



Universidad de Guanajuato
División de Ciencias Sociales y Administrativas

Descripción y mejora del puesto de trabajo: Operación de la empresa Usacredit SA de
CV SOFOM ENR.

Informe de Ejercicio Profesional para obtener el título de Licenciada en
Administración

Nayeli del Carmen Mendoza Cabrera.

Director: Dr. Roberto Godínez

Celaya, Guanajuato abril 2023.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1: INFORMACIÓN PERSONAL	5
CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Filosofía organizacional	6
2.3. Tamaño y ubicación.....	7
2.4. Organigrama.....	8
2.5. Procesos de Operación.....	9
CAPITULO 3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA	10
3.1. Aplicación de metodología FODA.....	10
3.1.1. Factores Internos	10
3.1.2. Factores Externos.....	12
3.2. Análisis del área al momento de tomar el puesto	12
CAPITULO 4. DESCRIPCION DEL PUESTO.....	13
4.1. Metas o Indicadores de Desempeño.....	18
4.1.1. Metas.....	18
4.1.2. Indicadores de Desempeño.....	18
CAPITULO 5. ÁREA DE OPORTUNIDAD PARA EL CRECIMIENTO PERSONAL.....	20
5.1. Fortalezas Personales y profesionales	20
5.2. Debilidades personales y profesionales.....	21
5.3. Plan de acción a corto plazo relacionado con las debilidades personales y profesionales.	21
CAPITULO 6. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.....	22
6.1. Para la empresa.....	22
6.2. Para el puesto.....	25
CAPITULO 7. CONCLUSIONES (Y DISCUSIÓN).....	26
Bibliografía	27

INTRODUCCIÓN

Dentro de USACREDIT S.A DE C.V. SOFOM. ENR. me he desempeñado durante los últimos cuatro años como encargada del puesto de operación, donde he tenido la oportunidad de realizar y determinar diversos parámetros que permitan eficientar y asegurar la correcta realización y gestión de las operaciones de crédito.

De forma especial durante los últimos dos años USACREDIT ha experimentado un importante crecimiento, teniendo presencia en diferentes municipios, ampliando su posicionamiento y colocación con nuevos clientes. Como parte de estos importantes cambios el departamento de operación no ha sido la excepción, la actualización y adecuación a los procesos del área operativa ha impactado a los parámetros ya establecidos, teniendo como principales cambios:

Mantener en operación permanente los procedimientos y sistemas de cartera, vigilando el cumplimiento de criterios de oportunidad, exactitud y confiabilidad previstos en la normatividad aplicable.

- Garantizar que las cifras registradas en los sistemas de cartera correspondan a las registradas en la Contabilidad General.
- Diseñar y mantener en operación sistemas de consulta de Información sobre saldos de operaciones de crédito.
- Verificar que se registren las actividades de recuperación de las operaciones de crédito.
- Mantener en operación y actualización los procedimientos y sistemas de cartera, conforme a las sanas prácticas bancarias y conforme a los criterios establecidos por la CNBV.
- Integrar y enviar a Contabilidad, para su registro y custodia, la información de las operaciones derivadas de las operaciones de crédito.
- Actualizar los precios y tasas en los sistemas informáticos para efectos de validaciones de créditos.

- Solicitar los recursos financieros para las operaciones de crédito, y notificar de la recuperación de los mismos.
- Informar a la Mesa de Control los recursos financieros desembolsados y recuperados.
- Elaborar los estados de cuenta de los créditos otorgados.
- Supervisar el cierre diario de operaciones mediante las conciliaciones de operaciones de crédito contra los registros contables.

Como licenciada en administración dentro de estas actividades he establecido un enfoque sistémico para poder interconectar estas actividades que en la práctica se ejercen por una misma persona, con la finalidad de generar información que sirva a la gerencia para la toma de decisiones. Dentro de estas actividades he podido aplicar mis conocimientos como elaboración de procesos, estadísticas, análisis financieros, contabilidad, planeación, administración de cartera, facturación e informes para la toma de decisiones.

Durante el desarrollo de este trabajo se detallan las actividades realizadas dentro del departamento de Operación de la empresa USACREDIT, para poder ser evaluados de acuerdo a las necesidades de la compañía para la generación de información para toma de decisiones, mejora continua, administración y gestión de procesos.

CAPÍTULO 1: INFORMACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL

Mi nombre es Nayeli Del Carmen Mendoza Cabrera, oriunda de Salvatierra, Gto., actualmente tengo 30 años, mi educación superior ha sido dentro de la Universidad de Guanajuato. En preparatoria decidí que las áreas económico administrativas se ajustaban a mis capacidades y mi proyecto de vida, por lo que orientada hacia este esquema fue que elegí la carrera de licenciatura en administración, eligiendo el Campus Celaya-Salvatierra, para formarme como profesionista. A finales de 2018 concluí mis estudios, y formalmente comencé mi vida profesional, si bien con anterioridad había generado experiencia profesional como Practicante en la empresa Vivitare Constructora Inmobiliaria, como Auxiliar en RRHH, Supervisora en la empresa de Seguridad Privada SPASS y posteriormente para la empresa USACREDIT como practicante en el área de contabilidad en 2017. De esta manera fue que comencé a desarrollarme profesionalmente, con el objetivo de seguir creciendo, aprendiendo y siempre buscando nuevos retos. Como he mencionado, actualmente laboro para USACREDIT S.A DE C.V. SOFOM ENR., siendo fielmente encargada del Puesto de Operación a partir de agosto de 2018.

CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

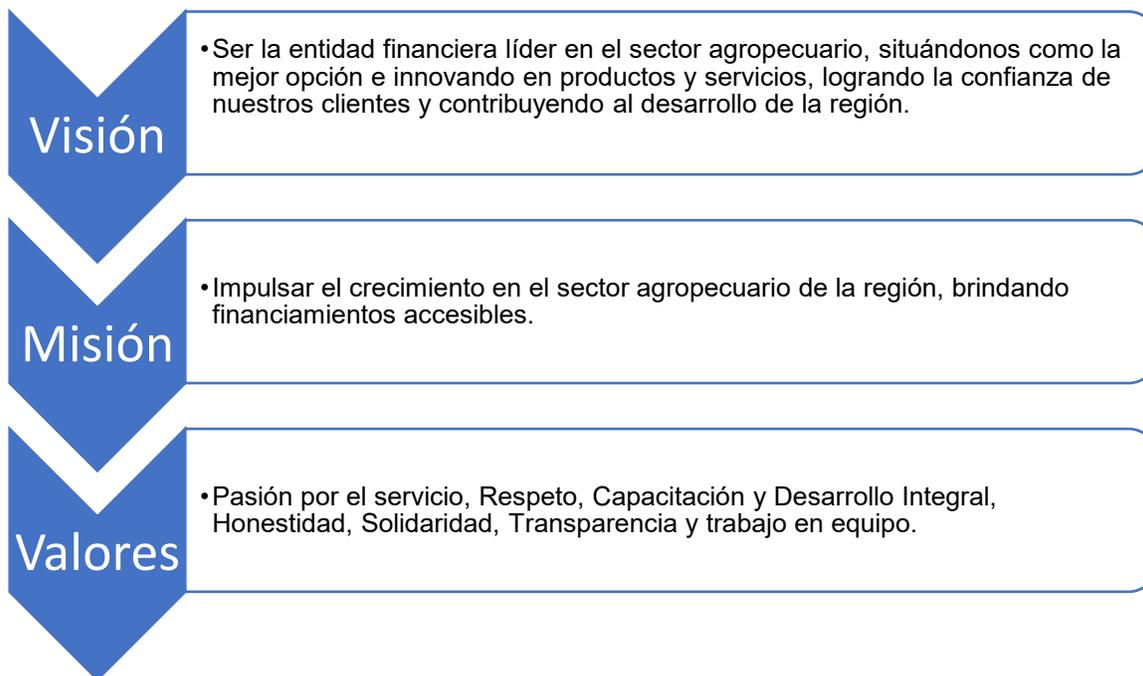
2.1. Antecedentes

USACREDIT es una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, la cual realiza operaciones de crédito para cualquier fin lícito desde el año 2008, como una fuente alternativa de financiamiento a sus clientes, sean Personas Físicas con actividad empresarial o Morales, teniendo como objetivo principal el apoyo al desarrollo agropecuario de la región, distinguiéndose de la competencia por la flexibilidad de ajustarse a las necesidades del cliente con un proceso ágil y oportuno.

2.2. Filosofía organizacional

Como una empresa plenamente constituida, USACREDIT cuenta con una filosofía organizacional que le ha permitido crecer y generar un ambiente laboral que permita a sus colaboradores sentirse parte de una gran familia.

A continuación, se presenta en la Ilustración 1, la filosofía organizacional plasmada en su Manual de Organización.



En USACREDIT estamos interesados en que nuestros clientes cuenten con una correcta y completa educación financiera que les ayude a tomar las mejores decisiones con el propósito de que utilices de la mejor forma posible los productos y servicios financieros para lograr unas finanzas más sanas que conlleven a mejorar tu calidad de vida. Además de cumplir con los lineamientos que nos marca la CONDUSEF en la Disposición Cuarta fracción XIII y en la Sexta disposición fracción I. Pretendemos que nuestros clientes y prospectos en la zona geográfica del Bajío Mexicano y en general, conozcan cuando menos de manera general que es la cultura financiera; en materia de crédito conozcan cómo se calculan las tasas de interés, como se otorga el crédito en el sistema financiero y los destinos de crédito de manera general. Buscamos que se auxilien de este material para cuidar su buro personal y que al tramitar el crédito sepan de antemano cuanto pueden solicitar y pagar, cuidando así no sobre endeudarse y liquidar tranquilamente el crédito que obtengan.

2.3. Tamaño y ubicación

La secretaria de Economía en diciembre de 2002, estableció de manera oficial el número de empleados como criterio para estratificar a las empresas por tamaño, de acuerdo a los siguientes parámetros (INEGI, 2009):

TAMAÑO	SECTOR		
	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE EMPLEADOS		
	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
MICRO	0 A 10	0 A 10	0 A 10
PEQUEÑA	11 A 50	11 A 30	11 A 50
MEDIANA	51 A 250	31 A 100	51 A 100

Ilustración 2: parámetros de la secretaria de Economía para determinar el tamaño de las empresas en México.

USACREDIT es una empresa dedicada a los servicios financieros agrícolas, y cuenta actualmente con una plantilla de 22 empleados, lo que la posiciona como una pequeña

empresa, ubicada principalmente en el municipio Celaya, pero con presencia en todo el estado de Guanajuato.

2.4. Organigrama

La estructura organizacional de USACREDIT se describe en la siguiente ilustración:

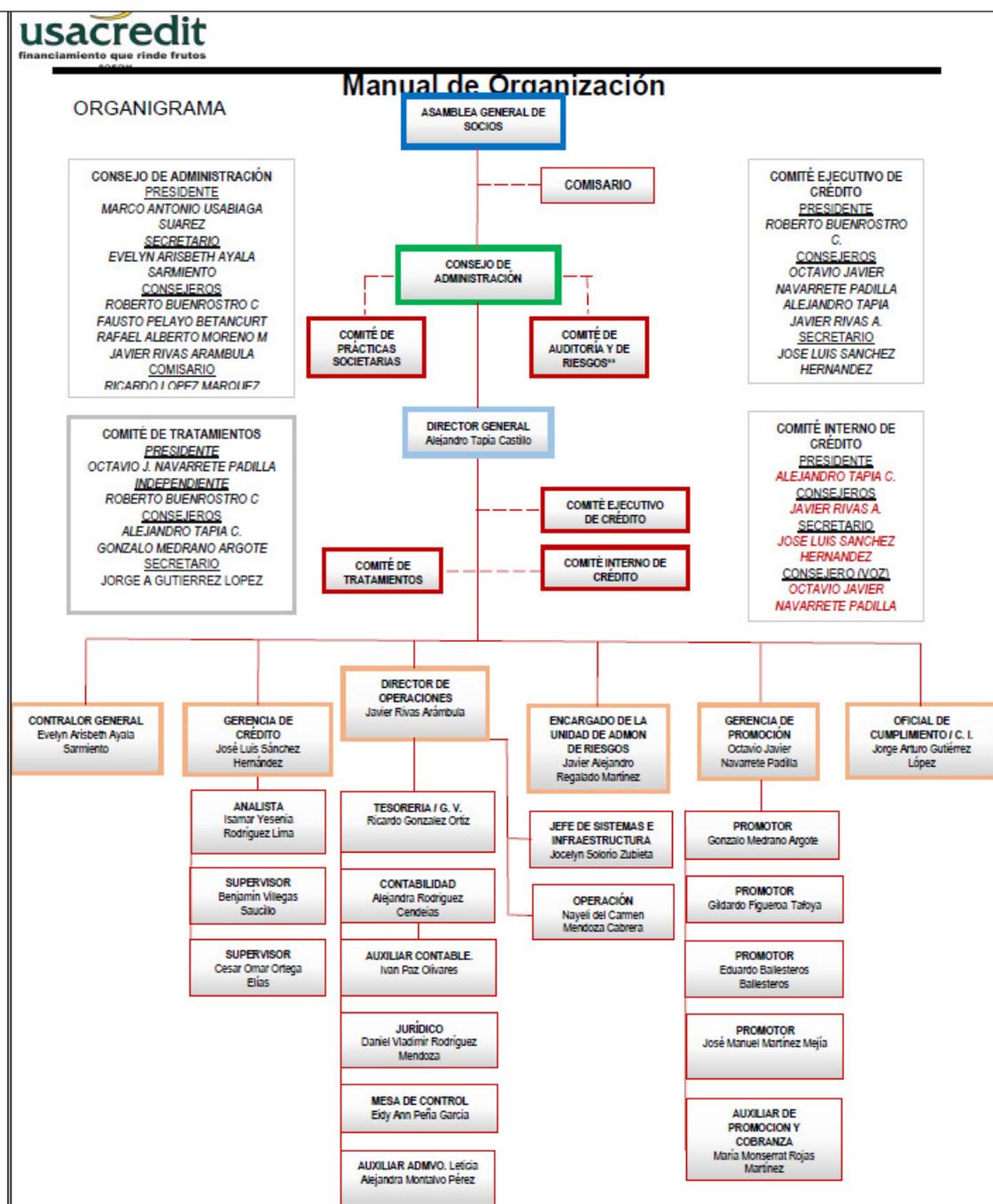
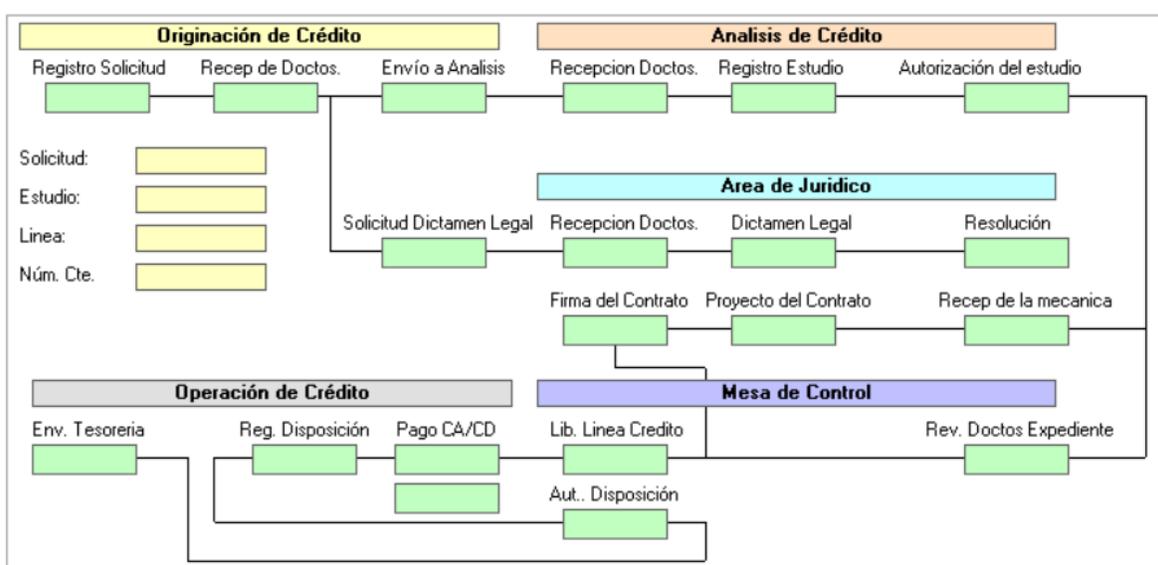


Ilustración 3: Organigrama de USACREDIT de acuerdo con su Manual de Organización.

2.5. Procesos de Operación

USACREDIT cuenta con una red de proceso en constante desarrollo y actualizaciones, esto debido a las necesidades tan cambiantes a las que ha estado sometida, a continuación, la Ilustración 4, presenta la red de procesos de USACREDIT, que nos permite visualizar de forma general el funcionamiento orgánico de la empresa



De manera más detallada, la Ilustración 4 muestra el proceso operativo de la empresa, el cual comienza con la recepción y registro de la solicitud de crédito, generando entradas a través de solicitudes de estudios socioeconómicos, perfil transaccional, presentación del cliente y su historial crediticio entre el cliente y el área de promoción principalmente. En el área de crédito es donde se lleva a cabo el análisis cualitativo de la información obtenida, y la revisión y liberación de resultados, generando salidas a través de resultados de los análisis y estudios crediticios a nuestros nuevos clientes y usuarios.

Debido al giro de la compañía, el área de operación funciona como área de gran importancia y alto grado de responsabilidad en apoyo para la empresa siendo de vital

importancia ya que proporciona la información, resultados, nuevos enfoques analíticos y bases para el proceso de toma de decisiones.

CAPITULO 3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Aplicación de metodología FODA

Este análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) tiene como objetivo identificar los factores internos y externos que juegan a favor o en contra de una organización, en este informe en específico de USACREDIT.

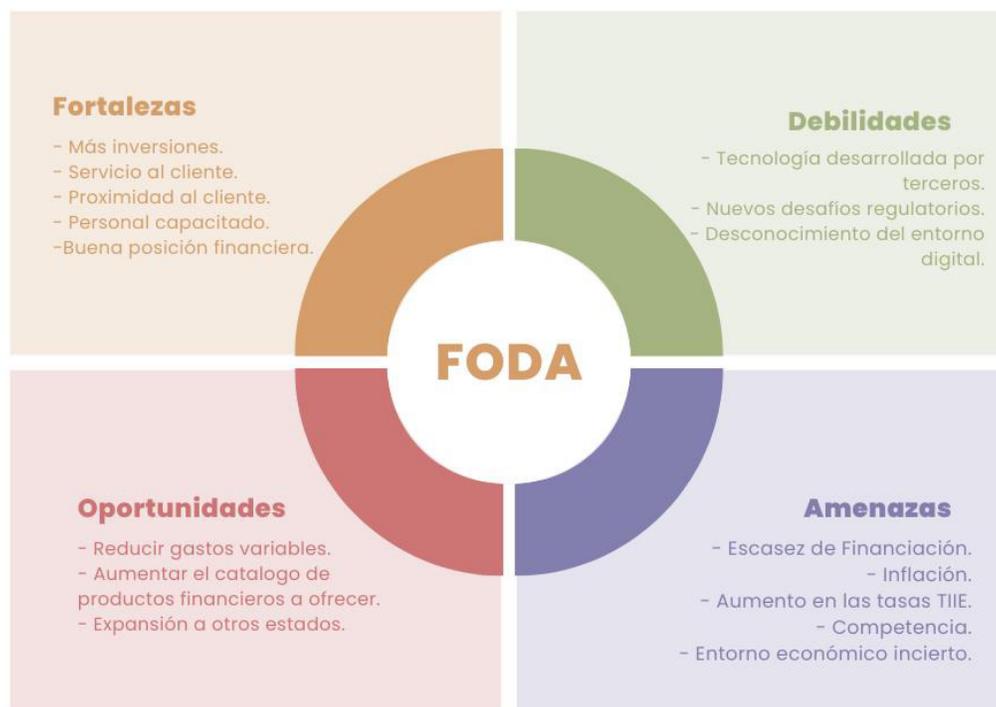


Ilustración 5: resumen de análisis FODA

3.1.1. Factores Internos

Dentro de los factores internos del análisis FODA encontramos las fortalezas y debilidades, dentro de sus fortalezas, USACREDIT es una empresa de más de 8 años de

experiencia en el mercado financiero rural y agrícola, esta experiencia le ha valido la preferencia de los usuarios (agricultores, empresas, pymes), con los que ha creado lazos de confianza, cooperación y trabajo en equipo. Al ser una empresa con capacidad de cobertura, ha expandido su mercado, creando **vínculos con grandes empresas y fondos de gobierno**, con las que de manera periódica realizan estudios, recomendaciones, mejoras de procesos y capacitaciones a empleados o espacios. USACREDIT se ha distinguido por ser una empresa preocupada por la **mejora continua**, no solo en cuanto al proceso operativo, si no en atención al cliente, contando con personal que brinda confianza a quienes asisten a nuestra sucursal, generando procesos de calidad para el mejor control y registro de sus procesos operativos, a fin de generar una memoria que permita a empleados actuales o futuros realizar sus actividades conforme a lo establecido.

Sin embargo, como cualquier empresa, cuenta con debilidades que entorpecen el proceso o funcionamiento de la organización, USACREDIT es una empresa apoyada principalmente por FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura) además de un comité y un grupo de inversionistas que definen los límites para la toma de decisiones lo que hace que algunas veces se vuelva confusa la decisión final a tomar o, la delegación de actividades a miembros de la empresa que por la definición de sus puestos no son aptos o no están capacitados para el desarrollo de las mismas, lo que genera que en la práctica esas actividades sean realizadas por otros colaboradores aumentando su carga de trabajo, los **nuevos desafíos regulatorios** se derivan también primer elemento, ya que la toma de decisiones suele quedarse en la esfera de inversionistas, y no se expresan o comunican a los colaboradores de una manera formal, clara y eficiente, lo que provoca confusión entre los empleados, otra debilidad importante es la **falta de seguimiento en acuerdos y/o estrategias**, se toman decisiones basadas en mejoras continuas, programación de actividades, establecer reglas entre otras, mediante registro por escrito de actividades, sin embargo después de llegar a esos acuerdos el seguimiento que se le da a los mismo se deja descuidado, se da por hecho que no habrá errores o dudas, limitando la actividad a la planeación, implementación y operación.

3.1.2. Factores Externos

En lo que respecta a los factores externos tenemos las oportunidades y las amenazas, ambas provienen del exterior, es decir, que la organización no tiene control, de manera especial estos dos últimos años y medio de contingencia ambiental por COVID 19, ha sido un reto para las organizaciones, para USACREDIT no ha sido la excepción, fue un elemento que fungió en contra, como parte de las oportunidades, esta contingencia permitió ampliar los servicios ofertados, ofreciendo prorrogas de vencimientos a corto plazo, reestructuración de créditos, condonaciones de intereses moratorios, quitas, y castigos. a los clientes más aliados y/o en su caso en problemas causados por el covid-19, entre otros. Esto haciendo el departamento de operaciones uno de los más fuertes y críticos durante este proceso ya que al hacer procesos poco utilizados se tendría una responsabilidad superior sobre las decisiones tomadas bajo esto conceptos.

3.2. Análisis del área al momento de tomar el puesto

El departamento de Operación espera ordenar y sistematizar sus esquemas de trabajo que, a pesar del crecimiento y las innovaciones, se han mantenido en un estilo de gestión moderado, que se ha ido automatizando y mejorando el tiempo invertido en cada tarea para que sea posible sostenerse el puesto con resultados exitosos. Me he fijado este objetivo como compromiso de mejora interna, dentro del puesto de Operación como instrumento para aumentar la satisfacción de las expectativas del cliente y como estrategia de proyección y conquista de nuevos objetivos planteados por la Dirección de Operación, para darle un valor agregado al puesto. En tal sentido he asumido el firme propósito de trabajar, corregir, instaurar y mejorar los aspectos necesarios para llegar exitosamente a la meta fijada; teniendo en cuenta que, por tratarse de una empresa de servicios, las personas que la integran son la clave para la consecución de una mejora que repercuta en la productividad.

CAPITULO 4. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Este análisis de puesto me ayudará a tener una visión completa de una de las funciones y actividades del puesto de Operación existente en tu Usacredit, tanto desde un punto de vista organizacional como personal.

Información General:

1. Nombre	Nayeli Mendoza Cabrera
2. Empresa	Usacredit SA de CV SOFOM ENR
3. Departamento	Dirección de Operaciones

Ubicación del puesto.

1. Título del puesto:	Operación
2. Núm. de Personal a su cargo:	0
3. Puestos bajo su mando:	0
4. Cargo del jefe inmediato:	Director de Operaciones
5. Reporta además a:	Contabilidad
6. Ubicación en el organigrama	Mando medio

Objetivo general del puesto:

Elaborar procesos inherentes a la administración, aplicando las normas y procedimientos determinados en los documentos internos existentes de la institución, obteniendo, actualizando y desarrollando la información y documentación necesaria, revisando y generando informes contables financieros y de toma de decisiones y cierres mensuales. Además de lograr resultados eficientes y prestar un servicio eficaz.

Descripción de las tareas del puesto

Diariamente:	Hrs. De tiempo Aplicado
Elaborar y generar los comprobantes contables de los ingresos del día	1
Generar y contabilizar los pagos a fondeadores y demás pasivos	1/2
Elaborar la solicitud de fondeo de FIRA para dispersiones a clientes	1
Llevar el registro diario de disposiciones, pagos e ingresos.	1
Registrar información de la operación diaria mediante la actualización de archivos informáticos.	1
Gestionar reportes, informes, conciliaciones y cierres bancarios, facturación	2
Monitorear el comportamiento de la cartera activa y pasiva	1/2
Asegurar la disponibilidad de los recursos de FIRA	1/2

Mensualmente:	
Elaborar cierre de mes.	2
Elaboración de conciliaciones	1
Verificar que los pagos se realicen oportunamente para evitar recargos por desfasamiento.	1
Cálculo de intereses, próximos pagos y revisión del comportamiento de la cartera para el correcto funcionamiento. Apoyo en la migración y llenado de layouts, para cambio de sistema operativo.	2

Esporádicamente:	
Solicitud de cotizaciones, adquisiciones y documentación requerida para fondeos y/o pagos.	1
Reemplazar al encargado del área de sistemas en caso de ausencia o requerimiento	8
Solicitar documentación requerida a los promotores para realizar el registro de las disposiciones pendientes.	1
Encargarse de los preparativos de los reportes de fin de mes.	1
Elaboración y seguimiento de la rendición de pagos de pasivos.	1
Ordenar, actualizar y archivar los documentos de las operaciones.	1
Mantener actualizados los documentos requeridos por las entidades que nos financian y entregar a estos que lo requieran.	1
Administrar los informes generales FND	1
Otras obligaciones:	
Colaborar en otras labores asignadas por su jefe inmediato.	5

Relaciones internas:

Con quién	Area	Frecuencia	Motivo
Eidy Ann Peña Garcia	Tesorería	Diario	<ul style="list-style-type: none"> Pago de pasivos Disposiciones Autorización de fondeos
Verónica Ayala Sarmiento	Mesa de Control	Diario	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de Solicitudes de operación. Liberación de líneas de crédito
Alejandra Rodriguez Cendejas	Contabilidad	Diario	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en registro de pagos Validación de pagos y pólizas contables Conciliaciones y reportes Cierres de mes

Evelyn Ayala Sarmiento	Contraloría	Esporádicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Cierres de mes • Autorización de becarios • Apoyo en general de la operación
Javier Rivas Arambula	Dirección de Operación	Esporádicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes mensuales • Revisión • Autorización
Raquel Mancera Navarro	Conserje	Esporádicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de material de limpieza

Relaciones externas:

Con quién	Empresa	Frecuencia	Motivo
Fondeadores	FIRA FND	Diariamente Esporádicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de recursos. • Solicitud de recursos y reportes
Sistema Operativo	Quanto Contpaq	Esporádicamente Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • Migración • Facturación

Responsabilidades

En el desempeño del puesto se maneja valores en efectivo o documentos confidenciales y de que tipo:

Manejo de documentos valor como pagares, documentos personales de clientes, contraseñas, accesos a sistemas y documentos confidenciales.

Frecuencia de la supervisión:

(x) Diariamente () Semanal () Mensual () Anualmente

Condiciones laborales:

Trabajo de oficina, con computadora e impresora, aire acondicionado, buena iluminación, espacio amplio situado en área común sin privacidad.

Ambiente laboral:

() Excelente () muy bueno (x) Bueno () Regular () malo

Qué equipo utiliza para realizar su trabajo:

Equipo	Tiempo Utilizado en Hrs.
Computadora	7
Impresora	1/2
Celular	0
Teléfono	1

Requisitos del puesto:**Estudios**

Escolaridad Mínima: Licenciatura

Especialización o carrera: administración, comercial, finanzas, contable o a fin

Experiencia

Años: 1

Capacitación especial: capacitaciones recibidas anteriormente

Tipo	Tiempo
Microsoft Office	5 años
Sistemas de facturación	1 año
Conocimientos del portal del SAT	1 año
Contabilidad básica	2 años
Capacitación de PLD	1 año

Competencias Requeridas para el puesto

Técnicas:	Humanas:
Contables	Enfocado a resultados
Administrativas	Analítico
Informática básica	Honesto
Manejo de herramientas digitales	Responsable

Idiomas

Idiomas	% Lectura y Escritura	% Hablado
Ingles	60%	40%

Requisitos Personales:

¿Cuál es la edad promedio apropiada para desempeñar el puesto? 30 años

Género: Masculino () Femenino () Indistinto (x)

Características Personales:

Complexion física	N/A
Lugar de residencia	Celaya
Licencia de manejo	No indispensable
Estado civil	Indistinto
Disponibilidad para viajar	N/A
Estatura mínima	Indistinto
Presentación	Excelente, limpio, vestimenta formal.
otros	

Características de personalidad

Sociable, alegre, ordenado, paciente, decidido.

Esfuerzo Físicos:

80% sentado

15% Parado

5% caminando

Esfuerzo Mental:

Poco () Regular () Bastante (x)

El trabajo se considera:

Muy cómodo () Normal () Rutinario () Interesante y variado (x) Otras: _____

Información Adicional:

Horario: 08:30 a 18:00 hrs de lunes a viernes.

Sueldo Mensual: \$8,000.00 inicial \$18,000.00 Máximo conforme a desempeño. Pago quincenal. Otros: Con prestaciones y vacaciones conforme la ley, pago de aguinaldo.

4.1. Metas o Indicadores de Desempeño

4.1.1. Metas

Entre las principales se encuentran:

- **Mantener diariamente los estados de liquidez:** esto implica tener un balance entre las operaciones de corto, mediano y largo plazo y el capital de trabajo disponible para llevar a cabo todas las tareas de financiamiento dentro de la operación diaria e inmediata de la empresa.
- **Control de riesgos:** Esto implica el dominio y la prevención de circunstancias que puedan obstaculizar la operación como puede ser los cambiantes costos de las tasas de interés.
- **Evaluar la rentabilidad:** con esto se hace referencia a la capacidad para generar ganancias y/o descuentos al momento de realizar pagos anticipados a fondeadores, conocer las oportunidades de financiamiento por medio de programas especiales que fomenta FIRA o la ganancia que habrá sobre una inversión a largo plazo y/o financiamiento de factoraje.

Adicional a estas 3 principales se encuentran:

- Conocer siempre la cantidad de flujo de efectivo que tiene la empresa, las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar.
- Analizar y auditar los gastos con mayor precisión en un lapso determinado.

El puesto de operación no solo se enfoca en hacer una planificación operativa y financiera ejecutando cada paso por separado sino llevándolos a la par.

4.1.2. Indicadores de Desempeño

Uno de los principales indicadores que se utilizan dentro del puesto de Operación en Usacredit es el de capacidad, y nos sirve para medir la excelencia operativa, ya que este puede ser un indicador de cómo el departamento de Operación está utilizando sus recursos, para automatizar y minimizar las tareas repetitivas o de actualización diaria. Esto incluye, por ejemplo:

- Redacción de informes.

- Análisis de datos.
- Envío de correos electrónicos.
- Análisis de métricas.

2. Indicador de productividad, el cual mide la cantidad de recursos (dinero ahorrado, tiempo invertido, etc.) que se utilizan en un determinado proceso. Por ejemplo: Permite descubrir si se está haciendo un uso eficiente de los reportes diarios, conciliaciones, facturación etc. O si se deben de cambiar algunos procesos y/o actualizar la información compartida entre departamentos para que no dificulte el cierre de cada mes. Con esto, se tiene un indicador más acertado de:

- Disposiciones de clientes completadas.
- Aplicaciones de pagos.
- Colocación de cartera y línea de fondeo disponible.
- Efectividad de las actividades diarias y completas.
- Estimación de ahorro por pagos oportunos y anticipados.
- Horas extra trabajadas para completar ciertas tareas y razón del tiempo de más invertido.
- Tasa de interés y variaciones.
- Tiempo necesario para concluir una operación de fondeo.
- Tiempo dedicado a reuniones y llamadas con fondeadores.
- Número de operaciones generadas vs número de operaciones concluidas.

3. Indicador de eficiencia, este implica obtener los mejores resultados con recursos concretos. Con esto se logran los resultados estimados con los recursos destinados, tanto en el personal que labora, como en materia de fondeo. *Por ejemplo, Usacredit es una empresa que otorga créditos de financiamiento a clientes del sector agrícola. Si se tiene como meta fondear y colocar 10 millones de pesos por semana y se logró fondear y colocar 20 en este periodo, se puede decir que el proceso ha sido eficiente y eficaz.*

4. Indicador de calidad, esta herramienta mide el nivel de eficacia y validez en relación con el proceso que se llevó a cabo. Por ejemplo: la capacidad para satisfacer las necesidades de la empresa y superar sus expectativas del departamento, en cuanto a procesos y cierres de mes en la fecha estipulada por la Comisión Bancaria y de Valores, así como de auditores como FIRA y SIPRELAD.

CAPITULO 5. ÁREA DE OPORTUNIDAD PARA EL CRECIMIENTO PERSONAL

5.1. Fortalezas Personales y profesionales

Para el departamento de Operaciones y el puesto que desempeño, Operación.

Es de gran importancia contar con los siguientes valores y desarrollar las habilidades para estar en constancia con el puesto y el grado de responsabilidad que implica estar en uno de los puesto más críticos, importantes y dinámicos de la empresa para esto se enlistan a continuación algunos de ellos:

1. **Puntualidad.** Llegar a la hora indicada al puesto de trabajo es la mejor señal de compromiso y motivación
2. **Responsabilidad.** valorar en su justa medida el trabajo bajo condiciones de estrés.
3. **Inteligencia emocional.** Es la habilidad de gestionar las propias emociones y las de aquellos que te rodean mediante la mezcla de empatía y autocontrol.
4. **Liderazgo.** No, todos deben ser líderes., para que un equipo funcione, todos deben conocer el rol que desempeñan. Sin embargo, no está de más que, en determinados momentos, el Operador sea capaz de dar su opinión sobre cualquier asunto o, incluso, tenga la iniciativa de desarrollar una tarea sin la supervisión directa del director de Operaciones.
5. **Trabajo en equipo.** Directamente relacionado con el punto anterior.
6. **Capacidad de adaptación.** Conseguir adaptarse lo más rápido posible al puesto es fundamental para lograr mayor productividad.
7. **Compromiso.**
8. **Ambición.** Estar dispuesto a hacerlo todo para progresar en la empresa sin pisar a sus compañeros.
9. **Comunicación.** Tanto en lo que respecta al lenguaje verbal como al no verbal.
10. **Creatividad.** Tener capacidad de resolver cualquier problema por muy complicado que sea, buscar alternativas donde parece no haberlas.

5.2. Debilidades personales y profesionales

1. **Desorden.** La falta de organización en cuanto a los pensamientos y prioridades.
2. **Malhumor.** La falta de sentido del humor muchas veces contribuye a que vea los problemas mucho más complejos de lo que realmente son.
3. **Timidez.** Algunas veces puede ser un factor que impide que exprese ideas o que pueda desarrollar un potencial creativo por temor a ser evaluada negativamente. Considero que cultivar la autoestima y fortalecer la creencia de nuestro aporte al mundo son formas de lidiar con la timidez.
4. **Desconfianza.** En un puesto tan importante como lo es operación, la creencia de que las demás personas van a fallar, o de que las circunstancias no serán favorables para el logro de un objetivo. Pueden ser un factor determinante para poder desempeñarse de manera eficiente sobre el puesto. No se deben subestimar las habilidades de los demás, todos somos un equipo.
5. **Impaciencia.** Esa urgencia por hacer o resolver algo, que en ocasiones el puesto demanda. Aun así, se puede considerar como debilidad que impide que pueda esperar el tiempo necesario para la resolución de una tarea o alterar el ritmo de trabajo y en lugar de resolver las actividades más rápido solo se logrará afectar el ambiente laboral. Aquí es cuando se debe de entender que todo tiene su tiempo y abandonar la necesidad de control son un buen inicio para mejorar la impaciencia.

5.3. Plan de acción a corto plazo relacionado con las debilidades personales y profesionales.

Este plan de desarrollo profesional y personal no es un proyecto aislado. Más bien, es un documento en constante cambio que se actualiza a medida que cambian los objetivos, entorno y prioridades del día a día en la empresa. Debemos de tener en cuenta que el departamento y el puesto de Operaciones son un área muy dinámica y

aceptar y acoplarse a estos cambios logrará cumplir con las metas de la empresa y crecer personalmente aceptando y afrontando los retos que se presenten.

La imagen a continuación, ilustra el ciclo de vida del plan de desarrollo profesional y personal.

CAPITULO 6. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

6.1. Para la empresa

Reducir la deuda de la empresa hasta lograr un apalancamiento óptimo.

Para lograr este propósito se recomienda:



1. Organizar las deudas e identificar sus causas. Además de tener identificados a que clientes pertenecen y realizar estudios socioeconómicos de estimaciones preventivas, para medir el riesgo de

recuperación. Tener exactamente identificado el tipo de endeudamiento, así como las cantidades y a los acreedores para hacer patente un panorama de las obligaciones financieras contraídas para tener claro y anticipar lo que pueda impedir que se paguen en los plazos que se pensaron originalmente. De esta manera se determinará si la empresa puede contraer otro compromiso o si es un área de oportunidad que pueda mejorarse.

2. **Revisa las condiciones de los créditos.** Tras haber organizado las finanzas, es importante tomar en cuenta los pagos que deben realizarse, los tiempos para hacerlo y los intereses que se suman al financiamiento. Tener claridad en las fechas de pago evitará retrasos, así como cargos adicionales y comisiones en los cobros. Esto implicaría un gran ahorro a mediano y largo plazo. Además de un historial crediticio impecable que traerá mejores y menos costosas oportunidades de financiamiento para la empresa. En el caso de Usacredit que es una empresa que tiene obligaciones de pago con varios acreedores, conocer estas condiciones permitirá priorizar las deudas que acumulan más intereses que otras.
3. **Reducir los gastos de la empresa.** Reducir costos y recortar gastos son estrategias que pueden ayudar a liquidar el endeudamiento más rápido y que, en general, se traducen como un beneficio para las finanzas de Usacredit. Algunas de las opciones que no se ha tenido tan en cuenta son: Renegociar los precios con proveedores de copiadoras e impresoras, eliminar gastos no esenciales, como: gasolina, auto y rentas pagadas para algunos empleados que tienen la facultad de pagarlos ellos mismos, comidas de directivos innecesarias y encontrar espacios de trabajo menos costosos como el trabajo en la modalidad de Home office aumenta la cantidad de recursos que se pueden destinar al pago de una deuda. Asimismo, contratar servicios externos para la contabilidad y auditoría, para manufactura o para logística se traduce en menos gastos operativos.
4. **Considerar las deudas de corto plazo en el presupuesto de gastos.** La mejor estrategia para liquidar un crédito es siempre tenerla presente en

la contabilidad de la empresa. Ya que se detecta que Usacredit en ocasiones espera ingresos adicionales para hacer los abonos y esto suele retrasar su pago y significa el aumento del endeudamiento. Habría que considerar este punto como una prioridad dentro del presupuesto de gastos para tomar en serio su pronta liquidación.

5. **Aumentar el valor de las acciones de la empresa.** Podría concentrarse en trabajar únicamente con aquellas líneas de negocio que son rentables como los créditos de corto y mediano plazo, eliminando las que no lo son como los créditos quirografarios y de arrendamiento pequeño. No malgastar recursos en actividades que no aportan ganancias como demandas a acreditados que tienen adeudos por debajo de lo que se pudiera recuperar mediante la adjudicación de garantías y destinarlos a mejorar 'lo que sí funciona' como invertir en capacitaciones, y ofrecimiento de nuevos productos financieros o apoyos a agricultores para tener más mercado, esta es una forma de mejorar el valor de la empresa.
6. **Participar en una fusión o adquisición de otra compañía.** En algún momento se podría considerar una fusión ya que es una forma rápida de hacer crecer a la empresa. Si además se realiza junto con un crecimiento estratégicamente planificado, puede ser un método de aumentar el valor de Usacredit a alta velocidad y en diferentes ámbitos. Un plan de esta magnitud es un gran riesgo a tomar, por lo cual no se debe caer en decisiones apresuradas, pues podría generar el efecto contrario. Incrementar el valor de Usacredit como empresa parte de conocer cuál es mediante una valoración objetiva y llevar a cabo un seguimiento del mismo, mientras se siguen las estrategias más apropiadas para que el negocio crezca, fluya y en un futuro planeado pueda diversificar aún más sus servicios y productos ofrecidos para aumentar las fuentes de ingresos.

6.2. Para el puesto

La productividad y entendimiento del puesto de Operación es igual a la cantidad de trabajo provechoso que se realiza en un tiempo determinado. Esta cantidad de trabajo útil debe ser la máxima posible, para tener siempre la información de la empresa actualizada y al día. En tiempos en los que las nuevas tecnologías, el estrés y otras causas interfieren constantemente en nuestro rendimiento, es importante tener una planeación y jerarquización de actividades con el objetivo de mejorar nuestra vida laboral y rentabilizar las tareas y actividades relevantes al puesto. No obstante, en lo personal considero de gran importancia la motivación, comunicación constante, formación continua y una buena organización. Para este puesto es necesario dar prioridad a ahorrar tiempo en las tareas más recurrentes, utilizando las habilidades de apoyarse en herramientas de trabajo que la empresa nos proporciona podemos automatizar casi cualquier tarea que se realice con regularidad. Por ejemplo: hacer las facturas, conciliaciones, reportes mensuales son algunas tareas diarias o más recurrentes que se pueden utilizar por ejemplo documentos de Excel para tener un machote o un formato donde podamos ir actualizando la información necesaria sin la necesidad de hacerlo nuevo cada vez.

Como recomendación para el puesto aludo a conectar los objetivos de la empresa con el trabajo individual, para comprender con claridad cómo el trabajo del puesto de operación se afianza a los objetivos y las metas de la empresa para que se pueda entender mejor qué proyectos y tareas tendrán mayor impacto positivo y benéfico, creciendo constantemente en un puesto tan dinámico. Centrar en esos trabajos el esfuerzo antes de continuar con las tareas que tendrán menos impacto. Si una tarea o un proyecto no son compatibles con la misión, los objetivos ni las metas más globales y grandes de la empresa, entonces replantear si realmente son necesarias para no caer en la monotonía y pérdida de tiempo valioso, hacer que el trabajo se valga por sí mismo y las actividades realizadas vayan con el plus de quien las realiza, dar siempre un poco más de lo esperado y no ser un empleado más, si no darle un valor agregado al puesto con el esfuerzo personal.

CAPITULO 7. CONCLUSIONES (Y DISCUSIÓN)

Cada persona tiene experiencias, fortalezas y debilidades diferentes que lo convierten en un miembro valioso de una empresa. Aunado a esto, las conclusiones que se pueden extraer del análisis presentado en los capítulos precedentes son múltiples. A fin de obtener cierta claridad en la presentación las mismas se mencionan en dos títulos principales de acuerdo al sector de referencia. A saber: las relativas a la empresa Usacredit SA de CV SOFOM ENR y aquellas relacionadas al Puesto de trabajo que desempeño, Operación.

El proyecto que he realizado ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa de las actividades del puesto de Operación dentro de la empresa. Me deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo una buena y continua implementación de mis conocimientos escolares y la experiencia obtenida en los años desempeñando el puesto. Dentro de los puntos que considero tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza son el detectar cuáles son las necesidades reales de las acciones en los procesos operativos de Usacredit dar una explicación detallada de cómo es trabajar para esta empresa y que las actividades realizadas se apeguen a la realidad del trabajo diario, definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos, laborales, y de cualquier otra índole que se piensan alcanzar, de manera que las personas que lean el presente proyecto conozcan el proceso de trabajo de Usacredit, los beneficios a la sociedad, el puesto de operación, la importancia del mismo, los logros obtenidos de laborar en este puesto, los retos y metas logrados con ayuda de los conocimientos obtenidos en los años universitarios. Que lo aprendido en mis días académicos se muestren y se vean aplicados en esta institución. Trabajar en esta empresa dentro del puesto de Operación, es tener una labor diaria, diferente, dinámica y de cierto nivel de dificultad cada día. Me he encontrado con un puesto lleno de retos que superar de cuales he aprendido de diferentes áreas como contabilidad, finanzas, RRHH, habilidades blandas, comunicación proactiva, habilidades de negociación, trato con perfiles de personas de alto mando, entre otras.

En el desarrollo de este trabajo de investigación se han alcanzado los objetivos inicialmente planteados en cuanto a: Definir la estructura de la empresa y el puesto de Operación detectando las áreas de oportunidad en las que se puede trabajar. Comparar los valores del puesto y el valor agregado que los años de experiencia y estudio me han dado para ejercer dentro de este puesto y crecer constantemente no solo para beneficio de la empresa si no personal y profesionalmente. Lograr obtener un perfil de puesto diseñado con las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del área.

Bibliografía

De Estadística Y Geografía Inegi, I. N. (s. f.). Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EDN/EDN_2021

USACREDIT SA de CV SOFOM ENR. (s. f.-b). USACREDIT SA de CV SOFOM ENR. <http://www.usa-credit.com.mx/>

Consejo de Admón. (2020) Manual de Organización de Usacredit versión V.GAF-2020.2. Páginas 2-8 misión y visión de la empresa, objetivos de la organización. Página 47 perfil del puesto de Operador, Anexo 1-MO documento de requisitos.