



# LA RE CE TA

# ÍNDICE

1

## **CULTURA**

Misión  
Mantra  
Visión

2

## **VALORES**

Excelencia  
Trabajo en equipo  
Honestidad  
Trabajo Duro

3

## **CÓMO TRABAJAMOS**

Meritocracia, igualdad,  
comunicación  
y aprendizaje líderes

4

## **EMPRESAS HERMANAS**

Resuelve tu Deuda  
La Tasa  
Enconta

# ¡BIENVENIDO A RESUELVE!

---



Nos da muchísimo gusto que formes parte de esta gran familia. Aquí nos sentimos como el Barcelona o Real Madrid de las empresas; es decir, somos el mejor lugar para trabajar en el país. De todas las personas que pasan por el proceso de reclutamiento, sólo aceptamos al 2% porque no solo evaluamos las habilidades técnicas, sino también los valores y el Fit Cultural. Ni siquiera lugares como Harvard o Stanford tienen un porcentaje de aceptación tan bajo. Por esta razón, creemos que debes sentirte muy orgulloso de estar aquí.

## ¿Qué es la Receta?

En esta receta tratamos de describir de la forma más sencilla lo que es la Cultura Resuelve, cuáles son nuestros Valores y nuestra Forma de Trabajo.



# CUL TU RA

1



CULTURA

ES LA FORMA

EN LA QUE NOS CONDUCCIMOS

**Y TRABAJAMOS CUANDO**

NUESTROS **LÍDERES NO ESTÁN.**

**Chip Kelly**

Hospitalidad y Estrategia Global Airbnb



# CULTURA RESUELVE

La Cultura Resuelve es la **representación de nuestro carácter, personalidad y forma de ser**. Al ser parte de Resuelve buscamos que compartas, vivas y defiendas los valores, creencias y conductas que nos hacen únicos.

Vivir la Cultura Resuelve debe ser algo natural e inherente a tu persona. Resuelve es un ejemplo para nuestras familias, amigos y finalmente para todo el país. Es una entidad por sí misma y eso es lo que le permitirá su permanencia en el tiempo, su trascendencia. Por lo mismo, estamos dispuestos a vivir y defender nuestra Cultura hasta las últimas consecuencias ya que de esto depende nuestro presente y futuro, así como la reputación de nuestra persona y familia.

El término Cultura Resuelve puede sonar algo abstracto. Seguramente te estás preguntando ¿cómo una empresa puede tener personalidad?, ¿cuál es la “forma de ser” de Resuelve? y por último, ¿cómo sé si mi carácter es igual al de Resuelve? Para responder estas preguntas nos dimos a la tarea de resaltar los **valores, creencias y conductas que nos representan**. No queremos que haya ninguna duda. Estamos seguros que cuando leas lo que representa la Cultura Resuelve te sentirás completamente identificado y estarás pensando: “por fin encuentro un grupo de personas que piensa igual que yo”. Si no te identificas y piensas de otra manera, ¡no pierdas más tú tiempo!, sal corriendo por la puerta y encuentra un lugar de trabajo donde te sientas como nos sentimos todos los que formamos parte de esta familia. En este lugar, sólo encontrarás fanáticos de la Cultura Resuelve. No dejamos espacio para los que no la viven y no la defienden hasta las últimas consecuencias. Punto.

HONESTIDAD

**TRABAJO DURO**

EXCELENCIA

**TRABAJO EN EQUIPO**





## Las creencias de nuestra familia son:

meritocracia, igualdad, comunicación y aprendizaje.

En Resuelve estamos convencidos que todos tenemos las mismas oportunidades (Igualdad) sin depender de nuestra edad, género o antigüedad en la empresa. Creemos que es responsabilidad de cada uno de nosotros ganarnos estas oportunidades (Meritocracia) con base en los 4 valores que nos rigen y superando las expectativas y objetivos para los cuales fuimos contratados. Nuestra firme creencia en que los mejores merecen crecer y que esto obedece a sus resultados y no a “ser amigo del jefe” o a cuántos años lleva en la empresa, da certidumbre de que tu esfuerzo será reconocido. ¿Quieres crecimiento? ¡Gánatelo!

La relevancia de la Meritocracia e Igualdad surgen de reconocer que en Resuelve lo más importante somos nosotros, los colaboradores. Para muchas otras empresas lo más importante puede ser “El Cliente”, o bien “El Inversionista” y por lo mismo todos sus esfuerzos y recursos los enfocan en los clientes o los accionistas. En Resuelve decidimos que lo más importante somos nosotros, los colaboradores, y por lo mismo, todos los esfuerzos y recursos están enfocados a nuestro bienestar.

# MISIÓN

En el primer año de Resuelve teníamos una misión que era como las típicas misiones que vienen en los libros de negocios y que se ven en los “grandes” corporativos para “quedar bien”. Después de unos cuantos meses, nos dimos cuenta que esa misión de un párrafo con varios enunciados y palabras domingueras no servía para nada. No significaba nada y por lo mismo nadie la recordaba.

La misión de Resuelve es clara, concisa, alcanzable, inspiradora y sobre todo muy útil y práctica.

Así que cada vez que te encuentres haciendo alguna actividad, llamando a un cliente, liquidando una cuenta o cambiando un foco, recuerda que todo es para cumplir nuestra misión en la vida que es: Solucionar Problemas Financieros.

**SOLUCIONAR**  
**PROBLEMAS FINANCIEROS**



# VISIÓN

Cuando las primeras personas escucharon el modelo de negocio de Resuelve tu Deuda dijeron: “¡Eso es imposible! Es imposible que deudores morosos se pongan a ahorrar para pagar su deuda.

Es imposible que los bancos den un descuento. Es imposible que los clientes busquen servicios financieros por internet.” Nosotros lo hicimos. Años más tarde, lanzamos otras líneas de negocio en Resuelve y todos dijeron lo mismo: “Es imposible que la contabilidad se haga de manera automatizada. Es imposible reincorporar al sistema crediticio. Es imposible que una persona le preste dinero a un completo desconocido. Es imposible que una empresa tenga tantas soluciones. ¡Eso es imposible!” Todo eso lo hicimos.

Después de 10 años, 4 países, 1200 colaboradores, muchas líneas de negocio y más de 150 mil deudas liquidadas, estamos seguros de algo: Hacemos posible lo imposible. En Resuelve no hay imposibles, hay soluciones por encontrar. Resuelve es posible.

A stack of silver coins is visible on the left side of the page, slightly out of focus. The coins are stacked vertically, with the top one being the most prominent.

**LIDERAR  
EL FUTURO  
FINANCIERO**

---



# MANIFIESTO

**CREEEMOS**

EN LAS PERSONAS

Y EN SUS GANAS DE

**EMPEZAR DE NUEVO.**

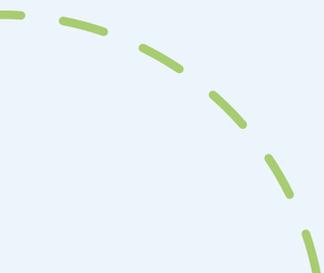
**UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD**

PUEDE HACER LA DIFERENCIA.

AYUDAMOS A

**CAMBIAR**

**VIDAS**



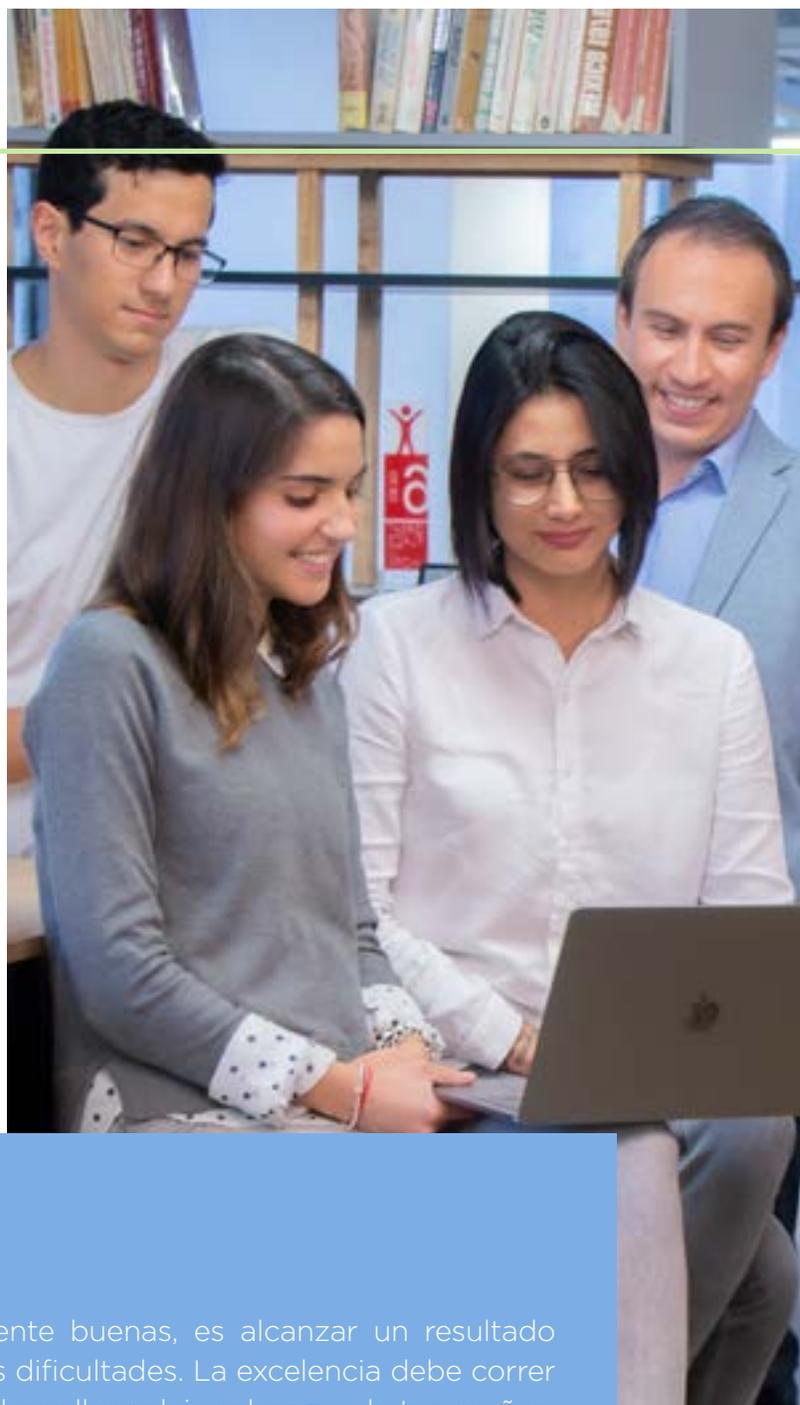


**MA**

**LO**

**RES**

Vivir bajo los valores de Resuelve es como estar embarazada. Simplemente estás o no estás, no puedes estar un poquito o muy embarazada. Los valores de Resuelve son el punto de coincidencia de personas con diferente educación, antecedentes, costumbres y nivel socio-económico. Los vivimos al máximo. No hay medias tintas, disfrutamos vivirlos todos. No nos da “vergüenza” defenderlos, es lo que somos y es una forma de vida. Los valores son nuestra guía y sobre ellos basamos nuestro actuar. El carácter de una persona, de una empresa, es la aplicación de estos valores ante múltiples situaciones. Claramente hay situaciones más fáciles de enfrentar que otras y es ahí, en las situaciones difíciles y controversiales, donde el carácter y valores de una empresa surgen y dictan nuestro buen actuar. Con la descripción de los 4 valores de Resuelve buscamos que ante cualquier situación siempre actúes de acuerdo a lo que éstos dictan.



# EXCELENCIA

La excelencia es realizar acciones extraordinariamente buenas, es alcanzar un resultado excepcional con base en el esfuerzo y sin temor a las dificultades. La excelencia debe correr por tus venas, es un valor que se vive y se siente, y te hace llegar lejos alcanzando tus sueños.

Cuando quieres mejorar algo que ya has hecho, cuando no te das por vencido para hacer las cosas mejor que los demás, cuando dejas que la creatividad fluya, cuando das tu 500%, eso es ser excelente. La excelencia se comparte con esas personas “luchadoras” que “quieren comerse el mundo”, esas personas que nunca dejan de intentar y nunca se rinden.



# TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo es un grupo de personas (2 o más) que interactúan de manera coordinada para alcanzar un objetivo común. Un grupo de personas por sí solo no es un equipo, es simplemente un grupo. Resuelve es un equipo de alto rendimiento ya que todos entendemos y vemos claramente la grandeza del objetivo (misión) que perseguimos. Sabemos lo importante que es lograrlo y todos participamos de manera directa para alcanzarlo.

En un equipo de alto rendimiento todos se esfuerzan por ser excelentes con la misma intensidad. Esto genera competencia interna para llegar a un punto donde los miembros del equipo se quieren superar unos a los otros subiendo constantemente los estándares que se deben de alcanzar. Los miembros de un equipo de alto rendimiento demuestran su compromiso y los nuevos límites que se pueden alcanzar todos los días. Imagina un equipo de alto rendimiento de ciclistas. Superan pruebas que parecen imposibles de alcanzar por el ser humano como la Tour de France. Pedalean 150km diarios durante 23 días con solo 2 días de descanso. Verlos en acción y ver cómo alcanzan su objetivo es increíble, es emocionante y resulta inspirador. Durante la carrera, los ciclistas se turnan el lugar de adelante donde hay mayor desgaste para así lograr un mejor desempeño a que si rodaran solos.

Cuidan metódicamente sus recursos (agua, calorías y bicicleta). Tienen especialistas de diferentes etapas: velocidad, montaña y plano. Superan límites que por sí solos pensaron que no podrían superar (un equipo de 5 alcanza velocidades que solos resulta imposible). Así pues, en Resuelve el Trabajo en Equipo significa exigirnos los unos a los otros que demos el máximo posible. Nos cuidamos entre todos para poder ir más rápido juntos. Nos exigimos los unos a los otros y superamos límites que en solitario jamás hubiéramos soñado. Conquistamos nuestros objetivos juntos y celebramos juntos para permanecer unidos por mucho tiempo.

# HONESTIDAD

La Honestidad es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado.

En Resuelve, la Honestidad es fundamental porque creemos que para poder tener un equipo de alto rendimiento es muy importante que confiemos los unos en los otros. Somos como un equipo de alpinismo extremo. Si no confías que la persona que está a tu lado está haciendo bien las cosas, difícilmente podrás llegar a la cima. Pasarás mucho tiempo preocupado y revisando todo lo que hace. La Honestidad es el primer paso para poder lograr esa confianza y es la base de cualquier gran equipo.

Como ejemplo nos gustaría platicarte una pequeña anécdota. Hace un par de años, un grupo de colaboradores de Resuelve tomaban un par de minutos para relajarse en el Medio Tiempo, cuando se dieron cuenta que alguien había dejado unas rebanadas de pizza en el refrigerador común. Era algo tarde y con el hambre de la noche decidieron tomar las rebanadas de pizza y comérselas. Esas rebanadas las había traído una colaboradora para compartirlas con su equipo. Cuando ella se dio cuenta que ya no estaban las rebanadas de pizza se puso muy triste. Encontramos a los responsables y los dimos de baja de la empresa de inmediato.

Podrá sonar drástico que alguien pierda su empleo por una rebanada de pizza.

Sin embargo, nosotros creemos que esa fue una falta clara de Honestidad y un atentado contra nuestros valores.

Para nosotros en Resuelve, la Honestidad es un valor en el cual no hay medias tintas y tenemos cero tolerancia para quien sea deshonesto. Eres honesto o no lo eres, es como el embarazo, no puedes estar embarazado a medias. La razón principal es que para lograr cosas extraordinarias primero tenemos que confiar ciegamente los unos en los otros.

# TRABAJO DURO

Aquí en Resuelve valoramos mucho el Trabajo Duro porque lo asociamos con el deseo de crear algo extraordinario y de mejorar la vida de nuestros miles (y en el futuro millones) de clientes. Aquí trabajamos duro porque nos gusta lo que hacemos, sabemos que estamos haciendo cosas innovadoras y que la única fórmula para ser los mejores es entrenar/trabajar muy duro. Somos gente que quiere cosas grandes pero entiende que hay que dar más que el esfuerzo ordinario para alcanzarlas. ¡Así es la vida!

Trabajar duro es ser perseverante, es nunca rendirse hasta alcanzar la meta, es trabajar con pasión. ¡Quiero hacer la diferencia! ¡Quiero romper barreras! Esa motivación por generar un cambio positivo en las personas, el sentir que eres útil a través de tu trabajo, eso es lo que te debe llenar de fuerza para afrontar los retos y obstáculos que se van presentando y eso debe de ser el motor para trabajar muy duro.



“

Fundamos Resuelve sobre el valor de trabajo duro. Cuando empezamos la empresa hicimos un pacto: que íbamos a trabajar tanto como fuera necesario para hacer de esta empresa lo que es hoy. Somos exitosos no por ser los más inteligentes, sino por ser los más trabajadores y comprometidos.



**Javier Velasquez**



# CÓMO TRABA JAMOS

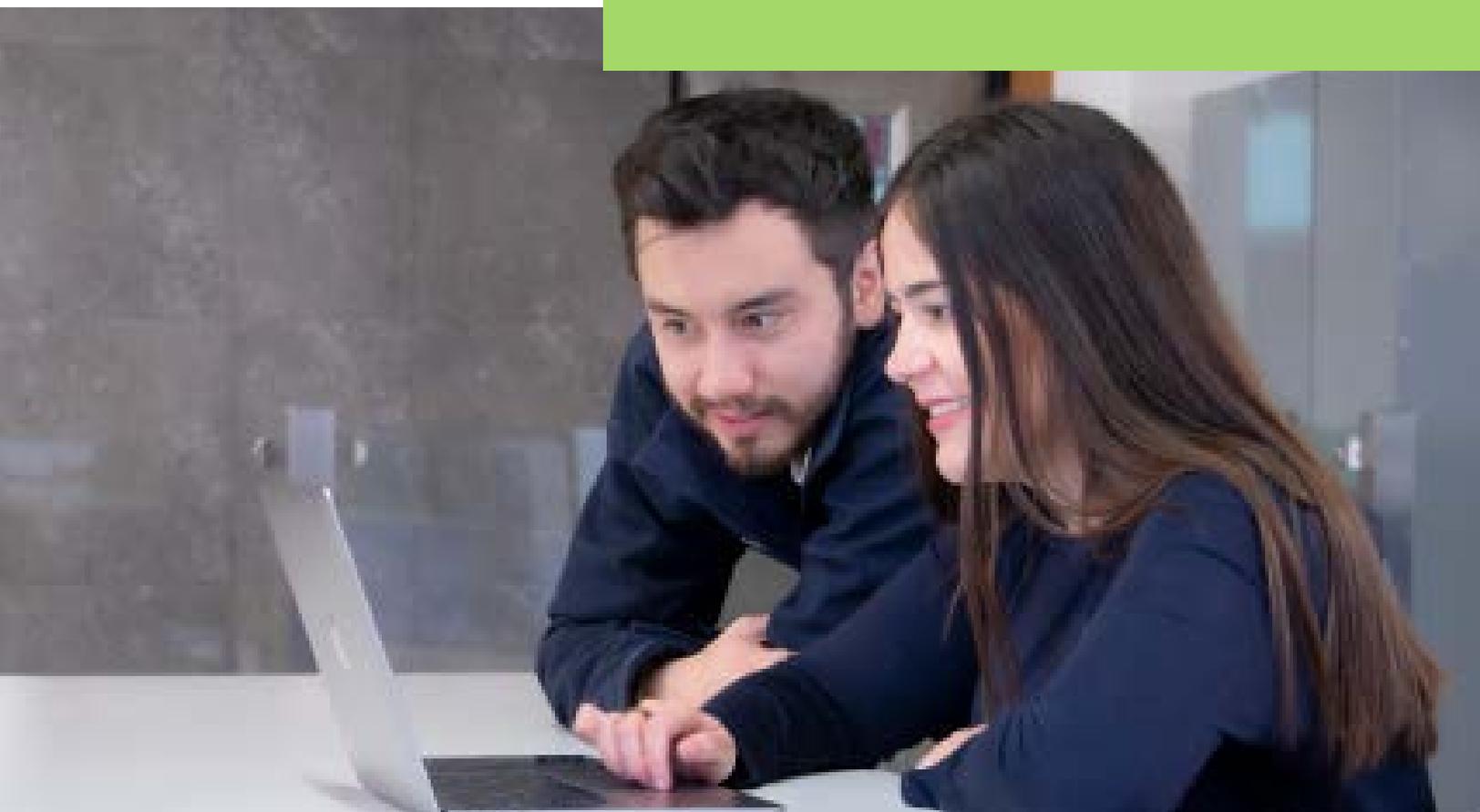
4

# MERITOCRACIA

La meritocracia es el resultado del esfuerzo que empeñas al realizar una labor. Te enseña que sin dolor no hay gloria, es un sentimiento inmerso entre los campeones, el honor de un guerrero que vive bajo la consigna del mérito.

En Resuelve no solo queremos que rompas tu meta si no que también busques desarrollar habilidades como liderazgo y comunicación asertiva para ser un colaborador integral; que puedas ayudar a capacitar a los nuevos; que te involucres con otras áreas y sobre todo que estés dispuesto a implementar cambios y mejoras aunque sea difícil. Para lograr ser reconocido tienes que quererlo más que nadie y estar dispuesto a trabajar por ser siempre una mejor versión de ti, no basta ser el mejor en lo que haces ahorita si no que también debes trabajar para llegar al siguiente nivel.

La meritocracia no se fija en género, raza, credo, orientación sexual, expresión de género, identidad de género o religión, sólo escoge a los mejores y recompensa su esfuerzo. Los resuelvescos vivimos bajo la clara idea de crecer a través de nuestros méritos, nosotros hacemos de Resuelve un lugar cada vez más



“

“La Burocracia estrangula. La Informalidad libera. Crear una atmósfera informal es una ventaja competitiva. La Burocracia puede ser el mayor aislante entre los colaboradores y las ideas. El propósito de la informalidad no es solo poder llamarnos por nuestro nombre, no tener lugares de estacionamiento asignados, o usar ropa casual. El propósito de la informalidad es mucho más profundo. Se trata de hacer que todos cuenten, que todos sepan que contamos con ellos. Que las ideas de todos serán escuchadas sin importar quien seas o qué lugar ocupes en la organización. Los títulos no importan. No buscamos títulos ni insignias en los hombros, o personas súper importantes en grandes oficinas tomando las decisiones. Lo que buscamos es un espíritu libre y abierto donde todos sienten que pueden darle a su trabajo con todo. “Cubrirte la espalda” es ridículo. Pasión, química, y el flujo libre de ideas desde cualquier nivel en cualquier lugar, es lo que importa.

**Jack Welch**

Straight from de Gut

”



Cuando arrancamos en el 2009 tomamos una decisión muy importante: tener oficinas abiertas.

Esta decisión la pensamos y estudiamos mucho porque en México este concepto no era muy común y podía generar reacciones negativas para la gente que quisiéramos invitar al proyecto. El mensaje que queríamos transmitir era el de igualdad y libre comunicación.

Para nosotros era fundamental transmitir el principio de que todos los colaboradores somos iguales. Tenemos obligaciones y responsabilidades distintas pero todos somos seres humanos. Promovemos la tolerancia y no discriminamos por género, edad, religión, raza, nacionalidad o preferencia sexual.

Adicionalmente, sin oficinas o paredes que nos separen, el aprendizaje es mucho más sencillo porque la comunicación fluye de manera más fácil. Al estar todos juntos podemos aprender más fácil de nuestros errores y nuestros aciertos. Nos podemos conocer mucho más a fondo y así formar relaciones profesionales y personales más profundas.

Finalmente, a diferencia de la mayoría de las empresas en otros países, aquí en Resuelve no hay secretos y nos gusta compartir todo con nuestros colaboradores. Te darás cuenta que en las juntas operativas se compartirán la estrategia, resultados, estadísticas y números que en muchos lados se considerarían secretos. Uno de los objetivos de esto es para que sepas hacia dónde vamos, pero lo más importante es que nos interesa mucho que puedas aprender lo más posible y crezcas profesionalmente.



# LÍDERES

Un líder aprende rápido, la dificultad no lo paraliza, al revés. Entiende qué motiva a su equipo y trabaja siempre hombro con hombro pues sabe que todos son piezas clave para llegar a la meta. Sin equipo no hay líder.

# 10 COSAS BÁSICAS que nunca debes hacer

- 1 Faltar al respeto a cualquier persona, por ejemplo, tratándola con apatía o arrogancia.
- 2 Tomar decisiones pensando únicamente en el impacto a corto plazo.
- 3 Hacer mal uso de nuestras instalaciones, dañar nuestros equipos y herramientas de trabajo.
- 4 Alterar, falsificar o manipular información relevante.
- 5 Mentir, hacer trampa o prometer cosas que no se puedan cumplir.
- 6 Quejarte sin entender el porqué de las cosas.
- 7 Pedir dinero al cliente o algún colaborador.
- 8 Perseguir tus propios intereses sin tomar en cuenta los de Resuelve.
- 9 Violar o incumplir las políticas de nuestras áreas.
- 10 Evadir la responsabilidad de tus acciones.





# **NUESTRAS EMPRESAS**

**5**

# Resuelve

tu deuda



RTD asesora a personas físicas con problemas de sobreendeudamiento que ya no pueden pagar. Creamos un plan de ahorro de acuerdo a sus posibilidades y negociamos con sus acreedores un descuento; esto permitirá liquidar sus deudas y eventualmente reincorporarse al sistema crediticio. En Resuelve acompañamos al cliente durante todo el proceso hasta lograr una rehabilitación financiera en donde aprende a ahorrar y a gastar de acuerdo a sus posibilidades.

**“RTD es un aliado para todas aquellas personas que no tienen idea de cómo resolver su deuda.”**

# LaTasa



La Tasa es una plataforma Fintech (Financiera Tecnológica) de préstamos entre particulares. A través de ella y con ayuda de la tecnología, conectamos a personas con excelente historial crediticio que buscan un préstamo con personas que invierten para dar el crédito y recibir rendimientos a cambio.

**“Con los préstamos inteligentes de La Tasa, las buenas decisiones traen grandes recompensas”.**

# enconta



Enconta es un servicio que simplifica el proceso contable de personas físicas y morales, a través de una plataforma digital y un equipo de contadores expertos.

**“Somos la solución integral a tu contabilidad”**

