

Master Experto en Gestión de Cobros y Morosos



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa  
Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y  
acreditaciones

**4** | By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5** | Metodología  
LXP

**6** | Razones por las  
que elegir Educa  
Business School

**7** | Programa  
Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Master Experto en Gestión de Cobros y Morosos



**DURACIÓN**  
600 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional





**EDUCA BUSINESS SCHOOL**  
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**  
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.  
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.  
Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE ÁREA MANAGER



Con el aval del Consejo Español del Comercio Electrónico y Social de la UNED (CECCES) (Plan. Resolución 2005)



## Descripción

---

Este Master Experto en Gestión de Cobros y Morosos le ofrece una formación especializada en la materia. En la actualidad debido a la situación económica que se está viviendo cada vez hay más empresas o personas que demoran más sus pagos. Gracias a la realización de este Postgrado en Análisis de Pagos y Gestión de Cobros y Morosos podrá profundizar en temas como las fuentes de información comercial para la prevención de la morosidad en la gestión de clientes, la gestión del riesgo comercial en la empresa etc. Además conocerá los medios de cobro y pago esenciales para realizar transacciones.

## Objetivos

---

- Analizar la normativa y las principales características de los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.
- Determinar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos cumplimentándola de manera correcta.
- Realizar los cálculos relativos a las operaciones de tesorería aplicando la legislación mercantil que regula los procedimientos relacionados con los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.
- Conocer las fuentes de información comercial para la prevención de la morosidad en la gestión de clientes.
- Obtener conocimientos prácticos sobre la gestión del riesgo comercial en la empresa.
- Aprender cuales son los principales sistemas de gestión de cobros y recuperación de impagados.

## Para qué te prepara

---

Este Master Experto en Gestión de Cobros y Morosos está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además Este Postgrado en Análisis de Pagos y Gestión de Cobros y Morosos está dirigido a todos aquellos profesionales que se dediquen a realizar transacciones y quieran ampliar su formación en cuanto al fenómeno de la morosidad, así como a personas que tengan interés en este ámbito.

## A quién va dirigido

---

Este Master Experto en Gestión de Cobros y Morosos le prepara para conseguir una titulación profesional. El Postgrado en Análisis de Pagos y Gestión de Cobros y Morosos le prepara para tener una visión amplia y precisa de las actividades relacionadas con los cobros y pagos entre empresas o particulares, adquiriendo los conocimientos para tratar la problemática de la morosidad con éxito.

## Salidas laborales

---

Administración y Gestión / Gestión de la morosidad.

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DE COBROS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA

#### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL Y ACTIVIDADES FINANCIERAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

1. El Sistema Financiero
  1. - Características
  2. - Estructura
2. Evolución del Sistema Financiero
3. Mercados financieros
  1. - Funciones
  2. - Clasificación
  3. - Principales mercados financieros españoles
4. Los intermediarios financieros
  1. - Descripción
  2. - Funciones
  3. - Clasificación: bancarios y no bancarios
5. Activos financieros
  1. - Descripción
  2. - Funciones
  3. - Clasificación
6. Mercado de productos derivados
  1. - Descripción
  2. - Características
  3. - Tipos de mercados de productos derivados: futuros, opciones, swap

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Definición de producto financiero
2. Productos Financieros de Inversión
  1. - Renta Variable
  2. - Renta Fija
  3. - Derivados
  4. - Fondos de Inversión
  5. - Estructurados
  6. - Planes de Pensiones
3. Productos Financieros de Financiación
  1. - Préstamos
  2. - Tarjeta de Crédito
  3. - Descuento Comercial
  4. - Leasing
  5. - Factoring
  6. - Confirming

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTOS DE COBRO Y PAGO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática
  1. - Recibos domiciliados on line
  2. - Preparación de transferencias on line para su posterior firma
  3. - Confección de cheques
  4. - Confección de pagarés
  5. - Confección de remesas de efectos
2. Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos
  1. - Operaciones de Factoring
  2. - Confirming de clientes
  3. - Gestión de efectos
3. Complimentación de libros registros
  1. - De cheques
  2. - De endosos
  3. - De transferencias
4. Tarjetas de crédito y de débito
  1. - Identificación de movimientos en tarjetas
  2. - Punteo de movimientos en tarjetas
  3. - Conciliación de movimientos con la liquidación bancaria
5. Gestión de tesorería a través de banca on line
  1. - Consulta de extractos
6. Obtención y complimentación de documentos oficiales a través de Internet

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE LA TESORERÍA EN LA EMPRESA

1. El presupuesto de tesorería
  1. - Finalidad del presupuesto
  2. - Características de un presupuesto
  3. - Elaboración de un presupuesto sencillo
  4. - Aprobación del presupuesto
2. El libro de caja
  1. - El arqueo de caja
  2. - Finalidad
  3. - Procedimiento
  4. - Punteo de movimientos en el libro de Caja
  5. - Cuadre con la contabilidad
  6. - Identificación de las diferencias
3. El libro de bancos
  1. - Finalidad
  2. - Procedimiento
  3. - Punteo de movimientos bancarios
  4. - Cuadre de cuentas con la contabilidad
  5. - Conciliación en los libros de bancos

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES DE CÁLCULO FINANCIERO Y COMERCIAL EN LA EMPRESA

1. Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería
  1. - Ley de Capitalización simple

2. - Cálculo de interés simple
2. Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería
  1. - Ley de Capitalización compuesta
  2. - Cálculo de interés compuesto
3. Descuento simple
  1. - Cálculo del Descuento comercial
  2. - Cálculo del Descuento racional
4. Cuentas corrientes
  1. - Concepto
  2. - Movimientos
  3. - Procedimiento de liquidación
  4. - Cálculo de intereses
5. Cuentas de crédito
  1. - Concepto
  2. - Movimientos
  3. - Procedimiento de liquidación
  4. - Cálculo de intereses
6. Cálculo de comisiones bancarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE COBROS Y PAGOS

1. Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos
  1. - Telemática
  2. - Presencial
2. Organismos a los que hay que presentar documentación
  1. - Agencia Tributaria
  2. - Seguridad Social
3. Presentación de la documentación a través de Internet
  1. - Certificado de usuario
  2. - Plazos para la presentación del pago
  3. - Registro a través de Internet
  4. - Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de - Hacienda y de la Seguridad Social
4. Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago
5. Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de Internet
6. Utilización de Banca on line

#### MÓDULO 2. GESTIÓN DE COBROS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS DE LA ECONOMÍA DE LA EMPRESA: LIQUIDEZ

1. Análisis de la empresa
2. Rentabilidad económica
3. Rentabilidad financiera
4. Apalancamiento financiero
5. Ratios de liquidez y solvencia
  1. - Ratios de capital corriente
  2. - Significado del ratio de capital corriente
  3. - Ratio de giro del activo corriente

4. - Índice de solvencia a largo plazo
5. - Índice de solvencia inmediata: "acid test"
6. Análisis del endeudamiento de la empresa
  1. - Índice de endeudamiento a largo plazo
  2. - Índice de endeudamiento a corto plazo
  3. - Índice total de endeudamiento
  4. - Índice de endeudamiento e índice de autonomía empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE LA TESORERÍA EN LA EMPRESA. PÉRDIDAS Y GANANCIAS

1. El crédito
2. Concepto contable del patrimonio empresarial
3. Inventario y masas patrimoniales
  1. - Clasificación de las masas patrimoniales
  2. - El equilibrio Patrimonial
4. El departamento de crédito o de gestión de la tesorería
  1. - Conceptos básicos: ingreso-cobro; gasto-pago
  2. - Gestión de la tesorería
5. El instrumento contable: La Teoría de las cuentas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA GESTIÓN DE COBROS A DEUDORES. LA MOROSIDAD

1. La morosidad y su implicación en la empresa
  1. - ¿Qué es la morosidad?
2. Aspectos a tener en cuenta en la concesión del crédito
  1. - Estudio del cliente
  2. - La concesión del crédito al cliente
3. Marco legislativo de la morosidad
4. El cobro de las deudas: reclamación por judicial y extrajudicial
  1. - Cobro a través de la vía judicial
  2. - Cobro a través de la vía extrajudicial

#### MÓDULO 3. LA NEGOCIACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE COBRO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR

1. Procesos de información y de comunicación
  1. - La comunicación
2. Barreras en la comunicación con el cliente
3. Puntos fuertes y débiles en la comunicación
4. Elementos del proceso comunicativo
  1. - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
5. La escucha activa
  1. - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
  2. - Signos y señales de escucha
  3. - Componentes actitudinales de la escucha efectiva
  4. - Habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
  5. - Errores en la escucha efectiva
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva

7. Las técnicas de asertividad en la reclamación del pago

1. - Disco rayado
2. - Banco de niebla
3. - Libre información
4. - Aserción negativa
5. - Interrogación negativa
6. - Autorrevelación
7. - Compromiso viable

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA NEGOCIACIÓN CON DEUDORES

1. El papel de la negociación en el cobro de deudas

1. - Concepto de negociación

2. Estilos de negociación

3. Vías para la negociación

1. - Estrategia
2. - Las personas
3. - Tácticas de negociación

4. Estrategias de negociación

1. - Estrategia "ganar-ganar"
2. - Estrategia "ganar-perder"

5. El desarrollo de la negociación: aspectos

1. - Lugar de negociación
2. - Iniciar la negociación
3. - Claves de la negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 12. LAS TÉCNICAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

1. Negociación con morosos

1. - Tipología de deudores
2. - El MAPAN: Mejor alternativa posible en la negociación

2. Formas de contacto con el deudor

1. - La correspondencia o comunicación escrita
2. - La llamada telefónica
3. - La visita personal

PARTE 2. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE COBRO Y PAGO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MEDIOS DE COBRO Y PAGO.

1. El Cheque.

1. - Características.
2. - Funciones.

2. La Letra de Cambio.

1. - Características.
2. - Funciones

3. El Pagaré.

1. - Características.
2. - Funciones.

4. El Efectivo.
5. Tarjetas de Débito y Crédito.
  1. - Funcionamiento.
  2. - Límites.
  3. - Amortización
6. Medios de Pago habituales en Operaciones de Comercio Internacional.
  1. - Crédito Documentario. Clases.
  2. - Remesa Documentaria.
  3. - Orden de Pago Documentaria.
  4. - Remesa Simple.
  5. - Orden de Pago Simple.
  6. - Transferencia Internacional.
  7. - Cheque Bancario y Cheque Personal.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS LIBROS REGISTRO DE TESORERÍA.

1. El Libro de Caja
  1. - Estructura y Contenido.
  2. - Finalidad.
2. El Arqueo de Caja.
  1. - Concepto.
  2. - Forma de Realización.
3. La Conciliación Bancaria.
  1. - Concepto.
  2. - Documentos necesarios.
  3. - Forma de Realización.
4. Efectos Descontados y Efectos en Gestión de Cobro.
  1. - Línea de Descuento.
  2. - Remesas al Descuento.
  3. - Control de Efectos descontados pendientes de vencimiento.
  4. - Control de Efectos en gestión de cobro.

#### PARTE 3. GESTIÓN DE LA MOROSIDAD

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL.

1. El análisis económico y financiero de la empresa.
2. Descripción del sistema financiero

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO.

1. Definición
2. Tipos

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS GARANTÍAS EN LAS OPERACIONES COMERCIALES.

1. El crédito al cliente
2. Análisis del riesgo cliente

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS.

1. La gestión del cobro a clientes
2. Control de la cuenta cliente
3. Prevención de la morosidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA GESTIÓN DE LOS IMPAGADOS Y TÉCNICAS DE RECOBRO.

1. Morosidad: definición, causas e impacto
2. Las técnicas de recobro
3. Fases en la gestión de recobro
4. La reclamación judicial de los impagados.

#### PARTE 4. GESTIÓN DE COBROS Y MOROSOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE COBROS Y PAGOS

1. Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos
  1. - Telemática
  2. - Presencial
2. Organismos a los que hay que presentar documentación
  1. - Agencia Tributaria
  2. - Seguridad Social
3. Presentación de la documentación a través de Internet
  1. - Certificado de usuario
  2. - Plazos para la presentación del pago
  3. - Registro a través de Internet
  4. - Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de - Hacienda y de la Seguridad Social
4. Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago
5. Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de Internet
6. Utilización de Banca on line

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE COBROS A DEUDORES. LA MOROSIDAD

1. La morosidad y su implicación en la empresa
  1. - ¿Qué es la morosidad?
2. Aspectos a tener en cuenta en la concesión del crédito
  1. - Estudio del cliente
  2. - La concesión del crédito al cliente
3. Marco legislativo de la morosidad
4. El cobro de las deudas: reclamación por judicial y extrajudicial
  1. - Cobro a través de la vía judicial
  2. - Cobro a través de la vía extrajudicial

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA NEGOCIACIÓN CON DEUDORES

1. El papel de la negociación en el cobro de deudas
  1. - Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Vías para la negociación

1. - Estrategia
2. - Las personas
3. - Tácticas de negociación
4. Estrategias de negociación
  1. - Estrategia "ganar-ganar"
  2. - Estrategia "ganar-perder"
5. El desarrollo de la negociación: aspectos
  1. - Lugar de negociación
  2. - Iniciar la negociación
  3. - Claves de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS TÉCNICAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

1. Negociación con morosos
  1. - Tipología de deudores
  2. - El MAPAN: Mejor alternativa posible en la negociación
2. Formas de contacto con el deudor
  1. - La correspondencia o comunicación escrita
  2. - La llamada telefónica
  3. - La visita personal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARBITRAJE Y CONCURSO DE ACREEDORES

1. Introducción al concurso de acreedores
2. Incidencia del concurso de acreedores en el arbitraje
3. Ejercicios prácticos resueltos: Procedimiento concursal

