



## Detalle de Solicitud de Curso

**Numero Solicitud:** 1636513

**OTEC:** Capacitacion Usach Compania Limitada

**1.-Modalidad de Capacitación:** Presencial - Grupal

**2.-Nombre Curso de Capacitación:** Tecnica Efectivas De Cobranza

**3.-Características de los participantes del curso:** Jefes De Cobranzas, Cobradores Asistentes De Cobranzas, Personal Administrativo Del Área Cobranzas. (Equipos De Trabajo)

**4.-Número de participantes:** 30

**5.-Requisitos de ingreso de los participantes:** Conocer Los Fundamentos Básicos De Administración.

**6.-Competencia a desarrollar:** Al Término Del Curso El Participante Estará En Condiciones De: Diseñar un sistema de Gestión de cobranza efectivo acorde al tipo de empresa.

### Aprendizajes Esperados :

7.-Aprendizajes	8.-Contenidos	Horas Teoricas	Horas Practicas
Utilizar El Marco Conceptual En El Cual Se Desarrolla La Actividad Comercial Moderna de cobranza.	1.Marco Conceptual: 1.1 Recursos Escasos Por Optimizar 1.2 La Empresa Como Medio De Optimización 1.3 La Empresa Y Sus Distintos Tipos Existentes 1.4 La Empresa Como Sistema Social Abierto. 1.5 La Empresa Y Su Estructura Organizacional 1.6 Importancia Del Clima Laboral Reinante. 1.7 Proceso Comunicacional V/S Clima Laboral. 1.8 El Proceso Comunicacional Y Su Estructura.	1	2
Utilizar los procesos del Área De Créditos Y Cobranza	2. La Gestion De Cobranzas De La Empresa: 2.1 Importancia De Las Ventas Para La Empresa. 2.2 Importancia De Las Ventas Vía Crédito. 2.3 Estructura De La Unidad De Créditos Y Cobranza 2.4 Funciones Del Departamento. De Créditos Y Cobranzas 2.5 Perfil Del Personal Idóneo Para El Área. 2.6 Visión Integradora Del Departamento. De Cobranzas Con El Resto De Las Áreas De La Empresa. 2.7 Principales Causales De No Pago De Las Deudas. 2.8 Manejo De Quejas Como Argumento De No Pago De Las Deudas	1	4

Utilizar Los Principios Y Normas Sobre Las Cuales Se Sustenta Un Plan De Cobranzas	3. Criterios Para Una Gestion Efectiva De Cobranzas: 3.1 La Cobranza Y Su Rol En La Empresa. 3.2 La Cobranza Como Un Proceso A Través Del Tiempo. 3.3 Definición De Un Sistema De Cobranzas Consistente Con La Realidad De La Empresa. 3.4 Principios De La Cobranza. 3.5 Características De La Cobranza. 3.6 Normas De Cobranza 3.7 Definición De Un Plan De Cobranzas	1	4
Aplicar los procesos Del Cobrador a través Del Teléfono Como Instrumento De Gestión	4. Tecnicas Efectivas De Cobranzas: 4.1 La Cobranza Como Un Proceso En El Tiempo. 4.2 El Cobrador Y Su Misión Recuperadora. 4.3 La Cobranza Personal Y Escrita. 4.4 Utilización Del Teléfono Como Instrumento De Gestión. 4.5 Cómo Abordar Y Trabajar Las Objeciones 4.6 Cómo Captar Las Señales De Acuerdo. 4.7 Cómo Lograr Acuerdos Con Los Clientes	1	5
Utilizar las acciones legales del Juicio Ejecutivo Como Medida De Presión Frente Al Incumplimiento Del Deudor.	5. Acciones Legales Por El Incumplimiento De Los Creditos. 5.1 Los Títulos Ejecutivos Y Su Importancia 5.2 El Juicio Ejecutivo Y Sus Características 5.3 Retiro, Embargo Y Realización De Los Bienes Del Deudor. 5.4 Los Efectos De Comercio Y Su Utilización En La Cobranza (El Cheque, El Pagaré, La Letra De Cambio, La Factura )	1	3
Utilizar la Garantías Como Forma De Cubrirse Ante El Incumplimiento De Parte Del Deudor.	6. Las Garantías Legales Del Credito, Sus Usos Y Limitaciones. 6.1 Definición De Garantía 6.2 El Derecho De Prenda General 6.3 Clasificación De Garantías: Reales Y Personales. 6.4 Garantías Reales: La Prenda, La Hipoteca. 6.5 Garantías Personales: La Fianza. La Solidaridad Pasiva, La Cláusula Penal.	1	3

## 8.-Total Horas Cronológicas del Curso: 27

## 10.-Datos de ingreso a Plataforma:

Dirección Web: null

Datos de acceso a la plataforma: (No Indica)

## 11.-Competencias laborales y docente de los instructores y/o facilitadores:

Rut	Nombre	Profesión	
7079223	JOSÉ MIGUEL HERRERA BARCELÓ		
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
Universidad de Santiago de Chile	Cobranzas-Ventas	2015	2018
Icare	Ventas-Manejo de Clientes Dificiles	2004	2004
Price Waterhouse	Cobranzas-Ventas	2004	2004

Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
Consultor Independiente	Consultor	1994	2018
Cía Minera lince	Superintendente de Administración y Finanzas	1991	1993
Cía Molinera San Cristobal	Export Manager	1989	1990
12887365	MARCO ANTONIO SOTO CARO		
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
Usach	TECNICAS DE COBRANZAY CREDITO	2014	2018
Usach	TECNICAS DE VENTA PROFESIONAL	2004	2004
ITC	MARKETING ESTRATEGICO	2004	2004
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
PIZARRENO	GERENTE DE VENTAS	2012	2018

**12.-Técnicas Metodológicas:** El desarrollo de competencias laborales se realizarán a través de tres tipos de metodología de enseñanza- aprendizaje para adulto en el área del saber, hacer y ser donde se busca que al finalizar el curso los participantes demuestren que pueden Diseñar un sistema de gestión de cobranza. Por lo tanto, las Clases serán Presenciales, Expositivas Y Participativas, Desarrolladas Mediante Un Sistema Interactivo Y Dinámico Con Relación para Cada Unidad De Capacitación, Promoviendo La Interactividad En Los Aspectos Teóricos, Con Apoyo De Proyector Multimedia Y Netamente Práctico en simulación para la Implementación de Metodologías Y Herramientas Para Diseñar un Sistemas De gestión de cobranza, la Óptima De La Unidad De Créditos Y Cobranzas, Contraposición De Intereses Entre Las Áreas De Ventas Y Cobranzas, Causales De No Pago De Las Deudas Y Criterios A Seguir Frente A Cada Una De Ellas, Definición Del Perfil Del Ejecutivo De Cobranzas Idóneo, Análisis Del Otorgamiento De Un Crédito, Objeciones Relacionadas Con El Tema De La Cobranza, Señales De Acuerdo Más Comunes, Tratamiento De Las Quejas Más Frecuentes. Análisis De Videos Ese No Es Mi Problema; Si No Fuera Por Los Clientes; Manejo De Clientes Difíciles; Manejo De Quejas De Los Clientes. Entregadas a cada Participante Durante El 100% De Las Horas Del Curso en la utilización de taller. Para El Aspecto Teórico De Cada Contenido, Se Desarrollará Bajo La Exposición Del Relator Junto Al Desarrollo De Ejercicios Adecuados A Cada Tema, Que Incentiven La Discusión, El Intercambio De Ideas Y El Desarrollo De Habilidades De Gestión Y Competencias Para La Toma De Decisiones.En El Aspecto Práctico Se realizarán Talleres De Aplicación, Tales Como: Estudios De Casos, Resolución De Problemas Y Dinámicas Grupales (Máximo De 2 Participantes Por Grupo). Se Desarrollarán Evaluaciones con pauta de cotejo de notas Parciales Y/O Acumulativas De Los Temas Desarrollados En El Curso Uso De Apuntes Relativos A Los Temas Del Curso, Desarrollo De Ejercicios Individuales De Aplicación De Acuerdo A Los Contenidos Del Curso Desarrollo Y Resolución De Casos Prácticos Reales Presentados Por Participantes en su trabajo realizado en el curso. Con ayuda de sistemas computacionales

**13.-Material Didáctico :**

Descripción	Cantidad
Manual del relator de 150 páginas, ppt y Set De Ejercicios Individuales Y Grupales De	1

Aplicación. Set De Guías De Desarrollo De Talleres Prácticos. Set De Hojas Evaluativos	
Totales	1

#### 14.-Requisitos Técnicos

Requisitos Administrativos, porcentaje asistencia dependiendo de la Modalidad y Curso:	75
Requisitos Técnicos:	La evaluaciones están en directa relación con la metodología de enseñanza-aprendizaje para adulto plantadas para el desarrollo de competencias laborales el área del saber, hacer y ser donde se pretende mejorar las brechas de los participantes quienes deben demostrar que son capaces de Diseñar un sistema de gestión de cobranza Para ello, se cuenta con una rúbrica con los aprendizajes esperados en cada unidad. Para Conocer, Medir Y Cuantificar Los Procesos de aprendizaje de los participantes Del Curso Se Elaborará De Un Portafolio de evidencia con pautas de cotejo que demuestren el nivel de manejo en resolver problemas del cliente de manera asertiva . Con pruebas sumativas. Que se Calificará Con Una Escala De 1.0 A 7.0, Los Cuales Se Promediarán. Para La Aprobación Del Curso, Se Exigirá Una Nota Mínima De 4.0 (Escala De 1.0 A 7.0).

#### 15.-Requisitos Administrativos: (No Indica)

**16.-Infraestructura:** Sala De Clases-Laboratorio computacional con licencia de Software De 75 Mts Con 30 Mesas Individuales Y 30 Sillas Individuales, con 30 Computadores para uso individual Con Plataforma Windows Y Microsoft Office con licencia. Luz Artificial Acorde A La Actividad Con Aire Acondicionado, baños,etc.

#### 17.-Material y Equipos :

Descripción	Cantidad
Sala De Clases De 75 Mts Con 30 Mesas Individuales Y 30 Sillas Individuales, con Computadores para uso individual Con Plataforma Windows Y Microsoft Office con licencia. Luz Artificial Acorde A La Actividad Con Aire Acondicionado, baños,etc.	1
Totales	1

#### 18.-Valores del Curso:

Costos Facilitador / Instructores / Relatores:	2.916.000
Costos Infraestructura:	750.000
Costos Materiales y Equipos:	900.000
Costos Administrativos y Generales:	850.000
Costos Utilidades:	1.200.000
La suma de todos los ítems activos:	9.066.000