

Arqueo de Caja

- [Cómo hacer un arqueo de caja \(Cierre de caja\)](#)
- [Cómo consultar el estado de la caja sin cerrar](#)
- [Opciones avanzadas del arqueo de caja](#)
- [FAQ Caja – Consultas y diferencias habituales](#)

Cómo hacer un arqueo de caja (Cierre de caja)

El arqueo de caja es el proceso que permite comprobar que el dinero registrado en el sistema coincide con el dinero real que hay en la caja al final del turno o del día.

También se conoce como **cierre de caja**.

¿Para qué sirve?

Se utiliza para:

- comprobar el efectivo real en caja
- verificar que no existen descuadres
- registrar diferencias entre sistema y dinero físico
- cerrar una sesión de caja
- establecer el cambio inicial para la siguiente sesión

Qué incluye el arqueo

En el arqueo se tienen en cuenta:

- Ventas realizadas (agrupadas por forma de pago: efectivo, tarjeta, etc.).
- Pagos realizados desde caja.
- Ingresos manuales.
- Cobros a cuenta de clientes.
- Cambio inicial.
- Retiradas de efectivo.

Relación con el Análisis de Ventas

El arqueo de caja muestra el resultado de una sesión concreta de caja.

No permite:

- consultar periodos largos (meses, trimestres...)
- comparar varios días
- obtener listados detallados o personalizados

Para consultas como:

- ventas por días
- totales por tarjeta o efectivo en un periodo
- informes o listados

debe utilizarse el módulo **Análisis de Ventas**.

Cómo acceder al arqueo

1. Ir a la pantalla principal.
2. Entrar en **Control y Gestión**.
3. Seleccionar **Arqueo de Caja**.

Formas de realizar el arqueo

Existen dos formas:

- Arqueo simple (No contar).
- Arqueo recomendado (Contar caja).

Arqueo simple (No contar)

Es la forma rápida de cerrar la caja sin contar físicamente el dinero.

Pasos:

1. Dentro de Arqueo, pulsar **F2 - No Contar**.
2. El sistema mostrará los totales.
3. Revisar el campo de cambio siguiente.
4. Pulsar **F8 - Finalizar arqueo**.
5. Elegir si se desea imprimir:
 - Ticket
 - Listado
 - O no imprimir

Importante:

Este método no guarda información de descuadres si existen. No es el sistema recomendado.

Arqueo recomendado (Contar caja)

Es la forma aconsejada porque permite registrar correctamente el efectivo y los descuadres.

Pasos:

1. En la pantalla de Arqueo, introducir en el apartado **Contar Caja** la cantidad de cada tipo de billete y moneda.
2. Pulsar **F5 - Arqueo**.
3. Revisar los totales y el descuadre.

4. Confirmar el cambio siguiente si es necesario.
5. Pulsar **F8 - Finalizar arqueo**.
6. Elegir tipo de impresión.

Sobre el descuadre

El sistema puede mostrar:

- Descuadre con cambio.
- Descuadre sin cambio.

El resultado dependerá de si se ha contado o no el cambio inicial junto con el efectivo.

Si el conteo es correcto, el descuadre debe coincidir con la lógica del cambio anterior.

Información importante

- El arqueo corresponde a una sesión concreta de caja
- El efectivo mostrado depende de los movimientos registrados (ventas, pagos, ingresos...)
- Si no se realiza conteo, no se detectan errores reales
- El cambio inicial influye en el resultado final
- El sistema permite cerrar caja aunque exista descuadre

Situaciones habituales

El efectivo no cuadra con la caja

Puede deberse a:

- errores al contar el dinero
- no haber incluido el cambio inicial
- pagos o retiradas no tenidas en cuenta
- cierres realizados sin contar

Hay importes de otros días en la caja

Puede ocurrir si:

- la caja no se cerró correctamente
- se han acumulado movimientos de varias sesiones

La caja no coincide con el análisis de ventas

El arqueo y el análisis de ventas no siempre muestran lo mismo:

- el arqueo incluye movimientos de caja (pagos, retiradas, cambio...)
- el análisis muestra únicamente ventas

El descuadre no es cero

Puede ser normal si:

- el conteo no coincide con el dinero real
- hay errores manuales
- falta incluir algún movimiento

Preguntas habituales

¿Cómo hacer un cierre de caja?

Accede a Arqueo de Caja y finaliza el proceso con F8.

¿Es obligatorio contar la caja?

No, pero es recomendable para detectar descuadres.

¿Por qué no cuadra la caja?

Porque el dinero real no coincide con el sistema o faltan movimientos.

¿Cómo ver lo cobrado en efectivo o tarjeta?

El arqueo muestra un resumen, pero para análisis detallado se debe usar el módulo de Análisis de Ventas.

¿Cómo ver la caja por días o periodos?

El arqueo solo muestra una sesión. Para periodos se debe usar Análisis de Ventas.

Cómo consultar el estado de la caja sin cerrar

Las consultas de caja permiten ver la situación actual sin realizar un arqueo.

Sirven para comprobar cómo va el día en cualquier momento.

Qué información muestra

- Total de ventas por forma de pago.
- Pagos e ingresos realizados.
- Saldo actual de caja.
- Detalle de movimientos del día.

Cómo acceder

1. Ir a **Control y Gestión**.
2. Acceder a Caja.
3. Pulsar **F1 - Info Caja**.

Desde esta pantalla:

- Se puede ver el resumen general.
- Desde la pestaña **Detalle del arqueo** se puede consultar cada movimiento individual.

Esta consulta puede realizarse tantas veces como se necesite durante el día.

Opciones avanzadas del arqueo de caja

Ver arqueos anteriores

Para visualizar, imprimir o consultar arqueos de otros días o días anteriores:

- Dentro de Arqueo, pulsar **F9 – Anteriores**.
- Seleccionar el arqueo que se desea consultar.
- Pulsar **Intro** para visualizarlo.
- Desde esa pantalla también es posible imprimir el arqueo si es necesario.

Consolidar arqueos

Permite ver varios arqueos como si fueran uno solo.

1. Pulsar **F10 – Consolida Arqueos**.
2. Indicar el intervalo de números de arqueos.
3. Se mostrarán los datos consolidados.
4. Se puede volver a imprimir.

Imprimir detalles del arqueo

Desde la pantalla de detalles:

- Pulsar **F7 – Imprimir**.

Ver detalle del cambio entregado

Desde la pantalla de detalle del arqueo es posible consultar el desglose del cambio entregado en las operaciones realizadas.

Este detalle es útil para comprobar el efectivo entregado sin necesidad de revisar o reimprimir tickets.

Definir cambio inicial

1. Acceder a **F1 – Info Caja**.
2. Pulsar **F6 – Def. Cambio**.
3. Introducir el importe de cambio inicial.

Este acceso puede estar protegido por clave.

El cambio inicial definido para un terminal es el mismo para todos sus turnos.

Arqueo con Cajón Inteligente

Si se utiliza cajón inteligente:

- Los arquezos siempre se realizan del terminal completo.
- No se pueden hacer por turno individual.
- Las cantidades de “Contar Caja” se rellenan automáticamente.
- Se puede consultar el estado con **F6 - Ver CashKeeper**.
- Pagos e ingresos pueden gestionarse directamente desde el dispositivo.

FAQ Caja – Consultas y diferencias habituales

Este documento recoge preguntas frecuentes relacionadas con posibles diferencias entre los datos mostrados en los tickets de caja y en distintos listados de ventas del sistema.

¿Por qué hay diferencias entre los tickets de caja y el listado contable de ventas?

Puede haber diferencias porque los tickets de caja y el listado contable utilizan información distinta del sistema.

Los **tickets de caja** muestran las operaciones registradas en el terminal de venta en el momento en que se realizan.

Por ejemplo, pueden incluir operaciones como ventas, albaranes, pagos o ingresos.

El **listado contable de ventas** muestra las ventas registradas en la contabilidad del sistema. En este listado las operaciones pueden agruparse o registrarse de forma distinta según el tipo de venta o la forma de pago.

Por ejemplo, cuando se factura un albarán creado anteriormente, esa facturación aparece en el listado contable. Sin embargo, el albarán original no aparece como venta en ese listado.

Por este motivo, el número de tickets o el volumen total de ventas puede no coincidir exactamente entre ambos listados.

Otras formas de preguntar lo mismo

- ¿Por qué no coinciden los tickets de caja con el listado contable?
- ¿Por qué el número de tickets es distinto al listado contable?
- ¿Por qué el volumen de ventas de los tickets no coincide con el listado contable?
- ¿Por qué hay diferencia entre los tickets de caja y la contabilidad?
- ¿Por qué las ventas de caja no coinciden con el listado contable?

¿Por qué no coincide el efectivo de ventas de caja con el efectivo del análisis de ventas?

Si el efectivo de **caja** no coincide con el efectivo mostrado en el **análisis de ventas**, revisa las siguientes situaciones habituales:

- **La caja incluye ventas de varios días.**

Si la caja no se ha cerrado al finalizar la jornada, puede acumular ventas de días anteriores.

- **La caja se ha cerrado antes de finalizar las ventas del día.**

En ese caso, las ventas realizadas después del cierre no aparecen en esa caja.

- **El periodo que se está revisando no es el mismo.**

La caja puede estar mostrando un periodo distinto al seleccionado en el análisis de ventas.

- **Se están comparando datos de cajas diferentes.**

Si existen varios terminales o cajas, es posible que el análisis incluya ventas que no pertenecen a la misma caja.

Si alguna de estas situaciones se produce, el efectivo mostrado en caja puede no coincidir con el efectivo que aparece en el análisis de ventas.

Otras formas de preguntar lo mismo

- ¿Por qué no coincide el efectivo de caja con el efectivo del análisis de ventas?
- ¿Por qué el efectivo de ventas de caja es distinto al del análisis?
- ¿Por qué el efectivo de caja no cuadra con el análisis de ventas?
- ¿Por qué hay diferencia entre el efectivo de caja y el efectivo de ventas?
- ¿Por qué el efectivo que aparece en caja no coincide con el análisis?

¿Cómo obtener un listado de cajas diarias en Excel?

El sistema no dispone de un listado detallado de cajas diarias que permita obtener el desglose completo por periodos (como trimestres) en formato Excel.

Qué se puede consultar

Desde el sistema es posible obtener información de los cierres de caja, que incluye:

- Fecha del cierre
- Número de arqueos
- Terminal

Este listado permite revisar los cierres realizados, pero no ofrece un desglose detallado de cada caja ni permite aplicar filtros por trimestres.

Alternativa recomendada

Si necesitas obtener información por periodos (por ejemplo, primer trimestre) y exportarla a Excel, puedes utilizar:

Control y Gestión → Análisis Estadísticos → Análisis de Ventas

Desde esta opción podrás:

- Filtrar por rango de fechas
- Agrupar la información (por ejemplo, por día)
- Exportar los resultados a Excel

Importante

El análisis de ventas muestra información agregada de ventas, pero **no sustituye el detalle de los cierres de caja**, ya que se trata de funcionalidades diferentes dentro del sistema.

Otras formas de preguntar lo mismo

¿Cómo sacar las cajas diarias en Excel?

¿Se puede exportar el arqueo de caja a Excel?

¿Puedo obtener las cajas por trimestre?

¿Cómo ver los cierres de caja en Excel?

Informe diario de cajas

Si necesitas consultar un informe diario de cajas o revisar varios arqueos agrupados, puedes hacerlo desde:

Arqueos de caja → F9 Anteriores → F10 Consolida arqueo

Desde esta opción podrás:

Seleccionar por fechas
Filtrar por números de arqueo
Consultar varios cierres agrupados
Revisar información consolidada de caja

Importante:

Esta opción permite consultar y consolidar arqueos realizados, siendo una alternativa útil para revisar cajas diarias o periodos concretos.

Y aquí sí añadiría frases de entrenamiento porque es una consulta muy habitual y además el agente puede confundirlo con análisis de ventas.

Intención: Informe diario de cajas

Frases de entrenamiento:

- informe diario de cajas
- listado diario de caja
- ver cajas diarias
- sacar cajas diarias
- informe de arqueos
- listado de arqueos
- consultar arqueos anteriores
- consolidar arqueos
- informe consolidado de caja
- ver cierres de caja
- cajas por fechas
- arqueos por fechas
- listado de cierres de caja
- sacar informe de caja
- ver cajas anteriores
- consultar cajas antiguas
- listado de cajas por día
- informe de cierres diarios
- arqueos diarios
- cajas diarias en sistema

Para consultar un informe diario de cajas o revisar varios arqueos agrupados:

Ruta:

Arqueos de caja → F9 Anteriores → F10 Consolida arqueos

Desde esta opción podrás:

Seleccionar arqueos por fechas

Filtrar por número de arqueos

Consultar varios cierres agrupados

Revisar información consolidada de caja

Esta opción es útil para consultar cajas diarias o revisar periodos concretos de arqueos.