

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

**Automatización de los procesos en el área de medios de pago, para la depuración de la
cuenta GIFCARD**

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias Contables.

Contaduría Pública.

Yuly Paola Contreras García C.C 1073707030

Diego Fernán Meza López C.C 10008392

Práctica empresarial.

2024.

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	4
Palabras clave.....	5
Problemática abordada en la práctica o pasantía	6
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Metodología	14
Pregunta de Investigación:	14
Hipótesis:	15
Enfoque Metodológico:	15
Resultados.....	16
Objetivo 1: Automatización de los procesos repetitivos en Excel mediante macros para mejorar la eficiencia en la gestión de la cuenta GIFT CARD (propuesta)	16
Objetivo 2. Actualización de Políticas Internas para la Depuración de Saldos Pequeños y Vencidos	36
Objetivo 3. Definición de un plan de seguimiento para evaluar la implementación y efectividad de las políticas y procesos propuestos para la depuración de saldos pequeños y vencidos.....	42
Discusión de resultados.....	46
Conclusiones.....	50

Referencias.....	3
Anexos	52
	55

Resumen

El presente trabajo se realizó con el objetivo de implementar una alternativa de mejora para el proceso de gestión de la cuenta GIFT CARD en el área de finanzas de la compañía. Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de las actividades asociadas con esta cuenta, centrándose en su función, proceso y finalidad. La función principal de la cuenta GIFT CARD es recopilar los movimientos efectuados por los adquirientes, incluyendo activaciones, montos canjeados y saldos por redimir. El proceso implica una revisión y depuración constante de la cuenta para asegurar su actualización, siguiendo la política establecida que requiere la desactivación o inhabilitación de las tarjetas que han alcanzado el plazo de vigencia de un año. La finalidad de este análisis es garantizar que las tarjetas que no puedan ser redimidas debido a su antigüedad o saldos bajos sean gestionadas de manera eficiente, evitando la acumulación innecesaria de saldos no redimibles y mejorando la precisión en los informes financieros.

Abstract

This work was carried out with the objective of implementing an improvement alternative for the management process of the GIFT CARD account in the company's finance department. A thorough analysis of the activities associated with this account was conducted, focusing on its function, process, and purpose. The main function of the GIFT CARD account is to collect transactions made by cardholders, including activations, redeemed amounts, and remaining balances. The process involves regular review and cleansing of the account to ensure it remains updated, in line with the established policy that requires deactivating or disabling cards that have

reached the one-year validity period. The purpose of this analysis is to ensure that cards which cannot be redeemed due to their age or low balances are managed efficiently, preventing unnecessary accumulation of non-redeemable balances and improving the accuracy of financial reporting.

Palabras clave

(Automatización – Depuración – Estudio – Verificación - Estructuración)

Problemática abordada en la práctica o pasantía

En la gestión financiera de una multinacional especializada en decoración para el hogar, se ha identificado un problema significativo relacionado con la acumulación de saldos no redimibles en la cuenta GIFT CARD. Esta cuenta, gestionada a través del sistema SAP, registra los movimientos de las tarjetas de regalo que la empresa emite, las cuales pueden ser adquiridas por los clientes como regalos o para su propio uso. Sin embargo, cuando los clientes redimen parte del saldo de la tarjeta, frecuentemente quedan pequeños montos sin utilizar, como \$10,000 COP, \$500 COP, o incluso \$200 COP. Dado que el catálogo de productos de la empresa no incluye artículos con precios tan bajos, estos pequeños saldos no pueden ser utilizados, lo que provoca su acumulación en la cuenta GIFT CARD.

El problema se agrava debido a que muchas de estas tarjetas tienen un plazo de vigencia de un año, según las políticas de la compañía. Las tarjetas que no son completamente redimidas antes de su fecha de vencimiento se convierten en un pasivo contable que debería ser depurado conforme a las políticas actuales. No obstante, se ha observado que no se realiza una depuración efectiva de estas tarjetas vencidas, lo que resulta en la acumulación de saldos que ya no tienen valor real. La acumulación de estos saldos no solo representa un desafío contable, sino que también puede afectar la precisión de los reportes financieros de la empresa, al incluir valores que en realidad ya no deberían estar en los libros contables. Según un estudio realizado por Gómez (2021), la falta de depuración y actualización constante de cuentas relacionadas con tarjetas de regalo puede

generar ineficiencias y distorsionar los reportes financieros de las organizaciones, afectando la transparencia financiera y la toma de decisiones estratégicas.

Durante el desarrollo del proceso de gestión de la cuenta GIFT CARD, se ha identificado que esta no ha sido trabajada lo suficiente, acumulando información de años anteriores que no ha sido debidamente depurada. El proceso actual implementado por el practicante encargado de esta cuenta incluye la generación semanal de un reporte detallado que muestra el estado de la cuenta GIFT CARD utilizando datos descargados de SAP, procesados mediante tablas dinámicas en Excel. Este informe proporciona una visión clara de los movimientos de las tarjetas y los saldos restantes, pero es meramente informativo. A pesar de generar este reporte, el proceso de depuración no se lleva a cabo de manera efectiva, lo que provoca que los saldos irrelevantes, tanto por su pequeño valor como por haber excedido el plazo de vigencia, sigan acumulándose sin ser gestionados de manera adecuada. Esta acumulación se ha visto agravada por retrasos en el desarrollo del proceso, lo que ha hecho que la tarea de depuración se torne extensa y difícil de manejar (Martínez, 2019).

Es importante destacar que estos saldos acumulados incluyen valores desde 2022 y 2023 que, según las políticas vigentes, ya no deberían existir en la cuenta. Aunque la cuenta GIFT CARD no tiene como finalidad llegar a un saldo cero, lo ideal es que se mantenga al día, depurada y con el menor valor posible, el cual siempre será negativo (-) debido a la naturaleza de las tarjetas. Sin embargo, la falta de depuración ha permitido que la cuenta conserve estos saldos que ya no son redimibles, ya sea porque el valor es demasiado bajo o porque las tarjetas han perdido su vigencia de activación (Ruiz, 2018).

Este tipo de problemas no solo afecta la claridad contable, sino que también incrementa la carga de trabajo administrativa, ya que el equipo financiero debe manejar un volumen creciente de datos sin una gestión efectiva.

Según lo expuesto previamente, para contextualizar de mejor manera el problema, se muestra a continuación la tabla denominada “Detalle de Emisiones y Redenciones de la Cuenta GIFT CARD (2022-2024)”, la cual proporciona un desglose detallado de las transacciones asociadas con la cuenta GIFT CARD de la empresa durante los años 2022, 2023 y 2024.

Tabla 1. Detalle de Emisiones y Redenciones de la Cuenta GIFT CARD (2022-2024)

Etiquetas de fila	Fecha doc/	Emitidos		Redención		Total Suma de Importe en ML	Total Cuenta de Asignación
		Importe en ML	Cuenta de Asignación	Importe en ML	Cuenta de Asignación		
		-				-	
	2022 feb	1.088.700	3			1.088.700	3
Total 2022		1.088.700	3			1.088.700	3
		-				-	
	2023 ene	2.709.400	15	85.650	1	2.623.750	16
		-				-	
	feb	4.073.300	16	1.899.513	9	2.173.787	25
		-				-	
	mar	1.406.100	10	1.306.410	8	99.690	18
		-				-	
	abr	1.985.000	11	1.235.860	8	749.140	19
		-				-	
	may	6.180.000	54	537.700	7	5.642.300	61
		-				-	
	jun	3.455.000	12	1.183.482	6	2.271.518	18
		-				-	
	jul	1.953.000	13	1.310.750	13	642.250	26
		-				-	
	ago	3.759.450	26	2.707.780	22	1.051.670	48
		-				-	
	sep	4.970.000	41	3.736.498	27	1.233.502	68

	-				-	
oct	2.605.000	16	1.705.485	24	899.515	40
	-				-	
nov	8.101.850	109	2.134.350	26	5.967.500	135
	-				-	
dic	29.666.600	222	3.169.450	43	26.497.150	265
Total 2023	70.864.700	545	21.012.928	194	49.851.772	739
	-				-	
2024 ene	5.548.150	39	7.161.510	61	1.613.360	100
	-				-	
feb	4.723.475	24	3.355.632	31	1.367.843	55
	-				-	
mar	7.546.050	56	4.709.350	33	2.836.700	89
	-				-	
abr	8.498.900	84	2.094.830	29	6.404.070	113
	-				-	
may	13.369.480	105	4.394.164	40	8.975.316	145
	-				-	
jun	12.116.650	86	4.765.705	45	7.350.945	131
	-				-	
jul	10.050.360	97	3.867.902	43	6.182.458	140
	-				-	
ago	9.107.800	49	4.829.083	27	4.278.717	76
Total 2024	70.960.865	540	35.178.176	309	35.782.689	849
Total general	- 142.914.265	1.088	56.191.104	503	-86.723.161	1.591

Fuente: Base de datos Cuenta GIFT CARD

La cuenta GIFT CARD presentada en los datos muestra un patrón evidente de acumulación de saldos no redimibles a lo largo de los años 2022, 2023 y 2024. En los primeros meses de 2022, se observa una emisión total de -1.088.700 COP sin redenciones, lo que indica que los saldos permanecen en la cuenta sin ser utilizados. A medida que avanzamos hacia 2023, el volumen de las emisiones aumenta significativamente, alcanzando un total de -70.864.700 COP, mientras que las redenciones suman solo 21.012.928 COP. Este desbalance sugiere que, a pesar de la alta emisión de tarjetas, el monto redimido es bajo, lo que deja grandes cantidades de saldo no utilizado.

En el análisis de los datos de 2023, se puede observar que, en los meses de mayor emisión, como noviembre y diciembre, los saldos redimidos son insuficientes para contrarrestar la acumulación de saldos no redimidos. Por ejemplo, en diciembre de 2023, se emitieron -29.666.600 COP y solo se redimieron 3.169.450 COP, resultando en una acumulación neta de -26.497.150 COP. Esta tendencia continúa en 2024, con saldos negativos acumulados que alcanzan -35.782.689 COP a finales de agosto, reflejando una falta continua de redenciones suficientes para contrarrestar las emisiones.

La acumulación persistente de saldos no redimibles, tanto por el bajo valor de los saldos restantes como por las tarjetas vencidas, evidencia una carencia en los procesos de depuración de la cuenta GIFT CARD. La falta de políticas adecuadas para manejar saldos pequeños y tarjetas vencidas contribuye a esta acumulación. Gómez (2021) sostiene que una gestión ineficiente de estos saldos puede distorsionar los informes financieros y

generar ineficiencias operativas, lo cual se manifiesta claramente en los datos proporcionados.

En este contexto, el análisis de la cuenta GIFT CARD muestran un claro problema de acumulación de saldos no redimibles debido a la falta de políticas adecuadas y a la ausencia de un proceso de depuración efectivo. La actualización de políticas y la automatización de procesos son cruciales para abordar estos problemas, mejorar la precisión de los informes financieros y aumentar la eficiencia en la gestión de la cuenta- Además, el uso intensivo de Excel para gestionar la cuenta GIFT CARD, aunque efectivo en muchos aspectos, ha mostrado sus limitaciones. El 90% de los procesos en el área de medios de pago se realizan manualmente a través de esta herramienta, lo cual consume gran parte del tiempo del practicante, impidiéndole dedicarse a la depuración de la cuenta y a otras tareas más estratégicas. En este contexto, la falta de automatización de estos procesos manuales se ha convertido en un obstáculo clave para mantener la cuenta actualizada y alineada con las políticas de la compañía. Ruiz (2018) destaca que la automatización de procesos financieros es esencial para reducir errores, mejorar la eficiencia y permitir que el personal se enfoque en tareas que generen mayor valor para la organización.

En esta línea de ideas, es fundamental revisar y actualizar las políticas internas relacionadas con la gestión de la cuenta GIFT CARD. En particular, se propone que las políticas incluyan una cláusula que permita la depuración automática de saldos menores a \$1000, sin necesidad de esperar el plazo de un año. Dado que no existen productos en el catálogo de la compañía con precios tan bajos, estos saldos son, en la práctica,

irrelevantes y no pueden ser redimidos. La falta de una política clara para manejar estos saldos pequeños contribuye a su acumulación y complica la gestión de la cuenta. Gómez (2021) sugiere que la inhabilitación o desactivación automática de tarjetas con saldos mínimos puede ser una estrategia efectiva para gestionar el "breakage" y mantener la exactitud en los registros contables, lo que subraya la importancia de establecer políticas claras que guíen estas acciones.

En consecuencia, la acumulación de saldos no redimibles en la cuenta GIFT CARD tiene múltiples implicaciones negativas. Primero, afecta la claridad y precisión de los informes financieros de la empresa, dado que la cuenta incluye valores que ya no tienen un propósito práctico. Segundo, incrementa innecesariamente la carga de trabajo para el equipo financiero, que debe gestionar estos saldos acumulados sin que ello aporte valor a la compañía. Finalmente, la falta de automatización y de una política adecuada para la depuración de saldos pequeños limita la capacidad de la empresa para mantener sus registros contables alineados con las mejores prácticas y con las necesidades del negocio. Estas deficiencias en la gestión de la cuenta GIFT CARD no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también podrían tener implicaciones legales y regulatorias si no se abordan adecuadamente.

En síntesis, la acumulación de saldos no redimibles y la falta de una depuración adecuada de la cuenta GIFT CARD representan un problema significativo para la multinacional. Este problema no solo afecta la eficiencia operativa y la precisión contable, sino que también requiere una intervención estratégica que incluya la automatización de procesos y la actualización de políticas internas. La implementación de

estas mejoras permitirá mantener la cuenta al día, eliminando saldos irrelevantes y garantizando que los recursos del equipo financiero se utilicen de manera más efectiva.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar la gestión de la cuenta GIFT CARD mediante la propuesta de automatización de procesos y la actualización de políticas para la depuración efectiva de saldos no redimibles.

Objetivos Específicos

- Diseñar una propuesta que permita la automatización de procesos repetitivos en la gestión de la cuenta GIFT CARD utilizando macros en Excel para mejorar la eficiencia.
- Sugerir políticas internas que permitan la depuración inmediata de saldos inferiores a \$1,000 COP.
- Definir un plan de seguimiento que permita evaluar la implementación y efectividad de las políticas y procesos propuestos para la depuración de saldos pequeños y vencidos.

Metodología

Pregunta de Investigación:

¿Cómo puede la automatización de procesos repetitivos y la actualización de políticas internas optimizar la gestión de la cuenta GIFT CARD, permitiendo la depuración eficiente de saldos pequeños y vencidos?

Hipótesis:

La automatización de procesos y la actualización de políticas internas para depurar saldos pequeños y vencidos mejorarán la eficiencia en la gestión de la cuenta GIFT CARD, reduciendo la acumulación de saldos no redimibles.

Enfoque Metodológico:

El enfoque metodológico para este trabajo de grado de práctica profesional y pasantía está centrado en el desarrollo y la implementación de un plan de mejora. Los pasos metodológicos son los siguientes:

- **Diagnóstico de la Situación Actual:** Analizar el proceso actual de gestión de la cuenta GIFT CARD, identificando problemas como la acumulación de saldos pequeños y vencidos y la falta de automatización en los procesos de depuración.
- **Desarrollo del Plan de Mejora:** Crear un plan de mejora que incluya la automatización de procesos mediante macros en Excel y la actualización de políticas internas. Este plan debe abordar la eliminación de saldos menores a \$1,000 COP y la depuración de saldos vencidos y acumulados desde 2022 y 2023.
- **Implementación de Soluciones:** Aplicar las mejoras propuestas en un entorno de prueba. Esto incluye la programación de macros para automatizar la generación de reportes y la implementación de la nueva política de depuración de saldos.
- **Evaluación de Resultados:** Monitorear los efectos de las mejoras implementadas, evaluando la eficiencia en la gestión de la cuenta GIFT CARD y la precisión de los reportes financieros. Realizar ajustes según sea necesario para optimizar el plan de mejora.

- **Documentación y Presentación:** Documentar el desarrollo del plan de mejora, los resultados obtenidos y cualquier ajuste realizado. Preparar un informe detallado que resuma las mejoras implementadas, su impacto en la gestión de la cuenta y recomendaciones para futuras acciones.

Resultados.

Objetivo 1: Automatización de los procesos repetitivos en Excel mediante macros para mejorar la eficiencia en la gestión de la cuenta GIFT CARD (propuesta)

Antes de presentar la propuesta de automatización para la gestión de cuentas de Gift Cards, es esencial proporcionar una adecuada contextualización que permita comprender los procesos que se van a automatizar, así como los insumos teóricos y referenciales que sustentan dicha propuesta. Este enfoque contextual es fundamental para asegurar que las soluciones propuestas sean pertinentes y efectivas en el contexto específico de la empresa.

En esta línea de ideas, es imprescindible comprender que la gestión de cuentas de Gift Cards requiere una alta eficiencia en el manejo de datos para garantizar operaciones óptimas y minimizar problemas como la acumulación de saldos no redimibles. Según Bezzone (2015), la implementación de un sistema de conmutación de tarjetas de regalo basado en Macros puede ofrecer una solución robusta que permite una sincronización precisa y actualizaciones en tiempo real. Esta capacidad de integración y supervisión es crucial para manejar grandes volúmenes de datos de manera eficiente y precisa.

En la gestión de cuentas de Gift Cards, la eficiencia en el manejo de datos es crucial para garantizar operaciones óptimas y minimizar problemas como la acumulación de saldos no redimibles. La correcta administración de estos saldos no solo asegura una experiencia positiva para el cliente, sino que también mejora la eficiencia operativa de la empresa (Bezzone, 2015). La acumulación de saldos no redimibles puede convertirse en un desafío significativo si no se implementan medidas adecuadas para su manejo.

La gestión efectiva de las Gift Cards en un entorno empresarial abarca diversas etapas críticas, que van desde la captura de datos hasta el análisis de saldos y la generación de informes. Una automatización adecuada de estos procesos es esencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir los errores asociados con el manejo manual de la información.

Sistemas de Información para la Gestión de Gift Cards

La implementación de sistemas de información es crucial para manejar de manera ordenada y precisa los datos relacionados con las Gift Cards. Bezzone (2015) destaca que los sistemas integrados son fundamentales para gestionar de manera integral la entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de la información. En el contexto de las Gift Cards, estos sistemas se desglosan en las siguientes áreas:

1. **Entrada de Información:** La entrada de datos implica registrar las transacciones de Gift Cards, como las compras y redenciones, en el sistema SAP. Esto asegura que los saldos de las tarjetas se actualicen en tiempo real, facilitando una visión precisa y actualizada del estado de cada tarjeta (Bezzone, 2015).

2. **Almacenamiento de Información:** Los datos transaccionados se almacenan en bases de datos estructuradas dentro del sistema SAP. Este almacenamiento es crucial para mantener la integridad y disponibilidad de la información tanto histórica como actual, permitiendo un acceso eficiente a los datos necesarios para el análisis (Bezzone, 2015).
3. **Procesamiento de Información:** El procesamiento de información incluye la capacidad del sistema para realizar cálculos, generar informes y realizar análisis detallados de los saldos de las Gift Cards. Esto abarca la identificación de tarjetas vencidas y la gestión de saldos no redimibles, permitiendo una gestión más eficaz de los recursos (Bezzone, 2015).
4. **Salida de Información:** La salida de información se refiere a la presentación de datos procesados en forma de informes y gráficos. Estos informes son esenciales para la toma de decisiones informadas y la evaluación del rendimiento de las Gift Cards, proporcionando una base sólida para la planificación y el ajuste de estrategias (Bezzone, 2015).

Automatización con Macros en Excel

El uso de macros en Excel, que emplean VBA (Visual Basic for Applications), es una herramienta clave para automatizar tareas repetitivas. Según Padín (2007) y Zanini (2013), las macros ofrecen varias ventajas en la gestión de Gift Cards:

- **Automatización de Tareas Repetitivas:** Las macros pueden ser programadas para automatizar la actualización de saldos, la generación de informes periódicos y la depuración de saldos no redimibles. Esto no solo reduce el tiempo necesario para

estas tareas, sino que también minimiza los errores manuales (Padín, 2007; Zanini, 2013).

- **Generación de Informes:** Las macros facilitan la creación de informes detallados sobre el estado de las Gift Cards, incluyendo saldos actuales y tarjetas vencidas. Esta capacidad permite realizar análisis más precisos y eficientes, lo cual es crucial para una gestión eficaz (López et al., 2019; Parra, 2023).
- **Integración de Datos:** Las macros permiten la consolidación de datos provenientes de diversas transacciones, lo que mejora la precisión y coherencia de la información presentada. Esto es esencial para mantener la integridad de los datos y facilitar un análisis integral (Leal Hortua, 2020; Riascos Camero, 2019).

Modelo Incremental en la Mejora de la Gestión

El modelo incremental, como se describe en Ortega-Ordóñez et al. (2019), es útil para realizar mejoras continuas en la gestión de gran cantidad de información en Excel, en este caso en la gestión de saldos vencidos. Este enfoque permite hacer ajustes progresivos a los procesos existentes, adaptándose a nuevas necesidades y desafíos identificados durante la gestión de saldos.

Tabla 2. Componentes de un Sistema de Información Adaptados para la Gestión de Gift Cards

Concepto	Definición
Entrada de Información	Captura de datos desde transacciones de Gift Cards, como compras y redenciones, en el sistema SAP. Esto permite mantener actualizados los saldos y registros.
Almacenamiento de Información	Conservación de los datos transaccionados en bases de datos estructuradas, facilitando su recuperación y análisis posterior.
Procesamiento de Información	Ejecución de cálculos y generación de informes sobre los saldos de las Gift Cards, tarjetas vencidas y acumulación de saldos no redimibles.
Salida de Información	Presentación de datos procesados en informes y gráficos, ayudando en la toma de decisiones y en la evaluación del rendimiento de las Gift Cards.

Fuente: Adaptado de Riascos Camero (2019); Ortega-Ordóñez et al. (2019).

Descripción de la Propuesta

La presente propuesta se enfoca en la automatización de la depuración de saldos pequeños y tarjetas vencidas en la cuenta GIFT CARD de la multinacional especializada en decoración para el hogar. La acumulación de saldos no redimibles debido a montos restantes pequeños y tarjetas vencidas afecta la precisión de los reportes financieros y genera una carga administrativa innecesaria. La solución propuesta consiste en

automatizar el proceso de depuración mediante macros en Excel para mejorar la eficiencia y precisión en la gestión de la cuenta.

Objetivo

Automatizar el Proceso de Depuración: Desarrollar macros en Excel que permitan la automatización de la depuración de saldos pequeños y tarjetas vencidas. Esta automatización busca reducir el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar este proceso manualmente, y mejorar la precisión en la gestión de la cuenta GIFT CARD.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en investigaciones previas que demuestran la eficacia de las macros en Excel para la optimización de procesos similares:

Leal Hortua (2020) presenta una propuesta para la automatización de bases de datos en el área de fidelización de Colmédica Medicina Prepagada S.A. Su trabajo demuestra cómo la automatización mediante macros puede mejorar la eficiencia en la gestión de datos, proporcionando una base sólida para la automatización de la depuración de saldos pequeños y tarjetas vencidas en la cuenta GIFT CARD. La implementación de macros en Excel para automatizar procesos repetitivos, como se detalla en su estudio, es directamente aplicable a la problemática de la cuenta GIFT CARD.

López, Vielma, López y Montesinos (2019) discuten el uso de macros en Excel para analizar estructuras planas de datos, destacando la capacidad de estas herramientas para manejar grandes volúmenes de información de manera eficiente. Su investigación respalda la propuesta de utilizar macros para la depuración automática de saldos

pequeños y tarjetas vencidas, demostrando cómo estas herramientas pueden reducir el tiempo de procesamiento y minimizar errores.

Palma Cardoso, Alarcón Linares y Hernández Pava (2018) proponen un sistema para automatizar procesos contables en el sector mecánico automotriz, evidenciando la efectividad de la automatización en la contabilidad. Su enfoque proporciona un marco aplicable para el diseño de macros que manejarán la depuración de saldos pequeños y tarjetas vencidas, adaptando las soluciones contables a un contexto específico.

Parra (2023) explora la optimización de la gestión contable mediante macros en Excel, resaltando cómo estos procesos automatizados pueden mejorar la precisión y eficiencia. Este estudio ofrece una perspectiva adicional sobre cómo la automatización puede transformar la gestión contable, apoyando la propuesta de implementar macros para la depuración en la cuenta GIFT CARD.

Tiempo de Ejecución

La implementación de la automatización de la depuración se llevará a cabo en tres fases principales:

1. **Desarrollo y Prueba de Macros (2 meses):** Creación y prueba de las macros para la depuración automática de saldos pequeños y tarjetas vencidas. Se evaluará la efectividad mediante simulaciones y ajustes necesarios.
2. **Implementación (1 mes):** Integración de las macros en el sistema de gestión y capacitación del personal para asegurar una transición efectiva a la nueva metodología.

3. **Monitoreo y Ajuste (1 mes):** Monitoreo continuo del proceso automatizado y ajustes según sea necesario para asegurar su funcionamiento óptimo.

Tabla 3. Procesos a Optimizar en la Gestión de la Cuenta GIFT CARD

Proceso	Descripción Actual	Descripción Propuesta	Beneficios Esperados
Generación de Reportes	Creación manual de reportes semanales usando tablas dinámicas en Excel.	Automatización de la generación de reportes con macros que actualizan los datos en tiempo real.	Reducción del tiempo de generación de reportes y menor riesgo de errores.
Depuración de Saldos Pequeños	Revisión manual de saldos menores a \$1,000 COP y acumulación de montos no redimibles; proceso lento y propenso a errores.	Implementación de la macro “ Macro de Depuración de Saldos Pequeños ” para identificar y eliminar automáticamente saldos menores a \$1,000 COP.	Eliminación rápida de saldos irrelevantes, mejorando la exactitud contable.
Depuración de Tarjetas Vencidas	Identificación manual de tarjetas vencidas; falta de seguimiento adecuado, lo que	Implementación de la macro “ Macro de Gestión de Tarjetas Vencidas ” para identificar	Eliminación oportuna de tarjetas vencidas, evitando la

resulta en la	y eliminar	acumulación
acumulación de	automáticamente las	prolongada.
tarjetas no redimidas.	tarjetas vencidas.	

Nota: Elaboración propia.

Macros a Utilizar

- **Macro de Depuración de Saldos Pequeños:** Esta macro identificará y eliminará automáticamente los saldos pequeños, procesando los datos descargados de SAP y actualizando la cuenta GIFT CARD para eliminar los valores irrelevantes.
- **Macro de Gestión de Tarjetas Vencidas:** Esta macro identificará y eliminará las tarjetas vencidas que no han sido redimidas, enfocándose en las fechas de vencimiento pasadas y realizando la depuración conforme a las políticas establecidas.

Estas macros se diseñarán para facilitar el proceso de gestión de la cuenta, asegurando que los datos sean precisos y que los saldos irrelevantes sean eliminados de manera eficiente. La implementación efectiva de estas macros permitirá a la multinacional mejorar la gestión de la cuenta GIFT CARD, optimizando los recursos y fortaleciendo la precisión financiera.

Procedimiento para el Uso de Macros en Excel

1. Descarga y Preparación de Datos desde SAP

Se comienza con la extracción de los datos correspondientes a la cuenta GIFT CARD desde el sistema SAP, exportando la información a un archivo Excel. Es necesario que los datos se ubiquen en la celda A1 para evitar problemas de formato y permitir que las macros procesen la información de manera correcta. Se debe utilizar una macro diseñada para limpiar y preparar los datos descargados, ajustándolos al formato requerido.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a data table and a summary table. The data table has columns: Fecha de Sistema, Fecha Plano, Documento, Descripción motivo, and a column with 'Nc' values. The summary table has columns: Valor Cheque, Valor Total, Referencia 1, Referencia 2, and Neto. A context menu is open over the data table, showing options like 'Copiar', 'Pegar', 'Borrar contenido', etc.

Fecha de Sistema	Fecha Plano	Documento	Descripción motivo	
1/08/2024	01.08.2024	159840	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	158956	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	158738	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	158717	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	158413	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	158060	Nc Diners Abono Neto Ventas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	137524	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	136196	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	134467	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	131984	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	129910	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	128810	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	128763	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	128521	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	126320	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	125549	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	125548	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	123842	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	120569	Nc Visa Ventas Netas	Nc
1/08/2024	01.08.2024	116670	Nc Amex Ventas Netas	Nc

Valor Cheque	Valor Total	Referencia 1	Referencia 2	Neto
0	\$ 0,00	211.878	16454134	0
0	\$ 0,00	516.952	19366657	0
0	\$ 0,00	299.463	20007647	0
0	\$ 0,00	321.786	20059259	0
0	\$ 0,00	81.779	21415880	0
0	\$ 0,00	127.268	45698222	0
0	\$ 0,00	4.942.063	16454134	0
0	\$ 0,00	834.771	16783227	0
0	\$ 0,00	6.838.030	17361320	0
0	\$ 0,00	1.392.004	18363713	0
0	\$ 0,00	4.119.521	19366657	0
0	\$ 0,00	2.375.749	20007647	0
0	\$ 0,00	5.749.764	20015038	0
0	\$ 0,00	952.050	20059259	0
0	\$ 0,00	3.283.448	21216007	0
0	\$ 0,00	4.020.579	21415880	0
0	\$ 0,00	1.734.972	21415963	0
0	\$ 0,00	2.938.083	24707143	0
0	\$ 0,00	4.157.267	45698222	0
0	\$ 0,00	282.174	17361320	0

Figura 1. Descarga y Preparación de Datos

Nota: Elaboración propia

2. Carga del Archivo con la Macro.

A continuación, se abre el archivo Excel que contiene la macro diseñada para la depuración de la cuenta GIFT CARD. Esta macro automatiza tareas como la eliminación de saldos no redimibles y el ajuste de campos. Es importante que la macro esté configurada para eliminar filas vacías o duplicadas y organizar los datos adecuadamente para los pasos siguientes.



Figura 2. Carga del Archivo con la Macro.

Nota: Elaboración propia

3. Inserción de Datos en el Área de Trabajo de la Macro

Los datos exportados de SAP se copian y pegan en el área de trabajo dentro del archivo Excel, comenzando desde la fila 4. Los datos deben pegarse como "valores" para evitar errores con fórmulas o formatos no deseados. La macro está diseñada para reconocer la estructura de los datos a partir de esta fila.

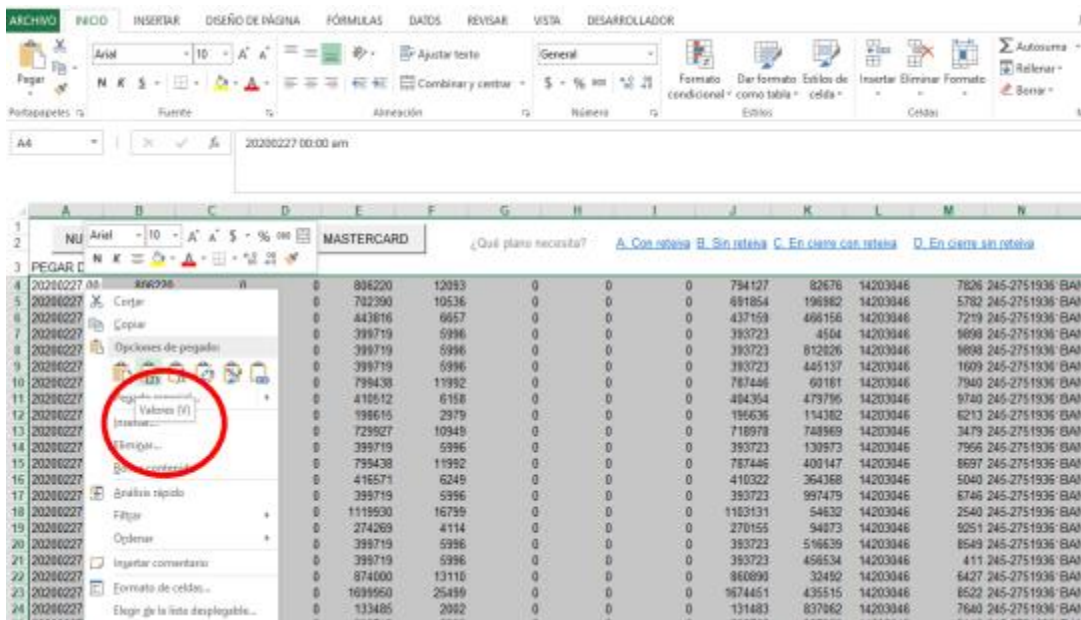


Figura 3. Inserción de Datos en el Área de Trabajo de la Macro

Nota: Elaboración propia

4. Configuración del Tipo de Archivo de Salida

En la macro, se selecciona el tipo de archivo plano requerido para la depuración. Esta macro incluye opciones para personalizar el formato del archivo plano, eliminando campos innecesarios y seleccionando solo la información relevante. Se debe emplear una función VBA para definir el tipo de archivo de salida, ya sea CSV o TXT.

5. Personalización del Archivo Plano

Se personaliza el archivo plano ajustando las opciones de formato y seleccionando los campos que deben incluirse. La macro debe tener instrucciones VBA que excluyan datos irrelevantes y organicen la información según las especificaciones necesarias. El código VBA debe encargarse de filtrar y ordenar los datos antes de generar el archivo.

6. Generación Automática del Archivo Plano

La macro procesa los datos y genera automáticamente el archivo plano con las configuraciones establecidas previamente. El archivo se genera mediante una función de exportación en VBA, que asegura que solo se incluyan los saldos relevantes y se excluyan aquellos que no son útiles, optimizando el proceso.

7. Copia del Archivo Plano Generado

Una vez creado el archivo plano, se copia la información desde la celda A1 para mantener la integridad de la estructura de datos. Es recomendable realizar esta copia utilizando una función macro que asegure que no se alteren los datos durante el proceso de transferencia a otros archivos o sistemas.

C.UENTA	FECHA	FECHA	CUENTA	NIT	Nombre	Importe	Moneda	Clave	REFERENCIAL	TextuPosicion	TextuAbcorta	NEGOCIO	AMALIZAM
11300156	20200227	20200227	2094	80012338	COMPANIA DE FINANCA	49130506	COF	45	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	20200227
11300156	20200227	20200227	2094	80012338	COMPANIA DE FINANCA	706227	COF	42	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	20200227
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	306230	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	82876
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	703380	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	18682
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	443835	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	486236
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	6204
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399729	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	812038
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	480287
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	799438	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	92281
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	405812	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	476794
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	139523	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	134382
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	729827	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	769869
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	199719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	139273
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	799438	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	480247
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	405812	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	364368
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	267476
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	1129950	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	54812
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	274269	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	94273
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	528878
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	455234
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	874280	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	51902
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	309950	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	435215
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	110489	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	837862
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399729	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	977939
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	399719	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	822344
11300127	20200227	20200227			EMPANIA DE FINANCA	430573	COF	50	PAG027	PAGO TUPA	22	EXITO	882370

Figura 4. Copia del Archivo Plano Generado

Nota: Elaboración propia

8. Creación y carga en un Nuevo Archivo

Finalmente, se abre un nuevo archivo Excel en blanco y se pega el contenido del archivo plano generado. Este nuevo archivo será utilizado para cargar los datos en el sistema SAP, asegurando que la información esté organizada y lista para su integración. La macro utilizada puede también automatizar este proceso, facilitando la creación y carga del nuevo archivo sin intervención manual.

Nota: Utilizar un archivo separado para la carga en SAP asegura una gestión clara y ordenada de los datos, evitando la mezcla con información antigua y garantizando la precisión en la actualización.

CUENTA	FECHA	FECHA	Division	MIT	Nombre	Importe	Moneda	Clave	REFERENCIA	TextoPosicion	TextoCabeza	ASOCIADO
111005061	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	49810506	COB	40	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
118615004	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	758587	COB	40	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	886220	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	782280	COB	50	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	443858	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	389729	COB	50	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	389729	COB	50	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	794438	COB	50	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	632542	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	138035	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	729027	COB	50	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	389729	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	794438	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	436571	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	389729	COB	30	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO
130085227	20200227	20200227	2034	88002230	COMPANIA DE FINANCA	113900	COB	40	PAGO027	PAGO TURIA		22 EXITO

Figura 5. Creación y carga en un nuevo archivo

Nota: Elaboración propia

Creación y Grabación de Macros en Excel para la Depuración de Cuentas de Gift Cards

Para automatizar el proceso de depuración de cuentas de Gift Cards en Excel, se utiliza la creación y grabación de macros. Esto permite optimizar el tiempo al automatizar

tareas repetitivas, como la eliminación de saldos no redimibles y la organización de los datos descargados desde SAP.

1. Acceso a la Grabadora de Macros

El proceso comienza accediendo a la herramienta de Grabación de Macros, disponible en la pestaña "Vista" o "Programador" de Excel. Esta función permite registrar todas las acciones manuales que se realicen en el archivo, como copiar, pegar, limpiar y organizar los datos de manera repetida, para convertirlas en un conjunto de instrucciones automáticas.

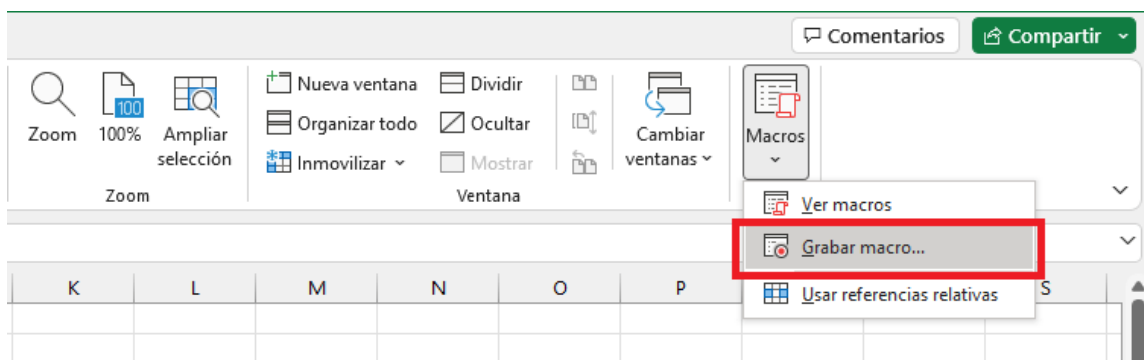


Figura 6. Acceso a la grabadora de macros

Nota: Elaboración propia

2. Grabación de Acciones Específicas

Durante la grabación, se realizan las tareas necesarias para depurar y preparar los datos extraídos de SAP. Estas acciones incluyen la limpieza de filas vacías, la eliminación de

duplicados, la organización de las columnas, y la exclusión de saldos inferiores a \$1,000 COP según la política de la empresa. La macro registrará cada una de estas acciones, lo que permitirá que en futuras ocasiones puedan repetirse de manera automática.

3. Finalización y Almacenamiento de la Macro

Una vez concluidas las acciones que deben ser automatizadas, se detiene la grabación. La macro quedará almacenada en el archivo Excel, permitiendo su uso inmediato para otros conjuntos de datos. Es importante asignarle un nombre descriptivo a la macro para identificar fácilmente su función.

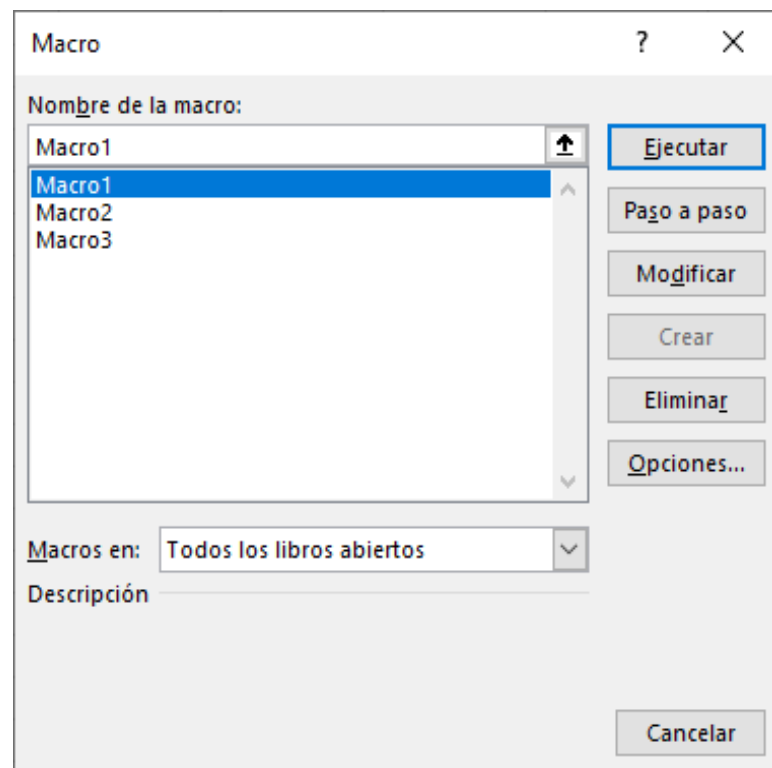
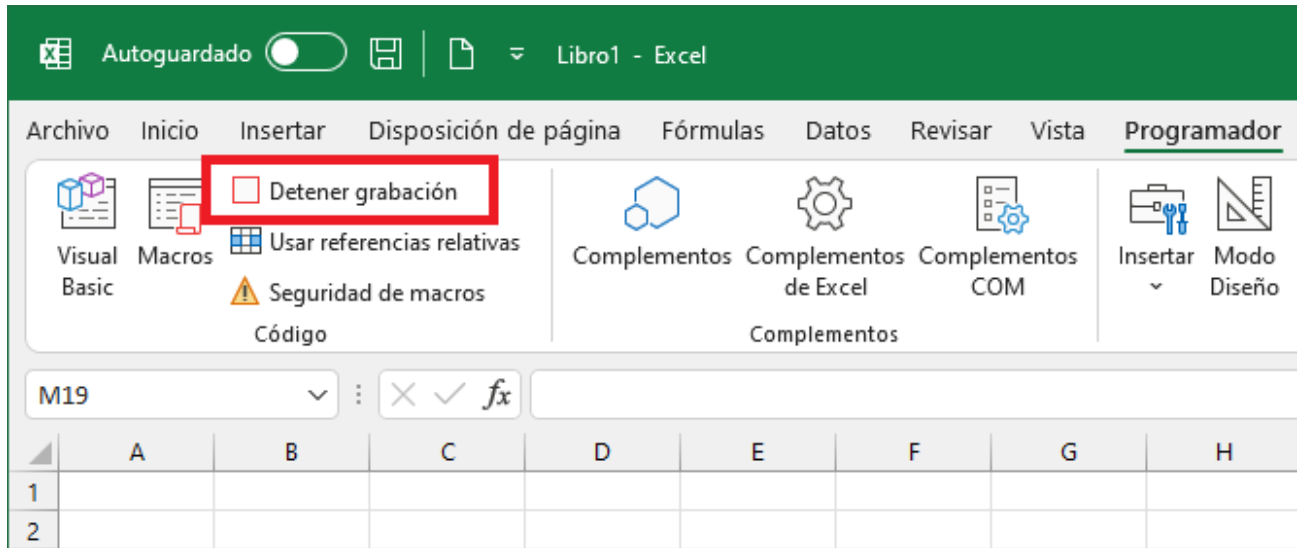


Figura 7. Finalización y Almacenamiento de la Macro

Nota: Elaboración propia

4. **Modificación del Código VBA**

En caso de que sea necesario personalizar la macro más allá de las acciones grabadas, se puede acceder al código VBA (Visual Basic for Applications). Esta edición manual permite agregar funciones adicionales o ajustes, como filtros más específicos para los saldos no redimibles, la generación automática de archivos planos en formato CSV o TXT, y otras tareas relacionadas con la depuración de la cuenta de Gift Cards.

5. **Repetición del Proceso Automatizado**

Cada vez que se realice una nueva extracción de datos desde SAP, la macro previamente grabada permitirá realizar la depuración de forma automática, ahorrando tiempo y minimizando errores. Esto es especialmente útil cuando se trabaja con grandes volúmenes de datos, ya que garantiza la consistencia en el procesamiento de la información.

Nota: Este proceso asegura que las acciones manuales necesarias para la depuración de cuentas de Gift Cards se conviertan en tareas automatizadas, lo que libera tiempo al practicante y reduce el margen de error humano. La capacidad de modificar el código VBA también ofrece flexibilidad para ajustar la macro según las necesidades específicas de la organización.

Sugerencias para el Éxito de la Propuesta

Para asegurar el éxito en la implementación de la automatización de la cuenta GIFT CARD mediante macros en Excel, se sugieren las siguientes acciones complementarias:

1. Desarrollo de un Manual de Procedimientos

Es recomendable crear un manual detallado que explique el uso de las macros en Excel. Este manual debe incluir los pasos del proceso, recomendaciones para resolver problemas comunes y capturas de pantalla que faciliten la comprensión. Proporcionar documentación completa garantizará que futuros usuarios puedan seguir el proceso de manera precisa y consistente.

2. Implementación de un Sistema de Notificación Automática

Se sugiere desarrollar una función adicional en la macro para enviar notificaciones automáticas por correo electrónico a los responsables cuando se generen informes o se detecten inconsistencias en los saldos. Este sistema de alertas permitirá una respuesta rápida y eficaz a cualquier problema identificado durante el proceso de depuración.

3. Auditoría y Validación Periódica de Datos

Es aconsejable implementar un proceso de auditoría regular para validar la precisión de los datos generados por las macros. La creación de informes de auditoría que comparen los saldos actuales con los registros históricos puede ayudar a identificar y corregir posibles discrepancias, asegurando la integridad de los datos.

4. Capacitación para Nuevos Usuarios

Ofrecer sesiones de capacitación para nuevos practicantes o empleados que trabajen con la cuenta GIFT CARD es fundamental. Estas sesiones deben incluir prácticas sobre el uso de las macros, resolución de problemas y buenas prácticas en la gestión de datos. La capacitación adecuada garantizará que los usuarios sean competentes en el manejo de las herramientas y tareas asociadas.

5. Integración con Herramientas de BI (Business Intelligence)

Considerar la integración de los datos procesados por las macros con herramientas de Business Intelligence puede proporcionar análisis más profundos. Esto incluye la visualización de tendencias en el uso de las tarjetas de regalo, la identificación de patrones de redención y la generación de informes avanzados. La integración con herramientas de BI ofrecerá una perspectiva más amplia del desempeño de la cuenta GIFT CARD.

6. Optimización Continua y Revisión de Procesos

Es importante establecer un proceso continuo de revisión y optimización de las macros y procedimientos asociados. La recolección de feedback de los usuarios, el análisis de la eficiencia de las macros y la actualización de las herramientas según las nuevas necesidades o cambios en las políticas son clave para mantener el proceso actualizado y eficaz.

7. Análisis de Impacto Financiero

Realizar un análisis del impacto financiero de la automatización en la gestión de la cuenta GIFT CARD es crucial. Evaluar cómo la automatización afecta la precisión de los reportes financieros, el tiempo de trabajo requerido y la reducción de errores ayudará a demostrar los beneficios financieros y operativos de la implementación de las macros.

La implementación de estas sugerencias contribuirá significativamente al éxito de la propuesta, optimizando la gestión de la cuenta GIFT CARD y mejorando la eficiencia del proceso de depuración de saldos no redimibles.

Objetivo 2. Actualización de Políticas Internas para la Depuración de Saldos

Pequeños y Vencidos

Luego de la implementación de la macro en Excel para la depuración de datos de la cuenta GIFT CARD, el siguiente paso crítico es actualizar las políticas internas para abordar de manera efectiva la depuración de saldos pequeños y vencidos. La política actual no contempla procedimientos claros para estos saldos, lo que resulta en una acumulación innecesaria y afecta la precisión contable. La actualización de políticas está destinada a mejorar la eficiencia del proceso de depuración, mantener la integridad financiera y reducir la carga administrativa.

Propuesta de Nueva Política para la Depuración de Saldos Pequeños y

Vencidos en la Cuenta GIFT CARD

Con el fin de mejorar la precisión de los informes financieros y optimizar la gestión contable, se propone implementar una política de depuración de saldos pequeños y vencidos en la cuenta GIFT CARD. Esta política busca abordar la acumulación de saldos insignificantes que no pueden ser redimidos, así como la correcta depuración de tarjetas vencidas, alineando así los procesos financieros con las mejores prácticas operativas.

La implementación de esta política proporcionará claridad en la gestión de la cuenta, eliminando saldos que no se pueden utilizar y evitando el impacto negativo que esto puede generar en los balances contables. Además, se establecerán procedimientos claros y recurrentes para la revisión, identificación y eliminación de estos saldos, junto con un

plan de comunicación y capacitación para asegurar la correcta aplicación de la política a lo largo del tiempo.

1. Política de Depuración de Saldos Pequeños y Vencidos

1.1. Política de Depuración de Saldos Pequeños

Para los saldos pequeños, se establece un umbral de depuración en el cual todos los saldos inferiores a \$1,000 COP serán depurados de forma inmediata. Esta depuración se llevará a cabo mensualmente para asegurar que no haya acumulación de montos irrelevantes en los sistemas contables de la empresa. El proceso comenzará con la identificación de saldos menores a \$1,000 COP en el informe generado por una macro en Excel, la cual facilitará el acceso a estos datos.

Una vez identificados, se procederá con la verificación de que dichos saldos no sean utilizables, tras lo cual se llevará a cabo el registro de la depuración en el sistema SAP. Esto incluirá un ajuste contable correspondiente que reflejará la eliminación de dichos saldos en los reportes financieros de la compañía.

1.2. Política de Depuración de Saldos Vencidos

La política también contempla la depuración de saldos vencidos en las tarjetas que hayan superado un año desde su emisión sin ser redimidas. Estas tarjetas serán consideradas vencidas y su saldo será eliminado en una revisión que se llevará a cabo trimestralmente. El proceso para la depuración de saldos vencidos comenzará con la identificación de tarjetas que han excedido el plazo de redención, seguido de la validación de la fecha de vencimiento y la confirmación de que no ha habido uso posterior de dichas tarjetas.

Una vez completado este proceso, los saldos de estas tarjetas vencidas serán registrados y eliminados del sistema SAP, efectuando un ajuste contable necesario para reflejar la eliminación de estos valores en los informes financieros.

2. Implementación de la Nueva Política

2.1. Actualización de Documentación Interna

Se actualizarán todos los documentos internos relevantes, incluyendo los manuales de procedimientos, para reflejar las nuevas políticas de depuración. Las guías operativas también se ajustarán para incluir instrucciones detalladas sobre los nuevos procedimientos relacionados con la eliminación de saldos pequeños y vencidos, facilitando su implementación en las operaciones diarias.

2.2. Comunicación de Cambios

Con el objetivo de asegurar que todo el equipo esté al tanto de las nuevas políticas, se enviarán comunicados internos y se organizarán reuniones explicativas para detallar los cambios. Estas reuniones permitirán que el equipo involucrado entienda completamente el proceso y se sienta cómodo con la implementación de las nuevas reglas.

2.3. Capacitación del Personal

Será fundamental que el personal reciba la capacitación necesaria para poder implementar de manera efectiva la nueva política. Las sesiones de entrenamiento incluirán el uso de herramientas como la macro para identificar saldos pequeños y vencidos, así como las acciones que deben tomar en SAP para reflejar correctamente la depuración. Los materiales de capacitación incluirán manuales actualizados, tutoriales y

una sección de preguntas frecuentes para asegurar que todos los miembros del equipo comprendan completamente el proceso.

3. Monitoreo y Evaluación de la Política

3.1. Establecimiento de Indicadores de Éxito

Se definirán indicadores clave de éxito para monitorear el impacto de la política. Los indicadores incluirán la reducción en la acumulación de saldos pequeños y vencidos, así como la precisión de los informes financieros tras la depuración. Este monitoreo permitirá realizar ajustes según sea necesario y garantizar que la política continúe siendo efectiva a largo plazo.

3.2. Revisión y Ajuste de la Política

La política será revisada periódicamente para garantizar su efectividad. Se llevarán a cabo auditorías regulares para evaluar los resultados obtenidos y, de ser necesario, realizar ajustes en base al feedback del equipo y los resultados financieros. Cualquier cambio en la política será documentado formalmente para mantener un registro actualizado de las modificaciones realizadas.

Tabla 4. Detalle de Saldos por depurar.

Tipo de Saldo	Descripción	Acción por Tomar	Frecuencia	Responsable
Saldos	Saldos			
Menores a \$1,000 COP	acumulados menores a \$1,000 COP	Depuración inmediata	Mensual	Equipo de Finanzas
	Tarjetas con			
Saldos Vencidos	más de un año desde emisión sin redención	Depuración y ajuste contable	Trimestral	Equipo de Finanzas

Fuente: Elaboración propia

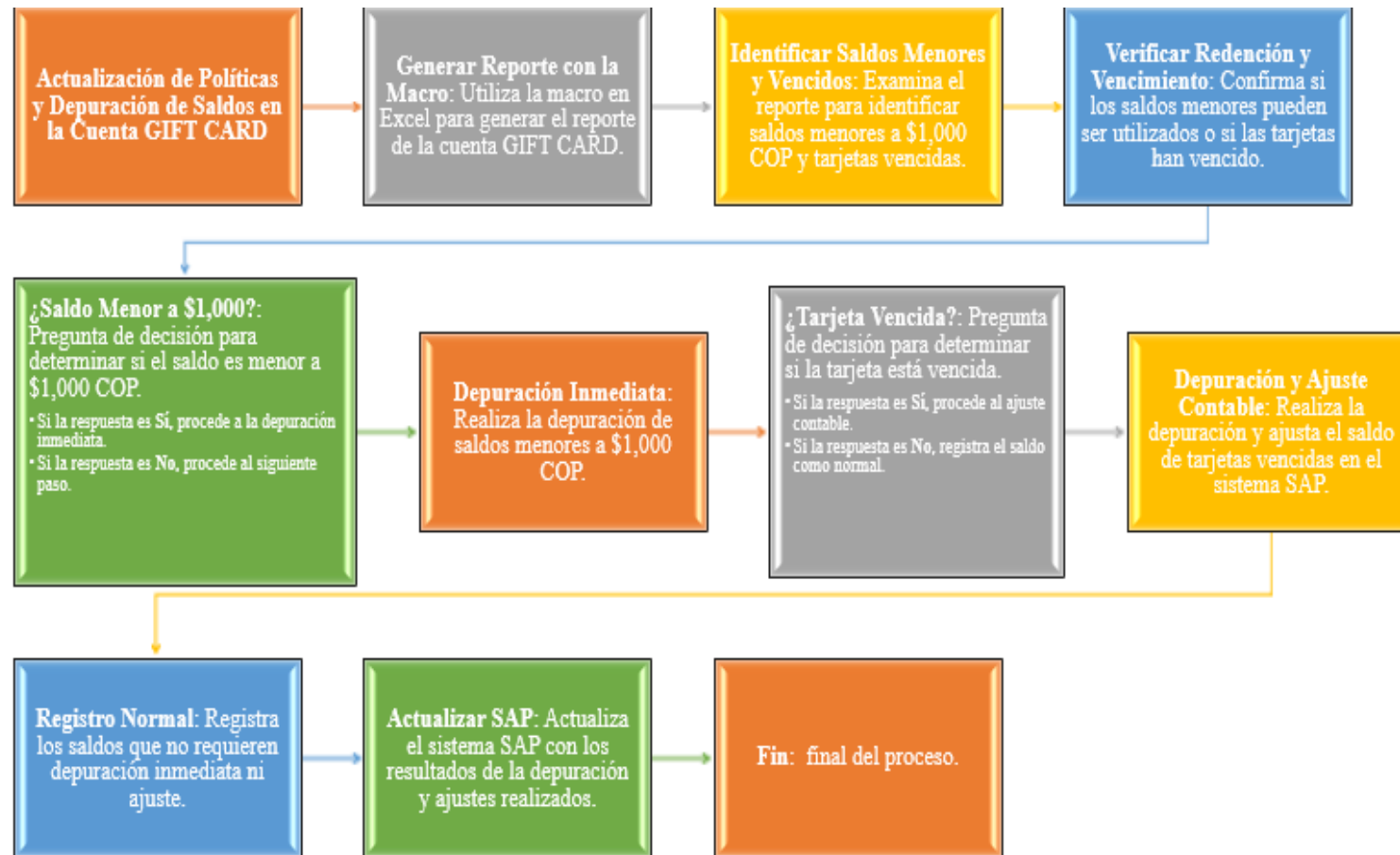


Figura 8. Diagrama del Proceso para la Actualización de Políticas y Depuración de Saldos en la Cuenta GIFT CARD

Nota: Elaboración propia

Objetivo 3. Definición de un plan de seguimiento para evaluar la implementación y efectividad de las políticas y procesos propuestos para la depuración de saldos pequeños y vencidos.

El plan de seguimiento diseñado tiene como propósito evaluar la implementación y efectividad de las políticas y procesos propuestos para la depuración de saldos pequeños y vencidos en el sistema de Gift Cards. Este plan asegura que las estrategias adoptadas sean efectivas y que se mantenga la precisión en la gestión financiera. A través de este enfoque, se busca optimizar los procesos, reducir el tiempo de manejo y mejorar la eficiencia general del sistema.

La estructura del plan de seguimiento incluye la definición de objetivos claros, la implementación de herramientas de automatización, la creación de procedimientos de evaluación, y la generación de informes periódicos. Cada uno de estos componentes se detalla a continuación, integrando el uso de macros en Excel como una herramienta clave para la automatización y la gestión de datos.

El seguimiento efectivo de la depuración de saldos implica no solo la supervisión de la ejecución de las políticas, sino también la utilización de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión y el análisis de datos. En este contexto, las macros en Excel se presentan como una solución valiosa para automatizar el procesamiento de datos y generar informes precisos. La automatización contribuye a una mayor eficiencia al reducir el tiempo dedicado a tareas manuales y minimizar los errores humanos.

Objetivos del Plan de Seguimiento

Evaluar la Implementación de Políticas: Asegurar que las políticas de depuración de saldos menores a \$1,000 COP y saldos vencidos se implementen correctamente y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Medir la Efectividad de los Procesos: Determinar la efectividad de los procesos en términos de reducción de saldos, eficiencia operativa y precisión en la depuración.

Optimizar la Gestión con Automatización: Implementar y evaluar el uso de macros en Excel para mejorar la gestión de datos, reducir el tiempo de procesamiento y aumentar la precisión en el manejo de saldos.

Automatización con Macros en Excel

La automatización mediante macros en Excel se propone como una solución clave para mejorar la gestión de saldos. Las macros permitirán:

- **Procesamiento Eficiente de Datos:** Automatizar la consolidación y análisis de saldos, facilitando la identificación de saldos menores a \$1,000 COP y vencidos.
- **Generación de Informes:** Crear informes periódicos de manera automática, reduciendo el tiempo dedicado a la elaboración manual de reportes.
- **Control de Errores:** Minimizar los errores asociados al procesamiento manual de datos mediante la estandarización de procedimientos.

Las macros se diseñarán para realizar tareas específicas como:

- **Filtrado de Datos:** Identificar y clasificar saldos según los criterios establecidos.

- **Cálculo de Saldos:** Calcular automáticamente el total de saldos depurados y pendientes.
- **Actualización de Registros:** Actualizar automáticamente los registros de saldos y ajustar las cuentas correspondientes.

Procedimientos de Evaluación

- Para evaluar la implementación y efectividad del plan, se adoptarán los siguientes procedimientos:
- **Auditorías Internas:** Realizar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas y el funcionamiento de las macros en Excel.
- **Reuniones de Evaluación:** Celebrar reuniones trimestrales para revisar los resultados del seguimiento, discutir problemas y proponer mejoras.
- **Revisión de Indicadores:** Analizar indicadores clave de desempeño para medir la efectividad de las políticas y procesos.

Diagrama de Gantt

El diagrama de Gantt a continuación detalla el cronograma de actividades para la implementación y seguimiento del plan. Las fechas están ajustadas a días hábiles para una planificación más precisa.

Tabla 5. Cronograma de actividades para la implementación y seguimiento del plan

Actividad	Sept-S4	Oct-S1	Oct-S2	Oct-S3	Oct-S4	Nov-S1	Nov-S2	Nov-S3
Establecimiento de Objetivos								
Desarrollo de Indicadores								
Implementación de Herramientas								
Diseño de Procedimientos								
Desarrollo de Macros en Excel								
Procedimientos de Evaluación								
Análisis de Resultados								
Informes y Retroalimentación								
Revisión y Actualización del Plan								

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Evaluación de Desempeño y Optimización de Procesos de Gestión de Gift Cards

Aspecto a Evaluar	Descripción	Frecuencia
Cumplimiento de Objetivos	Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos.	Mensual
Efectividad de Procesos	Evaluar la reducción de saldos acumulados y vencidos, y la eficiencia del proceso.	Trimestral
Optimización con Macros	Evaluar la eficacia y precisión de las macros en Excel.	Mensual
Áreas de Mejora	Identificar y documentar áreas que necesitan ajustes en los procesos o en las macros.	Trimestral

Fuente: Elaboración propia

Discusión de resultados

En la gestión de cuentas de Gift Cards, uno de los principales desafíos es la acumulación de saldos no redimibles, lo cual afecta la claridad en los reportes financieros y la eficiencia en la toma de decisiones dentro de la empresa. La propuesta de automatizar este proceso mediante el uso de macros en Excel surge como una solución clave para resolver este problema. Según Bezzone (2015), la implementación de un sistema de conmutación de tarjetas de regalo, incluyendo el control automatizado de los saldos pequeños, permite una mayor transparencia en los procesos contables y reduce la posibilidad de errores humanos en la gestión. Además, la automatización de estos

procesos mejora el control interno, lo que facilita la depuración de los saldos acumulados y permite liberar recursos para otras tareas más estratégicas.

La literatura respalda ampliamente el uso de herramientas automatizadas para optimizar la gestión financiera. En particular, Server (2015) argumenta que la depuración de montos pequeños en las Gift Cards es esencial para evitar que los balances financieros presenten distorsiones. La acumulación de estos pequeños montos puede tener un impacto negativo en la precisión de los reportes financieros, lo que a su vez afecta la toma de decisiones en la empresa. En línea con esto, Sánchez Tobón (2020) refuerza la importancia de diseñar macros específicas que automaticen la depuración de los saldos no redimibles, mejorando la coherencia de los informes financieros y facilitando la gestión de los recursos de la empresa.

Es fundamental considerar que, si bien la automatización de estos procesos ofrece una mayor eficiencia, también puede tener implicaciones sobre la percepción del cliente. Palma et al. (2018) sugieren que la implementación de políticas de depuración debe realizarse de manera cuidadosa, pues la eliminación de saldos pequeños no redimidos podría generar descontento entre los usuarios. En este sentido, se sugiere que el impacto de estas políticas sea monitoreado a través de sistemas de seguimiento que permitan medir su efecto en la satisfacción del cliente, tal como lo proponen Ortega et al. (2019). Este enfoque subraya la necesidad de adoptar un enfoque ágil, donde los sistemas implementados se adapten a las necesidades del contexto operativo y se evalúen de manera continua para garantizar su efectividad.

Por otro lado, la flexibilidad de las macros en Excel ha demostrado ser una herramienta útil para la adaptación a los contextos específicos de las organizaciones. Zanini (2013) destaca que las macros no solo permiten la automatización de tareas repetitivas, sino que pueden ajustarse a los requerimientos particulares de la empresa, brindando soluciones personalizadas para la gestión de las cuentas de Gift Cards. No obstante, como también señala Riascos (2019), es crucial que la automatización esté alineada con los objetivos estratégicos de la organización, para que el proceso de depuración de saldos no sea una medida aislada, sino parte de un plan integral que mejore la eficiencia operativa.

Además de la automatización, otro aspecto clave de la propuesta es la sugerencia de cambios en las políticas internas de la empresa, que permitirían la eliminación automática de los saldos pequeños en las Gift Cards. Este enfoque, respaldado por Server (2015) y Sánchez Tobón (2020), contribuiría a mantener la claridad y transparencia en los balances financieros. Sin embargo, como advierten Leal Hortúa (2020) y Parra (2023), cualquier cambio en las políticas debe ser implementado con cautela y debe incluir un componente de seguimiento y evaluación para medir su impacto no solo en la gestión financiera, sino también en la experiencia del cliente. Esto es particularmente relevante si consideramos que la percepción de los usuarios sobre la eliminación de pequeños saldos podría afectar su satisfacción general con la marca, como lo destacan Palma et al. (2018).

En relación con el plan de seguimiento, este debe incluir indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan monitorear tanto la eficiencia del proceso de depuración como el impacto en la satisfacción del cliente. Ortega et al. (2019) sugieren que el

monitoreo continuo de los sistemas automatizados es fundamental para garantizar que estos se adapten a las necesidades cambiantes de la organización. En este contexto, la propuesta de un plan de seguimiento para la automatización de las Gift Cards permitiría ajustar las políticas y procedimientos conforme a las dinámicas operativas y las expectativas de los usuarios, asegurando que el proceso no solo sea eficiente desde un punto de vista financiero, sino también satisfactorio para los clientes.

El uso de macros, como lo proponen autores como López et al. (2019) y Padín (2007), ofrece un enfoque técnico robusto para abordar la complejidad de la gestión de cuentas de Gift Cards con múltiples transacciones y saldos pequeños. Las macros permiten automatizar la depuración de estos saldos, simplificando el proceso y reduciendo la carga administrativa. Sin embargo, es importante resaltar que la automatización debe ser complementada por un sistema de control y seguimiento que permita verificar la precisión y efectividad de las herramientas implementadas, así como su impacto en la satisfacción del cliente, como lo plantean Pérez Hastamorir (2019) y Quero (2002).

Conclusiones.

- La propuesta de automatización de procesos en la gestión de la cuenta Gift Card representa una solución viable para optimizar el manejo de tareas repetitivas y mejorar la eficiencia general del sistema. Mediante el uso de macros en Excel, es posible reducir el tiempo dedicado a actividades manuales y minimizar errores humanos, lo que, a su vez, incrementaría la precisión de los reportes financieros. La automatización también tiene el potencial de liberar recursos humanos, permitiendo que estos se concentren en áreas más estratégicas y menos operativas, generando un mayor valor agregado para la organización.
- En cuanto a la depuración de saldos no redimibles, la implementación de políticas que permitan la eliminación inmediata de montos pequeños inferiores a \$1,000 COP es fundamental para evitar la acumulación de cifras insignificantes que distorsionan los balances contables. Esta estrategia contribuiría a mejorar la transparencia financiera y facilitar la toma de decisiones basadas en información precisa. No obstante, es necesario considerar el impacto que esta medida podría tener en la percepción de los clientes, especialmente aquellos que pudieran ver como negativo el hecho de perder estos pequeños saldos. Por ello, sería conveniente acompañar la implementación de esta política con estrategias de comunicación claras hacia los usuarios, asegurando que comprendan los beneficios de la depuración para la gestión eficiente de la cuenta.
- Por otro lado, la propuesta de un plan de seguimiento y evaluación es clave para garantizar la efectividad de las medidas implementadas. Un monitoreo constante

- permitirá ajustar las políticas y procesos de acuerdo con los resultados observados en el día a día. Este plan debe ser flexible y adaptarse a los cambios operacionales que pudieran surgir en la organización, permitiendo así la optimización continua del sistema. La capacidad de evaluar de manera regular los indicadores de éxito y detectar áreas de mejora es esencial para que la empresa mantenga su agilidad y capacidad de respuesta ante nuevas necesidades o desafíos financieros.
- El plan de seguimiento proporciona una guía integral para la evaluación de las políticas y procesos de depuración de saldos, con un enfoque en la automatización para mejorar la eficiencia y precisión. La implementación efectiva de macros en Excel, combinada con procedimientos de evaluación rigurosos, permitirá una gestión más eficaz de los saldos y asegurará el cumplimiento de los objetivos financieros. La combinación de monitoreo continuo, análisis de resultados y generación de informes facilitará la identificación de áreas de mejora y la adaptación de las políticas según sea necesario.
 - En conjunto, estas conclusiones reflejan la importancia de integrar tecnología y políticas claras para gestionar de manera óptima las cuentas de Gift Card, asegurando que tanto los procesos como los resultados sean coherentes con los objetivos de la organización. La automatización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la transparencia y la precisión financiera, mientras que un plan de seguimiento adecuado garantiza la sostenibilidad de estas mejoras a lo largo del tiempo.

Referencias

- Bezzone, E. (2015). Sistema de conmutación de tarjetas de regalo (Gift Cards) basado en IPOS. Proyecto final para la obtención de título de Ingeniero en Sistemas Plan 2004. <https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/7074/itg-bezsis018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leal Hortua, A. M. (2020). Propuesta de automatización para bases de datos con macros de Excel en el área de fidelización de Colmédica Medicina Prepagada S.A. (Trabajo de grado). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7293/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- López, N., Vielma, J., López, L. y Montesinos, V. (2019). Uso de macros en Microsoft Excel para analizar estructuras planas. *Revista Internacional de Ingeniería de Estructuras*. 24(1): 123-139. Doi: <http://dx.doi.org/10.24133/riie.v24i1.1169>
- Ortega-Ordóñez, Wilson Alfredo, Pardo-Calvache, César Jesús, & Pino-Correa, Francisco José. (2019). Systematic mapping on the agility evaluation in software development organizations. *Iteckne*, 16(1), 64-76. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.15332/iteckne.v16i1.2162>
- Padín, Lucas. (2007). *Macros Excel: todo el poder de Excel en un solo libro*. Chile: Creative Andina corp.
- Palma Cardoso, E., Alarcón Linares, A. F., & Hernández Pava, E. A. (2018). Diseño de un sistema informático (software) para automatizar los procesos contables en el sector mecánico automotriz del régimen simplificado. *Revista Innova ITFIP*, 2(1),

- 62-70.
- <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/29>
- Parra, M. C. (2023). Optimización de la gestión contable a través de procesos automatizados con Macros en Excel 2016: Un enfoque en Eficiencia y precisión. Corporación Universitaria Remington. <https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/c22e574c-d858-46ed-8f92-98172ff7f6a6/content>
- Perez Hastamorir, Francy Lorena. (2019). Propuesta de creación de un sistema automatizado para la gestión de presupuesto en la empresa Claro Colombia Comcel S.A. y Telmex Colombia S.A. (trabajo de grado). Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Recuperado de: <http://repository.poligran.edu.co/handle/10823/1674>
- Quero, Enrique. (2002). Sistemas Operativos y Lenguajes de programación. Madrid: Editorial Paraninfo
- Riascos Camero, Marcela. (2019). Diseño de un aplicativo en Excel para automatizar la generación de informes de volúmenes de atención en el área de modelos de atención de Colmédica MP, (Trabajo de grado). Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/795>
- Sánchez Tobón, J. P. (2020). Creación de macro para la realización de archivo plano de la empresa. Tesis de pregrado no publicada, Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. <https://repositorio.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/705/Realizacion%20archivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Server, J. A. (2015). Aplicación de pago mediante tarjeta regalo. Trabajo Fin de Grado. Grado en Ingeniería Informática. Universitat Politècnica de València. <https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55578/SERVER%20-%20Aplicaci%C3%B3n%20de%20pago%20mediante%20tarjeta%20regalo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Zanini, Viviana. (2013). Macros en Excel 2013: Programación de aplicaciones con VBA. Red Users Ebooks. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=-hGiDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Anexos

Introduce aquí tablas y figuras (si aplica). También puedes poner algunos datos que consideres necesarios o complementarios en tu trabajo de grado.