

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gestión de Cobros y Liquidez en la Empresa

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Conocer los diferentes medios de pago (pago en efectivo, cheques, letra de cambio, pagaré, tarjetas de débito y crédito, recibos, pago a través de Internet, TPV virtuales, moneda electrónica), así como sus características y funcionamiento.
- Aprender a llevar a cabo la gestión de caja y libros de tesorería (cajas, bancos, cuentas de clientes y proveedores), como también conocer el cálculo de las operaciones financieras mercantiles a través de la ley financiera de interés simple y capitalización compuesta, y del valor del TAE.
- Adquirir los conocimientos en materias de problemas de morosidad, gestión de cobros (técnicas de negociación, información y reclamación), medidas para asegurar el cobro (solventía, contratos, garantías) y la acción judicial que conllevará la reclamación.

Contenidos:

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

#### El Sistema Financiero

- Características
- Estructura

#### Evolución del Sistema Financiero

#### Mercados financieros

- Funciones
- Clasificación
- Principales mercados financieros españoles

#### Los intermediarios financieros



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- Descripción
  - Funciones
  - Clasificación: bancarios y no bancarios
- Activos financieros
- Descripción
  - Funciones
  - Clasificación
- Mercado de productos derivados
- Descripción
  - Características
  - Tipos de mercados de productos derivados: futuros, opciones, swap

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTOS FINANCIEROS

Definición de producto financiero

Productos Financieros de Inversión

- Renta Variable
- Renta Fija
- Derivados
- Fondos de Inversión
- Estructurados
- Planes de Pensiones

Productos Financieros de Financiación

- Préstamos
- Tarjeta de Crédito
- Descuento Comercial
- Leasing
- Factoring
- Confirming

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

Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática

- Recibos domiciliados on line
- Preparación de transferencias on line para su posterior firma
- Confección de cheques
- Confección de pagarés
- Confección de remesas de efectos



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos

- Operaciones de Factoring
- Confirming de clientes
- Gestión de efectos

Cumplimentación de libros registros

- De cheques
- De endosos
- De transferencias

Tarjetas de crédito y de débito

- Identificación de movimientos en tarjetas
- Punteo de movimientos en tarjetas
- Conciliación de movimientos con la liquidación bancaria

Gestión de tesorería a través de banca on line

- Consulta de extractos

Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet

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

El presupuesto de tesorería

- Finalidad del presupuesto
- Características de un presupuesto
- Elaboración de un presupuesto sencillo
- Aprobación del presupuesto

El libro de caja

- El arqueo de caja
- Finalidad
- Procedimiento
- Punteo de movimientos en el libro de Caja
- Cuadre con la contabilidad
- Identificación de las diferencias

El libro de bancos

- Finalidad
- Procedimiento
- Punteo de movimientos bancarios
- Cuadre de cuentas con la contabilidad
- Conciliación en los libros de bancos

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería

- Ley de Capitalización simple
- Cálculo de interés simple

Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería

- Ley de Capitalización compuesta
- Cálculo de interés compuesto

Descuento simple

- Cálculo del Descuento comercial
- Cálculo del Descuento racional

Cuentas corrientes

- Concepto
- Movimientos
- Procedimiento de liquidación
- Cálculo de intereses

Cuentas de crédito

- Concepto
- Movimientos
- Procedimiento de liquidación
- Cálculo de intereses

Cálculo de comisiones bancarias

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

Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos

- Telemática
- Presencial

Organismos a los que hay que presentar documentación

- Agencia Tributaria
- Seguridad Social

Presentación de la documentación a través de Internet

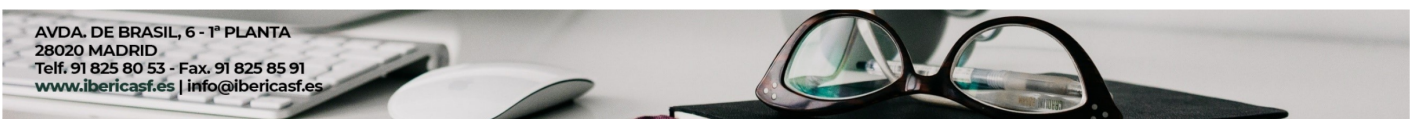
- Certificado de usuario
- Plazos para la presentación del pago
- Registro a través de Internet
- Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de - Hacienda y de la Seguridad Social

Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago

Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de Internet

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

Análisis de la empresa

Rentabilidad económica

Rentabilidad financiera

Apalancamiento financiero

Ratios de liquidez y solvencia

- Ratios de capital corriente
- Significado del ratio de capital corriente
- Ratio de giro del activo corriente
- Índice de solvencia a largo plazo
- Índice de solvencia inmediata: ¿acid test?

Análisis del endeudamiento de la empresa

- Índice de endeudamiento a largo plazo
- Índice de endeudamiento a corto plazo
- Índice total de endeudamiento
- Índice de endeudamiento e índice de autonomía empresarial

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

El crédito

Concepto contable del patrimonio empresarial

Inventario y masas patrimoniales

- Clasificación de las masas patrimoniales
- El equilibrio Patrimonial

El departamento de crédito o de gestión de la tesorería

- Conceptos básicos: ingreso-cobro; gasto-pago
- Gestión de la tesorería

El instrumento contable: La Teoría de las cuentas

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

La morosidad y su implicación en la empresa

- ¿Qué es la morosidad?

Aspectos a tener en cuenta en la concesión del crédito

- Estudio del cliente
- La concesión del crédito al cliente

Marco legislativo de la morosidad

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



El cobro de las deudas: reclamación por judicial y extrajudicial

- Cobro a través de la vía judicial
- 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

Procesos de información y de comunicación

- La comunicación

Barreras en la comunicación con el cliente

Puntos fuertes y débiles en la comunicación

Elementos del proceso comunicativo

- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

La escucha activa

- Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
- Signos y señales de escucha
- Componentes actitudinales de la escucha efectiva
- Habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
- Errores en la escucha efectiva

Consecuencias de la comunicación no efectiva

Las técnicas de asertividad en la reclamación del pago

- Disco rayado
- Banco de niebla
- Libre información
- Aserción negativa
- Interrogación negativa
- Autorrevelación
- Compromiso viable

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA NEGOCIACIÓN CON DEUDORES

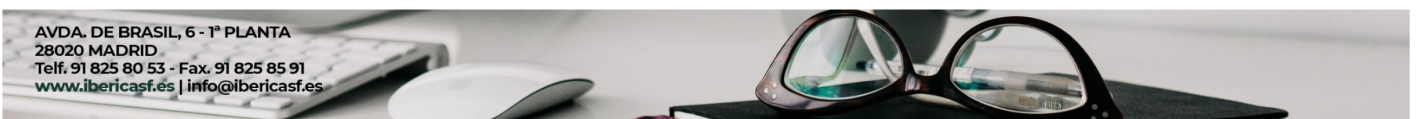
El papel de la negociación en el cobro de deudas

- Concepto de negociación

Estilos de negociación

Vías para la negociación

- Estrategia
  - Las personas
  - Tácticas de negociación
- Estrategias de negociación





La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- Estrategia ¿ganar-ganar?
- Estrategia ¿ganar-perder?
- El desarrollo de la negociación: aspectos
- Lugar de negociación
- Iniciar la negociación
- Claves de la negociación

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

Negociación con morosos

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

Formas de contacto con el deudor

- La correspondencia o comunicación escrita
- La llamada telefónica
- La visita personal