

**CURSO:**

# GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 23 al 29 de abril de 2026

**Sesiones:** jueves, viernes, martes y miércoles

**Horario:** De 19:00 a 21:00 hrs.

**Modalidad:** Online.

**Inversión:** 750 Bs.-

**Descuento del 15% por pronta inscripción hasta el 13/04/2026**

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 (int. 218)

Cel. 62100810 - email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

## OBJETIVO DEL CURSO

El taller busca potenciar habilidades y entregar herramientas para lograr cobranzas efectivas; incrementando el nivel de desempeño en cada intervención, desarrollando una mejor comunicación, técnicas de negociación y la implementación de pasos fáciles que garanticen el retorno de esas deudas morosas que afectan la liquidez de la organización.

A su vez, se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de comunicación, interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basados en la P.N.L. y la INTELIGENCIA EMOCIONAL) para lograr cobranzas efectivas.

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

A todo el equipo comercial, contabilidad y cobranzas de la organización.

## METODOLOGÍA

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.
- Actividades posteriores a las Sesiones: Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

**CURSO PRESENCIAL:**

**GESTIÓN DE  
COBRANZAS  
EFECTIVAS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CERTIFICACIÓN**

(En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un **certificado digital de asistencia** con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

**DURACIÓN**

8 hrs reloj.

**CONTENIDO**

**Módulo 1 | Diagnóstico y Estrategia de Mercado**

- Realidad del mercado boliviano y su impacto en la cobranza.
- Errores comunes en contextos de liquidez restringida.
- Segmentación y priorización de cartera.
- Enfoque estratégico según riesgo y oportunidad.
- Resultado: criterio para decidir dónde y cómo cobrar.

**Módulo 2 | El SER del Cobrador Asesor**

- Rol estratégico del cobrador en la liquidez del negocio.
- Mentalidad correcta para cobrar sin deteriorar relaciones.

**CURSO PRESENCIAL:**

# GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Inteligencia emocional aplicada a cobranzas.
- PNL para influir, generar responsabilidad y compromiso.
- Resultado: control emocional y posicionamiento profesional.

## **Módulo 3 | El HACER: Comunicación y Técnicas**

- Comunicación efectiva y rapport en cobranza.
- Perfiles de deudores y abordajes diferenciados.
- Técnicas de negociación y cierre de compromisos.
- Identificación de los principales enemigos de la cobranza.
- Resultado: guiones y técnicas aplicables de inmediato.

## **Módulo 4 | Estrategias, Seguimiento y Disciplina**

- Diseño de estrategias de cobranza por segmento.
- Seguimiento, registro y confirmación de acuerdos.
- Indicadores básicos de gestión y control.
- Construcción de rutinas de cobranza efectivas.
- Resultado: método simple, replicable y sostenible.

“La cobranza efectiva no es presionar más, es pensar mejor, comunicar con claridad y sostener la disciplina.”

**CURSO PRESENCIAL:**

# GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **INSTRUCTOR**

**Miguel Alberto Flores**

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia.

Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California –EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX- BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.