

Travel & Expense 2025

4 tendencias y predicciones de expertos del sector.



Mirando al futuro

Si un negocio no avanza, es como si estuviera retrocediendo. Pero, ¿qué significa eso en un mundo que no deja de acelerarse? ¿Qué le depara el futuro a la gestión de viajes y gastos (T&E)? ¿Y cómo impactará esto en tu organización?

Preguntamos a los expertos: profesionales con amplia experiencia, que han recorrido no solo la industria, sino también el mundo. Entienden las últimas tecnologías en gestión de viajes y gastos (T&E) y han contribuido a su avance. Hablan con cientos de líderes del sector, proveedores y expertos de la industria. Tienen una visión clara de hacia dónde nos dirigimos.

Esta guía te acompaña en ese camino: hacia los avances que están por venir, hacia la estabilidad que vislumbran en el ámbito de T&E y hacia el camino que te permitirá avanzar más rápido..

Allá vamos.

Predicción 1

La desaceleración de la inflación aumentará las oportunidades de viajar.

Aprovecha más tu dinero.

La creciente inflación de 2023 llevó el gasto en viajes más allá de los niveles previos a la pandemia (1,48 billones de dólares para finales de 2024, según la Global Business Travel Association). Sin embargo, el volumen de viajes no ha seguido el mismo ritmo, lo que significa que las empresas han gastado más para viajar menos.

A medida que la inflación continúa desacelerándose, las empresas pueden esperar sacar más partido a su dinero. Algunas organizaciones podrían incluso ver un aumento en los presupuestos de viajes y gastos, pero, independientemente de que estos presupuestos crezcan o se mantengan estables, los líderes empresariales buscarán maximizar el valor de cada dólar, yen y euro invertido en viajes.

“ A medida que los líderes intentan posicionar a sus empresas para el crecimiento en 2025, seguirán intentando mantener el gasto de los empleados en niveles similares a los de 2024. Con la desaceleración de la inflación, muchos líderes probablemente esperen que su presupuesto de T&E, aunque se mantenga estable en comparación con el año anterior, tenga un mayor alcance en 2025.

– Christopher Juneau, SVP,
Head of SAP Concur Product Marketing,
ISBN Marketing & Solutions

Predicción 1

La desaceleración de la inflación aumentará las oportunidades de viajar.

La Integración es la respuesta.

Agrupar la gestión de viajes y gastos en una sola plataforma es clave para obtener visibilidad, y la visibilidad es crucial para asegurar que los presupuestos lleven a tu empresa tan lejos como sea posible. Por otro lado, los sistemas inconexos y desarticulados solo ralentizan el proceso. Reducen la visibilidad, mientras aumentan los costes y la probabilidad de errores.

Pero con un sistema integrado y una única fuente de datos verificados, tu empresa tendrá toda la información necesaria para funcionar al máximo. Además, con visibilidad en tiempo real de los datos, tendrás una imagen clara y precisa de tus gastos, antes, durante y después de la reserva de viajes. Esto te permitirá negociar de manera más efectiva las tarifas con los proveedores, ajustar las previsiones, elaborar planes y priorizar los presupuestos.

Con una plataforma unificada, también puedes asegurarte de que tus políticas se apliquen de manera consistente mientras los viajeros reservan sus viajes y presentan sus gastos, protegiéndote contra errores costosos, fraudes, pagos excesivos y más.

¿Qué puedes esperar de las expectativas de los viajeros?

Las expectativas de los viajeros seguirán creciendo en prácticamente todos los aspectos.

Demandan sitios web de reservas de viajes "básicos" o "planos". Cada vez tendrán más peticiones en cuanto a seguridad, especialmente en términos de actualizaciones continuas, información en tiempo real y soluciones autogestionadas a través de aplicaciones durante eventos como fenómenos meteorológicos extremos o conflictos geopolíticos (ambos factores que cada vez influyen más en las decisiones de viaje y ponen en primer plano la responsabilidad de cuidado del viajero).

Se espera que el **blended travel (combinación de viajes de ocio y negocios)** crezca en demanda. Si crees que el regreso a las oficinas y el aumento de contrataciones dentro de las áreas de desplazamiento a las sedes reducirá los viajes de trabajo/ocio, ten cuidado. A medida que los millennials y los miembros mayores de la Generación Z dominen los roles de viajeros corporativos y toma de decisiones, las empresas centradas en la experiencia del empleado—incluida la flexibilidad en los viajes—tendrán que seguir ofreciendo esos beneficios si esperan mantener los mismos niveles de productividad, satisfacción y retención de su fuerza laboral.



Predicción 1

La desaceleración de la inflación aumentará las oportunidades de viajar.

Así es como puedes mantenerte por delante:

Mantenerse al día con estas expectativas es crucial para mantener a los viajeros comprometidos, seguros y fieles a tu empresa. Entonces, ¿por dónde deberías empezar?



Busca formas de crear experiencias de compra a reserva más rápidas, con opciones de reserva personalizadas según las preferencias del viajero y alineadas con tus políticas. Esto implica el reconocimiento de estatus de lealtad, contenido ampliado de los GDS, y mapas mejorados para seleccionar asientos de avión y encontrar alquileres de coches cerca de los lugares clave del viaje. También significa la capacidad de ver y ordenar las opciones de transporte y alojamiento según las emisiones de gases de efecto invernadero.



Busca aplicaciones que puedan ofrecer notificaciones en tiempo real cuando haya un posible incidente relacionado con aerolíneas, aeropuertos o condiciones meteorológicas que puedan interrumpir drásticamente un viaje. Estas aplicaciones deberían proporcionar un acceso fácil a las últimas pautas y requisitos de viaje, para que los viajeros puedan consultar sus destinos y tomar decisiones informadas sobre a dónde ir (o no ir) antes de reservar, ofreciendo información sobre todo, desde hospitales y farmacias locales hasta disturbios políticos, contaminación ambiental y puntuaciones de seguridad en los barrios para mujeres y comunidades LGBTQ+. Finalmente, estas aplicaciones deberían enviar recordatorios para la renovación de pasaportes, para ayudar a los viajeros a evitar el estrés y el costo de renovar el pasaporte a última hora, ya sea para viajes personales o de negocios.



Predicción 2

La precaución desde el principio fomentará una mayor confianza en la inteligencia artificial generativa para la gestión de viajes y gastos.

Más inteligentes que la IA

Decir que la inteligencia artificial continuará impactando los viajes de negocios en el próximo año es como decir que el dinero impactará tu presupuesto. Pero saber cómo se usará la IA y cómo puedes aprovechar sus beneficios, eso sí es útil.

Los equipos de finanzas y viajes que gestionen los procesos y los gastos comenzarán a ajustar las políticas de T&E para tener en cuenta las capacidades de la IA y la automatización. ¿Cómo será eso? Más empresas utilizarán la IA para realizar más del trabajo administrativo que tradicionalmente requería supervisión humana intensiva en tiempo, respondiendo a preguntas como:

- ¿Es necesario que los responsables aprueben cada informe de gastos?
- ¿Es necesario que lo revisen todo?
- ¿Cómo se pueden modificar las políticas y reglas para que los viajeros pasen el menor tiempo posible en las herramientas de viajes y gastos?

Lograr esto y expandir la inteligencia dentro de tus procesos dependerá de la integración de tus sistemas de viajes y gastos:

“ Los proveedores de soluciones no deben desanimarse. Esta es una oportunidad para generar confianza y reforzar las ofertas de IA, lo que, en última instancia, pondrá a todos en una buena posición cuando los usuarios—y sus empleadores—estén listos para dar ese paso.

– Jen Moyse, VP, Head of User Experience and User Assistance, SAP Concur

Predicción 2

La precaución desde el principio fomentará una mayor confianza en la inteligencia artificial generativa para la gestión de viajes y gastos.

Una vez más, todo se trata de integración.

Cuando los viajes y los gastos se gestionan juntos, la IA—incluidos los modelos de aprendizaje automático—serán tus ojos y oídos a lo largo de todo el proceso. Ofrecerá auditorías más precisas e inteligentes, analizando cada gasto, identificando posibles fraudes y asegurándose de que no se pase por alto nada. Profundizará en los gastos para resaltar duplicaciones, errores y compras fuera de política, así como para identificar patrones de gasto que los procesos manuales (y los ojos humanos) no pueden detectar. Y automatizará tareas como la validación de transacciones para garantizar el cumplimiento, lo que reducirá la necesidad de informes de gastos tradicionales y permitirá un mayor enfoque en los informes de excepciones.



En 2025, verás cómo estos casos de uso de la IA avanzan por dos caminos a un ritmo razonable.

1 Para los líderes financieros, 2025 será el momento de apostar completamente por la IA.

Aprenderán a utilizarla dentro de sus procesos financieros para tomar decisiones más informadas sobre dónde invertir. Exigirán un [retorno de la inversión \(ROI\) de la IA](#) y evaluarán tanto los ahorros tangibles como los intangibles, como la mayor eficiencia, una experiencia de usuario positiva y el cumplimiento mejorado. Además, utilizarán la IA para realizar trabajos más estratégicos, como la previsión y la gestión de riesgos.

2 Para los viajeros, 2025 será el año del escepticismo saludable o del optimismo prudente hacia la IA. [El 6.º Informe Anual de Investigación de Viajeros de Negocios](#) encontró

que el 95% de los viajeros de negocios consideraría utilizar la automatización impulsada por IA para apoyar sus tareas. Sin embargo, los viajeros aún dudarán en ceder el control total, abordando las herramientas de IA con una perspectiva cautelosamente experimental. La IA se verá como un "asistente útil" para obtener recomendaciones o identificar anomalías en los gastos, pero los viajeros no estarán cómodos aún con que la IA reserve sus viajes o envíe sus informes de gastos por ellos.



Predicción 2

La precaución desde el principio fomentará una mayor confianza en la inteligencia artificial generativa para la gestión de viajes y gastos.

¿Qué puede esperar?

AI literally gets smarter every second, and in the coming year, you'll see astonishing advancements in the tools your travelers—and you—use every day.



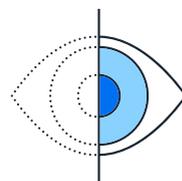
Aprobaciones previas al viaje:

Se espera que la IA generativa proporcione rangos de precios claros y precisos basados en los requisitos del viaje. De esta manera, habrá una predicción exacta del coste total del viaje antes de que se gaste, lo que hará que el cumplimiento y los ahorros de costes sean más seguros.



Mayor personalización:

La IA simplificará la experiencia de reserva con modelos de aprendizaje automático que proporcionarán recomendaciones de itinerarios basadas en las preferencias históricas de cada viajero, asegurándose de que estas recomendaciones se ajusten a las políticas de su organización en cuanto a eficiencia, consideración ambiental y rentabilidad.



Orientación: Los grandes modelos de lenguaje (LLMs) y el aprendizaje automático ofrecerán:

- Asistencia principio a fin, no solo para consultas y reservas de los viajeros, sino también para preguntas relacionadas con gastos y políticas.
- Notificaciones previas al viaje, teniendo en cuenta las políticas, sobre asignaciones de comidas, selección de asientos y otros aspectos comunes del viaje.
- Previsión de posibles interrupciones del viaje, además de opciones de reembolso y reprogramación de viajes autogestionadas.



Predicción 3

La consolidación de las agencias de gestión de viajes (TMC) continuará, mientras que las aerolíneas y los viajeros se beneficiarán de la Nueva Capacidad de Distribución (NDC)

La consolidación y las preocupaciones sobre el contenido continuarán en 2025.

Dos de las principales tendencias de la industria de viajes que destacamos en 2024 seguirán en 2025, pero de manera ligeramente diferente.

En primer lugar, las TMC seguirán consolidándose, y a medida que se hagan más grandes, podrían tener más poder de negociación con sus proveedores para beneficiar a clientes como tú. También necesitarán un mayor volumen de transacciones sobre las cuales distribuir sus costos, por lo que estarán buscando activamente nuevos clientes y nuevas formas de expandir los viajes. Además, invertirán en tecnología para impulsar un crecimiento más eficiente, especialmente en lo que respecta a la IA. Por ejemplo, podrían utilizar LLMs para leer políticas de viaje y reglas tarifarias e incluso para responder correos electrónicos básicos de clientes.

En segundo lugar, la vorágine del año pasado sobre la fragmentación del contenido (incluido el NDC) se calmará en los próximos 12 meses. Sin embargo, sigue siendo un problema significativo para los gestores de viajes. El 6.º Informe Anual de Investigación de Gestores de Viajes Globales encontró que:



El 36% de los gestores de viajes mencionan que "las aerolíneas no compartirán todo el contenido de los canales tradicionales" hará que sus trabajos sean más desafiantes en el próximo año.

Sin embargo, los expertos esperan alguna mejora.

Predicción 3

La consolidación de las agencias de gestión de viajes (TMC) continuará, mientras que las aerolíneas y los viajeros se beneficiarán de la Nueva Capacidad de Distribución (NDC)

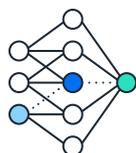
“ Para finales de 2025, las aerolíneas y los viajeros de negocios se darán cuenta de los beneficios de la Nueva Capacidad de Distribución (NDC), incluyendo una mejor personalización, paquetes, precios continuos y ahorros.

– Charlie Sultan, Presidente de Concur Travel

¿Cómo aprovechar estas tendencias?

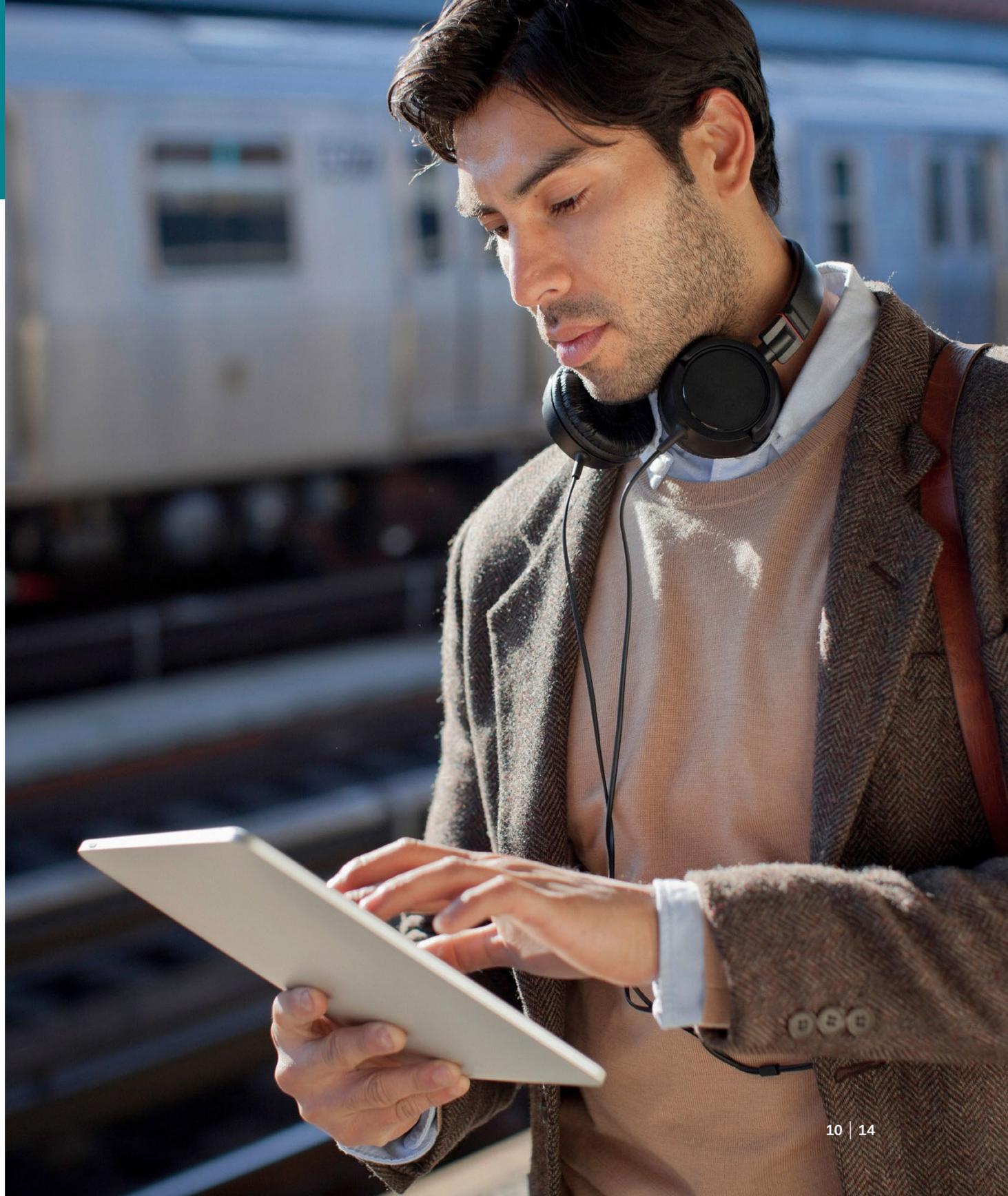


La primera recomendación es crucial: **flexibilidad para trabajar con la TMC que mejor se ajuste a sus necesidades**. Así, a medida que continúa la consolidación y sus asociaciones cambian, tus opciones no estarán limitadas por la solución de gestión de viajes que utilice.



A continuación, necesita poder aprovechar el **contenido de viajes cada vez más diverso** que tiene a su disposición. Además del NDC mencionado anteriormente, es importante que su herramienta de reservas ofrezca un nivel de configurabilidad que permita las opciones que usted y sus viajeros necesitan. En otras palabras, todo se reduce a opciones: la flexibilidad para elegir lo que mejor funcione para su empresa y sus viajeros. Esto puede incluir:

- La capacidad de trabajar con cualquier agencia de gestión de viajes (TMC).
- Opciones hoteleras diversas.
- Aerolíneas de bajo coste.
- Amplias redes ferroviarias en Europa y en todo el mundo.
- Proveedores no tradicionales como Uber y Airbnb.



Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán con otros miembros del C-suite para implementar tecnologías emergentes.

A medida que las necesidades de los viajeros continúan expandiéndose, las empresas requieren que sus líderes financieros asuman mayores responsabilidades en toda la organización. Y con esos roles más amplios, surgen mayores expectativas..

“La colaboración entre finanzas, IT y seguridad debe seguir fortaleciéndose, para que las tendencias de retorno a la oficina y aumento de los viajes no agreguen riesgos a la postura general de la empresa. Los incidentes de seguridad y privacidad representan riesgos significativos para las empresas, por lo que las inversiones que ayuden a generar ingresos (por ejemplo, pagos automáticos) y mejoren la postura de seguridad probablemente tendrán una mayor prioridad”.

– Victor Domingos, Chief Financial Officer,
SAP Concur

La posición del financiero toma relevancia

El papel de las finanzas ha venido creciendo desde hace un tiempo y no muestra signos de desacelerarse. De hecho, el 82% de los directores financieros (CFOs) afirman que su rol ha crecido significativamente en los últimos cinco años, con el entorno, lo social y la gobernanza (ESG) y las fusiones y adquisiciones (M&A) incorporándose a su área de responsabilidad en los últimos dos años.*

En 2025, se le dará a las finanzas una voz más fuerte y una influencia aún mayor en la innovación dentro de la empresa. ¿Cómo se verá esto? Piensa en el CFO como el copiloto del CEO.

Según el Informe de Perspectivas del CFO de SAP Concur 2024, ya se les está pidiendo a los CFOs que se acerquen más a los ejecutivos senior y que ayuden a impulsar la toma de decisiones rápidas y basadas en hechos, utilizando herramientas tecnológicas para analizar y predecir tendencias.

* Fuente: [The Super CFO](#), EgonZehnder, 2024

Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán con otros miembros del C-suite para implementar tecnologías emergentes.

Las finanzas nos unen a todos.

En el próximo año, las finanzas seguirán extendiéndose más allá de la función financiera para impulsar el negocio hacia adelante. Su enfoque incluirá todo, desde la expansión empresarial hasta la privacidad de los datos, desde la gestión del talento hasta la sostenibilidad. Esto es lo que puede esperar:



Cumplimiento y sostenibilidad:

A medida que los viajes aumenten, también lo harán los requisitos regulatorios en torno a la sostenibilidad ambiental. Las finanzas jugarán un papel clave en la orientación de las inversiones tecnológicas que prioricen el cumplimiento y las políticas ESG, como soluciones que ofrezcan planificación e inteligencia sobre carbono; recompensen a los viajeros por tomar decisiones sostenibles; o gestionen donaciones basadas en millas para compensar las emisiones de carbono a organizaciones sin fines de lucro centradas en el clima. Y según un informe de MIT Sloan de 2024, el aumento de la legislación sobre sostenibilidad podría llevar a algunas organizaciones a gastar tanto en informes no financieros como en informes financieros.



Seguridad de datos y privacidad:

A medida que crecen los riesgos asociados con las brechas de datos, fallos en los sistemas y otros incidentes de ciberseguridad, las finanzas colaborarán con IT para identificar inversiones tecnológicas que fortalezcan la infraestructura, minimicen la exposición, optimicen los costes y mejoren la resiliencia. Estas incluyen:

- Realizar auditorías internas y de terceros de manera programada.
- Ofrecer inicio de sesión único (SSO, por sus siglas en inglés), que permite a los usuarios acceder a varias aplicaciones con un solo conjunto de credenciales. El soporte de SSO basado en SAML permite a las organizaciones tener un mayor control sobre la gestión de identidades de usuario y la política de autenticación.
- Proporcionar varias opciones de conectividad que respalden la experiencia del usuario mientras se alinean con las políticas de seguridad de la empresa y las necesidades de integración de software.



Integración de datos:

Para garantizar que cuenten con una estrategia de gestión de datos integrada, las empresas trabajarán de manera transversal para identificar los silos de datos que conducen a silos empresariales, reuniendo los datos en un solo lugar para mejorar el consumo de datos y reducir la carga administrativa —sin aumentar el personal o la carga de trabajo.



Predicción 4

Los líderes financieros colaborarán con otros miembros del C-suite para implementar tecnologías emergentes.

Las finanzas nos unen a todos.

Más de lo que puede esperar de las finanzas en el próximo año:



Auditorías de IA:

Los líderes financieros necesitarán entender cómo la inteligencia artificial puede ser utilizada en los procesos financieros y en otros procesos clave para el negocio, para poder tomar decisiones informadas sobre dónde invertir. Además, exigirán una evaluación exhaustiva del retorno de inversión (ROI) de sus inversiones en IA, para poder medir los ahorros tangibles e intangibles, como una mayor eficiencia, experiencias positivas para los usuarios y un cumplimiento mejorado.



Colaboración interdepartamental:

Los líderes financieros colaborarán con IT para identificar oportunidades de automatización de viajes, gastos y facturación basadas en puntos de dolor existentes y flujos de trabajo manuales. El informe SAP Concur 2024 CFO Insights reveló que el 58% de los CFOs desean colaborar con los líderes de TI en el control de costos y el 56% en iniciativas de IA. También quieren trabajar con los líderes de RRHH para incentivar a los mejores empleados (64%) y abordar problemas de diversidad (56%).



Expansión y crecimiento:

Los líderes financieros ofrecen las habilidades, así como una visión integral del negocio, que los convierte en socios ideales para los equipos de IT y sistemas mientras trabajan en la exploración de nuevos mercados, creación de soluciones, automatización y estandarización de procesos interfuncionales, y transformación de modelos de negocio. Según el informe CFO Insights, el 57% de los CFOs y líderes financieros senior están invirtiendo fuertemente en el crecimiento.



Predicciones positivas.

Ninguna predicción es garantizada, por supuesto, pero es difícil encontrar una mejor visión del futuro del panorama de T&E que la que verá aquí. Y entre todas las expectativas para las que estos expertos se están preparando, hay una cosa cierta:

Se avistan avances en el horizonte.

Los verá en forma de innovaciones en IA, en integraciones de sistemas que le mostrarán cómo llevar su negocio más lejos, en nuevas formas de contenido de viaje que se traducen en nuevas oportunidades y maneras de ahorrar, y en la colaboración entre funciones que aportará mejores ideas. Y no hace falta ser un experto para ver que esta es la manera de avanzar más rápido.

Para saber más le recomendamos: [CFO Insights: Cómo medir y maximizar los retornos de la IA](#)

También le animamos a descubrir: [Global Travel Manager Report 2024](#)



enUS (24/12)

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on www.sap.com/legal-notice for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to this material.

