

El efectivo se consolida: por qué se necesita gestión predictiva de los ATM

- Los pagos digitales avanzan, pero el efectivo sigue siendo protagonista en España, México y buena parte de América Latina.
- El reto para la banca: Sostener una red de cajeros disponible, eficiente y rentable para mejorar la disponibilidad del autoservicio bancario.

Por Martín Espinel,

Es un hecho: Si bien los pagos digitales crecen aceleradamente, el efectivo se resiste a desaparecer. Es una situación cotidiana que exige a los bancos a repensar cómo deben administrar sus redes de cajeros automáticos, sobre todo porque en nuestro país el 80 por ciento de la población lo usa como medio de pago principal y el 91 por ciento lo utiliza en su gasto diario, según el Banco de México¹.

En consecuencia, para la banca, la red de cajeros automáticos se configura como una infraestructura crítica que garantiza el acceso al efectivo y la presencia física de las entidades, tal como sucede en nuestro país, en donde el 83% de los municipios cuenta con al menos un cajero automático, lo que garantiza cobertura en localidades donde reside el 99% de la población adulta, según el Panorama de Inclusión Financiera de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)².

Una red bajo presión

Sin embargo, mantener la disponibilidad del dinero tiene un costo que va mucho más allá de la reposición de billetes. Existen procesos menos visibles que impactan en la rentabilidad de la red:

- **Planificación:** Reposiciones basadas en calendarios fijos generan intervenciones innecesarias.
- **Logística:** Rutas no optimizadas elevan costos y urgencias.
- **Capital:** Exceso de efectivo inmovilizado bloquea recursos financieros.
- **Operaciones:** Análisis manual y decisiones fragmentadas sobrecargan equipos.
- **Servicio:** La gestión reactiva de incidencias deteriora la experiencia del cliente.

Por ello, el concepto de “cash management”, o gestión de efectivo, que aplica en este entorno, deja de ser solo una función logística y se convierte en una palanca de eficiencia y de continuidad del servicio, con tres objetivos que deben cumplirse:

- Garantizar efectivo en donde hay demanda real.
- Reducir intervenciones y costes logísticos y administrativos innecesarios.
- Evitar el exceso de capital inmovilizado en los cajeros.

El coste que no aparece en la factura del transporte

Igualmente, en una red compleja, parte de la ineficiencia se genera antes y después de cada reposición de efectivo: en frecuencias de servicio que no responden a la demanda real, en visitas innecesarias o intervenciones urgentes, en capital inmovilizado innecesariamente y en equipos que dedican tiempo a revisar datos, coordinar incidencias y corregir desviaciones manualmente.

Lo anterior consume recursos que rara vez aparecen en una partida presupuestaria específica, pero

¹ Banco de México (Banxico), Estudio Cuantitativo y Cualitativo sobre Efectivo 2024; cifra de uso como medio de pago principal según Banxico, citada en AMVO, “Tendencias de Pago en México para 2025”.

² INEGI y Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024.

que erosionan la eficiencia global de la red. Hacerlos visibles —y convertirlos en decisiones accionables— es precisamente el objetivo de un enfoque predictivo.

De la reacción a la anticipación

Los modelos tradicionales de cash management se apoyan en reglas estáticas, históricos de consumo y revisiones manuales, y muestran sus límites cuando la red crece o la demanda cambia. Esto genera tres efectos:

- Menor capacidad de anticipación, porque el problema se detecta cuando ya afecta al servicio.
- Sobredimensionamiento, ya que para evitar el cash-out se carga más efectivo del necesario.
- Una mayor carga operativa: los equipos deben corregir desviaciones que podrían prevenirse.

El cash management predictivo invierte esa lógica apoyándose en cuatro capacidades:

- Visibilidad centralizada para conocer en tiempo real los niveles de efectivo; el consumo, las anomalías y el comportamiento de cada ubicación, sin tener que analizar datos aislados.
- Predicción, para anticipar cómo varía la demanda según el cajero, el día, la estacionalidad o eventos locales, en lugar de planificar solo con datos históricos.
- Optimización, que traduce esa previsión en frecuencias, importes y prioridades de reposición ajustados a la realidad de cada punto.
- Integración: el efectivo aporta más valor si se gestiona dentro de una misma plataforma, junto con la disponibilidad técnica, la monitorización y la experiencia de cliente.

El efectivo como fuente de inteligencia operativa

Desde luego, no solo se trata de reducir el número de reposiciones, sino en convertir la gestión del efectivo en una fuente de inteligencia sobre el conjunto de la red. Una entidad que gestiona sus cajeros con datos, identifica patrones, prioriza intervenciones y adapta recursos a la demanda real, para pasar de tareas correctivas a una gestión más estratégica del canal. El efectivo ya no es un costo, sino solo en otra variable dentro del rendimiento global de la red.

Un paso necesario, no opcional

Ante el escenario de que el efectivo continuará siendo relevante para consumidores, comercios y entidades financieras, el hecho de sostener una red de cajeros disponible y eficiente exige superar los modelos basados en calendarios fijos, umbrales estáticos y decisiones manuales, que ya no se adaptan, requieren un entorno de demanda variable y presionan los costos

Para las entidades que buscan modernizar sus canales de autoservicio, la gestión predictiva del efectivo no es una mejora incremental: es un paso necesario hacia una red ATM más eficiente, resiliente e inteligente.

En Auriga trabajamos con entidades financieras que avanzan en esta dirección, integrando software de gestión, monitorización, datos y capacidades predictivas dentro de un enfoque omnicanal y multivendedor. Es el caso de WWS Cash Management, que ayuda a administrar integralmente la gestión del efectivo en cada cajero, combina previsiones de demanda, factores de localización y criterios operativos para aumentar la disponibilidad del autoservicio y reducir costos asociados a su gestión.