CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO:

GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS POTENCIADAS CON IA



GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO

El programa busca potenciar las habilidades y entregar herramientas para lograr cobranzas efectivas, incrementando el nivel de desempeño en cada intervención mediante una mejor comunicación, técnicas de negociación y pasos prácticos que favorezcan la recuperación de deudas morosas que afectan la liquidez de la organización.

El programa integra P.N.L., inteligencia emocional e inteligencia artificial aplicada para fortalecer la interacción, la escucha, la asertividad y la toma de decisiones. La IA será utilizada como copiloto del cobrador asesor para analizar cartera, priorizar esfuerzos, preparar conversaciones, personalizar mensajes, simular negociaciones, registrar acuerdos y sostener el seguimiento. El propósito no es recuperar dinero "a cualquier costo", sino alcanzar compromisos de pago claros, preservar relaciones comerciales rentables y desarrollar una gestión más estratégica, humana y disciplinada.

PÚBLICO OBJETIVO

Público principal

- Gestores/as de cobranza (junior, semi senior y senior).
- Ejecutivos/as de crédito y cobranzas.
- Asesores comerciales con responsabilidad de seguimiento de pagos.
- Personal administrativo que interactúa con clientes morosos.

Público secundario (altamente recomendable)

- Jefes y supervisores de cobranzas.
- Líderes de áreas comerciales y financieras.
- Dueños o gerentes de PYMES, donde la cobranza suele recaer en pocas personas.

DURACIÓN

8 hrs. reloj

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO:

GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS POTENCIADAS CON IA



GESTIÓN EMPRESARIAL

METODOLOGÍA

Metodología práctica y participativa basada en el enfoque **Ser → Hacer → Implementar con IA**, combinando conceptos clave, ejercicios, simulaciones y casos aplicados. La IA se incorpora como herramienta de apoyo para analizar, preparar, personalizar y dar seguimiento a las acciones de cobranza, siempre bajo criterio y validación humana.

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestros programas de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este programa cuenta con microcredenciales e Insignia Digital con Tecnología Blockchain: quienes completen cada uno de los módulos del programa recibirán una microcredencial digital por cada uno de ellos y al finalizar todos los módulos en un plazo de hasta 2 años, obtendrán automáticamente una insignia digital, que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos.

Para poder aprobar cada módulo los participantes deberán asistir como mínimo al 80% de las clases.

Los participantes que asistan en modalidad virtual (si aplica) deben tomar en cuenta solo se considerará asistencia si se encuentran en la clase con la cámara prendida.

Las microcredenciales e insignia Digital 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.

CONTENIDO

MÓDULO 1 | Diagnóstico, Estrategia de Mercado e IA para Priorizar

- 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.
- IA predictiva e IA generativa: diferencias y aplicaciones en cobranzas.
- Datos mínimos para analizar cartera: antigüedad, monto, historial de pago, promesas, contacto y valor comercial.
- Priorización asistida y siguiente mejor acción: cliente, canal, objetivo y secuencia.

RESULTADO: Criterio para decidir dónde y cómo cobrar, con un mapa priorizado de cartera y una primera acción por segmento.

MÓDULO 2 | El SER del Cobrador Asesor Potenciado por IA

- Rol estratégico del cobrador en la liquidez del negocio.
- Mentalidad correcta para cobrar sin deteriorar relaciones.
- Inteligencia emocional aplicada a cobranzas.
- P.N.L. para influir, generar responsabilidad y compromiso.
- La IA como herramienta de preparación, reflexión y práctica.
- Simulación de perfiles de deudor para entrenar escucha, asertividad y autorregulación.



- Criterio humano frente a sesgos, interpretaciones erróneas y dependencia del guion.

RESULTADO: Control emocional, posicionamiento profesional y mayor preparación para conversaciones difíciles.

MÓDULO 3 | El HACER: Comunicación, Técnicas e IA Generativa

- 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.
- Diseño de instrucciones efectivas para trabajar con asistentes de IA.
- Redacción y mejora de mensajes para WhatsApp, correo y llamadas, manteniendo la voz humana.
- Análisis de conversaciones anonimizadas: objeción, emoción, información faltante y pregunta siguiente.
- Preparación de alternativas de pago y simulación de negociaciones dentro de políticas definidas.
- Cierre asistido: fecha, monto, medio, responsable, confirmación y próximo control.

RESULTADO: Guiones, mensajes y técnicas diferenciadas, aplicables de inmediato y validados por el gestor.

MÓDULO 4 | Estrategias, Seguimiento y Disciplina con IA

- 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.



- IA como copiloto para resumir interacciones, extraer acuerdos y preparar la siguiente acción.
- Alertas y excepciones: promesas incumplidas, falta de contacto, disputas pendientes y reincidencia.
- Matriz Automatizar–Asistir–Humanizar para decidir qué delegar y qué mantener en manos de una persona.

RESULTADO: Método simple, replicable y sostenible, acompañado de una rutina de cobranza asistida por IA con control humano.

PRINCIPIO TRANSVERSAL: La IA recomienda, redacta, organiza y simula. El cobrador asesor interpreta, corrige, decide y responde por la relación con el cliente.

APLICACIÓN RESPONSABLE DE LA IA

- Uso de casos ficticios, datos anonimizados o información autorizada durante las prácticas.
- Validación humana de mensajes, prioridades, recomendaciones y acuerdos.
- Protección de datos personales, financieros y comerciales.
- Prohibición de delegar a la IA amenazas, decisiones legales, discriminación o acuerdos automáticos.
- Aplicación de las políticas de la organización y de la normativa correspondiente antes de utilizar datos reales.

RESULTADO FINAL DEL PROGRAMA: Cada participante contará con criterios, guiones, prompts y una rutina práctica para aplicar IA en cobranzas de manera segura, humana y orientada a resultados.

INSTRUCTOR

Jorge Luis Ramírez Benítez

Ingeniero Comercial por la Universidad Americana de Asunción, con más de 15 años de experiencia en consultoría, capacitación y desarrollo organizacional. Se ha desempeñado como facilitador, coach de resultados e instructor empresarial,



impartiendo workshops, talleres y conferencias en áreas de desarrollo personal, profesional y organizacional.

Especialista en liderazgo, equipos de alto rendimiento, ventas, marketing y experiencia del cliente, ha asesorado y capacitado a empresas de distintos rubros, impactando a cientos de profesionales y emprendedores.

Es mentor certificado por KOGA PY para el acompañamiento a emprendedores y startups, Speaker Coach y especialista en Storytelling. Además, ha sido docente de SINAFOCAL en proyectos orientados al fortalecimiento del liderazgo, habilidades comerciales y emprendimiento con impacto social y económico.

Cuenta con estudios en Alta Gerencia para Dirección de Ventas y Marketing por la World Sales Academy; formación como Coach Profesional de Resultados en Lambent; Coaching de Equipos Outdoor (Buenos Aires, Argentina) y certificación Practitioner en BELBIN SPAIN. Actualmente es Director de Talentum Paraguay S.A..

Su filosofía profesional se basa en trabajar con pasión, integrando su rol como emprendedor, deportista y amante de la naturaleza en su visión de liderazgo y desarrollo humano.