16
Conclusión: Cómo mitigar los riesgos ocultos de fraude e incumplimiento	18

Prólogo

El fraude en los gastos es un tema que puede ser tan vital para el negocio como delicado. Los informes de gastos incorrectos (muchos de los cuales se deben a procesos propensos a errores y a simples errores humanos) son un elemento endémico de la vida empresarial desde hace muchos años.

Si bien es importante entender que muchas reclamaciones erróneas se presentan accidentalmente, las empresas deben analizar y reconocer los factores que propician el fraude en los gastos, algunos de los cuales están relacionados con la concienciación y satisfacción de los empleados.

El falseamiento en las presentaciones de gastos puede abarcar un amplio espectro de comportamientos: desde facilitar las cosas redondeando los importes, hasta falsificar recibos deliberadamente o reclamar "un poquito más" como compensación por un largo viaje de negocios en fin de semana.

De hecho, en algunas empresas el fraude en los gastos es tan común, y a menudo de tan poca magnitud, que algunos empleados ni siquiera lo consideran un problema.

Pero se va acumulando rápidamente. En 2020, la pérdida promedio para una empresa de cualquier tamaño por fraude en la presentación de gastos fue de 33 000 dólares (unos 28 500 €).

Y el problema no se reduce a la pérdida de beneficios. También deben tenerse en cuenta las horas que los equipos de finanzas deben dedicar a verificar las reclamaciones de gastos, los riesgos de incumplimiento de las normativas y, en última instancia, la merma de la satisfacción de los empleados cuando los equipos tienen que lidiar con políticas y herramientas que no tienen en cuenta sus necesidades.

Y lo peor de todo es que las empresas podrían pagar dos veces por los gastos falsos, ya que se exponen a cuantiosas multas y a una considerable pérdida de reputación a causa del fraude corporativo.

Durante este período dinámico e impredecible que atravesamos, a las empresas se les presentan oportunidades para optimizar la gestión de los gastos, mejorar el cumplimiento de las normativas y reforzar sus resultados sin menoscabar la experiencia del empleado. Esto puede lograrse analizando detenidamente las razones más comunes del fraude en los gastos y los procesos y herramientas necesarios para hacer frente a este reto.

Teniendo en cuenta que los procesos manuales a menudo siguen siendo comunes, identificar los gastos es una tarea bastante complicada para los equipos de finanzas, y se ha vuelto aún más difícil durante la pandemia. Pero, incluso para las empresas que ya han digitalizado los procesos, existe un importante margen de mejora.

Para explorar la magnitud y el impacto del fraude en los gastos en toda Europa y comprender su mecanismo subyacente, hemos hablado con 2500 empleados que viajaban frecuentemente por negocios antes de la pandemia, así como con 750 responsables de la toma de decisiones financieras y 750 responsables de la toma de decisiones de viajes de distintas empresas.



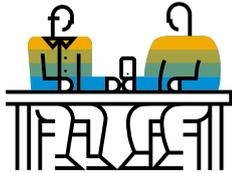
El fraude en los gastos supone sin duda todo un desafío, pero afortunadamente las nuevas herramientas, y en especial la inteligencia artificial (IA), ofrecen un enorme potencial de facilitar las tareas en este ámbito.

Este informe analizará las actitudes de los empleados frente al fraude en los gastos, cómo están abordando el problema las empresas y el potencial de la inteligencia artificial para ayudar.

Si utilizan la tecnología de la manera adecuada, los equipos de finanzas podrán trabajar de manera más eficiente y positiva al mejorar las políticas y los procesos, para lograr una mayor rentabilidad, una mejora del cumplimiento normativo y una cultura de la empresa más firme.

En 2020, la pérdida promedio para una empresa de cualquier tamaño por fraude en la presentación de gastos fue de 33 000 dólares (unos 28 500 €).

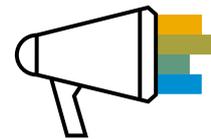
Resumen ejecutivo



COMPORTAMIENTO

Las actitudes frente a las reclamaciones de gastos varían significativamente, y una gran parte de los empleados (en todo tipo de cargos) muestran una actitud bastante despreocupada.

- El 37 % de los empleados ha redondeado alguna vez los gastos por kilometraje y el 29 % ha cambiado su alojamiento por uno más barato y ha facturado el importe completo.
- En término medio, los empleados consideran que las reclamaciones fraudulentas individuales de hasta 125 € resultan aceptables, y el 48 % estaría dispuesto a presentar gastos superiores a los reales una vez al año.
- Solo el 39 % de los empleados encuestados cree que en ningún caso es aceptable contravenir las políticas de la empresa referentes a los gastos.
- La equidad desempeña un papel clave, ya que solo el 35 % de los empleados considera que las políticas de viajes y gastos de la empresa resulten adecuadas y sean justas. Concretamente, por lo que respecta a los gastos por teletrabajo, el porcentaje se reduce a solo el 19 %.



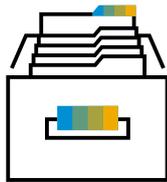
COMUNICACIÓN

Las dificultades para comunicar las políticas de gastos y explicar los daños que provoca el fraude en los gastos empeoran la situación.

- Solo el 21 % de las empresas ofrece a los empleados formación en prevención y concienciación sobre el fraude en materia de gastos.
- Solo el 28 % de los responsables de la toma de decisiones de viajes y finanzas sabe lo que puede contarse como una reclamación de gastos fraudulenta.
- No más de un tercio de los directivos tiene la certeza de que los empleados son conscientes de los riesgos y las repercusiones de la presentación de una reclamación de gastos fraudulenta.
- En el ámbito de los negocios existen mensajes contradictorios, ya que el 16 % de los empleados asegura que el fraude en materia de gastos es aceptable porque su empresa no parece preocuparse por los mismos.

24% de los procesos de gastos de las empresas no están digitalizados





PROCESO Y HERRAMIENTA

Identificar y luchar contra el fraude en los gastos exige muchos recursos en la mayoría de las empresas.

- Los equipos de finanzas y viajes dedican 17,4 horas (más de dos días laborables a la semana), a luchar contra el fraude en los gastos.
- Una de cada tres empresas sigue recurriendo a realizar comprobaciones manuales aleatorias de los empleados para evitar el fraude en los gastos, y el 24 % de los procesos de gastos de las empresas no están digitalizados.
- Con un 22 %, la mayor barrera para controlar más de cerca el fraude en los gastos es la falta de tiempo o de los recursos necesarios.



INTELIGENCIA ARTIFICIAL

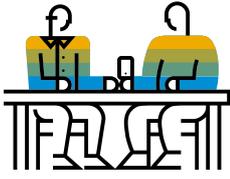
La inteligencia artificial (IA) ofrece un potencial significativo en la lucha contra el fraude en los gastos, pero el uso y el conocimiento de la tecnología en el proceso de cumplimiento de las normativas es limitado.

- Actualmente, solo una quinta parte de las empresas utiliza la IA para la detección interna de fraudes (21 %).
- Solo la mitad de los responsables de finanzas y viajes son conscientes de que la IA puede ayudar a detectar el fraude en los gastos (54 %) o a simplificar los procesos de cumplimiento de las normativas (54 %).
- No obstante, la IA podría ayudar a abordar las prioridades más importantes de los directivos en la lucha contra el fraude en los gastos, como el control de los gastos de los grupos de mayor riesgo (24 %) o la identificación de patrones de fraude más grandes (21 %).

21%

de las empresas utiliza IA para la detección interna de fraudes





Actitudes frente al fraude en los gastos

La gran mayoría de los empleados tendrá que reclamar gastos en algún momento de su vida profesional. Nuestros encuestados viajaban frecuentemente antes de la pandemia, y reclamar gastos como los de alojamiento, entretenimiento y equipamiento es un proceso con el que deberían estar familiarizados.

Y, puesto que cada vez hay más empleados que trabajan desde casa, han surgido nuevas necesidades de gastos. Pero las actitudes con respecto a estos gastos, y específicamente lo que constituye un gasto, varían significativamente.

Solo el 39 % de los empleados encuestados considera que en ningún caso es aceptable contravenir las políticas de la empresa referentes a los gastos. El personal en Austria y España es un poco más conservador, con unos porcentajes del 50 % y el 48 %, respectivamente.

Para el resto, el tipo de gasto y la frecuencia y la magnitud de la acción marcan la diferencia.

La modificación de los informes de gastos puede variar desde la exageración de las cifras hasta el redondeo de los costes, la reclamación de gastos personales y la total falsificación de recibos.

Entre nuestros encuestados, el redondeo de los gastos de kilometraje es la forma más común de manipulación de la declaración de gastos: el 37 % ha redondeado los gastos de kilometraje (el 22 % de forma deliberada y el 15 % involuntariamente), mientras que el 18 % se plantea hacerlo. Solo el 35 % del personal laboral nunca reclamaría un kilometraje superior al real.

Cambiar vuelos o alojamientos por otros más baratos y luego pasar por gastos el precio total autorizado por la política de la empresa también es una práctica relativamente común: el 29 % de los empleados lo admite, dividido entre el 17 % que lo ha hecho deliberadamente y el 12 % que lo ha hecho involuntariamente.

El fraude en los gastos se comete a todos los niveles de la empresa. Podría decirse que una de las prácticas más comunes, presentar recibos de gastos varias veces, ha sido cometida deliberadamente por el 24 % de los propietarios de empresas y el 21 % de los altos ejecutivos, en comparación con solo el 12 % del personal no directivo.

De hecho, el 14 % de los responsables de la toma de decisiones financieras y de viajes encuestados admite haber presentado conscientemente una reclamación de gastos fraudulenta en el pasado, y un 17 % más cree que es probable que lo haya hecho inconscientemente.

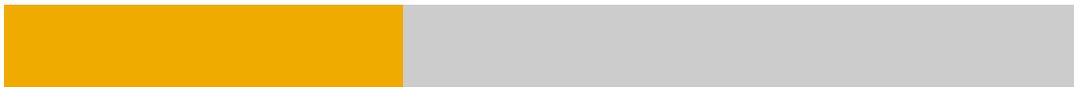
El coste para la empresa puede ser considerable. En promedio, los empleados consideran que es aceptable presentar deliberadamente una reclamación fraudulenta o falsa de hasta 125 €. Es más, casi la mitad (el 48 %) cree que es igualmente aceptable presentar gastos superiores a los reales o pasar por alto las políticas de gastos de la empresa anualmente. Esta cifra es aún superior en Bélgica (54 %) y el Reino Unido (56 %).



La forma más común de manipulación de informes:

37%

ha redondeado los gastos de kilometraje, **22 %** de forma deliberada y **15 %** involuntariamente



18%

se plantearía redondear los gastos de kilometraje



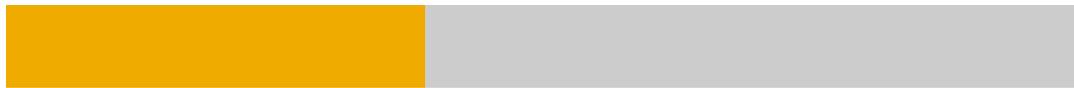
35%

del personal laboral nunca reclamaría un kilometraje superior al real



39%

de los empleados encuestados cree que en ningún caso es aceptable contravenir las políticas de la empresa referentes a los gastos



Las percepciones varían de un país a otro; en España, la reclamación fraudulenta "aceptable" media se reduce a 87 €, y solo un 36 % de los empleados estaría dispuesto a contravenir las políticas de la empresa anualmente.

Si todo el mundo adoptase estas conductas, una empresa de 250 personas en la que todas ellas presentasen informes de gastos podría sufrir una pérdida anual de 15 360 €. En el Reino Unido, esta cifra asciende a 26 530 £ (el equivalente a 31 271 €), la cifra más alta de todos los países encuestados.

Y, puesto que el 16 % de todos los responsables de la toma de decisiones financieras y de viajes asegura haber recibido más reclamaciones de gastos fraudulentas desde el comienzo de la pandemia, este problema puede ir en aumento.

Entonces, ¿qué se esconde tras la tolerancia de estos empleados a falsear sus informes de gastos?

Por lo que parece, un factor clave podría ser una cierta sensación de legitimidad, ya sea para obtener una pequeña compensación adicional por las horas extras que los trabajadores no cobran (19 %), por el dinero propio que tienen que gastar al trabajar desde casa (18 %) o por el tiempo que pasan viajando por negocios (17 %).

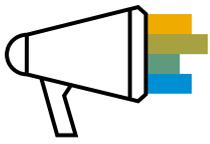
En algunos equipos existe la sensación de que sus esfuerzos no se recompensan de manera razonable en la actualidad. Solo el 35 % afirma que las políticas de viajes y gastos que su empresa aplica son adecuadas y justas, aunque el porcentaje oscila entre el 30 % en Italia y el 45 % en Finlandia.

Pero esta sensación de injusticia dista mucho de ser universal. En el otro extremo del espectro hay algunos empleados que castigarían severamente el fraude en los gastos, ya sea deliberado o no. Por ejemplo, el 21 % desearía que su empresa despidiera a los empleados por presentar varias copias de recibos, aunque fuera por error.

El fraude en los gastos es un tema indudablemente complejo que suscita respuestas matizadas en todo el mundo empresarial. Pero lo que está claro es que, al menos para algunos empleados, desde los más noveles hasta los directivos, no solo es aceptable presentar reclamaciones de gastos incorrectas, sino que a menudo consideran que tienen justificación para hacerlo.



Una empresa de 250 personas en la que todas ellas presentasen informes de gastos podría sufrir una pérdida anual de 15 360 €.



Fallos de comunicación

Lo que se considera una reclamación de gastos válida o fraudulenta varía de una empresa a otra, en función de la política de gastos oficial vigente. Pero, ahora mismo, muchos empleados no conocen realmente esta política, incluidos los que la estipulan.

Solo un 28 % de los responsables de la toma de decisiones de viajes y finanzas conoce lo que puede contarse como una reclamación de gastos fraudulenta, cifra que cae al 25 % en Suecia.

La complejidad de las políticas de gastos puede suponer todo un reto. Por parte de los empleados, solo el 31 % cree que las políticas de gastos de viajes de su empresa son fáciles de entender, cifra que se reduce al 19 % por lo que respecta a las políticas de gastos por teletrabajo.

Sin duda, la pandemia no ha ayudado. Una de cada cinco empresas ha tenido que "ajustar considerablemente" su política de gastos durante la pandemia (20 %), lo que podría confundir aún más a los empleados.

Una minoría considerable de empleados incluso alude a la complejidad de las normas como razón para ignorarlas; el 16 % asegura que el hecho de que las políticas sean demasiado complicadas o difíciles de entender es una razón aceptable para ignorarlas o cometer fraude en los gastos.

Por lo que parece, un inconveniente importante es la falta de comunicación sobre lo que se puede reclamar legítimamente, qué comportamientos serían fraudulentos y por qué esta cuestión es tan importante. Solo el 21 % de los responsables de finanzas y viajes ha puesto en marcha formación en prevención y concienciación sobre el fraude en los gastos para los empleados, aunque esto aumenta considerablemente hasta el 35 % en la región DACH (Alemania, Austria y Suiza).

Como consecuencia, pocos empleados conocen las políticas de gastos y las consecuencias que conlleva desobedecerlas. De media, poco más de un tercio (el 37 %) de los empleados encuestados conoce las políticas de gastos de viajes que aplica su empresa, y son los empleados finlandeses los que las conocen en un mayor porcentaje (el 52 %), mientras que el porcentaje más bajo lo representan los empleados belgas y holandeses (el 28 %). Curiosamente, el 5 % incluso cree que su empresa no dispone de ninguna política de gastos para los costes de viajes.

Es poco probable que los empleados se salgan de su rutina para obtener formación. Solo el 30 % toma medidas para evitar el fraude inconsciente en los gastos, como revisar con regularidad las actualizaciones en la política de la empresa.

Los responsables de finanzas y viajes lo saben muy bien. Solo un tercio (el 33 %) considera que los empleados conocen los riesgos y las repercusiones de presentar una reclamación de gastos fraudulenta, ya sea para ellos personalmente o para la empresa. Los directivos suizos son más proclives a creer en la concienciación de los empleados (el 40 %), tal vez debido a que en su país se ofrece un mayor nivel de formación.

La falta de comunicación está provocando algunos malentendidos importantes entre los empleados sobre si el fraude en los gastos es importante de algún modo para su empresa. Casi una quinta parte (el 16 %) afirma que el fraude en los gastos es aceptable porque su empresa no parece preocuparse por los mismos, porcentaje que aumenta al 21 % en Bélgica y los Países Bajos.



El impacto de las reclamaciones falsas se conoce poco. El 18 % de los empleados cree que es aceptable porque "la cifra es tan reducida que no causará ningún daño", una consideración que, evidentemente, pasa por alto el riesgo de multas por fraude corporativo.

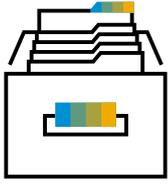
Es posible que los responsables de finanzas y viajes no estén dando prioridad a las comunicaciones sobre gastos porque es difícil calcular el impacto total del fraude en el negocio.

Pero, igualmente, esto significa que las empresas están perdiendo la oportunidad de explicar el razonamiento que hay tras las políticas de gastos y de comunicar lo que se puede reclamar, con lo que

se podría lograr una mayor sensación de equidad. Por ejemplo, solo una quinta parte (el 21 %) de los trabajadores conoce la existencia de las políticas de teletrabajo vigentes en su empresa, porcentaje que se reduce a tan solo el 8 % en Dinamarca

Al implicar proactivamente a los empleados en las políticas de gastos, los equipos de finanzas tienen la oportunidad no solo de atajar comportamientos problemáticos y mitigar riesgos, sino también de hacer de las reclamaciones una parte más positiva de la cultura de la empresa.

**Las empresas están
perdiendo la oportunidad de
explicar el razonamiento que
se esconde tras las políticas
de gastos.**



Procesos obsoletos

La lucha contra el fraude en los gastos parece tener poca prioridad para muchas empresas, lo que posiblemente sorprenda poco después de las vicisitudes de los dos últimos años. No obstante, la identificación y la lucha contra el fraude en gastos exige muchos recursos para la mayoría de las empresas.

En promedio, los equipos de finanzas y viajes en su conjunto dedican más de dos días laborables a la semana (17,4 horas) a la lucha contra el fraude. Este tiempo se distribuye en una serie de tareas que van desde el reembolso previo a la detección de fraude en los gastos (3,4 horas) hasta la resolución de problemas de cumplimiento de las normativas causados por presentaciones fraudulentas durante auditorías (3,5 horas).

Mientras que los equipos finlandeses solo dedican una media de 9,4 horas a estas actividades, en Francia y el Reino Unido esta cifra asciende a 20,1 horas, la más alta de toda Europa.

Gran parte del problema radica en los métodos complicados y obsoletos que muchas empresas aplican. Una de cada tres empresas sigue recurriendo a las comprobaciones manuales aleatorias de los empleados para prevenir el fraude (el 33 %). El porcentaje asciende al 41 % en Austria.

De hecho, una minoría sorprendentemente grande sigue recurriendo a procesos en lápiz y papel. Una cuarta parte (el 24 %) admite que su proceso de gastos no está digitalizado, aunque oscila entre el 18 % de Alemania y el 39 % de Dinamarca. Solo el 25 % de las empresas europeas utiliza la gestión automatizada de gastos, porcentaje que se reduce al 15 % en Suiza.

Además de ralentizar la presentación de gastos y propiciar posibles errores, esto limita la información a la que pueden acceder los equipos financieros. Casi una cuarta parte de los directivos (el 22 %) asegura que carecen de los datos necesarios para evaluar posibles fraudes en los gastos.

Sin datos fiables y herramientas digitales, a los equipos les resultará difícil identificar patrones de fraude en los gastos, así como problemas de cumplimiento de las normativas, con lo que se puede poner a la empresa en riesgo.

Los equipos de finanzas y viajes a menudo tienen que equilibrar diversas prioridades dentro de un equipo pequeño. En el 22 % de las empresas, la mayor barrera para controlar más de cerca el fraude en los gastos es la falta de tiempo o los recursos necesarios.

La pandemia y los cambios que ha ocasionado en las pautas de trabajo han sometido a muchos procesos de gastos a una presión aún mayor. Una cuarta parte de los responsables de finanzas y viajes admite que a sus equipos les ha resultado más difícil revisar a fondo las presentaciones de gastos con los empleados trabajando desde casa (24 %).



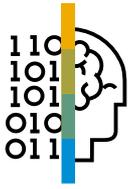
Tal vez para compensar, el 21 % ha puesto en práctica controles o procesos de auditoría más estrictos desde la pandemia, aunque es posible que esto esté generando más dificultades en equipos en los que el tiempo ya escaseaba.

Hay más indicios de que la cultura, así como el proceso, pueden ser un escollo decisivo en la lucha contra el fraude. Una cuarta parte de los equipos de finanzas y viajes se muestran reacios a vigilar más de cerca el fraude en los gastos porque les preocupa molestar a los empleados al parecer demasiado invasivos (24 %).

Los responsables de finanzas y viajes se enfrentan a retos considerables en su afán por atajar el fraude en los gastos. Sin procesos automatizados, a los equipos les faltará tiempo y herramientas para detectar anomalías, mientras que una cultura de autojustificación dificulta la obtención de un mejor conocimiento. Todo esto los deja a merced de posibles problemas de cumplimiento de las normativas.

Las empresas necesitan tener una mayor visibilidad de las reclamaciones de gastos para conocer la verdadera magnitud del problema del fraude en los gastos y poder atajarlo.

Los equipos de finanzas y viajes en su conjunto dedican más de dos días laborables a la semana (17,4 horas) a la lucha contra el fraude.



La oportunidad de la inteligencia artificial

La inteligencia artificial es una tecnología con un gran potencial para contrarrestar el fraude.

Las herramientas con IA incorporada pueden ayudar a aumentar la visibilidad y el control, identificar patrones y anomalías en las reclamaciones de gastos que las personas no pueden percibir y, en última instancia, crear procesos de cumplimiento de las normativas más fluidos para los equipos de finanzas y viajes y los empleados en general.

Pero el uso, e incluso el conocimiento, de la IA en el proceso de gastos es limitado. Actualmente, solo una quinta parte de las empresas utilizan la IA para la detección interna de fraudes (21 %). Afortunadamente, hay margen para una mayor adopción. Un poco más de mitad de los responsables de finanzas y viajes encuestados son conscientes de que la inteligencia artificial puede ayudar a detectar el fraude en los gastos (54 %) o a simplificar los procesos de cumplimiento de las normativas (54 %).

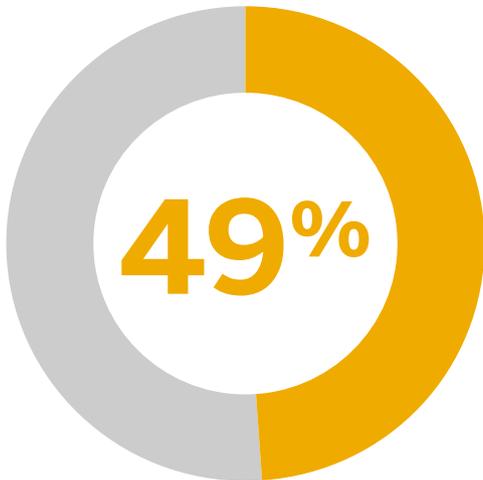
Los directivos italianos son más proclives a ser conscientes del potencial de la IA para identificar el fraude (63 %) y simplificar el cumplimiento de las normativas (61 %). Tal vez debido a esto, un tercio ya utiliza esta tecnología para la detección interna del fraude (34 %), el porcentaje más alto de Europa.

La implementación de la inteligencia artificial puede percibirse como una iniciativa desalentadora, y a algunos directivos les preocupan las consecuencias involuntarias de incorporarla en la empresa. A casi la mitad les preocupan los efectos del uso de herramientas de IA en la seguridad de los datos y la privacidad (49 %), mientras que un 46 % se muestra más preocupado por las posibilidades de que se produzcan falsos positivos que impliquen injustamente a empleados.

Los efectos negativos sobre la cultura de la empresa son una vez más motivo de preocupación. Más de dos de cada cinco directivos teme que los empleados puedan oponerse al uso de herramientas de IA en el proceso de cumplimiento de las normativas (44 %).

Para otros, las principales preocupaciones están relacionadas con el propio equipo de finanzas y viajes. Muchos sufren restricciones de recursos que pueden dificultar la incorporación de IA. Casi la mitad (el 49 %) asegura que la implementación de una solución de IA resultaría demasiado cara, cifra que asciende al 60 % en el caso de los equipos del Reino Unido. En el 44 % de las empresas, los directivos temen que sus equipos carezcan de las aptitudes necesarias para utilizar las herramientas de IA de manera eficaz. En este caso, los encuestados daneses son los que se muestran más preocupados por esta brecha de conocimientos (50 %), a diferencia de sus homólogos finlandeses (34 %).

La autoprotección es otra de las cuestiones que preocupa. Dos de cada cinco responsables de finanzas y viajes (el 39 %) teme que la IA haga que sus propios trabajos acaben siendo innecesarios. El porcentaje aumenta al 48 % en el caso de los encuestados franceses, por lo que su reticencia resulta comprensible.

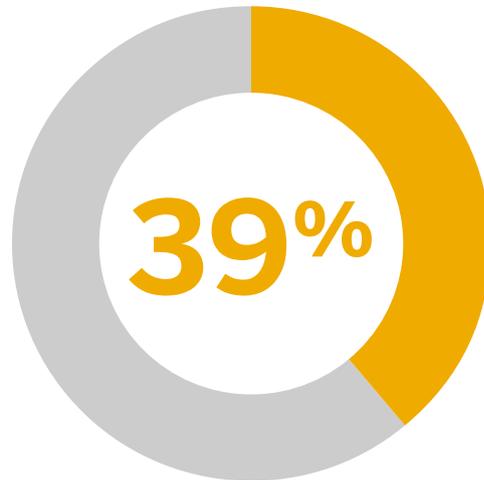


asegura que la implementación de una solución de IA resultaría demasiado cara

Pero como sucede con cualquier tecnología, el impacto de la inteligencia artificial depende de cómo se utilice. La IA puede ayudar a mejorar, en lugar de reemplazar, a los equipos de finanzas y viajes. Y de las prioridades de los directivos se desprende claramente que la herramienta podría suponer una valiosa aportación a su cartera de soluciones.

Una cuarta parte de ellos (el 24 %) explica que su mayor prioridad para hacer frente al fraude en los gastos es realizar verificaciones en grupos definidos de empleados de mayor riesgo, como personal recién incorporado, personas que cometieron fraude en los gastos en el pasado y departamentos o personas con hábitos de gasto que llamen la atención. De manera similar, el 21 % priorizaría la capacidad de identificar patrones de fraude en los gastos más grandes, y la IA puede ayudar tanto en este caso como en el anterior.

Para un 21 % adicional, lo ideal sería utilizar la tecnología en primer lugar para disuadir a los empleados de cometer fraude en los gastos. Una vez



teme que la IA haga que sus propios trabajos acaben resultando innecesarios

más, la automatización puede ayudar a los empleados a identificar posibles errores y a compartir directrices actualizadas, lo que reduce los incidentes y aumenta el nivel general de cumplimiento de las normativas.

La inteligencia artificial puede ayudar a los empleados de muchas maneras en el proceso de gastos, tanto dentro como fuera de los equipos de finanzas y viajes. Si se utiliza bien, puede mitigar los errores, reducir las pérdidas económicas por reclamaciones de gastos incorrectas (tanto las cometidas involuntaria como conscientemente), y ayudar a aumentar el cumplimiento de las normativas.

Pero la IA es sin duda una herramienta que tiene matices. Para evitar consecuencias no deseadas, será fundamental recurrir a la experiencia interna o externa sobre el modo en que la tecnología puede y debe utilizarse para garantizar el cumplimiento de las normativas.

Conclusión: Cómo mitigar los riesgos ocultos de fraude e incumplimiento

En la mayoría de las empresas, el fraude en los gastos es un tema subestimado. Trabajadores de todos los niveles, desde ejecutivos hasta responsables de viajes y finanzas, están dispuestos a quebrantar las reglas referentes a los gastos.

Bastante a menudo, las personas no son conscientes de las normas y los reglamentos que deberían regular sus gastos, y muchas empresas no emprenden iniciativas coordinadas para cambiar esta situación.

A pesar de su prioridad aparentemente baja, combatir el fraude en los gastos es una tarea que exige mucho tiempo a la empresa. Demasiados equipos de viajes y finanzas utilizan sistemas heredados que dependen de procesos poco sofisticados.

Debido a esto, a menudo resulta difícil ver el alcance completo del fraude en los gastos y argumentar en favor del aumento de los recursos.

Dado que la empresa media pierde 15 360 € al año, el fraude en los gastos representa una amenaza encubierta para la rentabilidad en estos tiempos difíciles. Y lo peor de todo es que algunos sectores se enfrentan al riesgo de pagar dos veces por la falsificación de los gastos debido a las multas por fraude corporativo.

Tomarse el reto en serio es el primer paso. Existe un enorme potencial a la hora de aprovechar la tecnología para ser proactivo en el fraude de gastos y comunicar las políticas a los empleados.

Si se consigue que el personal sea consciente del coste real de la falsificación de los gastos y se les ofrecen oportunidades más positivas para un reembolso justo, las empresas podrán lograr una colaboración más positiva en la lucha contra el fraude.

Del mismo modo, la actualización de la tecnología puede tener un impacto considerable. Los procesos digitales reducen la cantidad de errores humanos y permiten gestionar los gastos a medida que se van produciendo, especialmente cuando los empleados trabajan de forma remota, y ofrecen una mayor transparencia que los procesos basados en papel.

La IA puede ayudar a automatizar algunas de las tareas más rutinarias, permitiendo que los equipos de viajes y finanzas se centren en educar a la empresa sobre la política de gastos y los peligros del incumplimiento de las normativas.

La tecnología también puede identificar los ámbitos en los que las empresas pueden haberse visto afectadas por el fraude en los gastos detectando anomalías y patrones, además de mejorar el cumplimiento de las normativas para que las empresas se eviten sanciones.



Los equipos de viajes y finanzas tienen preocupaciones comprensibles con respecto al uso de la IA; si se implementa mal, se podría generar una enorme cantidad de resultados no deseados pero considerables.

Es vital asociarse con una empresa que conozca la tecnología y cómo puede y debe usarse la IA en el proceso de gastos y cumplimiento de las normativas. A su vez, esto liberará a los equipos de finanzas y viajes para que se centren en un trabajo más complejo y gratificante.

Si disponen de las herramientas más recientes, los responsables de finanzas y viajes podrán contribuir a proteger la rentabilidad de sus negocios y a forjar una cultura más positiva, a medida que vayamos recuperando un entorno de negocios más estable.

Y lo peor de todo es que algunos sectores se enfrentan al riesgo de pagar dos veces por la falsificación de los gastos debido a la multas por fraude corporativo.

Las empresas necesitan utilizar la tecnología para **identificar mejor los ámbitos en los que pueden ser víctimas del fraude corporativo**, optimizar los procesos y mejorar el cumplimiento normativo para evitar sanciones.

Metodología

Este informe se basa en un sondeo de opinión a 750 directivos financieros, 750 directivos de viajes y 2500 empleados que viajan por negocios, realizado en Benelux, DACH, Francia, Italia, los países nórdicos, España y el Reino Unido en agosto y septiembre de 2021.

El número de encuestados se divide de la siguiente manera:

País	Directivos financieros	Directivos de viajes	Empleados
Benelux (Bélgica y Países Bajos)	100	100	200
DACH (Alemania, Austria y Suiza)	150	150	900
Francia	100	100	300
Italia	100	100	300
Países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Suecia)	100	100	200
España	100	100	300
Reino Unido	100	100	300

ACERCA DE SAP CONCUR

SAP® Concur® es la marca líder a nivel mundial de soluciones integradas para la gestión de viajes, gastos y facturas gracias a sus inagotables esfuerzos por simplificar y automatizar estos procesos cotidianos. SAP Concur, una aplicación móvil altamente valorada por sus usuarios, guía a los empleados en cada uno de sus viajes de negocios, transforma directamente los cargos en informes de gastos y automatiza las autorizaciones de facturas. Al integrar datos casi en tiempo real y utilizar la IA para analizar las transacciones, las empresas pueden ver exactamente cuánto están gastando, mejorar el cumplimiento de las normativas y evitar puntos ciegos en su presupuesto. Las soluciones de SAP Concur ayudan a eliminar las tediosas tareas del pasado, facilitan el trabajo actual y ayudan a que las empresas operen a su mejor nivel. Para más información, visite concur.es o el [blog de SAP Concur](#)

© 2021 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de producto nacionales pueden variar.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en relación con los materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En concreto, ni SAP SE ni sus empresas filiales tienen obligación alguna de emprender las actividades empresariales indicadas en este documento o en cualquier presentación relacionada, o de desarrollar o lanzar ninguna de las funcionalidades mencionadas en el presente. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataforma y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información incluida en este documento no constituye ningún compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Cualquier afirmación referente al futuro está sujeta a diversos riesgos e incertidumbres que pueden provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los nombres de productos y servicios mencionados son marcas registradas de sus respectivas empresas. Consulte <https://www.sap.com/spain/about/legal/trademark.html> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.

THE BEST RUN

