



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Implementación de un proceso para la gestión y control de faltantes de efectivo en cajeros automáticos de una institución financiera en la ciudad de Lima

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Contador Público

Bruno Ezzio Talledo Palomino

Revisor(es):
Mgr. María Jesús Farfán Manrique

Piura, octubre de 2023

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Bruno Ezzio Talledo Palomino, egresado del Programa Académico de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI 72558667

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:
“ Implementación de un proceso para la gestión y control de faltantes de efectivo en cajeros automáticos de una institución financiera en la ciudad de Lima ”
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹ para optar el **Título Profesional**² de Contador Público.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
 - Mgtr. María Jesús Farfán Manrique, identificado con DNI N° 02859413
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 26/10/2023



Firma del autor³

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

Dedico el presente trabajo a mi hermano, mis padres y mis tíos, que entre bromas me advirtieron de las aventuras que le esperan a un contador.



Agradecimientos

Agradezco a mis padres, por haberme dado la oportunidad de seguir un camino en el ámbito académico; a la Universidad de Piura, por brindarme una base sólida de conocimientos y valores con los cuales enfrentar la realidad laboral de nuestro país; y a mis amigos y familiares, que me acompañan y me brindan su apoyo en los momentos clave de desarrollo personal.



Resumen

El objetivo del presente informe es presentar la aplicación de un proceso de gestión y control de los faltantes de efectivo en cajeros automáticos de una entidad financiera en la ciudad de Lima, Perú. Debido a que el importe de los faltantes de efectivo nunca alcanzó un nivel lo suficientemente significativo como para ser considerado material, la entidad objeto de este informe lo asumía como gasto.

Sin embargo, durante la mitad del año 2022, los faltantes de efectivo provenientes de cajeros automáticos alcanzaron su valor histórico más alto, por lo que la gerencia contable evaluó el desarrollo de un proyecto por el cual se buscaría instaurar un proceso de análisis y control de estos faltantes.

Partiendo desde el proceso de recojo y abastecimiento de cajeros automáticos que la financiera ya aplicaba, el cual se compara con los arqueos de caja utilizados para el control del efectivo; se aplicaron técnicas de control, comparación y análisis a toda la información con la que ya se contaba para sincerar el monto total de los faltantes de efectivo.

Este proyecto llevado a cabo desde octubre del 2022 tuvo como resultado la aplicación exitosa de un proceso que, además de reducir drásticamente el gasto generado por el concepto de faltantes de efectivo, significó mejoras tanto para la información financiera presentada para la toma de decisiones a clientes internos, como para el fortalecimiento de las relaciones que la financiera mantenía con sus clientes externos.



Tabla de contenido

Introducción	8
Capítulo 1. Aspectos generales	9
1.1 Descripción de la institución	9
1.1.1. Ubicación.....	9
1.1.2. Actividad.....	9
1.1.3. Misión, visión y valores	9
1.1.4. Organización.....	10
1.2. Descripción general de la experiencia	10
1.2.1. Actividad profesional desempeñada	10
1.2.2. Producto o proceso que es objeto del informe.....	10
1.2.3. Resultados concretos logrados.....	11
Capítulo 2. Fundamentación del tema.....	12
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional	12
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	15
Capítulo 3. Desarrollo de experiencias y aportes	16
3.1. Desarrollo de experiencias.....	16
3.1.1. Recopilación de la información	16
3.1.2. Comparación de la información	19
3.1.3. Análisis de faltantes.....	20
3.1.4. Presentación de resultados.....	23
3.2. Aporte y contribución en beneficio de la financiera	24
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Financiera A – Gerencia de Gestión Contable de Procesos	10
Figura 2. Resumen de Abastecimientos y Recojos de ATM	17
Figura 3. Recojos de ATM.....	18
Figura 4. Reporte “Cuadre Final ATM”.....	19
Figura 5. Consolidado de Sobrantes y Faltantes de ATM.....	20
Figura 6. Consolidado de Faltantes ATM	21
Figura 7. Asientos de Regularización	22
Figura 8. Informe Power BI.....	23
Figura 9. Portal Cash	25



Introducción

La gestión del efectivo es una parte vital dentro de las actividades de una empresa financiera, sobre todo cuando este efectivo es destinado a ser dispensado a los clientes de dicha empresa; actualmente esta labor se realiza a través de cajeros automáticos, llamados también por sus siglas en inglés ATM (*Automatic Teller Machine*), pues de ese modo las empresas del sector financiero pueden contar con una mayor presencia en el mercado y llegar a muchos más clientes, llevando sus servicios cada vez más cerca de ellos.

Otro de los beneficios que supone el uso de los ATM es contar un registro del efectivo totalmente automático y estandarizado, ahorrándose así las horas de labores que supondría utilizar un registro manual del dispendio de efectivo a los clientes.

Sin embargo, estos ATM no se encuentran exentos de errores durante la realización de sus actividades; ya sean errores tecnológicos, ocasionados por un mal funcionamiento del ATM, o errores humanos, ocasionados por los encargados de abastecer y recoger el dinero de estas máquinas.

La financiera objeto de este informe no contaba con un proceso establecido para gestionar y controlar el tratamiento contable que se daba a las diferencias que surgen producto de estos errores, afectando así la información presentada en la cuenta de gasto, y asumía como tal los faltantes de efectivo que provienen de los ATM.

Como parte de las actividades propias de la experiencia laboral, realizada en esta financiera, se encargó al autor del presente trabajo, la implementación de un proceso de control y gestión de los faltantes de efectivo de los ATM, con la finalidad de sincerar los saldos de las cuentas por regularizar en las que se contenían dichos faltantes y reducir el gasto por este concepto que había empezado a tener un impacto negativo en los resultados de la empresa por la materialidad que alcanzó.

Así pues, el contenido de este informe, en el que se detalla la aplicación de dicho proceso, está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1, presenta a la institución en la que se llevó a cabo la experiencia laboral, la Financiera A, así como su historia, los valores con los que se rige y su estructura organizacional.

Capítulo 2, define la teoría que se usó como base para el cuestionamiento del proceso anterior y la implementación del nuevo.

Capítulo 3, describe la aplicación del proceso y las gestiones que fueron necesarias para cumplir con dicho objetivo, además de mencionar los beneficios que significó para la Financiera A.

Por último, se presentan las conclusiones que se alcanzaron durante la redacción del presente informe.

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

La empresa objeto de este informe es una entidad financiera que forma parte de un conglomerado de empresas multinacionales, que cuenta con participación y reconocimiento en múltiples sectores económicos. El nombre esta entidad financiera se mantendrá en reserva para proteger su información, por lo que se le denominará Financiera A, la cual desde su fundación ha diversificado los productos que ofrece, así como expandido su alcance, contando con presencia en todas las provincias del Perú y atendiendo a más de 2 millones de clientes a nivel nacional entre personas naturales y empresas.

1.1.1. Ubicación

Financiera A cuenta con más de 200 agencias a nivel nacional; sin embargo, su sede central se encuentra en la ciudad de Lima, desde donde dirige todas sus actividades.

1.1.2. Actividad

La actividad de la Financiera A consiste en ofrecer a sus clientes, de banca comercial, personas naturales y empresas, productos y servicios financieros como créditos, cuentas y planes de ahorro, seguros, etc. El enfoque estratégico de la Financiera A se encuentra en el segmento de personas, pues busca ofrecerles productos y servicios que se adecuen a sus necesidades a corto y largo plazo, brindando un trato personal y directo.

1.1.3. Misión, visión y valores

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos necesarios para la realización del plan de vida de la Financiera A, se inculca y comparte tanto a colaboradores y externos la siguiente misión, visión y valores.

Misión. Mejorar la calidad de vida de los clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y lugar.

Visión. Ser la mejor entidad financiera.

Valores.:

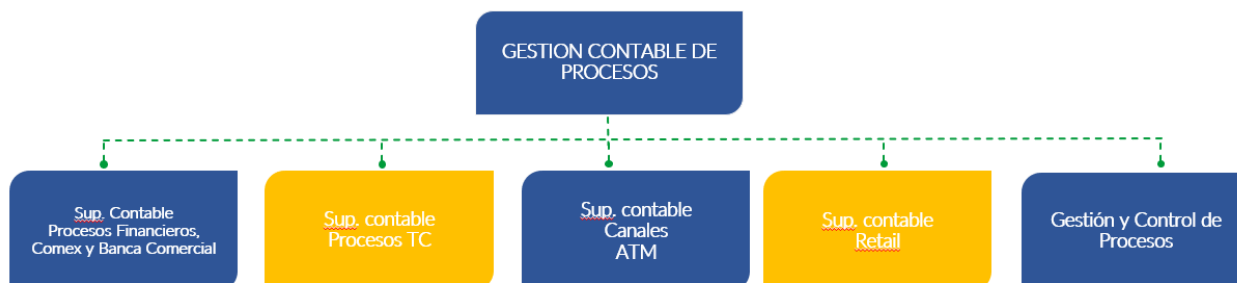
- Integridad, realizar lo correcto con transparencia y honestidad.
- Colaboración, contribuir sin fronteras para multiplicar los objetivos de todos.
- Coraje, atreverse a marcar la diferencia.
- Innovación, hacer las cosas de forma diferente.
- Pasión por el servicio, pensar siempre en los demás, brindando soluciones ágiles.

- Sentido del humor, disfrutar lo que se hace y reírse de uno mismo.

1.1.4. Organización

Figura 1

Organigrama de la Financiera A – Gerencia de Gestión Contable de Procesos



Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa

1.2. Descripción general de la experiencia

La experiencia laboral objeto del presente informe se desarrolla dentro de la gerencia de Gestión de Procesos Operativos, ocupando el cargo de “Asistente de operaciones II” dentro del equipo destinado al análisis de efectivo proveniente de “Otros productos” dentro de lo cual se encuentran servicios diferentes a los prestados directamente desde las ventanillas del banco; como los ATM (cajeros automáticos), banca móvil, banca por internet, etc.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

Las funciones del cargo de Asistente de operaciones II son las siguientes:

- Identificar, analizar e interpretar los faltantes y sobrantes de efectivo registrados al cierre de ciclo.
- Realizar el seguimiento de los faltantes y coordinar su corrección.
- Cumplir con los objetivos e indicadores establecidos, generando automatización en los procesos para optimizar el área.

1.2.2. Producto o proceso que es objeto del informe

La Financiera A presentaba a lo largo de los años tanto sobrantes como faltantes durante los cierres de ciclo de sus ATM, sin embargo, no existía un proceso específico para el análisis de dichas anomalías y el impacto que estas tenían en los resultados de la entidad eran casi nulos, por lo que la gerencia nunca se planteó la necesidad de controlar el efectivo que se reportaba como faltante a causa

de las operaciones normales de los ATM, por lo que los montos por este concepto se enviaban directamente a la cuenta de gasto al final de cada mes.

A mitad del 2022 el importe mensual por concepto de faltante alcanzó su valor monetario histórico más alto, llegando a ser material y afectando los resultados de la Financiera A; por lo que la gerencia determinó la creación de un proyecto de aplicación de procesos para el análisis de los faltantes de ATM en la ciudad de Lima, mismo que se aplicará también en provincias si los resultados son los esperados por la empresa.

1.2.3. Resultados concretos logrados

Como resultado del cumplimiento de labores en Financiera A, se ha instaurado un procedimiento de control y análisis de los faltantes de ATM, así como nuevos documentos internos utilizados para realizar esta labor, reduciendo drásticamente el importe mensual por concepto de faltante inexplicable, que por indicación de gerencia no debe superar los S/ 5,000.00 al mes; meta que se ha cumplido desde que se ocupó el cargo. Así mismo se ha mejorado e incrementado la comunicación entre Financiera A y los “portavalores” responsables del recojo y reporte de efectivo de los ATM, reduciendo así la presencia de faltantes y acelerando la regularización de estos.

Adicionalmente, el control de los faltantes genera beneficios a mayor escala para Financiera A, pues permite a la gerencia tomar mejores decisiones al contar con información razonable sobre la situación financiera real en que se encuentra la institución.

Capítulo 2. Fundamentación del tema

2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional

Para asegurar el debido control de los gastos de una empresa, es necesaria la implementación de procesos que permitan una gestión organizada de las actividades llevadas a cabo, así como la detección de errores durante su realización; una eficaz ejecución de estos procedimientos de control permitirá también una correcta y confiable presentación de la información financiera (Hirahce, 2012).

Al tratarse este informe sobre la aplicación de un proceso de gestión y control de faltantes de efectivo, no se ha encontrado precedentes, ya que la gran mayoría de empresas prefieren mantener la confidencialidad sobre sus procesos; por lo que, en este capítulo el autor describirá el procedimiento que se llevaba a cabo previo a su ingreso a la entidad financiera, y cuyo aporte complementó.

Este proceso de abastecimiento y recojo de efectivo de los ATM que la Financiera A posee distribuidos por Lima y provincias, será comparado con el procedimiento de control de efectivo denominado arqueo de caja, pues comparten el objetivo planteado por Falconí et al. (2018) de “salvaguardar el efectivo y lograr una contabilidad más precisa” (p. 50) al comparar el efectivo en físico encontrado en los ATM con la información presentada en los reportes emitidos por la financiera.

De esta manera, se identifica a los participantes del arqueo de caja establecidos por Hirahce (2012):

1. Responsable del arqueo: Definido como el encargado de realizar el arqueo. La Financiera A, como parte del control establecido para este proceso, terceriza la función del recojo y abastecimiento de efectivo en los ATM a empresas con amplia experiencia en esta labor, denominados “portavalores”, quienes son los encargados de transportar y resguardar el dinero que la financiera destina para dichos abastecimientos.
2. Sujeto del arqueo: Responsable de la custodia del efectivo. En el caso de la Financiera A, los ATM toman el lugar de sujeto del arqueo, pues contienen el efectivo que será distribuido a los clientes, además de manejar un registro de los billetes (y monedas en algunos casos) que han sido dispensados y los que permanecen como remanente; esta información es presentada a través de reportes que se encuentran en el sistema contable de la financiera. Estos ATM funcionan con la tecnología de contadores, los cuales se incrementan en base a la cantidad de efectivo que se está depositando en su interior o se dejan en cero cuando se realiza el recojo del dinero.

Una vez definidos los participantes del proceso de abastecimiento y recojo de efectivo de los ATM, se procede a detallar el desarrollo de este; no sin antes mencionar que el espacio de tiempo entre cada abastecimiento se denomina “ciclo”, y la duración de estos no es fija, pues dependerá de la demanda de efectivo de los clientes.

1. El proceso inicia cuando se emite una orden de abastecimiento para un ATM en específico; esta se hace llegar al “portavalor” a través de un correo electrónico por parte del equipo de Gestión de Abastecimientos y Recojos de la financiera, donde se detalla el monto exacto de efectivo a surtir por cada denominación.
2. Una vez que el “portavalor” recibe la orden, se programa un nuevo abastecimiento para dicho ATM, el cual suele realizarse de forma inmediata o en el transcurso de un día como máximo.
3. Durante el abastecimiento, el “portavalor” accede a al mecanismo interno del ATM, sustrayendo el efectivo que se encuentra en su interior, el cual está distribuido y ordenado por denominación.
4. Acto seguido, el “portavalor” debe dejar en cero los contadores del ATM, finalizando de esta forma el ciclo que fue aperturado con el abastecimiento anterior. Con esta acción, el sistema interno del ATM informa al sistema contable de la Financiera A sobre el monto de efectivo que, según los contadores de la máquina, se encontraba en el ATM y ha sido recogido por el “portavalor”.
5. El “portavalor” procede a contar el efectivo físico sustraído del ATM y a informar, y detallar por denominación, el monto obtenido en un “Acta de recojo de remesas”, la cual se envía al área contable de la Financiera A por medio de un correo electrónico.
6. Ahora el “portavalor” introducirá el efectivo destinado para el abastecimiento en el ATM con extremo cuidado, para no generar atascamientos o demás problemas operativos cuando la maquina comience a dispensar, respetando el orden y distribución de las diferentes denominaciones del dinero ingresado.
7. Una vez que el efectivo se encuentre dentro del ATM en su totalidad, se deberán incrementar los contadores de forma equivalente al efectivo ingresado previamente, iniciando así un nuevo ciclo para este ATM.
8. El “portavalor” ahora deberá transportar el efectivo recogido a la bóveda perteneciente a la Financiera A dentro de sus instalaciones; este efectivo será posteriormente utilizado para futuros abastecimientos de ATM.

Si bien el “portavalor” es el encargado del recojo e informe del efectivo durante un abastecimiento de ATM, es el área contable la encargada de comparar la información dada por el “portavalor” con lo que aparece en los reportes de la financiera acerca del dinero en efectivo que se ha recogido. De esta comparación, el resultado óptimo sería que los montos informados por el “portavalor” y los reportes de la financiera coincidan, lo que es indicador de una eficaz labor de aquellos encargados del recojo y conteo del dinero, así como de un eficiente funcionamiento de los

ATM; sin embargo, como detallan Gómez et al (2019), pueden surgir diferencias, y estas pueden ser de dos tipos:

1. Sobrante: Se da cuando el monto de efectivo físico encontrado en el ATM por el “portavalor” durante el recojo es mayor a lo presentado por el reporte generado por el sistema contable de la financiera. Cuando surgen este tipo de diferencias, la Financiera A las registra contablemente dentro de una cuenta por regularizar en el pasivo, denominada “Sobrante para reclamos”; pues es muy probable que el sobrante se haya generado por un error tecnológico durante el dispndio de efectivo que afecta negativamente al cliente, quien presentará su reclamo y de ser confirmado dicho error, tras el análisis del equipo de reclamos, se abonará el efectivo en cuestión al cliente. Sin embargo, como producto de errores humanos en el proceso de recojo realizado por el “portavalor”, se pueden generar sobrantes artificiales, que surgen por la equivocación durante el conteo del efectivo; o que solo deberían estar presentes durante un ciclo de abastecimiento de ATM, debido a que se dejaron billetes o monedas dentro de la máquina, los cuales serán encontrados en el ciclo siguiente y tratados como sobrante, inflando así el valor de esta cuenta por regularizar.
2. Faltante: Se da cuando el efectivo informado por el “portavalor” es menor que lo presentado en el reporte de la financiera. Los faltantes de efectivo son registrados por la financiera A en una cuenta puente llamada “Faltantes ATM”; estos faltantes en su mayoría pueden ser generados por errores tecnológicos durante la entrega de efectivo, beneficiando al cliente, por lo que permanecían en dicha cuenta hasta que al final del mes la gerencia contable autorizaba su traslado a la cuenta de gasto, asumiéndolos como pérdida dentro de ese periodo. Pero, de manera similar a lo ocurrido con los sobrantes, algunos faltantes podrían ser generados por errores humanos como la equivocación al contar el dinero o el olvidar billetes o monedas dentro del ATM, generándose un faltante netamente contable, pues este efectivo será encontrado en el siguiente abastecimiento e informado como sobrante; lo que incrementaría el valor de la cuenta por regularizar y, eventualmente, el gasto de la financiera.

La gestión prácticamente inexistente que se aplicaba a los faltantes y sobrantes de ATM de la Financiera A afectaba la fiabilidad de la información contable presentada en sus Estados de Situación Financiera mensuales, la cual debe ser fiable para así poder cumplir con su objetivo de ser útil para la evaluación de la gestión financiera y la toma de decisiones por parte de la gerencia, capacidad que se puede ver afectada como producto de información financiera deficiente (Marco conceptual para la información financiera, 2018).

Hasta mediados del 2022 los montos de los gastos mensuales generados por concepto de faltantes de ATM no eran significativos y no suponían un riesgo para la financiera; después de esta fecha los gastos por dicho concepto superaron la barrera de la materialidad y crearon la necesidad por parte de la gerencia contable de controlar la cuenta por regularizar de “Faltantes ATM”, iniciando así el proyecto de la implementación de un proceso de control y gestión de los faltantes de efectivo en ATM.

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

En este apartado se detalla el procedimiento seguido para la implementación de un proceso de gestión y control de los faltantes de efectivo que la Financiera A reportaba en los abastecimientos de sus ATM.

Para la elaboración de dicho proceso fue necesaria una completa capacitación acerca del sistema contable utilizado por la financiera, así como de los reportes que este emite y la interpretación de la información que presenta; además de la coordinación con otros miembros del equipo encargado de la contabilidad de ATM para la elaboración de *Macros* en *Excel* y el uso y aprovechamiento compartido de datos; así como una coordinación y acompañamiento constante de la supervisora directa del cargo, para asegurar la calidad y fiabilidad de la información resultante del proceso.

De esta manera se elaboró un proceso que consta de las siguientes partes:

1. Recopilación de la información.
2. Comparación de la información.
3. Análisis de faltantes.
4. Presentación de resultados.

La aplicación de este proceso ha permitido a la Financiera A tener un mayor control de los faltantes de efectivo en ATM, reduciendo el importe mensual generado por este concepto y asegurando una mayor fiabilidad de las cuentas afectadas, lo que tendrá un impacto positivo sobre los resultados y la capacidad de toma de decisiones de gerencia.

Capítulo 3. Desarrollo de experiencias y aportes

3.1. Desarrollo de experiencias

El autor inició su experiencia laboral en la Financiera A el 03 de octubre del 2022 como “Asistente de Operaciones II”, dentro del equipo de “Otros productos – ATM” con el fin de ejecutar tareas como:

1. Analizar, interpretar e identificar el origen de los faltantes y sobrantes registrados al cierre de ciclo, generando eficiencias.
2. Realizar el seguimiento a las diferencias y descuadres que se registran y coordinar la corrección.
3. Dar seguimiento a los objetivos e indicadores establecidos hasta lograr optimizar el proceso.
4. Generar automatización de procesos para optimizar el área.

Para esto fue necesaria una capacitación intensiva sobre los diferentes sistemas utilizados por la financiera y la información se encuentra a disposición, el proceso de abastecimiento y recojo de efectivo de ATM, los resultados de dicho proceso y su tratamiento contable. De esta manera, durante el transcurso de los primeros meses de prestación de servicio, se desarrolló en conjunto con el área contable un proceso de gestión de faltantes que consta de los siguientes pasos:

3.1.1. Recopilación de la información

El proceso inicia con la obtención de la información de los recojos de efectivo de ATM tanto por parte del “portavalor”, que es el monto obtenido tras el conteo del efectivo en físico, como de los reportes del sistema contable de la Financiera A, que muestra el saldo contable de los ATM al momento del recojo de efectivo físico.

Con respecto al “portavalor”, se coordinó que se enviarían los correos, informando el resultado de los abastecimientos y recojos programados de cada día, al autor de este informe de manera directa, copiando al equipo encargado de la gestión contable de los ATM; el contenido de dichos correos consta de un documento, en formato *Excel*, donde se resumen las actas de recojo de remesas de cada día, indicando el nombre de cada ATM programado y el monto, separado por abastecimientos y recojos, de la siguiente manera:

Figura 2

Resumen de abastecimientos y recojos de ATM

SOLES			BANCA ELECTRONICA		
ENVIOS			REPORTE DE EFECTIVO EN SOLES		
FECHA	CAJEROS - GEORGE	EFECTIVO	FECHA	ATM	EFECTIVO
11/08/23	I0004173-SI.20 -(VIP)(A)George(DIEBOLD) Tienda Av. Perú II (\$36M)	3,260.00	10/08/2023	I0002314 - HIPERMERCADOS TOTTUS CAMPOY	61,400.00
11/08/23	I0004530-SI.20 -(A)George(DIEBOLD) Tienda Capon IV	3,260.00	10/08/2023	NCRIB000433 - Grifo Repsol Cebotto	91,100.00
11/08/23	I0003893-SI.20 -(VIP)George(DIEBOLD)Tienda Money Exchange LAP (\$32M)	3,260.00	10/08/2023	I0001837 - HIPERMERCADOS TOTTUS NACIONES UNIDAS	96,000.00
11/08/23	I0004309-SI.20 -(A)George(DIEBOLD) Tienda Gamarra III (\$20M)	3,260.00	10/08/2023	I0004567 - TIENDA PLAZA VEA CENTRO CIVICO III	8,320.00
11/08/23	I0004540-SI.20 -(A)George(DIEBOLD)Tienda Aviación III	3,260.00	10/08/2023	INTERBANK - IB000934 - SI.20 CONGRESO DE LA REPUE	52,150.00
11/08/23	I0004426-SI.20 -George(DIEBOLD) Tienda Plaza Vea Ceres IV	3,260.00	10/08/2023	I0004430 - TIENDA LIMA IV	87,270.00
11/08/23	IB000999-SI.20 -(VIP)George(DIEBOLD) Tienda Torre Interbank III(\$8M)	3,260.00	10/08/2023	I0002379 - Metro Perricholi	40,440.00
11/08/23	I0004407-SI.20 -(A)George(DIEBOLD) Tienda Venezuela II	3,260.00	10/08/2023	I0004597 - TIENDA PETIT THOUARS II	148,460.00
11/08/23	IB000460-SI.20 -(A)George(DIEBOLD) Tienda S. J. de Lurigancho III (AUTO IBK)	3,260.00	10/08/2023	I0001403 - TIENDA PETIT THOUARS III	97,530.00
11/08/23	INTERBANK I0004617 - Tienda Dos de Mayo IV	3,260.00	10/08/2023	NCR I0004309 - Tienda Gamarra III	97,640.00
11/08/23	IB000101-SI.20 -(SH)Hello Hollywood Casino	480,000.00	10/08/2023	NCRIB000088 - Tienda San Juan de Miraflores I	95,880.00
11/08/23	I0004397-SI.20 -Tienda Market San Jorge II	340,000.00	10/08/2023	INTERBANK - IB000423 - SI. 20 -INKAFARMA JAVIER PRA	47,920.00
11/08/23	I0002348-SI.20 -(A)Estacion Central del Metropolitano III	340,000.00	10/08/2023	INTERBANK - IB000820 - SI. 20 -INKAFARMA CHOSICA	55,480.00
11/08/23	IB000014-SI.20 -(A)Tienda Capon I	340,000.00	10/08/2023	NCR I0002650 - Wong San Borja T07	46,390.00
11/08/23	IB000033-SI.20 -(SH)(A)Tienda Venezuela	480,000.00	10/08/2023	NCR I0004124 - Tienda Super Vea Córpac	332,120.00
11/08/23	I0004173-SI.20 -(VIP)(A)George(DIEBOLD) Tienda Av. Perú II (\$36M)	340,000.00	10/08/2023	INTERBANK I0004699 - TIENDA MORELLI RAMBLA IV	356,290.00
11/08/23	I0001450-SI.20 -(A)La Marina Open Plaza	440,000.00	10/08/2023	NCRIB000439 - TIENDA RIVERA NAVARRETE III	224,370.00
11/08/23	I0004436-SI.20 -(SH) Redfin Ovalo Naranjal	480,000.00	10/08/2023	NCR I0004348 - TIENDA PLAZA VEA RAMBLA IV	61,210.00
11/08/23	I0003664-SI.20 -(SH)Inkafarma Lurigancho	480,000.00	10/08/2023	NCR I0002629 - Wong Benavides T04	64,260.00
11/08/23	I0004110-SI.20 -(SH) - Grifo Primax El Rosario - (C-SI.254M)	480,000.00	10/08/2023	NCR I0004307 - TIENDA LAS GARDENIAS IV	47,020.00
11/08/23	INTERBANK - NCRIB000343 - Tienda Santa Anita I	340,000.00	10/08/2023	ATM I0004748 - TIENDA MENDIOLA LOS OLIVOS IV	695,800.00
11/08/23	I0004407-SI.20 -(A)George(DIEBOLD) Tienda Venezuela II	340,000.00	10/08/2023	I0004485 - TIENDA GRAN CHIMU IV	353,700.00
11/08/23	IB000685-SI.20 -C.C. Polvos Azules IV	340,000.00	10/08/2023	I0004674 - TIENDA SANTA ANITA IV	404,120.00
11/08/23	ATM I0004757 - TIENDA PLAZA VEA RISSO IV	340,000.00	10/08/2023	NCR I0003874 - Inkafarma San Juan Ct	50,180.00
			10/08/2023	NCR I0001805 - TIENDA AURORA II	166,410.00
SUBTOTAL CAJEROS - GEORGO		32,600.00	CAJEROS MONEDEROS		3,787,460.00
SUBTOTAL CAJEROS - ATM		5,560,000.00	TOTAL RECOJOS		3,787,460.00
TOTAL ENVIOS		5,592,600.00			

NOTA: CONFIRMAR EL PRESENTE SALDO DENTRO DE LAS PROXIMAS 06 HORAS DE NO EXISTIR OBSERVACION ALGUNA SE DARA LA CONFORMIDAD DEL MISMO.

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

Como se puede apreciar en la **Figura 2**, los envíos son el efectivo físico ingresado a los ATM durante los abastecimientos, los cuales siempre serán por montos de efectivo establecidos por el equipo encargado de programar los abastecimientos de ATM. Esta información de envíos será utilizada por el autor en un proceso complementario que tiene como objetivo comparar el efectivo físico abastecido por el “portavalor” a los ATM, con el efectivo que se destinó contablemente para dichos abastecimientos; pues, en ocasiones, existen diferencias que serán corregidas a través de la comunicación y coordinación directa con el “portavalor”.

Para efectos del proceso de gestión y control de faltantes y sobrantes de ATM a implementar, utilizaremos la información perteneciente a los recojos, la cual se limpiará utilizando el manejo de las herramientas de *Excel*, para mostrar únicamente los datos de relevancia, que son el código del ATM al que se le realizó el recojo y el monto de efectivo físico recogido, resultando una tabla simple como esta:

Figura 3

Recojos de ATM

ATM	EFEKTIVO
I0002314	61,400.00
IB000433	91,100.00
I0001837	96,000.00
I0004567	8,320.00
IB000934	52,150.00
I0004430	87,270.00
I0002379	40,440.00
I0004597	148,460.00
I0001403	97,530.00
I0004309	97,640.00
IB000088	95,880.00
IB000423	47,920.00
IB000820	55,480.00
I0002650	46,390.00
I0004124	332,120.00
I0004699	356,290.00
IB000439	224,370.00
I0004348	61,210.00
I0002629	64,260.00
I0004307	47,020.00
I0004748	695,800.00
I0004485	359,700.00
I0004674	404,120.00
I0003874	50,180.00
I0001805	166,410.00

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa

Una vez que se cuenta con la información del “portavalor” recopilada, se procede a obtener la información de los reportes emitidos por el sistema contable de la Financiera A, específicamente del reporte denominado “Cuadre Final ATM”, el cual contiene el saldo que presentaban los ATM que fueron abastecidos al momento de realizarse el “cereo” de contadores (reinicio de datos), y que cuenta con la siguiente estructura:

Figura 4**Reporte "Cuadre Final ATM"**

CUADRE FINAL MOVIMIENTO CONTABLE ATM SOLES

BANCA ELECTRONICA

AMT/MON	MON	N O M B R E	OPERAC	CUENTA CONTABLE	RC	DEBITO	ABONO	REFERENCIA
CICLO PTO: IB000074 PERIODO DEL 20230809 PTV : ██████████ LIMA								
IB000074	1100	ADE-ATESORADO	REMADE	11010900000117	9720000000	221,630.00		20811972
IB000074	1100	PTV	REMANL	11010900000108	1000300000		221,630.00	22210074
TOTAL :						221,630.00	221,630.00	
CICLO PTO: IB000088 PERIODO DEL 20230805 PTV : ██████████ LIMA								
IB000088	1100	ADE-ATESORADO	REMADE	11010900000117	9720000000	95,880.00		20811972
IB000088	1100	PTV	REMANL	11010900000109	1000300000		95,880.00	22170088
TOTAL :						95,880.00	95,880.00	
CICLO PTO: IB000142 PERIODO DEL 20230727 PTV : ██████████ LIMA								
IB000142	1100	ADE-ATESORADO	REMADE	11010900000117	9720000000	58,730.00		20811972
IB000142	1100	PTV	REMANL	11010900000109	1000300000		58,730.00	22080142
TOTAL :						58,730.00	58,730.00	

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

Como se puede apreciar, este reporte contiene información contable relevante para el proceso a implementar; como son el código del ATM, el "portavalor" que realizó el recojo, la fecha en que se inició el ciclo del ATM, el saldo que fue recogido de cada ATM y la cuenta a la que se envió de manera automático en el momento en que se realizó el recojo y "cereo" de contadores internos de las maquinas.

Este reporte se copia completo a un documento de *Excel*; en el cual, utilizando una *Macro* desarrollada en conjunto con el miembro de TI (Tecnología de la información) del equipo de contabilidad de ATM, al que el autor pertenece, se obtiene una tabla similar a la **Figura 3** que presenta el saldo contable de cada ATM al cierre de ciclo generado por el abastecimiento realizado en el día que se esté cuadrando. Una vez obtenida esta información, se puede comparar con la que fue extraída previamente del correo del "portavalor".

3.1.2. Comparación de la información

Una vez que se cuenta con la información simplificada proveniente tanto del "portavalor" como del sistema contable de la financiera, se procede a comparar ambas tablas utilizando las herramientas proporcionadas por *Excel* como lo son las Tablas Dinámicas y las fórmulas (siendo "BuscarV" la más usada).

De esta comparación surgen los sobrantes y faltantes de cada ATM, los cuales serán trasladados a un documento compartido, el cual fue creado en conjunto con el miembro del equipo encargado de la contabilidad de reclamos ATM, y que cuenta con la siguiente estructura:

Figura 5

Consolidado de Sobrantes y Faltantes de ATM

FECHA	REPORTE	ATM	MON	NOMBRE	PERAL	CUENTA CONTAB	RC	FALTANT	SOBRANTE	REFERENC	ATENDID	DISPONIB
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0003839	1100	GASTO	GASTOL	19080500000106	9490500000	20.00		F1923839		
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004052	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		70.00	S2084052		70.00
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004198	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		140.00	S1594198		140.00
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004234	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		400.00	S2104234		400.00
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004262	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		1.00	S2174262		1.00
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004303	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		120.00	S2054303		120.00
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004307	1100	GASTO	GASTOL	19080500000106	9490500000	1.00		F2074307		
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004357	1100	GASTO	GASTOL	19080500000106	9490500000	550.00		F2194357		
8/11/2023	RNCR17N-01 - ATM SOLES	I0004416	1100	SOBRANTE P/RECLAMO	SOBRAL	29080900000801	9490500000		18.50	S2134416		18.50

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

La **Figura 5** muestra que el documento de *Excel* compartido funge como un consolidado de los sobrantes y faltantes generados por los abastecimientos de ATM; mostrando, además del código de ATM y el monto, la cuenta por regularizar en la que han sido ubicados y el código de referencia que se le ha otorgado a cada uno, empezando los faltantes siempre con una “F” y los sobrantes con “S”. Este documento compartido se actualiza a diario con las diferencias encontradas en la comparación realizada previamente.

Tanto el autor como el miembro del equipo encargado de la contabilidad de reclamos de ATM cuentan con los permisos necesarios para editar este documento; la razón de esto radica en que muchos de los sobrantes y faltantes que se encuentran ahí son ocasionados por errores de parte del ATM, lo que genera un reclamo del cliente; estos casos son analizados por este otro integrante del equipo en su propio cuadro de Errores ATM y posteriormente actualiza los saldos disponibles en el documento compartido.

Del documento mostrado en la figura anterior, se extraen los faltantes (denominados en dicho documento como “Gastos”) y se colocan en un nuevo documento para su análisis.

3.1.3. Análisis de faltantes

Los faltantes de ATM, previamente identificados, se separan y colocan en un documento de *Excel* titulado “Consolidado de Faltantes ATM”, el cual se desarrolló en conjunto con la supervisora directa del puesto, y fue modificándose con la finalidad de presentar información relevante para la posterior presentación. Este documento posee la siguiente distribución:

Figura 6

Consolidado de Faltantes ATM

FALTANTES REMANENTES SIN IDENTIFICAR														
17N-01														
FECHA CONTABLE	INICIO DE CICLO	ATM	LOCALIDAD	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	IMPORTE FALTANTE	MONEDA	NOTA	RESULTADO	COMENTARIOS	IMPORTE COMPENSADO	FECHA REGULARIZACIÓN	SALDO FINAL
1/8/2023	18/7/2023	I8000460	Lima	SAN JUAN DE LURIGANCHO	LIMA	LIMA	0.10	PEN	F1990460					0.10
1/8/2023	1/7/2023	I0001325	Lima	MIRAFLORES	LIMA	LIMA	100.00	PEN	F1821325					100.00
1/8/2023	25/7/2023	I0003897	Lima	COMAS	LIMA	LIMA	50.00	PEN	F2063897	REGULARIZADO	CRUCE ENTRE CICLOS	50.00	2/8/2023	-
1/8/2023	11/7/2023	I0004289	Lima	INDEPENDENCIA	LIMA	LIMA	1.00	PEN	F1924289					1.00
1/8/2023	27/7/2023	I0004415	Lima	VILLA EL SALVADOR	LIMA	LIMA	200.00	PEN	F2084415	REGULARIZADO	CRUCE ENTRE CICLOS	200.00	2/8/2023	-
1/8/2023	14/7/2023	I0004540	Lima	SAN BORJA	LIMA	LIMA	0.10	PEN	F1954540					0.10
1/8/2023	27/7/2023	I5222222	Lima	HUARAL	HUARAL	LIMA	3,210.00	PEN	F2082222	REGULARIZADO	CRUCE CUADRE ATM	3,210.00	1/8/2023	-

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

La tabla de *Excel* de la **Figura 6** es el modelo que la Financiera A maneja actualmente, agosto del 2023, para el análisis de los faltantes provenientes de los recojos de efectivo de ATM; en la que se presentan datos relevantes como el distrito del que provienen los faltantes (útil para la toma de decisiones en base a los recojos realizados por sector), la nota de referencia, el código de ATM, el importe del faltante y el saldo final del mismo en caso se haya realizado una regularización.

Los faltantes de efectivo de ATM se ingresan a este documento de forma diaria, y permanecen ahí mientras son analizados; en caso se realice una regularización, se verán reducidos y se colocará en la columna de comentario el motivo por el cual dicho faltante se está retirando de la cuenta por regularizar de “Faltante ATM”. Se describen a continuación los motivos más comunes por los que se llevan a cabo las regularizaciones en el “Consolidado de Faltantes ATM” como producto del análisis realizado:

1. Cruce entre ciclos. Se da como resultado de encontrar un sobrante de efectivo en el ciclo siguiente de la aparición de un faltante; por lo general se produce cuando el “portavalor” deja billetes o monedas dentro del ATM al momento de realizar un recojo, los cuales serán localizados en el próximo abastecimiento y recojo de efectivo, y serán informados como sobrante en este nuevo ciclo; cabe resaltar que para que sea efectiva la regularización, el sobrante y faltante deben ser por el mismo monto y los billetes y monedas informados de la misma denominación. La mayoría de Faltantes de ATM se encuentra en el documento de la **Figura 6** esperando a que se realice un nuevo abastecimiento y sean compensados, por lo que, la fecha contable y la fecha de regularización en estos casos no son muy distantes entre sí.
2. Cruce cuadro ATM. Originados por un recojo trunco. Se denomina recojo trunco a aquellos casos en los que durante un recojo, se realizó el “cereo” de contadores del ATM, pero el efectivo físico no pudo ser informado a tiempo (antes del cierre contable de operaciones del día) por el “portavalor”; por lo que se tiene, tras la comparación de información, un faltante por el monto total del efectivo que se encontraba en el ATM en el momento en que se cerró el ciclo con el “cereo” de contadores. Este tipo de faltantes se regulariza a través de la comunicación con el

“portavalor”, al que se le solicitará se realice un nuevo abastecimiento, a la vez que se extornará el faltante por este concepto.

3. Cruce cuadro reclamos. Se da cuando el faltante identificado dentro del “Consolidado de Faltantes ATM” ha sido originado por un error tecnológico del ATM, generándose en consecuencia un reclamo por parte del cliente. Este tipo de faltantes son los menos comunes, y su regularización es responsabilidad del miembro del equipo encargado de la contabilidad de reclamos ATM, en su propio cuadro; sin embargo, es responsabilidad del autor de este informe el identificar los faltantes que son regularizados por este concepto a través de la revisión del “Consolidado de Faltantes y Sobrantes de ATM” de la **Figura 6** para así evitar que los saldos de la cuenta por regularizar de “Faltantes ATM” muestre información poco fiable.
4. Faltantes inexplicables. Son los faltantes de efectivo que, tras haber sido analizados, no llegan a ser regularizados al final del mes, pues no se dispone de la información suficiente para conocer su origen. Por lo general son ocasionados por equivocaciones del “portavalor” al momento de realizar el conteo del efectivo recogido (error humano) o por errores tecnológicos de los ATM al momento de dispensar en beneficio del cliente, sin que se genere un reclamo. Los faltantes que permanezcan catalogados dentro de este concepto se envían al “portavalor” al final del mes para que revise sus procedimientos y responda por los errores cometidos por su personal, asumiendo el gasto que estos significan; mientras que aquellos faltantes que no son asumidos por el “portavalor” tras su análisis, regresan a la gerencia contable de la Financiera A, quienes los atribuyen a errores tecnológicos y los asumen como gasto del mes.

Las regularizaciones de los faltantes de efectivo de ATM se realizan a través de asientos contables, los cuales son informados a la supervisora directa del cargo de forma diaria para su aprobación y posterior presentación a la gerencia contable; estos asientos poseen la siguiente estructura:

Figura 7

Asientos de Regularización

Regularización 09.08									
9/8/2023	PEN	996	996	190805000001080000	9490500000	600.00	F2144096	I0004096	GASTO PAC 08/089
9/8/2023	PEN	996	996	290201000001090000	9490500000	600.00	S2084096	I0004096	SOB PAC 02/08
9/8/2023	PEN	996	996	190805000001080000	9490500000	810.00	F2134125	I0004125	GASTO PAC 08/08
9/8/2023	PEN	996	996	290201000001090000	9490500000	810.00	S2064125	I0004125	SOB PAC 02/08
9/8/2023	USD	996	996	190805000001080000	9490500000	40.00	IB500389	IB500389	GASTO PAC 02/08
9/8/2023	USD	996	996	290201000001090000	9490500000	40.00	S0500389	IB500389	SOB PAC 02/08
9/8/2023	USD	996	996	190805000001080000	9490500000	100.00	F2160454	IB000454	GASTO PAC 08/08
9/8/2023	USD	996	996	290201000001090000	9490500000	100.00	S2030454	IB000454	SOB PAC 08/08
9/8/2023	USD	996	996	190805000001060000	9490500000	20.00	F2122584	I4202584	GASTO ATM 02/08
9/8/2023	USD	996	996	290201000001070000	9490500000	20.00	S2132584	I4202584	SOB ATM 03/08

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

En la **Figura 7** se muestra como se realizan los asientos de regularización, en este caso son del tipo “Cruce entre ciclos”, por lo que se extornan ambas cuentas por regularizar, de sobrantes y faltantes. Estos asientos, además de la información básica de todo asiento contable, muestran el código de referencia de cada faltante y sobrante, la oficina que presenta los asientos (en este caso la 996 que pertenece a Lima) y las fecha en la que se reconocieron los faltantes y sobrantes en la glosa.

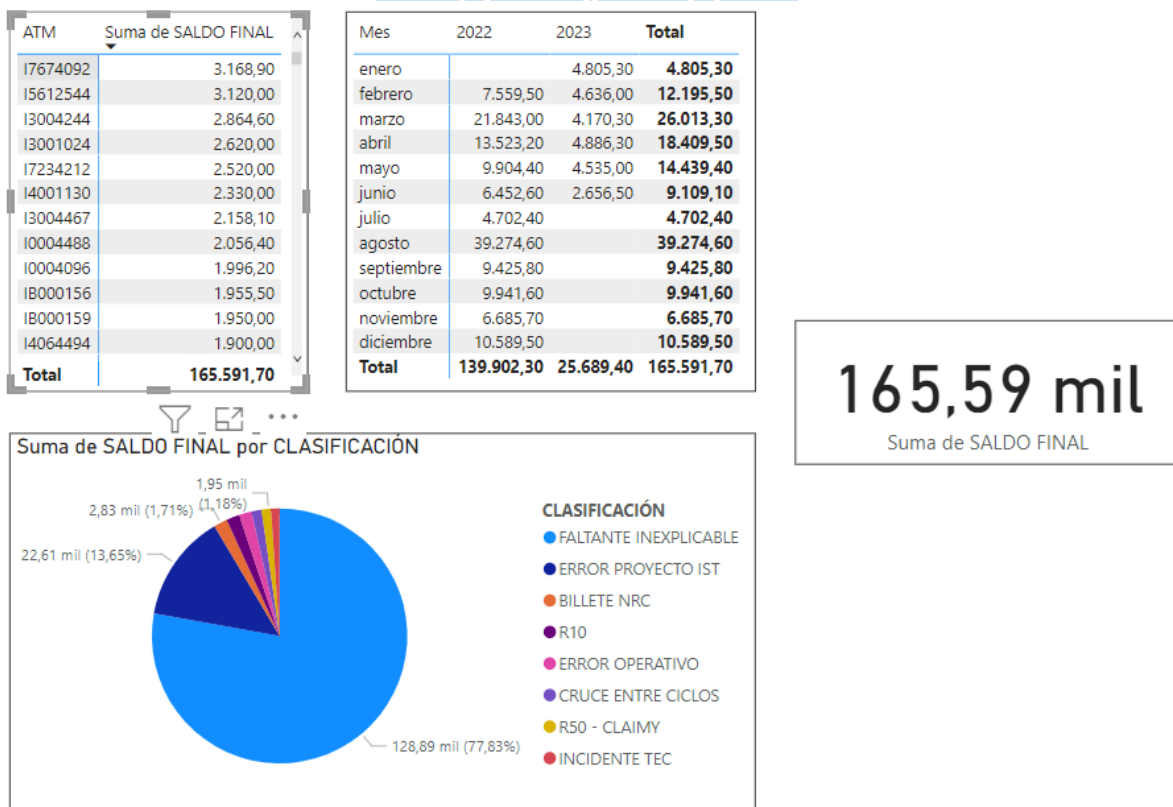
3.1.4. Presentación de resultados

De manera mensual, se realiza una presentación de resultados a la gerencia de contabilidad donde el autor del presente informe debe mostrar el saldo que permanece en la cuenta por regularizar al final del mes, así como informar de casuísticas singulares que se hayan presentado durante la realización de las labores. Para esta presentación, se utiliza el programa *Power BI* el cual permite la visualización de datos a través de un informe basado en gráficos que interactúan entre sí en tiempo real.

La estructura del *Power BI*, que se alimenta mensualmente de los remanentes de la cuenta por regularizar de faltantes, tiene la siguiente estructura:

Figura 8

Informe Power BI



Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

A través de los gráficos presentados por la **Figura 8** se puede comprobar que el saldo que permanecía en la cuenta por regularizar de “Faltantes ATM”, y que la gerencia contable asumía como gasto, al final de cada mes durante el 2022 era mucho mayor a los saldos que se presentan en 2023, y que se van reduciendo cada vez más conforme el proceso de gestión y control de faltantes de ATM se consolida y actualiza con la finalidad de reducir el impacto que estas diferencias tienen sobre los resultados de la Financiera A; alcanzando su valor más bajo en el mes de Junio del 2023, lo que es un índice de la eficacia del proceso.

Cabe resaltar que la financiera A cuenta con dos tipos de ATM en funcionamiento: Los que son exclusivamente para retiros de efectivo, que son denominados ATM a secas, y los que admiten depósitos de efectivo y retiros, denominados PAC; a su vez, que los recojos de remesas en Soles (S/) y Dólares (USD\$) se gestionan de forma separada, por lo que este proceso se realiza cuatro veces, distinguiendo entre los dos tipos de ATM que la financiera ofrece y las dos divisas que maneja; siendo la información utilizada la única diferencia que hay entre los cuatro procesos.

3.2. Aporte y contribución en beneficio de la financiera

La aplicación del proceso de gestión y control de faltantes de ATM en la Financiera A, ha cumplido hasta la fecha, de forma satisfactoria, con los objetivos esperados por la gerencia contable, generando beneficios para la financiera en los siguientes aspectos:

- a) Los saldos de las cuentas por regularizar “Sobrante ATM” y “Faltante ATM” son más fiables, por lo que presentan de forma más fidedigna la situación financiera de la empresa.
- b) La cuenta de gastos ya no estará inflada con gastos por faltantes de efectivo en ATM ficticios o que se deberían regularizar de forma inmediata para así no afectar los resultados de la financiera.
- c) Se ha cumplido con la meta, establecida por la gerencia contable, de mantener la cuenta por regularizar de “Faltante ATM” y el gasto por concepto de faltantes de ATM en S/ 5,000.00 o menos (o su equivalente en dólares).
- d) Se ha incrementado la comunicación con el “portavalor” encargado de los abastecimientos y recojos de efectivo de ATM, reforzando así los vínculos laborales y de cooperación mutua; al punto que, como producto de una colaboración entre ambas entidades, se está desarrollando actualmente una intranet a la que los miembros del área de contabilidad de ATM tendrán acceso para obtener de forma más rápida y ordenada la información sobre los abastecimientos y recojos. Recientemente se presentó una versión *beta* de la intranet, denominada “Portal

CASH”, la cual ha sido otorgada a la gerencia contable para su uso y pruebas, siendo su estructura la presentada a continuación:

Figura 9

Portal Cash

Saldos

Fecha Inicio: 10/08/2023 Fecha Fin: 11/08/2023

Cliente: 00011 Delegación: 1-LIMA

Buscar Limpiar

Saldos									
	Acciones	Delegación ▲	Código Cliente ▲	Fecha Certificado ▲	Hora ▲	Billete ▲	Moneda ▲	Saldo Anterior ▲	Entrada
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	07:10	0,00	0,00	0,00	1.53
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	07:10	0,00	0,00	73 531,98	21.68
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	54 061 355,00	31 350,29	52 763 533,73	2.65
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	601 872 000,00	200,00	601 872 200,00	
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	94 921 310,00	7 038 091,28	186 687 128,76	23.15
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	237.175,00	0,00	237.175,00	
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	367 681 000,00	20,00	367 681 020,00	
▶	→ ↻ 📄	1-LIMA	00011	10/08/2023	06:22	17 946 050,00	0,00	17 946 050,00	

Nota. Elaboración propia, basada en información obtenida de la empresa.

- e) El establecimiento de un proceso que pone fin a una de las debilidades de la Financiera A, que era el tratamiento de sus faltantes de efectivo, y que podrá aplicarse también para la gestión y control de las diferencias de efectivo producto de los abastecimientos y recojos que se dan en provincias.

Conclusiones

Como resultado de la implementación del proceso descrito en el capítulo anterior, se ha combatido eficazmente uno de los problemas que la Financiera A venía presentando desde que presentó su producto conocido como ATM, reduciendo drásticamente el gasto asumido de forma mensual por concepto de efectivo faltante de ATM, cumpliendo con las metas y expectativas propuestas por la gerencia.

Así mismo, se han fortalecido las vías de comunicación e interacción que la financiera mantiene con sus prestadores de servicios externos, pues la constante comunicación y la veracidad de la información son fundamentales para la realización eficaz del trabajo conjunto.

Finalmente, queda demostrado que incluso en una empresa que cuenta con gran participación a nivel nacional, siempre hay cabida para la innovación y mejora de las labores que se encuentran ya establecidas y que la constante adaptación es una cualidad necesaria para las instituciones que buscan mantenerse vigentes en la actualidad.



Recomendaciones

El caso de la Financiera A es un claro ejemplo de como algunos problemas que no son tratados o atendidos en su momento por considerarse poco relevantes o de bajo impacto, pueden llegar a escalar de tal forma que afecte directamente los resultados de una empresa, generando gastos innecesarios y cuestionando la calidad de los sistemas de control que se aplican a procesos ya establecidos.

Si bien actualmente (mediados de 2023) se ha establecido un proceso de control y análisis para los faltantes de efectivo en ATM; tras la realización del presente informe se han formulado ciertas recomendaciones que, de implementarse, pueden librar a la Financiera A de problemas similares en un futuro:

Primera: Establecer como proceso interno oficial el resultado final del proyecto de análisis de faltantes de efectivo del que es objeto este informe, incorporándolo al manual de operaciones y funciones contables.

Segunda: Mantener una estrecha relación y comunicación con los encargados de los abastecimientos, conocidos como “portavalores”, para así reducir los riesgos fraude y errores al declarar tanto el efectivo depositado en las maquinas como el recogido de estas; a través del continuo desarrollo conjunto de la plataforma virtual *PORTAL CASH*, la cual permitirá a las Financiera A tener acceso a información validada de forma más rápida y segura.

Tercera: Evaluar procesos en otras áreas de la empresa que puedan encontrarse en una situación similar a la descrita en el presente informe, y que no reciben la atención merecida por considerarse como inmaterial de forma prematura; para así poder combatir el riesgo que estos significan, con el desarrollo de procesos de control específicos para cada casuística.

Referencias

- Falconí, M., Altamirano, S., y Avellán, N. (2018). La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15412>
- Gómez, M., Lazarte, C. (2019). Control interno. Trabajo de Seminario: Contador Público Nacional, Universidad Nacional de Tucumán, Facultad de Ciencias Económicas. Carrera de Contabilidad, Tucumán – Argentina.
- Hirahce, L. (2012). Arqueo de caja y sus procedimientos. *Actualidad empresarial*, n° 257.
- Marco conceptual para la información financiera. (2018). *Marco conceptual*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/con_nor_co/MarcoConceptualNIC_30102008.pdf

