



UNIÓN  
INDUSTRIAL  
PARAGUAYA



CEPROCAL

Centro Paraguayo de Productividad y Calidad

**CURSO A DISTANCIA**

# COBRANZA PROFESIONAL



Disponible en  
Campus Virtual



Duración:  
30 hs.

**Certificación  
al instante**



## ¿QUÉ SON LOS CURSOS ONLINE?

Son cursos creados para que puedas capacitarte desde cualquier lugar y en el momento que más te convenga, ya sea a través de tu teléfono o notebook, evitando ir a hasta las aulas en horarios determinados. Aprenderás de manera dinámica mediante textos, ejercicios, videos tutoriales con la guía de instructores profesionales.

Es una manera fácil y conveniente de aprender nuevas habilidades o mejorar en áreas que te interesan.

## ¿POR QUÉ TE CONVIENE ESTUDIAR EN ESTA MODALIDAD?

- Acceso 24 horas al campus virtual.
- Aprendizaje al ritmo del alumno.
- Tiempo de 30 días para culminar.
- Variedad de materiales educativos.
- Certificación al instante.



## **▶ DIRIGIDO A:**

**El curso está dirigido Gerentes y supervisores de cobranza, Analistas y gestores de cobranza, Profesionales del área financiera y administrativa Empresarios y emprendedores interesados en mejorar su gestión de cartera**



## **GESTIÓN DE COBRANZAS**

Este curso proporciona herramientas y conocimientos esenciales para optimizar los procesos de cobranza, desde la segmentación de clientes hasta el uso de estrategias digitales y analíticas. A través de un enfoque práctico, los participantes desarrollarán habilidades en negociación, gestión de cartera y toma de decisiones basadas en datos, asegurando una recuperación efectiva de los créditos y fortaleciendo la relación con los clientes.

### **OBJETIVO GENERAL**

·Capacitar a los participantes en la administración estratégica del departamento de cobranzas, dotándolos de conocimientos, herramientas y habilidades para optimizar la recuperación de cartera, reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad empresarial mediante técnicas efectivas y el uso de tecnología aplicada.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Comprender el ciclo de cobranzas y su impacto en la salud financiera de la empresa.
- Conocer las mejores prácticas para la gestión de clientes morosos.
- Conocer estrategias de negociación y comunicación efectiva en el proceso de cobranzas.
- Analizar herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la gestión de cobranzas.

## MÓDULO 1: FUNDAMENTOS Y ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

### 1. Introducción a la cobranza

- Importancia de la cobranza en la empresa
- Funciones del departamento de cobranzas
- Impacto de una gestión eficiente de cobranza

### 2. Organización y estructura del departamento

- Roles y responsabilidades del personal
- Coordinación con otros departamentos (finanzas, ventas, servicio al cliente)
- Tecnología y sistemas de información en la cobranza

### 3. Políticas y procedimientos de cobranza

- Diseño de políticas de crédito y cobranza
- Categorización de clientes y segmentación de la cartera
- Indicadores clave de rendimiento (KPI) en cobranzas

### 4. Aspectos legales y normativos

- Legislación aplicable a la cobranza
- Derechos y obligaciones del acreedor y del deudor
- Gestión ética y normativa de la cobranza

## MÓDULO 2: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE COBRANZA

### 1. Análisis de cartera y segmentación de clientes

- Criterios de segmentación (morosidad, monto adeudado, historial de pagos)
- Estrategias diferenciadas para cada tipo de cliente

### 2. Estrategias de cobranza preventiva y correctiva

- Prevención de la morosidad desde la concesión del crédito
- Estrategias de cobranza temprana y tardía
- Negociación y acuerdos de pago

### 3. Técnicas de comunicación efectiva en cobranzas

- Psicología del deudor
- Comunicación asertiva en llamadas y correos de cobranza
- Manejo de objeciones y conflictos

### 4. Gestión de cobranza digital y omnicanalidad

- Uso de herramientas tecnológicas para la cobranza
- Automatización de procesos y CRM de cobranzas
- Beneficios del uso de inteligencia artificial y análisis predictivo



## MÓDULO 3: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN LA COBRANZA

### 1. Indicadores de desempeño y métricas clave

- Tasa de recuperación de cartera
- Días de cuentas por cobrar (DSO)
- Rotación y eficiencia del equipo de cobranza

### 2. Toma de decisiones basada en datos

- Uso de reportes y dashboards financieros
- Análisis de tendencias y riesgos en cobranza
- Estrategias de mejora continua

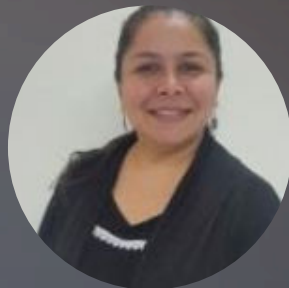
### 3. Gestión de clientes difíciles y estrategias de recuperación avanzada

- Manejo de clientes en quiebra o con dificultades económicas
- Procedimientos de cobranza legal y recuperación judicial
- Estrategias de externalización de cobranza (agencias externas, factoring)

### 4. Casos prácticos y simulaciones

- Estudio de casos reales de cobranza
- Simulaciones de negociaciones con deudores
- Implementación de un plan de mejora en la gestión de cobranza

## » **DOCENTE**



**MAG. LIZA VILLALBA**

- **Magíster en Administración y Dirección de Empresas - Universidad Americana INCADE S.A.**
- **Lic. en Administración de Empresas - Universidad Columbia del Paraguay UCP**
- **Tecnólogo en Ciencias Contables y Administrativas - Universidad Columbia del Paraguay UCP.**
- **Diplomado en Didáctica Universitaria -Universidad Americana INCADE S.A.**
- **Diplomado en Asesoría a Empresas Familiares - Universidad Americana INCADE S.A.**
- **Docente del Centro Paraguayo de Productividad y Calidad - CEPROCAL**
- **Gerente de RR. HH. Cooperativa Reducto LTDA.**

## » **METODOLOGÍA**

- **Clases autogestionables.**
- **100 % online.**
- **Acceso a materiales en el campus virtual las 24 horas.**
- **Límite de 30 días para culminar.**
- **Certificación automática al culminar el curso.**

## **CERTIFICACIÓN**

**El alumno que cumpla satisfactoriamente con los requisitos académicos y administrativos podrá descargar de forma automática su certificado inmediatamente al culminar el curso, la misma será expedida por la Fundación Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL) y la Unión Industrial Paraguaya (UIP).**



## INVERSIÓN

**₡. 1.350.000**

**15% DE  
DESCUENTO  
POR PAGO TOTAL**

**O 3 CUOTAS DE GS 450.000**

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**RESERVA TU LUGAR AQUÍ**

**CONSULTAS:**

**Belén Rojas**

Ejecutiva Comercial

(0974) 184 261

comercial3@ceprocal.org.py

[www.ceprocal.org.py](http://www.ceprocal.org.py)

[@itsceprocal](https://www.instagram.com/itsceprocal)

