

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	1
1.2. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Árbol de problema.....	4
1.2.2. Formulación del problema	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.1.1. Justificación Metodológica	5
1.3.2. Justificación Práctica.....	5
1.3.3. Justificación Personal	6
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. ALCANCES	6
1.5.1. Limite geográfico o espacial	6
1.5.2. Límite temporal	7
1.5.3. Sector económico	7
1.5.4. Limite contextual.....	7
1.5.5. Limite sustantivo	7

1.6. METODOLOGIA.....	7
1.6.1. Tipo de investigación	7
1.6.2. Análisis de las limitaciones	10
1.6.3. Fuente de datos.....	10
1.6.4. Manejo e interpretación de la información	11
CAPITULO I.....	12
MARCO TEÓRICO	12
1.1. LA ADMINISTRACIÓN	12
1.1.1. Concepto de la Administración	12
1.1.2. La Administración Empírica	12
1.1.3. Características de la Administración.....	13
1.1.4. Funciones de la Administración	14
1.1.5. Principios Básico de la organización	15
1.1.6. Principios de gestión de Fayol	16
1.1.7. Especificación y división del trabajo	17
1.1.8. Centralización y Descentralización	18
1.1.9. Organigrama.....	18
1.1.10. Manuales Administrativos.....	19
1.1.10.2. Manual de Funciones	21
1.1.10.3. Manual de Procedimientos.....	21

1.1.10.4. Objetivos del Manual de Procedimientos.....	22
1.2. GESTION DE VENTAS.....	23
1.2.1. ETAPAS DEL PROCESO DE VENTAS.....	24
1.2.2. Pasos para la administración de las fuerzas de ventas	25
1.3. GESTION DE COBRANZA.....	27
1.3.1. POLÍTICAS DE COBRANZA	27
1.3.2. COBRANZA EFECTIVA.....	29
1.4. GESTIÓN DE PROCESOS.....	30
1.5. FLUJOGRAMA	34
Lista de Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo	34
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	40
1.6.1. Áreas que conforman una estructura organizacional.....	40
1.6.2. Reestructuración del área de ventas y cobranza	41
1.6.3. Dimensiones del diseño organizacional	41
1.7. MATRIZ FODA	44
CAPÍTULO II.....	52
DIAGNOSTICO.....	52
2.1. Propósito del diagnostico.....	52
2.2. Descripción de la situación actual que de la empresa Agroinco s.r.l.	52
2.2.1. Antecedentes	53

2.2.2.	ANALISIS DE LA PARTICIPACION DE AGROINCO EN MERCADO	55
2.2.3.	Investigación de campo	57
2.2.4.	Análisis del micro entorno interno de la empresa	71
2.3.	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES CONTEXTUALES DEL ÁREA DE COBRANZA	76
2.3.3.	El entorno	78
2.3.3.1.	Análisis macro entorno externo.....	78
2.3.4.	ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO EXTERNO	87
2.4.	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES ESTRUCTURALES DEL AREA DE COBRANZA	93
2.5.	Diagnostico de los procedimientos de cobranzas a crédito y contado.	94
2.6.	ANÁLISIS FODA DE COBRANZA	95
2.7.	CONCLUSIÓN DEL DIAGNOSTICO	97
CAPITULO III	100
PROPUESTA	100
3.1.	INTRODUCCION.....	100
3.2.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	100
3.3.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	100
3.3.1.	Rediseño de la estructura de cobranza.	101
3.4.	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	128

CAPITULO IV	129
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	129
4.1. Realizar un análisis de la relación beneficio - costo de la reestructuración.	129
CAPITULO V.....	123
CONCLUSIONES FINALES	131
RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFIA.....	133
ANEXOS.....	136

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de Problema	4
Ilustración 2.Organigrama.....	72
Ilustración 3 Organigrama del proceso de cobranza	77
Ilustración 4 Ubicación geográfica de Agroinco y su competencia más cercana	89
Ilustración 5.Rediseño del organigrama del área cobranza.....	102
Ilustración 6.Manual de funciones de la propuesta.	102
Ilustración 7 Rediseño del Organigrama de ventas.....	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la misión	57
Tabla 2. Conocimiento de la visión.....	58
Tabla 3. Recepción de información oportuna	58
Tabla 4. Canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad. ...	59