
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL, ACUERDO S.E.P. 15018
DE FECHA 12 DE NOVIEMBRE DE 1976

**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOLOGÍA.**

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA



“NOMBRE DEL TRABAJO.”

DEMOSTRACION DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

PRESENTA

ELISA GUADALUPE CALLAHAN OROZCO.

ASESOR: MTRO. OSCAR CASILLAS PAMPLONA.

GUADALAJARA, JALISCO; JUNIO 20 DEL 2016.

ÍNDICE.

1.- Recuento profesional	-----	pág. 5
2.- Situación abordada	-----	pág. 7
3.- Objetivos	-----	pág. 10
4.- Métodos y recursos empleados	-----	pág. 12
5.- Logros	-----	pág. 14
6.- Conclusiones	-----	pág. 27
Glosario	-----	pág. 30

INTRODUCCION.

Por medio de este Proyecto relataré mis experiencias laborales, así como los retos alcanzados con las herramientas que me brindaron los conocimientos adquiridos durante el estudio de mi carrera de Licenciatura en Contaduría Pública. He obtenido también la satisfacción de gozar algunas experiencias que me han hecho traspasar fronteras lejanas y regresar a mi país con la frente en alto y saber que dejé una buena impresión. De ésta última experiencia que les hablo, regresé con la convicción de No porque así se ha hecho siempre, significa que así está bien, siempre se puede mejorar. No hay que cerrarnos a la idea de la mejora en cualquier proceso, hay que dejar nuestro ego a un lado para un bien común.

Aunque mi experiencia laboral al inicio casi era de 1 año por trabajo, les hablaré de los dos trabajos que me han marcado más, en uno trabajé 16 años y en otro casi 8 años. Les explicaré el tipo de empresa que es cada uno, las diferentes responsabilidades asignadas, algunas complicaciones que se me presentaron y cómo las resolví, e incluso las mejoras que hice en algunos procesos.

Pero sobre todo cómo yo, como Contador Público, ponía en práctica los conocimientos adquiridos, y no solo conocimientos como tal, sino que ponía en práctica las actitudes que nos describen que son: visión, organización, planeación estratégica, investigación, análisis, entre otros.

De esta manera los invito, a que recorran conmigo, mis mayores y más gratas experiencias una vez que salí de la universidad. Y que pueda servirles como ejemplo si se toparan con algún problema o situación parecida a la mía.

1.- RECUESTO PROFESIONAL:

Yo comencé mi experiencia profesional desde el tercer semestre de la Carrera, para mí era importante comprender mejor lo aprendido en la escuela; así que, qué mejor manera que ponerlo en práctica. Pero una vez terminada la carrera, yo me había propuesto una meta, hacer una carrera en un Banco, pero bien dicen que el hombre propone y Dios dispone. Me ofrecieron un trabajo temporal de 15 días (para cubrir a una persona que iba a contraer Matrimonio) en una Casa de Cambio Privada; yo, recién egresada, pensé, 15 días OK. Acepto. Pero el trabajo como Auxiliar Contable en una Casa de Cambio, me encantó, ese mundo desconocido para mí, me fascinó, así que cuando pasaron los 15 días y me ofrecieron trabajo de planta, Acepté sin dudarlo. Y esos 15 días se convirtieron en 16 años. Comencé como Auxiliar Contable, después Contadora y el último puesto que tuve fue Tesorera.

Como Auxiliar Contable estaba a cargo del reporte diario de Compras y Ventas en USD principalmente, en sus diferentes instrumentos: efectivo, cheque, cheques de viajero y transferencias. Además llevar el registro de los bancos en MXP y USD. Mi trabajo consistía también en apoyar a la cajera.

En la misma Casa de Cambio, uno de los socios, tenía otro trabajo, y daba asesoría financiera a empresas y les elaboraba proyecciones financieras, así que como sabía que era recién egresada de Contaduría, yo lo apoyaba en las proyecciones financieras.

Incluso algunos amigos de los Socios, utilizaban el mismo domicilio para sus trabajos. Uno era abogado y tenía ese domicilio para recibir pagos de los deudores de tarjetas de crédito. Otro socio, vendía programas en Diskettes para Contabilidad, Nómina, Inventarios, etc.

Así que el primer año de trabajo, mi trabajo consistió principalmente en la Casa de Cambio, pero recibía pagos de deudores, manejaba el inventario de los diskettes, los vendía, cobraba y además las proyecciones financieras.

Cuando me dieron el puesto de Contadora, mi primer trabajo consistió en rehacer la contabilidad de esa Sucursal de Casa de Cambio de los últimos 18 meses. Aunque esa oficina tenía otra contadora externa que era la que se encargaba de todo lo fiscal: Nóminas, declaraciones de Impuestos, requerimientos de SH y CP en su caso, etc.

Como esta sucursal comenzó a crecer, aprendí también cómo era encargarse de la mesa de cambios, pero me llamó más la atención encargarme del departamento de tesorería. Mi trabajo consistía en solicitar a corporativo que me fondeara mis cuentas esto se hacía diariamente, cubrirle sus depósitos a los clientes, tanto en MXP como en Moneda Extranjera. El envío de las remesas a los Estados Unidos, encargarme de la cobranza con los clientes, y al final del día, acordar con Tesorería Corporativa cuánto dinero les iba a regresar, para que ellos pudieran verificar cuánto dinero iban a invertir por esa noche.

Cuando me cambié de empresa, mi decisión era continuar en el área de tesorería, así fue cuando llegué a la empresa manufacturera. Mi trabajo como analista de tesorería consistía en encargarme del cash management de los sites que yo manejaba, hacer conciliación de pagos y depósitos diaria, reporte semanal de la cantidad de USD y MXP que tenía en las cuentas de bancos que estaban a mi cargo. Conciliación mensual de cada cuenta para el envío a cada site.

Casi 5 años después, tomé la decisión de cambiarme de departamento y así llegué al departamento de cuentas por cobrar, mi intención era llegar a conocer las entrañas de la compañía, ya que en el departamento de tesorería, yo sólo tenía contacto con los departamento de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, contabilidad e impuestos, y en éste otro departamento además de los departamentos ya mencionados, el contacto es más con las divisiones de negocios, program managers, contadores de costos, compradores, comptrollers, directores, además del trato directo con el cliente.

En este departamento comencé como Analista de Cuentas por Cobrar pero de Third parties y después de IC también; en estos últimos meses me estaban cambiando de sites y me estaba encargando de uno de los sites de Brasil (Manaus).

2.- SITUACIÓN ABORDADA:

El Primer reto al que me enfrenté fue que la Casa de Cambio a pesar de haber llegado a ser reconocida como la segunda Casa de Cambio Privada en el país, no tenía un plan de acción definido para la compañía, tuve que cambiar la idea preconcebida que tenían que era un negocio pequeño (y aclaro: Un Negocio por más pequeño que sea, si no tiene un plan de acción, organización y control, no sobrevivirá) y por lo tanto en todas las sucursales no estaba implementadas las mismas políticas en cuanto a los beneficios para los trabajadores o presentación de resultados diarios, incluso mensuales, conforme éste negocio comenzó a crecer, fue necesario estandarizar todo, pero lo que a mí concernía era la sucursal de Guadalajara.

No se contaba con metas mensuales para los Promotores, no se tenía establecido como tal el control de la mensajería, sino que se hacía día a día, de acuerdo a las necesidades.

No había una organización establecida para el registro contable de las operaciones así como su reporte a la Matriz en la Ciudad de México.

En la empresa manufacturera, el primer reto fue tratar de conocer y entender la empresa, no conocía nada sobre ella, pero los objetivos eran los mismos:

Analizar y estudiar la empresa para de ésa manera poder realizar la estrategia que me permitiera presentar la información de una manera clara y concisa para que fuera fácil su interpretación.

Y aquí caso contrario a la empresa anterior, es un negocio tan grande, que debemos siempre estandarizar los procesos. Esta compañía adquiría pequeñas empresas, y como coloquialmente decíamos, maquilábamos su información; es decir, muchas compañías pueden tener ERP distintos y la manera de presentar su información también, así que una vez que toda la información se presentara bajo los estándares de la compañía, entonces la Alta Dirección decidía si se migraban los proyectos para que los manejaran en otro país, donde el costo de la mano de obra es más barato que en México.

Uno de los objetivos principales era que el dinero que estaba en las cuentas Nacionales y en Moneda Corriente (MXP), no se invertía, y por lo mismo, no generaba ningún interés.

El invertir los fondos, nos generaría intereses, que podrían amortizar los gastos que se generaban, y además podrían amortizar el costo de nuestro departamento en relación a los sueldos y salarios.

Otro objetivo fue que los pagos que se realizaban a proveedores, y que se rechazaban por el portal bancario, (principalmente, porque los datos de la cuenta bancaria o eran incorrectos o la cuenta estaba cancelada), semana con semana se seguían rechazando, aquí gracias a otro centro de servicios, pudimos aplicar un proceso que ellos tenían.

Otro objetivo, era reducir el past due aging de IC de más de 3 años; sabía que siendo dinero de IC era como cambiar el dinero de una bolsa a otra, pero en el balance por lo menos el Aging estaría limpio.

Las estrategias que se utilizaron fueron:

- Análisis e Investigación.
- Negociación.
- Planeación y logística del proyecto.
- Delegar responsabilidades y verificación de la realización de las labores correspondientes.
- Entrega en tiempo y forma del proyecto.
- Seguimiento a los resultados del proyecto.

Los requisitos que solicitaron para laborar en éstas empresas fueron:

Visión, trabajo en equipo, comunicación, capacidad de análisis e investigación, cash management, puede trabajar bajo presión constante, planeación y organización, altamente confiable y comprometida.

Además del conocimiento de Excel que es base para el trabajo diario.

En la segunda empresa era necesario saber hablar inglés y ya dependiendo de los sites que manejaras tú, también se volvió indispensable el idioma portugués.

Retomando lo últimos trabajos, un gran reto al cual me enfrente fue que en la casa de cambio el mayor número de empleados que tuvimos fue 24, y en éste último trabajo los empleados de los 3 turnos eran más de 16,000.

Pero ya sea una empresa pequeña o grande debemos tener las mismas bases para su funcionamiento, está en nosotros buscar la mejora para el bien común.

3.- OBJETIVOS.

Algunas veces debido a factores externos, debemos replantear nuestros objetivos, no importa que bien definidos los hubiéramos tenido. Esto significa que una vez que se definen los objetivos, puede y deberá haber cambios, si así lo requiere la situación.

Recordarán que había mencionado que no hay que cerrarnos al cambio, pero aclarando que no cada idea que se nos ocurre es lo mejor; después de un proceso de análisis e investigación, es cuando se determinará si se requiere hacer alguna modificación, como siempre sólo para mejorar.

Algunas veces no con cada cambio, debemos modificar nuestros objetivos, ya que podría ser que ya existen procesos, que nosotros desconocíamos y lo único que debemos hacer es aplicarlos.

Nuestro trabajo también sería fácil, si hubiera un adecuado y correcto entrenamiento; pero algunas veces la rotación es tan alta, que esto no se puede cumplir, y se ve comprometida la correcta aplicación y conocimiento de los procesos para que se cumpla con el objetivo Inicial.

Y una vez que ya entiendo el por qué y para qué de mis Actividades y la información que debo entregar, es cuándo comienzan mis inquietudes para ver qué mejoras podemos hacer.

Comenzando con una simple lluvia de ideas, después analizando la mejor opción que se va a desarrollar y buscando si es necesario trabajar con más personas del mismo departamento o de otros, en caso de que en éste procedimiento involucrara a más departamentos.

Aquí los objetivos se fueron concretando de la siguiente manera cronológicamente, aunque solamente hablaré de los más relevantes:

- Inversión de los excedentes en MXP.

- Formato para depósitos por conceptos específicos.
- Macro para estado bancario nacional en MXP y USD.
- Nuevo proceso para verificar las cuentas correctas para realizar el pago a proveedores y así evitar tantos rechazos y cobros de comisiones e IVA.
- Limpieza en el past due aging, esto incluía también la insatisfacción de los clientes, debido a la tardanza en el envío de su facturación y la falta de información en cuanto a su cartera.
- Limpieza en la centavera en diferentes monedas en Aging en el ERP. Esta diferencia se generaba ya que la moneda en la que se presenta la información a corporativo es en USD, y podía ser que esta diferencia estuviera en MXP, por lo que la información presentada a corporativo tenía un Aging limpio el cliente, pero si esa información la descargaba yo con MXP, ahí si tenía Aging el Cliente.
- Limpieza en el Aging de IC con un retraso de 2-3 años y un monto considerable.

4.- MÉTODOS Y RECURSOS EMPLEADOS

Para la Casa de Cambio:

La planeación en cualquier institución, es la base para que posiblemente se tenga éxito, dicha planeación nos lleva a establecer de manera clara y concisa los pasos que se deben de seguir de forma más o menos lógica; cabe señalar, que los métodos y recursos también son parte de la planeación, por lo cual los principales métodos y recursos que se planearon fueron:

Se contrató personal de planta (2 Promotores, 1 Cajera, 1 Recepcionista) además del personal con el que ya contaba la casa de cambio.

Se contrató personal temporal para que trabajara sobre el proyecto de la reconstrucción de la contabilidad de los últimos 18 meses.

Se contrataron dos mensajeros externos.

Pagar atractivas comisiones a los promotores, sobre utilidades de las operaciones cambiarias.

Mensualmente eran requeridos 5 clientes nuevos a cada promotor.

Ofrecer variedad de servicio a los clientes.

La casa de cambio buscó remeseros en los estados vecinos y dos veces por semana íbamos a recoger las remesas. Costo- beneficio.

Cumplir con los tiempos en transferencias.

Capacitación anual en prevención de lavado de dinero y financiamiento a terroristas

Congresos anuales para tesoreros y contadores públicos exclusivos de la casa de cambio.

Para la Empresa Manufacturera:

Programa de intercambio de empleados.

Cultura Lean, por lo menos 1 Kaizen o SGA (Small Group Activities) por año.

Certificación en Green Belt.

Análisis en mejoras de procesos.

Limpieza de Cartera.

Otorgar un plus a los clientes internos y externos.

Evitar en lo posible las recomendaciones de los auditores internos y externos.

Guardar un respaldo de la documentación en el shared folder de la compañía.

Participación activa en los eventos de la empresa.

Dar un adecuado seguimiento al cliente y su cartera.

5.- LOGROS

En la Casa de Cambio:

En el caso de la casa de cambio con mi llegada, lo primero que me percaté es que planeaban día con día, no tenían un plan de trabajo y aunque era muy pequeña la sucursal, la manera de reportar las utilidades diarias a matriz, era muy sencilla, solo en una hoja determinaban ellos la cantidad de utilidad, pero a simple vista otra persona no podría entender la manera cómo se llegó a ese resultado. Entonces analicé si nosotros vendíamos principalmente en USD pero en diversos instrumentos, sería mejor hacer un reporte primero dividiendo Compras de Ventas así como los diferentes instrumentos: efectivo, cheques, cheques de viajero y transferencias. Y era matriz quien nos proporcionaba el Costo en el tipo de cambio para todos los instrumentos excepto para la venta de efectivo en USD, para eso nosotros considerábamos el Costo Promedio y ese costo determinaba la utilidad cuando vendíamos efectivo. Así fue que nació el reporte consolidado de compras y ventas para el envío diario a matriz, y les gustó tanto que tomaron algunas ideas de mi reporte, entonces hicieron un nuevo reporte que se mandó como obligatorio a todas las sucursales. Además reflejando la utilidad por instrumento excepto la compra de efectivo en USD, que nunca registraba una utilidad. La compra de efectivo nos servía para determinar el Costo Promedio en los USD en efectivo.

Además la persona a la que sustituí cuando ingresé; una de sus actividades era llevar un registro de los bancos en las hojas contables verdes; ahí ella registraba las entradas y salidas de las cuentas bancarias en la moneda correspondiente. Cuando comencé a revisar sus actividades contra los estados de cuenta, para comenzar a empaparme de las actividades, me percaté, que ésta persona no checaba de esa manera y aunque el dinero si estaba en nuestras cuentas, contablemente no estaban correctas esas cifras; a su regreso ella me confirmó que las personas que no pagaban ése mismo día, ella hacía el registro suponiendo en cual banco iban a realizar los depósitos, o si teníamos algún cliente que no le habíamos liquidado su operación, ella también suponía de qué banco le iba a pagar su operación. Esto levantó un foco rojo y entonces, establecimos que semanalmente se iba a solicitar a cada banco un estado de movimientos de la cuenta, para verificar que checara la cantidad en bancos contra nuestros libros contables. Una vez que empezó a haber el sistema de bancos en línea, se checaba diariamente las cifras para que concordaran nuestros registros contables contra los bancos-

Como la casa de cambio empezó a crecer en volumen de operaciones y se estaba estableciendo como la segunda casa de cambio privada en el país; se tomó la decisión de contratar a 2 Promotores, 1 cajera y 1 recepcionista. Claro que para la contratación de los promotores, se estableció un plan de comisiones preciso, de acuerdo a las utilidades obtenidas por la sucursal, pero ahí mismo se estableció que los promotores debían conseguir mínimo 5 clientes nuevos por mes. Claro que con la contratación de los 2 nuevos promotores, las operaciones aumentaron y se tuvieron que contratar a otros 5 más; pero lo más importante era conseguir promotores que tuvieran una cartera de clientes activa, porque si se le daba la oportunidad a alguien nuevo, el proceso para conseguir cartera era cada vez más difícil y aún más cuando el tipo de cambio se disparó.

Comenzó a tomar forma la Sucursal y vimos que era necesario reconstruir la contabilidad de los últimos 18 meses, debíamos estar seguros que nuestros libros checaran y también con los libros de matriz con respecto a los bancos en el extranjero en USD, porque esa cuenta bancaria les pertenecía a ellos. Por lo que se determinó contratar a 3 personas temporales para que me ayudaran con esta tarea. Fue una tarea titánica, porque aunque los bancos nacionales ya los teníamos cuadrados, debíamos reconstruir todo. Surgió un problema cuando terminamos de contabilizar la cuenta bancaria en USD en el extranjero, en esta cuenta, depositábamos las remesas compradas, pero cuando quisimos amarrar nuestro balance contra el balance que tenía matriz; teníamos una diferencia enorme. Revisamos nuevamente las compras contra lo depositado y fue ahí que me percaté que los registros se habían hecho mal; ya que si comprábamos un cheque expedido por nosotros mismos, debía ir a la cuenta de IC, que era la cuenta de matriz, y no a la cuenta de bancos, porque esos cheques pertenecían a nuestra chequera, y sólo se cancelaban, pero no se enviaban a su cobro a USA. Cuando por fin quedó la contabilidad de los últimos 18 meses registrada correctamente, y lo más importante que cuadraba contra los números que tenía la Matriz, uno de las personas temporales se quedó como Contador.

En ese lapso también tuve la oportunidad de conocer el puesto de cambista, (es la persona que toma las decisiones sobre cómo estará el tipo de cambio, todo esto dependiendo del mercado, del feeling) aunque el puesto de cambista en una sucursal no es de tanto riesgo como en la Matriz, descubrí que es muy interesante, pero a mí me seguía apasionando, el departamento de Tesorería, que aunque yo no invertía ni proveía los fondos, debía trabajar hombro con hombro con tesorería corporativa, para decirles cada mañana cuánto debían

fondearme y cuánto dinero les iba a regresar a medio día, para que ellos pudieran hacer la inversión ya que ellos invertían todo el dinero tanto de matriz como lo que recibían de las demás sucursales. Las únicas cuentas que si me pertenecían a mí eran las cuentas en bancos nacionales pero en moneda extranjera. Porque no tenía matriz la opción de hacer inversiones en moneda extranjera de bancos nacionales.

Con el crecimiento se tuvo que contratar a 2 mensajeros externos, para poder brindar un servicio rápido y eficiente a nuestros clientes. Se hizo un análisis de los pros y contras para contratar directamente nosotros los mensajeros o contratar una compañía que nos proveyera los servicios de los mensajeros. El contratar directamente nosotros a dos personas, era primero que debíamos comprar 2 motocicletas, seguro, casco, protecciones, y el mantenimiento, también si chocaban, debíamos prescindir un tiempo de los vehículos, o si el mensajero se enfermaba, como nos puede ocurrir a cualquiera tendríamos el vehículo pero no a la persona, en cambio sí se contrataba a una compañía que nos proveyera el servicio, si efectivamente les íbamos a pagar un poco más, pero no deberíamos comprar vehículos o accesorios, seguros, y si algo le pasaba al vehículo o a la persona nos mandaban a alguien más, entonces se optó por tomar esta decisión la contratación de mensajeros externos. Esta toma de decisión benefició a la casa de cambio. Eran en total 5 mensajeros, que daban servicio a la sucursal., por lo que convenía a la casa de cambio.

Cuando el volumen de operaciones creció y el tipo de cambio iba subiendo, debíamos darle un mejor tipo de cambio de venta a nuestros clientes para que cerraran la operación con nosotros, entonces había que determinar las acciones a seguir por nosotros para obtener un tipo de cambio atractivo para nuestros clientes, pero si Matriz nos daba el tipo de cambio para de ahí ofrecerle a nuestros clientes, se determinó que pasaría si el monto de remesa (cheques en USD sobre el extranjero) que adquirimos, sea la base para la venta de documentos, se habló con matriz un ejemplo, el tipo de cambio que nos dan es X.32 y si nosotros compramos 500k en Remesas a X.28, nos dejan a nosotros como sucursal vender 500k en documento al tipo de cambio que nosotros compramos, esto con el efecto de darle un plus a nuestros clientes, claro que esto solo funcionaba en cheques, no transferencias. Matriz analizo la propuesta y nos dio luz verde para esta propuesta. Ahora bien cómo podíamos comprar remesa a un tipo de cambio más bajo que en la ciudad, pues se optó por conseguir dos remeseros en estados vecinos, e íbamos dos veces por semana por la remesa, esto nos beneficiaba porque si nosotros íbamos por la remesa podíamos castigarla

un poco el precio. El Mensajero que iba por las remesas una vez recibida los documentos nos confirmaba para que le hiciéramos la transferencia con su pago al remesero. Esto fue Costo – Beneficio y nos beneficiaba porque hasta por la misma cantidad de las remesas compradas, podíamos ofrecer un mejor tipo de cambio en la venta de documentos. El problema comenzó cuando las cuentas bancarias en USD en USA, dejaron de aceptar las remesas. Por lo que nos vimos en la necesidad de dejar de comprar remesas, lo único que sí permitían, era comprar remesas al beneficiario original (No cheques, ni cheques de viajero endosados). Este fue un gran freno, tanto para los remeseros como para las casas de cambio y debido a esto, para el tipo de cambio dependíamos totalmente de la mesa de cambios, ya no teníamos esa ventaja (las remesas) para darle un mejor tipo de cambio al cliente.

Otro revés sufrido por las casas de cambio, fue cuando en los bancos nacionales pero en moneda extranjera ya no nos permitían depositar efectivo en USD. Y eso aunado a la ley fiscal que cobraban un % de los depósitos recibidos en efectivo en moneda nacional.

Se tomó la decisión de decir No aceptaremos, remesas, depósitos en efectivo en MXP o USD realizados en cuentas en el territorio nacional, esto se tradujo por supuesto en una baja considerable en clientes.

Y ¿Por qué? Pues porque la mayoría de nuestros clientes eran fayuqueros, y como sabrán, ellos evitan a toda costa Hacienda, por lo que no querían depositar el efectivo a sus cuentas y pagarnos con un cheque. Algunos clientes querían en vez de comprar un documento en USD, comprar cheques de viajero, para que no pudieran seguirle el rastro. Porque nunca conocerás quién es el destinatario final.

Claro que otras casas de cambio ofrecían absorber el costo del banco cuando realizaban depósitos en efectivo en MXP, pero en la empresa se tomó la decisión de no absorber ese costo, si el cliente aceptaba absorber el costo por el depósito, entonces si se aceptaba el pago de esa manera.

De aquí que para la casa de cambio era muy importante cumplir con los Requisitos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) por lo que anualmente teníamos cursos de prevención de lavado de dinero y financiamiento a terroristas. Y aunque sabíamos que

los clientes no pretendían hacer ninguna de éstas dos opciones, era claro que la evasión de Impuestos era la clave para éste tipo de clientes.

Aparte de dar un tipo de cambio preferencial y que podía competir en el mercado local, lo que nos distinguía era cumplir en tiempo y forma las opciones de transferencias que les vendíamos a los clientes (Valor mismo día, 24 horas o 48 horas).

También teníamos congresos anuales para tesoreros y contadores públicos de la casa de cambio.

Fue un gran reto y una gran satisfacción, el haber desempeñado mi trabajo por 16 años, habiendo pasado por varios puestos: (Auxiliar Contable, Contadora y Tesorera) y habiendo aportado mis conocimientos para el mejor funcionamiento de la empresa.

Además del reconocimiento del dueño de la casa de cambio, así como de los compañeros en matriz. Claro que el logro también se debió a las decisiones tomadas por mi jefe, aquí lo más que podía hacer yo era sugerir, demostrándole lo que pretendía hacer y él lo analizaba y si lo veía viable procedía a desarrollar mi plan de mejora.

Uno se siente muy agradecido cuando tu jefe reconoce tu esfuerzo, dedicación y entrega, que a final de cuentas es para el bien común.

Estos años de trabajo en la casa de cambio, viendo en retrospectiva fue una punta de lanza para mi futuro profesional, ya que me dejó explorar puestos en los que ni siquiera había pensado en desarrollarme y se volvieron muy importantes para mí, de hecho, cuando tuve que buscar trabajo a pesar de ser Contadora Pública, buscaba continuar con mi carrera de Tesorera y poder prestar mis servicios y conocimientos a otra empresa.

Y fue así que llegué a obtener los logros

En la Empresa Manufacturera

Inicié en el departamento de tesorería, llevando la conciliación de varias cuentas bancarias en distintas monedas, pero dentro de mis actividades también tenía que revisar cuánto era el dinero depositado en las cuentas pertenecientes a reembolso de viajes, batas y gafetes, caja chica, etc.

Pero al momento de revisar las cuentas bancarias de varios sites, donde se realizaban esos depósitos, no lograba identificar a qué concepto o el nombre de la persona que lo había depositado, esto se veía reflejado, al no poder realizar el registro correspondiente y dejar el dinero como no identificado; pero esto le perjudicaba al departamento de tesorería ya que por ley fiscal, se debía pagar un impuesto de la diferencia existente entre el dinero recibido y pagado en el mes.

Al encontrarme en esta encrucijada, se me ocurrió hacer un formato muy sencillo, donde mencionaran la cuenta a la cual se haría el depósito, el importe, el concepto y la persona que realizaba el depósito, mi jefa habló con la sucursal bancaria que se encontraba dentro de nuestro site para decirle que yo les iba a llevar formatos en blanco y cada dos días iría por los formatos ya llenos. Esto derivó en que casi siempre sabíamos a qué concepto pertenecían los depósitos y de qué persona, salvo caso que alguien no llenara el formato, pero fue de bastante utilidad, y aquí comenzó mi introducción a la Cultura Lean, me pidieron que documentara esta mejora como un SGA (Small Group Activities), y cuando debíamos establecer los objetivos para el siguiente año fiscal, mi jefa nos recomendaba tratar de hacer o participar en un SGA o Kaizen.

Pasado un tiempo, y con las actividades recurrentes, como el bajar un estado de cuenta del día anterior de las cuentas nacionales y extranjeras, era algo tardado, porque para enviar los reportes, debíamos hacer todo manual, entonces se me ocurrió hacer dos macros una para las cuentas nacionales y otra para las cuentas extranjeras, para que al solicitar el trabajo con la macro me proporcionara la información que necesitaba y al momentos, sin tener que estar trabajando cada reporte manual y sobre todo porque estos e hacía mínimo una vez al día y el tiempo se redujo drásticamente, por lo que documenté el nuevo proceso de implementación de las macros y fue mi segundo SGA.

Unos años más adelante nuestra jefa organizó una junta donde nos pidió que hiciéramos una lluvia de ideas proponiendo mejoras para el departamento, así que después de algunas propuestas de mis compañeros y mías, le dije que sabía que por órdenes de tesorería corporativa las cuentas en USD en Estados Unidos eran cuentas Stand Alone, esto significa que no tienen balance, porque Corporativo fondea la cuenta para los gastos y el dinero que ingresa, al final del día automáticamente se va a la cuenta consolidadora; pero entonces podríamos pedirles que si nos dejaran invertir los fondos excedentes de las cuentas en

moneda nacional para así poder ganar intereses y esto nos permitiera absorber en cierta parte los gastos de nuestro departamento.

Para los pagos a los proveedores que se hacían una vez a la semana, o el pago de la quincena, a algún otro pago, la cuenta la fondeaban de Corporativo una vez a la semana, pero después determinaron ellos que se fondearía dos veces al mes, para nosotros significaba quedarnos con excedentes en MXP, así que si nos permitían que invirtiéramos los excedentes en MXP, por los días que nosotros necesitáramos nos iban a generar rendimientos que ya llevábamos mucho tiempo sin recibir.

Pues después de un cuidadoso análisis por parte de los directivos, aprobaron que invirtiéramos los excedentes en Moneda Nacional, y esto se tradujo en ganancias que tiempo atrás no obteníamos y que también amortizaba en parte el costo de nuestro departamento concerniente a Salarios.

Claro que se documentó este proceso y así ya tenía yo 3 SGA's, aparte de que participé en otros Kaizens, pero para que contara para la certificación debías ser Líder o Co-líder de los proyectos, de otra manera si podías participar como miembro, pero no contaba para tu certificación, pero si te daba mayor experiencia y podías aportar ideas, sugerencias, o simplemente aprender alguna otra mejora de proceso.

Y así pasaron 4 años de aprendizaje y de compartir los conocimientos adquiridos tanto en la escuela como en mi trabajo previo en el departamento de tesorería y el director del centro de servicios al cual trabajaba, se le ocurrió la idea de hacer el primer programa de intercambio de empleados, en ese entonces había 3 centros de servicios, Guadalajara, India y China.

El programa consistía en que habría 2 vacantes en cada centro de servicio, así que se haría el intercambio entre los centros de servicios, para que los participantes trabajaran por un tiempo determinado en otro centro de servicio realizando la misma actividad, yo fui parte de los participantes de arranque, y ahí me pude percatar que aunque tuviéramos el mismo puesto en cada centro de servicios se realizaban otras actividades.

Esto me otorgó la oportunidad de trabajar cuatro meses fuera de Guadalajara, conociendo otras actividades, otros compañeros de trabajo, otra cultura, otra manera de vivir, y fue una

experiencia inolvidable así como hubo algunos procesos que traje (en Guadalajara teníamos un problema con los pagos semanales, porque había pagos que semana con semana se rechazaban, y lo más extraño era que se seguía intentando pagar y al estar en China, vi cómo era que ellos evitaban eso y era de lo más sencillo, solo llevando un archivo para que cuando hubiera clientes nuevos o clientes que habían cambiado de datos bancarios, en el archivo las personas encargadas ponían activo o inactivo, y las personas que se encargaban de los pagos una vez que tenían preparadas sus listas de pagos corrían una fórmula en Excel para verificar lo que se podía o no pagar) esto definitivamente nos ayudaría en nuestro trabajo en Guadalajara, así yo les pude compartir mis conocimientos y procesos, estando fuera me solicitaron que hiciera una presentación de las actividades que realizaba en Guadalajara, y antes de regresarme de China, mi jefa en Guadalajara me solicitó una presentación acerca de las actividades que hice en ese país.

Y al mes que regresé me solicitaron de Dirección un reporte, en el cual expresara mis opiniones y recomendaciones para este proyecto.

Este viaje fue un parte aguas y sobre todo me hizo reflexionar sobre mi carrera en la compañía y como tuve oportunidad de explorar otras áreas, fue algo que me hizo pensar y decidir salir de mi zona de confort, así que, a los 3 meses de mi regreso me cambié al departamento de cuentas por cobrar, aunque a algunas personas se les hizo extraño el cambio, para mí representó un reto, en principio porque veía que ese departamento me proporcionaría las herramientas para conocer mejor la empresa, tener contacto directo con más áreas de la compañía, pero sobre todo lo que yo buscaba era desarrollo profesional.

Mi primer reto, fue tratar de aprender lo más pronto posible, ya que una persona renunció y sólo tendría 15 días de entrenamiento; me apasionó esa área y mi primer éxito fue la limpieza de cartera, tanto vencida, como de centavos que ya tenían mucho tiempo. La moneda en la que se lleva la contabilidad es en USD, así que algunos clientes que tienen su cartera en MXP podían no tener Aging en USD, pero sí tenían Aging en centavos en MXP, me puse a investigar la razón por la cual tenían ese Aging, y verifiqué los pagos efectuados y se veía que en pesos no me debían nada, pero noté que en el balance de fin de mes aparecía una diferencia y después pude identificar que eso se debe a la diferencia en el tipo de cambio corporativo de un mes a otro, porque todo a fin de mes automáticamente se revalúa al tipo de cambio del mes siguiente. Había además otro

problema al que me enfrenté la mayoría de los clientes estaban a disgusto, porque las facturas no se les enviaba en tiempo y forma, además que no se les comunicaba el Aging abierto, para poder hacer una planificación de pagos. Entonces lo que cambié fue mandar a los clientes sus facturas el mismo día en que las expedía, además que semanalmente les enviaba un correo con el balance que tenían abierto pero sobre todo para confirmar la fecha de pago de esas facturas. Otras cuentas que ya tenían mucho tiempo sin cobrar, ni siquiera se les había dado seguimiento, un cliente en específico tenía tres facturas que no había pagado en 2 años, empecé a investigar esa facturación que era por servicios de laboratorio, entonces como la postura del cliente era “yo no tengo conocimiento de que les debo nada”, por favor mándame pruebas, entonces en la empresa solicité copia de los estudios de laboratorio para dárselos como prueba fehaciente de que los servicios sí se habían prestado y tardó en pagar como 3 meses, pero así recuperé esa cobranza, y así pude levantar esa área; al año siguiente, como hubo recortes de personal, me asignaron la tarea de IC y la historia se repitió el entrenamiento fue muy vago, pero me puedo sentir muy orgullosa, ya que una vez que entendí el proceso, busqué mejoras.

Y revisando el Aging había una cantidad importante, que nadie buscó en tanto tiempo limpiar el balance, así fue que traté de entender, qué proceso había entre cuentas por pagar y tesorería referente al pago de IC. Y mi sorpresa fue mayor, porque yo supondría, sobre todo porque yo ya había trabajado en ese departamento, que serían ellos los que definirían lo que se debía pagar.

Pero no era así, cuentas por pagar preguntaba a tesorería cuánto querían pagar y ya ellos decidían cuáles facturas pagar. Claro que existía la restricción fiscal, que no podían pagar todo, pero para eso se debían comunicar los integrantes de tesorería, para ver si pagaban o el otro site aceptaba recibir ese importe.

Me acerqué con el departamento de cuentas por pagar en Guadalajara y mencionaron que estaban transfiriendo esas actividades a la India, y le platiqué lo que pensaba hacer, tratar de definir un proceso para el pago de facturas de IC y comentó que sería bueno que lo tratara directamente con ellos, porque hasta el siguiente mes empezarían ellos con esa actividad.

Ya existía un proceso en el cual enviaban un mail a tesorería con los balances totales por pagar a cada site, y mi aportación fue que aparte de eso anexaran el Aging de cada cuenta,

así sería tesorería quien decidiría que facturas pagar, pero les indiqué que sería mejor empezar a pagar las más viejas.

Fue un logro estupendo, ya que después me felicitaron de otra área en Corporativo, porque vieron que se había limpiado ése balance tan viejo y el departamento de impuestos confirmó que se percataron de ello, ya que cada mes debían pagar un impuesto por ese balance abierto.

Este proyecto al documentarlo se convirtió en mi primer Kaizen, ya que involucré a otros departamentos para la mejora. La verdad se siente excelente cuando reconocen tu trabajo y esfuerzo. Creo que ahí radica un grave problema en el que nos enfrentamos en las empresas, a los jefes se les ha olvidado el reconocer a sus empleados. Claro que ninguna persona trabaja gratis, pero muchas veces un simple gracias, hace la diferencia.

Manejando los dos puestos, claro que hubo muchas horas extras, y el cansancio se fue acumulando con el pasar del tiempo, y ya no sólo tenía que hacer un cierre de mes de Third Parties, sino que eran dos, incluyendo ahora a IC, uno debía quedar el viernes y el otro el sábado de cierre de mes.

Casi casi podríamos decir que se juntaban los dos cierres, y cuando platicué con mis jefes, les comenté que ya no podía con la carga de trabajo y que cada vez estaba más cansada; mi pregunta era si podían mandarme con antelación lo que iba a facturar los viernes, porque se juntaba todo a las 7 de la tarde. Y hasta ahí llegó mi campo de acción ya que eso ése tipo de decisiones se debía manejar a nivel gerencial.

Pero después de mucho tiempo por fin mi sugerencia fue tomada en cuenta, porque mi gerente comenzó a tener juntas con los diferentes departamentos para descubrir la razón del envío tan tarde de la facturación.

Al empezar a buscar la razón de la demora, se empezó a trabajar de atrás hacia adelante, para ver donde se atrasaba el proceso, a mí el departamento de contabilidad era el que me solicitaba las facturas por el importe y concepto determinado, el departamento de contabilidad para poder determinar el monto de las facturas, esperaba los reportes de los departamentos de nóminas, tesorería, tráfico e impuestos. Y se pudo determinar que sobre todo el departamento de nóminas y el de tráfico se esperaban hasta el último día para que

el reporte fuera lo más cercano a la realidad. Entonces el departamento de contabilidad después de analizar determinó que si ellos entregaban dos días antes sus reportes, la cantidad si cambiaría pero no en un monto considerable. Claro que para fin de año (Diciembre) los números debían ser lo más exacto posible, pero aquí por lo menos 11 meses podríamos mejorar en los tiempos de entrega.

Después de una exhaustiva investigación la Alta dirección aprobó la sugerencia y a mí ya me entregaban lo que debí facturar 1 día antes del cierre, la mejora se notó en los tiempos de cierre.

Y al realizarse la mejora, mi jefa me solicitó que lo documentara, y se convirtió en mi segundo Kaizen.

Ahora bien, si hablamos de la Cultura Lean, para poder certificarte como Six Sigma Green Belt, requieres 2 Kaizen's y 3 SGA's, documentados y aprobados, además de tomar los cursos de entrenamiento en línea.

Y puedo confirmarles, que en el mes de enero me certifiqué; ahora mi siguiente objetivo es certificarme como Black Belt. Aunque es un nuevo objetivo en mi carrera profesional, estoy revisando lo que se requiere, y es asistir a un curso de entrenamiento de dos semanas, y trabajar en un proyecto, para cuantificarlo en horas hombre de 3 a 4 horas por semana y por lo menos un año.

Pero claro que éste tipo de certificaciones tienen valor curricular.

La oportunidad de haber realizado actividades en diferentes departamentos me daba una visión global del negocio, y muchas veces me solicitaban alguna opinión o simplemente despejarles una duda, de los procesos en los departamentos. Creo que aquí interviene también la manera de tener una visión global de tu trabajo, y no sólo local. A qué me refiero, que cuando tenemos nuevas actividades claro que lo más importante es comprender qué haces y cómo lo debes de hacer o reportar a tus superiores, pero nunca está de más que preguntes, solicites o investigues en otras áreas, que a final de cuentas todas las áreas forman parte de un engranaje de la empresa completa.

En una sola palabra hay que ser proactivo, hay que aportar ideas, buscar el bien común, buscar el cómo sí en lugar de por qué no, pero sobre todo, cambiar la mentalidad de que, “es que así se ha hecho siempre”.

Si nos enfocamos en otorgar un plus a nuestros clientes internos y externos, el bien común se verá reflejado en todo, porque algunas veces esos clientes, son clientes-proveedores y si están insatisfechos, pondrán On Hold sus actividades con la empresa.

Siempre en cada cosa que hagamos debemos dejar un respaldo de cada documento en el shared folder de la compañía, esto aparte de que nos sirve como un check list al hacer nuestras actividades, porque debemos revisar quién está solicitando la facturación, si nos está mandando el formato correcto, si están las aprobaciones necesarias, si las cuentas a las que se van a facturar son las correctas, si fuera una excepción, quién lo está autorizando y revisar también las cuentas. Y así se evita tener recomendaciones al tener auditorías internas o externas.

En este departamento también me encargaba de la creación de los clientes en el ERP, o sea el conocimiento se extendió desde el primer contacto con el cliente, qué debía solicitar, los datos de la persona física o moral, su domicilio, RFC, Comprobante de domicilio para verificar que la solicitud estuviera correcta, así como la cédula del RFC, una orden de compra, un presupuesto, de ahí ligaba qué facturábamos en el ERP, tener la factura fiscal digitalizada, el envío al cliente, el seguimiento y la final, el cobro de la factura.

Claro que no podía ser juez y parte, por lo que mis actividades se diferenciaban en que algunas eran nacionales y las otras extranjeras.

Pero al final no es que redunde, pero insisto, de ahí la importancia de tener esa hambre de conocimientos, siempre ayuda querer conocer más. No pasa nada si preguntamos, claro que hay cosas que por data privacy no podemos tener acceso, pero para otras cosas sí.

En esta misma área al llevar actividades de Brasil, requeríamos el idioma porque el ERP está en ese idioma y para poder comunicarnos con gente del site con algunos clientes, entonces teníamos como prestación clases del idioma portugués, ahí mismo iba un maestro a darnos clases y además era algo fenomenal porque cuando tú vas a aprender otro idioma, claro que te enseñan, pero no tecnicismos.

Y aquí te enseñaban palabras claves, como factura, nota de crédito, pago, interés, descuento, cliente, proveedor, correo, llamada telefónica, extensión etc. Y qué mejor que teníamos el trabajo para practicar lo aprendido y al tener dudas el maestro nos las esclarecía.

Hubo también otras mejoras en las que yo participé pero era como miembro, aportando ideas, pero la idea original no fue mía, pero cada vez que participas en un proyecto de mejora, siento que te va cambiando el chip, y así cada cosa que haces, te empiezas a preguntar, lo puedo hacer mejor?, lo puedo hacer más rápido sin que pierda veracidad la información?, o, éste reporte realmente es necesario?, aporta un valor agregado? o podemos presentar la información de ésta otra manera?.

Tenemos que desarrollar una cultura de mejora en nuestro trabajo.

Y lo más importante es que siempre, siempre, seguimos aprendiendo. Y mientras más comprometidos estemos con nuestro trabajo y nuestro equipo eso también se ve reflejado en los resultados obtenidos, nuestro equipo participaba en todas las actividades propuestas por la compañía y aunque no siempre eran de trabajo, también sirve para desarrollar el trabajo en equipo.

Mi trabajo era también diversión, éramos un equipo de 8 personas en nuestro departamento, que aunque fuéramos pocos comparados con otros departamentos, resaltábamos y la gente lo notaba. Así que la participación en las actividades propuestas por la compañía, también son parte importante para la unión y el éxito como equipo.

6.- CONCLUSIONES

Lo aprendido en mi experiencia laboral, es que hay una enorme variedad de empresas, que ofrecen diferentes servicios, y cada una tiene su propia manera de operar en el mercado. Pero a final de cuentas, todas persiguen el mismo fin: satisfacer las necesidades de sus clientes y darles un plus para que se destaquen de su competencia. A mayor cantidad de clientes satisfechos, la tendencia dice que se incrementarán tus potenciales clientes.

Como lo mencioné anteriormente, debemos estar abiertos al cambio, porque los mercados son cambiantes y si la empresa no cambia, puede hasta desaparecer, por eso siempre debemos checar cómo nos encontramos en el mercado, y estar preparados para cualquier riesgo o en su caso contingencia, u oportunidad que pudiera presentarse.

Debemos estar innovando, nuestros procesos, nuestros productos y hasta nosotros mismos los empleados, todo debe estar para mejorar y no quedarnos estancados.

Los cambios pueden ser en el tipo de cambio, en la tecnología, en las nuevas empresas, cambios en la ley fiscal, que pudieran afectar las transacciones que realizamos en nuestras compañías.

En una economía Ideal, no deberíamos tener contemplados éstos tipos de cambio, pero siempre es mejor que tratemos de anticiparnos a los problemas, y cómo hacemos eso, pues conociendo cada vez mejor nuestro mercado, nuestros productos, la planeación es muy importante, en este punto, definir estrategias de mercado, la atención especializada a nuestros clientes, estar muy al pendiente de nuestros competidores y no para que chequemos que hacen ellos, sino que al estar al pendiente de la competencia, eso nos hace querer ser mejores. Y si el caso lo ameritara, se buscaría hacer alianzas estratégicas o intercambios comerciales. En una palabra siempre buscar el fortalecer nuestra empresa.

Creo que en el transcurso de estos años y la experiencia profesional adquirida, he podido desarrollarme muy bien en los trabajos que he realizado, sobre todo los conocimientos adquiridos cuando estudié la Lic. En Contaduría Pública, como son: negociación, comunicación, planeación, organización, análisis, observación, estrategias, visualización,

trabajo en equipo, etc., me sirvieron para aportar conocimientos y mejoras en mis trabajos desempeñados.

Pero sobre todo a mí, me deja un grato sabor de boca, mucho aprendizaje en cada una de las empresas al conocerlas a detalle.

Ha sido una aventura inolvidable, pero también, quiero dejar en claro mi experiencia, cuando salí de la carrera, yo creo que como cualquier otro joven me quería comer el mundo, y al estar inmersa en el trabajo dejé a un lado algo tan importante como mi titulación.

Esto es algo que he querido hacer siempre y además hay dos personas que ahora ya no están entre nosotros, y que constantemente me preguntaban y cuándo te vas a titular

Una de ellas tenía una particular manera de ejemplificar mi caso.

Decía: Imagínate que van a estrenar la película que llevas años esperando, te formas para comprar los boletos y después de casi cuatro horas haciendo fila te encuentras ya en la taquilla a punto de comprar el boleto y, en eso, te das la media vuelta y dices, No, mejor otro día veo la película.

No dejemos para después algo tan importante, si nuestra idea es trabajar y empezar a hacer carrera, claro que con ése ímpetu, lo vas a conseguir; pero siempre hay que buscar el tiempo para dedicarlo a titularnos.

Y ahora con mucho gusto tengo el honor de decirme a mí, ¡Misión Cumplida!

¿Y qué sigue ahora? Pues sigue continuar mejorando, buscar otras alternativas, no quedarme en mi zona de confort, y nunca es tarde para embarcarnos en un nuevo proyecto, siempre continuar aprendiendo, para tener una mejora continua y estar actualizados en los temas financieros, fiscales. Ahora estoy empezando en un nuevo trabajo y con los mismos bríos de siempre.

Los conocimientos adquiridos en la carrera son los cimientos de nuestro desarrollo profesional, ahora como en la construcción, debemos agregar ladrillos de experiencia,

cemento de mejora, vigas para reforzar nuestros valores, ventanas y puertas para estar abiertos a los consejos, a escuchar otras vivencias, y muy importante el techo.

Pero no para que nos limite, sino para sentirnos abrigados y seguros con nuestros conocimientos y experiencias, y sobre todo muy importante para siempre brindar, un aliento, un consejo, una experiencia para las nuevas generaciones.

GLOSARIO

Aging – Balance.

AP - Cuentas por Pagar.

AR - Cuentas por Cobrar.

Cash Management - Administración y manejo del efectivo.

Check List – Lista de cotejo.

Comptroller – Contralor.

Data Privacy – Privacidad de Datos Personales.

ERP - Enterprise Resources Planner en la compañía manufacturera era “Baan”.

Feeling – Intuición referente al mercado cambiario.

IC – Intercompañías.

k – Miles en cantidad.

Kaizen – en japonés significa “mejora” y es la filosofía o la práctica que se enfoca en la mejora continua de los procesos en Manufactura, Ingeniería y gestión empresarial.

MXP – Peso Mexicano.

On Hold - Suspensión momentánea de actividades.

Past Due Aging - Balance Vencido.

Program Manager - Gerente de Programa.

SGA - Small Group Activities.

Shared Folder – Es una carpeta compartida por toda la compañía.

SH y CP - Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Site – Planta o Compañía.

Six Sigma Black Belt – es el último paso en la certificación de Six Sigma.

Six Sigma Green Belt – es el segundo paso en la certificación de Six Sigma.

Stand Alone – Es una cuenta bancaria que no tiene Balance, al final del día, se barre su saldo a una cuenta consolidadora, que fondea a las cuentas que cuelgan de ella, siempre y cuando sean Stand Alone.

Third Parties - Terceras personas.

USA – Estados Unidos de Norteamérica.

USD – Dólar americano.