

Ahorrar viajando

El recorte de gastos y los viajes de empresa son compatibles. La implantación de políticas de viajes centralizadas, el uso de sistemas eficientes o la automatización pueden ayudar a las compañías a gastar hasta un 20% menos.

La recesión económica que aflige a EE UU y Europa está llevando a grandes y pequeñas empresas a emprender una política de contención de gastos. Unas optan por despidos, otras por Expedientes de Regulación de Empleo (ERE), las más por limitar las contrataciones, las prejubilaciones, las bajas incentivadas... Han afilado el lápiz para ahorrar. Sin embargo, aunque se moderen, ninguna ha suprimido los viajes de representación. No se puede renunciar a los viajes de empresa. En un mundo globalizado, competitivo y dinámico es impensable.

Para Carlson Wagonlit Travel (CWT) la crisis no ha llegado a los viajes de negocio. Al menos en Europa, como explica Marino Faccini, vicepresidente ejecutivo de CWT para las zonas del Mediterráneo y Latinoamérica. Aunque en EE UU se empiece a observar una ralentización, en Europa las empresas están viajando más, asegura Faccini. Las cifras de CWT lo ponen de manifiesto, pues en los cuatro primeros meses del año la facturación de la compañía ha crecido un 6% frente a aumentos del

3-4% de años anteriores. No obstante, CWT advierte que para el segundo semestre del año sí podría notarse una reducción de los costes.

Lo que parece claro es que, por ahora, las empresas no están ahorrando en viajes tanto como podrían. Según el consorcio europeo Gebta, las organizaciones todavía disponen de medios poco adecuados para evaluar este tipo de gastos. Teniendo en cuenta que el 39% de las empresas españolas no tiene una política de viajes, y que menos del 14% dispone de aplicaciones de auto-reserva, se entiende que en el *business travel* aún queda mucho por hacer.

El precio de los trámites

De acuerdo con el *Estudio sobre gestión del gastos* realizado por la consultora A.T. Kearney para American Express sobre 66 compañías de distintos sectores y países, Europa se gasta al año más de 2.600 millones de euros en viajes de empresa. Estas organizaciones hacen cada ejercicio un total de tres millones de reservas de viajes, y emplean alrededor de 84 millones de euros en concepto de administración de dichos gastos.

Los costes de la planificación del viaje y la tramitación de solicitudes de reembolso suponen el 75% de los costes indirectos.

Los gastos directos engloban los billetes de avión (43%), de hoteles (17%), alquiler de vehículos (4%), kilometraje (5%), comidas (7%), ferrocarril (6%), combustible (3%), taxis (3%)... A nadie se le escapa que la irrupción de las *low cost* en España y, sobre todo, la competencia que ha traído consigo, ha sido aprovechada por algunos para recortar algunos de estos gastos. Gracias a las aerolíneas de bajo coste el precio medio del billete ha bajado un 21,9%, de modo que el precio medio de cada transacción se sitúa ahora en los 170 euros.

Pero lo que quizá está menos asumido es que, como apunta el estudio realizado por A.T. Kearney, las empresas podrían ahorrarse entre un 47% y un 87% si optimizasen al máximo los procesos de planificación, tramitación, organización, facturación, dinero en efectivo y reembolso de gastos. A día de hoy, estos costes indirectos de gestión del viaje equivalen al 4,6% del gasto total directo. Dicho de otro modo, por cada 1.000 euros que puede costar, por ejemplo, un billete de avión, 46 se destinan a cubrir costes administrativos.

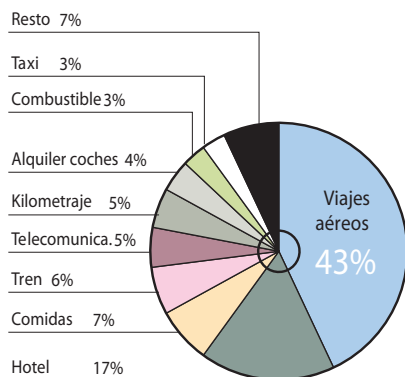
Europa se gasta cada año más de 2.600 millones de euros en viajes de empresa

Las recetas del ahorro

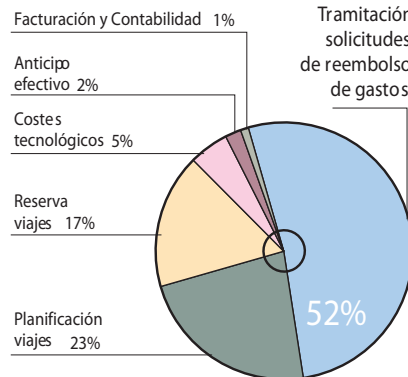
Así y todo, según Juan Lafont, director de A.T. Kearney, aunque las empresas vayan reduciendo sus costes, todavía las hay que soportan gastos administrativos equivalentes al 34% del total de gastos de viaje. Desde la publicación del anterior estudio, en 2003, las compañías han conseguido reducir los costes indirectos un 1%. La correcta y eficiente aplicación de herramientas destinadas a ello permitiría reducir los costes en un 54%, lo que supondría un ahorro de 21 euros

Los gastos de los viajes de empresa

■ GASTOS DIRECTOS



■ GASTOS INDIRECTOS



MP JESUS RIVERA

Fuente: American Express



El 39% de las empresas españolas no tiene una política de viajes y menos del 14% dispone de aplicaciones de autorreserva

administrativos y la centralización de la facturación son herramientas que dan buenos resultados a la hora de contener el gasto. En la misma línea, el uso de herramientas informáticas integradas en las áreas de recursos humanos y finanzas que automaticen los procesos para el reembolso de gastos pueden reducir el coste de su gestión en un 50%. Según Michel Durrieu, director de marketing de CWT, la tendencia a ahorrar se impone, pero no la de viajar menos. Todo lo contrario, cuando las empresas ahorran, pueden permitirse acudir a más eventos y encuentros profesionales.

Medidas prácticas

Desde CTW recuerdan, además, los beneficios de las reservas anticipadas y de optar por aerolíneas *low cost*, muchas de las cuales, como Easyjet y Vueling, han decidido apostar por el viajero de negocios. Por ejemplo, según informan en CWT, si se reserva con un mínimo de dos semanas de antelación se obtienen descuentos de hasta el 50%. Las tarifas aéreas restringidas pueden suponer un ahorro medio del 24% del gasto total, aun cuando se incluya el coste de modificación o anulación de las tarifas flexibles negociadas. Además, si se recurre a los proveedores preferentes, es posible disfrutar de ahorros del 23% en los pasajes de avión, y de hasta un 14% en el caso de los hoteles.

Otro modo de contener gastos es elevar el límite de horas mínimas en las que los viajes se hacen en *business* u optar por hoteles de una categoría inferior a la habitual, medida que supone un ahorro inmediato del 20%. Utilizar canales de reservas preferentes, como puede ser el *online*, es otro recurso. Según CWT, sólo un 40% de las empresas que disponen de una herramienta corporativa de reserva *online*, hace referencia a ella en su política de viajes. De aquellas que lo hacen, sólo el 26% exige su uso para viajes en avión de punto a punto y el 2% para hoteles. También con la aplicación de estas medidas se podría obtener hasta un 20% de ahorro. □

por cada 1.000. En concreto, el uso de sistemas eficientes y la automatización pueden conseguir un ahorro del 55% en la planificación del viaje, del 70% en la reserva, del 53% en los anticipos de efectivo y un 47% en la solicitud de reembolso de gastos.

De acuerdo con el informe de American Express y A.T. Kearney, de todos los gastos indirectos, la planificación y la tramitación de solicitudes de reembolso

son los procesos más gravosos para las empresas: suponen un 75% de los costes indirectos, dada la cantidad de tiempo y mano de obra que absorben.

Otra de las soluciones clave para recortar los gastos es la implantación de una política de viajes centralizada. La mayoría de las compañías (el 88%) la tienen, y con ello logran un ahorro del 41% de los costes indirectos. Por otro lado, la externalización de los procesos

Se sigue viajando

Carlson Wagonlit Travel ha facturado entre enero y mayo de este año un 18% más que en el mismo período del pasado ejercicio, hasta alcanzar los 297 millones de euros.

Las buenas prácticas

Las empresas que, según el estudio de American Express y A.T. Kearney, realizan buenas prácticas en materia de ahorro se definen por características comunes entre las que destaca la importancia que se le concede a la comunicación a sus empleados de la política de viajes que llevan a cabo.

- > Muchas compañías colaboran con agencias de viajes y proveedores de tarjetas y con ello logran beneficios y optimizan los procesos.
- > Invierten en automatización.
- > Se centran en la satisfacción del usuario y en la reducción de costes.
- > Centralizan las actividades administrativas en un centro de servicios compartidos y subcontratan servicios que no son esenciales para obtener los beneficios de las economías de escala.
- > Aprovechan la información de gestión para mejorar aún más los procesos, controlar el coste directo y utilizan todo esto como base para la negociación con proveedores.