

SESIÓN INTERACTIVA: ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE GASTOS DE VIAJE: NUEVAS HERRAMIENTAS, NUEVOS AHORROS

Los viajes de negocios y el entretenimiento son indispensables en muchos empleos, y con frecuencia una parte considerable de los gastos corporativos. De acuerdo con American Express y Concur Technologies, los gastos de viaje y entretenimiento para las empresas estadounidenses llegan a más de 200,000 millones de dólares anuales. Sólo en boletos de avión, en 2004 IBM gastó 493 millones de dólares en tanto que en General Electric los mismos gastos fueron por 280 millones de dólares.

El procesamiento de los informes de gastos de viaje y entretenimiento se suma al costo. Según la empresa consultora Aberdeen Group, de Boston, el costo de procesar un solo informe de gastos es de 48 dólares. Aberdeen descubrió que, por lo general, un empleado tarda 57 minutos en terminar un informe de gastos.

El procesamiento de gastos de viaje y entretenimiento es particularmente tedioso para las empresas más pequeñas que, por lo general, realizan sus procesos en papel. MarketStar, un proveedor de servicios subcontratados de ventas y marketing localizado en Ogden, Utah, se ahogaba en un mar de informes de gastos. Cerca de 650 de sus 1,200 empleados se dedicaban a archivar informes de gastos en su departamento de contabilidad. Necesitaba tres empleados de tiempo completo para aprobar, procesar y auditar manualmente 300 informes de gastos por semana, la mayoría de ubicaciones remotas. Los pagos de los gastos se retrasaban durante varias semanas.

Jeff Jones, contralor de MarketStar, comparaba este proceso a construir “un dique cuando el agua le está llegando a las rodillas. Nunca podíamos adelantarnos a los acontecimientos, y era todo lo que podíamos hacer para seguir el ritmo”. Además de procesar informes, también se le pedía al personal de MarketStar que auditara cada informe de gastos para asegurar que los informes se clasificaran con exactitud y que todos los gastos se codificaran adecuadamente.

MarketStar decidió implementar el software Concur Expense Service, que automatiza el proceso de elaboración de informes de gastos de viaje y entretenimiento. Los empleados pueden capturar los datos de sus gastos por medio de una interfaz Web desde cualquier parte que estén trabajando, con una computadora de escritorio, un teléfono o una computadora Palm portátil. El sistema también importa automáticamente los datos de gastos de viaje y entretenimiento cubiertos con las tarjetas de crédito corporativas. Un sistema electrónico de recepción de imágenes utiliza cualquier fax disponible para digitalizar y anexar recibos a los informes de gastos.

Los gerentes aprueban los informes con sólo un clic del ratón, reduciendo a la mitad el tiempo de procesamiento y, al mismo tiempo, fortaleciendo la exactitud y

la productividad. Los informes que arroja el sistema ayudan a los gerentes a examinar los gastos de viaje a medida que se realizan las transacciones.

Las herramientas de control y conformidad ayudan a las empresas a minimizar los fraudes y a maximizar la conformidad con las políticas de la compañía y las reglamentaciones gubernamentales, como la Ley Sarbanes-Oxley. El sistema plasma las reglas de negocios de la empresa relativas a las políticas de viaje corporativas, como la cantidad máxima permitida para boletos de avión, habitaciones de hotel y alimentos. Una característica de auditoría integrada marca automáticamente los gastos que no se apegan a estas políticas. Esta característica ayuda a las empresas a identificar a los empleados que no reservan vuelos con los proveedores preferidos de la compañía, a aquellos que “rellenan” sus cuentas de gastos con pagos de taxis y propinas inexistentes, o incluso a aquellos que utilizan sus cuentas de gastos para realizar compras no autorizadas.

Los ejecutivos de la corporación afirman que la retroalimentación instantánea de la información ayuda a frenar los abusos generalizados. Por ejemplo, si el sistema muestra una bandera roja en una reservación de Delta Airlines cuando está disponible un vuelo más económico en Southwest, se avisa al viajero para que haga una nueva reservación o que pague él la diferencia.

El software Concur puede personalizarse. MarketStar carga aproximadamente 80 por ciento de los gastos de viaje de sus empleados a sus clientes, quienes tienen sus propias políticas de gastos. En consecuencia, tiene que integrar reglas especiales en su aplicación de administración de viajes. Los empleados de MarketStar trabajan con frecuencia en más de un proyecto a la vez, y el software les da la facilidad de aplicar sus gastos a un proyecto y cliente específicos.

Desde que MarketStar implementó Concur Expense Service a principios de 2001, pudo reducir a una persona el tamaño del personal que se dedicaba al procesamiento de los gastos de viaje y entretenimiento, y reducir a unos cuantos días el tiempo para reembolsar los gastos a los empleados. Ha utilizado la información aportada por el sistema para negociar mejores tarifas con sus proveedores preferidos, ahorrando más de 134,000 dólares. En conjunto, MarketStar ha logrado más de un millón de dólares en ahorros, lo cual representa un rendimiento sobre la inversión de 19 por ciento anual.

Muchas otras compañías han conseguido beneficios de Concur y de otros sistemas de elaboración de informes de gastos de la competencia. Por ejemplo, Mercer HR Consulting redujo a 75 por ciento la cantidad de auditores requeridos para procesar y auditar los gastos de los empleados y Dell Computer redujo a menos de 2 dólares el costo de procesar un informe de gastos.