



**Cumbre Regional de Microcrédito
para América Latina y El Caribe**
Santiago de Chile / Abril / 2005

GESTIÓN DE MOROSIDAD: ¿CÓMO SUPERAR LA CRISIS DE PAGOS?

Lourdes Maritza Pérez
Consultora Empresarial

Temario

- Enfoque
- Significado de gestión
- La gestión empresarial y la gestión de calidad
- Gestión de morosidad
- Sistema de control de la morosidad
- Factores preventivos.
- Factores correctivos.
- Factor clave.

Enfoque

- Enmarcar la gestión de morosidad dentro del contexto de la gestión empresarial – gestión de calidad.

¿Qué es gestión?

- Gestión es una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado.

- **La Gestión Empresarial** abarca el *ciclo de negocio* de la empresa, con un enfoque no solo en el *mejoramiento* de los métodos de producción, sino también, en el uso efectivo de los *recursos requeridos*, la forma de conseguirlos y administrarlos.

- **La Gestión de calidad** abarca la *planificación* y *control* de los *procesos* internos de una organización y su aplicación desde un enfoque de las *Mejores Prácticas*".

¿De que hablamos entonces, cuando hablamos de “GESTIÓN DE MOROSIDAD”?

- De las actividades coordinadas que realizará una organización para dirigir y controlar lo relativo a la morosidad:
 - Prevención,
 - evaluación,
 - control,
 - administración y
 - seguimiento.

¿Cómo superar la crisis de la morosidad?

Contando con un sistema de control de la morosidad

Sistema de control de la morosidad

Control de la morosidad

Hecho **no** ocurrido
➤ PREVENCIÓN

Tomar las medidas previas para no caer en morosidad.

Esto tiene que ver con el análisis del *proceso* del otorgamiento de crédito como un todo y tomar acciones preventivas.

ACCIÓN PROACTIVA

Control de la morosidad

Hecho ocurrido: “NO CONFORMIDAD”
➤ DETECCIÓN
➤ URGENCIA
➤ DIAGNÓSTICO
➤ CORRECCIÓN

Detección: contar con los *indicadores* apropiados para la identificación temprana de la morosidad.

Urgencia - reactiva: atender la mora.

Diagnóstico: encontrar la causa raíz, no el síntoma.

Acciones Correctivas: el elemento de entrada es la razón de ser de la IMF y el análisis de las causas por las que se genera la mora.

ACCIÓN REACTIVA/CORRECTIVA

Aseguramiento de la gestión de morosidad

Dirección

Individualmente:

Planificar: personas, procesos, materiales, equipamiento, métodos de trabajo.

Colectivamente:

Implementar: las mejores prácticas sistemáticamente: el beneficio de la empresa pueda medirse y mejorarse constantemente

Factores preventivos:

- Análisis previo del cliente – Racionalidad económica del empresario.
- La vigilia de riesgos.
- Los informes comerciales.
- Los sistemas de análisis financiero.

Factores preventivos:

- El control de la deuda del cliente.
- Los sistemas de control de límites.
- El *scoring* y *ranking* (especialmente aplicable a sistemas masivos según reglas estadísticas).

Factores correctivos:

- Sistemas de cobertura.
- Las fianzas, avales y garantías.
- Los seguros de crédito.
- Los sistemas de aviso de vencimiento.

Factores correctivos:

- La gestión proactiva de incidencias.
- Los sistemas de recobro.
- Las acciones jurídicas.

El factor clave:

El gestor de Morosidad



A implantar un sistema de control de morosidad

Hasta pronto:

Imperez@excelenciaempresarial.com

www.excelenciaempresarial.com

(507)317-3145

