

## **FIDÉLITAS**

“Nosotros dijimos: ‘Vamos a llegar a ser los mejores, vamos a llegar a ser los primeros’. Y lo hicimos”.

Hugo Chávez Oviedo  
Director general

La importancia de una efectiva gestión de cobranza constituye, por obvias razones, un factor esencial en el funcionamiento operativo de un variado universo de empresas y organizaciones. Pese a ello, la aparición de firmas especializadas en este campo en Venezuela es un hecho relativamente nuevo. Deriva, en esencia, de la necesidad que tienen las entidades financieras y otras instituciones que otorgan crédito de asegurar la oportuna fluidez de los reintegros y del beneficio, es decir, de perfeccionar al máximo posible su flujo de caja. Pero la dinámica evolutiva de los negocios ha determinado que el trabajo de este tipo de empresas se ramifique y se proyecte hacia nuevos ámbitos, hacia diversas áreas de la actividad contable, administrativa y gerencial.

La experiencia que Hugo Chávez Oviedo, administrador con más de 25 años de desempeño en el sector bancario venezolano, había acopiado acerca del tema del crédito y las finanzas, le permitió identificar un nicho de oportunidad para forjar en el país una compañía especializada en las gestiones de cobranza, adaptando esa labor a los procedimientos y tendencias más rigurosos y recientes dentro de la actividad. “Nació en 1994 el embrión de la empresa que hoy somos”, comenta Hugo.

El arranque de la compañía contempló las comunes exigencias de toda iniciativa: permisos, trámites legales, búsqueda de un espacio idóneo para operar. Entretanto, “la oficina fue primero la maleta del carro; luego, un espacio que habilitamos dentro de una casa”. Pero esos rutinarios requerimientos no distrajeran a Hugo Chávez Oviedo de su objetivo básico: la definición conceptual y operativa de la empresa y la identificación de los segmentos más propicios para ofrecer sus servicios.

El director general de Fidélitas explica que a la par de perfeccionar sus métodos y procedimientos con vistas a ofrecer un mejor servicio, la compañía contempla en su planificación y objetivos el crecimiento planificado de su red de oficinas y, lógicamente, del número de clientes, esto último, principalmente, por la diversificación de los segmentos de mercado en los que actúa.

Las claves para la consolidación de la empresa y para garantizar su competitividad son resumidas por el director general en tres grandes preceptos. “Rigor Ético, lo que significa actuar con moralidad y honestidad. Logro de Resultados, lo que supone el perfeccionamiento constante e ir en todo momento en procura de la excelencia. Y Relaciones Humanas: cultivar la sencillez, la humildad, mantener las buenas relaciones y ejercitar el espíritu de ayuda y colaboración, en función de una cultura del trabajo y para el éxito”, destaca Hugo Chávez Oviedo.