

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1. Base Legal de la empresa.....	2
1.1.2. Objetivos de la empresa.....	3
1.2. La Empresa.....	3
1.2.1. Reseña Histórica.....	3
1.2.2. Organigramas.....	5
1.2.2.1. Organigrama Estructural.....	5
1.2.2.2. Organigrama Funcional.....	6
1.2.2.3. Organigrama Personal.....	10

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL	11
2.1. Análisis Externo.....	11
2.2. Análisis Interno	23
2.3 Cuentas por cobrar.....	24

CAPÍTULO III

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	26
3.1. Misión.....	26
3.2. Visión.....	27
3.3. Objetivos.....	28
3.4. Políticas.....	29
3.5. Estrategias.....	30
3.6. Principios y Valores.....	31
3.6.2 Valores.....	36

CAPÍTULO IV

4. MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SWISS NORTH GROUP CON UN ENFOQUE DE DESARROLLO.....	37
4.1. Generalidades.....	37
4.2. Evaluación del Control Interno.....	37
4.3. Organigrama del dpto. de crédito y cobranzas.....	51
4.4. Objetivo del dpto. de crédito y cobranzas.....	52
4.5. Descripción de actividades.....	53
4.6. Flujogramas.....	55
4.6. Documentos y Autorizaciones.....	56

CAPÍTULO V

PROPUESTA PRACTICA

5. MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SWISS NORTH GROUP CON UN ENFOQUE DE DESARROLLO	63
5.1. Evaluación del Control Interno.....	63
5.3. Organigrama dpto. de crédito y cobranzas propuesto.....	70
5.4. Políticas.....	71
5.5. Documentos y Autorizaciones Propuestas	81

CAPÍTULO VI

Conclusiones.....	90
Recomendaciones	91

ANEXOS

Anexo No.1.....	101
Anexo No.2	106
BIBLIOGRAFIA.....	107