

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL EJÉRCITO
“ESPE”**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**“DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE MANEJO DE
CARTERA PARA LA EMPRESA ALL IN COMMUNICATIONS ALLINCO Cia LTDA”**

Presentado por

JUAN FRANCISCO GALLEGOS DÁVILA

Director: Fabián Iza

Codirector: Patricio Noboa

SANGOLQUI – ECUADOR

OCTUBRE DEL 2007

CERTIFICACION

Quienes suscribimos la presente, en las calidades de director y codirector de la tesis denominada **“DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE MANEJO DE CARTERA PARA LA EMPRESA ALL IN COMMUNICATIONS ALLINCO Cia LTDA”** certificamos que el Señor **Juan Francisco Gallegos Dávila**, ha realizado el indicado proyecto observando las disposiciones institucionales, metodologías y técnicas requeridas para su ejecución y consecuentemente habiendo concluido a satisfacción la tesis, requisito previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial, autorizamos a su autor presente el documento contentivo del proyecto definitivo a las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica del Ejecito.

Atentamente

Ing. Fabián Iza
DIRECTOR

CrnI. Patricio Novoa
CODIRECTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y hermano por haberme brindado el apoyo para seguir una carrera profesional que me sirva en mis aspiraciones en la vida siendo la base para alcanzar mis metas.

De igual manera a mi querida esposa e hijo los que con su amor y compañía me apoyaron a conseguir este título que me permitirá abrir puertas en mi carrera profesional, para en el futuro poder alcanzar los frutos del esfuerzo hoy emprendido.

Agradezco a Dios por brindarme salud y bienestar y permitirme terminar con orgullo mi carrera universitaria.

De igual manera a la Escuela Politécnica del Ejército por haberme acogido en sus aulas en donde curse con dedicación y esmero mi carrera universitaria.

A mi director Ing. Fabián Iza quien con sus sabios consejos me ayudó incondicionalmente en la elaboración del presente proyecto.

A mi codirector Crnl. Patricio Novoa quien con esfuerzo supo aconsejarme y corregir el presente proyecto para que cumpla con las exigencias que la Escuela Politécnica del Ejército requiere.

Agradezco al Ingeniero Jorge Espinosa, Presidente de la EMPRESA ALLINCO CIA LTDA por abrirme las puertas de su Empresa para poder elaborar mi proyecto de tesis el cual tengo la seguridad de que le será de gran utilidad y beneficio.

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a mis padres porque con esfuerzo y dedicación me inculcaron desde pequeño el deseo de superación, el mismo que me empuja hacia delante y me permite alcanzar mis metas.

A una persona muy especial que ha permanecido junto a mí en las buenas y en las malas y que me ha brindado su amor y apoyo incondicional durante mucho tiempo, a mi querida esposa Valeria.

Dedico también a mi querido hijo Mateo, quien con su cariño llena cada día de alegría mi corazón y me inspira a seguir adelante.

A mi hermano que con su comprensión y apoyo me dio un voto de confianza para poder alcanzar la culminación de mis estudios.

A Dios quien me ha brindado salud y bienestar durante toda mi vida y a quien estoy agradecido de velar por mí.

INDICE

Importancia y Justificación	1
Objetivos del Proyecto	1
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
CAPITULO I	
1. Generalidades y Antecedentes de la Empresa	3
1.1 Antecedente Histórico	3
1.2 Visión	4
1.3 Misión	4
1.4 Objetivos de la Empresa	4
1.5 Estrategias	5
1.6 Políticas	5
1.7 Estructura Organizacional	6
CAPITULO II	
2. Diagnóstico situacional de la Empresa	8
2.1 Análisis Externo	8
2.1.1 Análisis Macro Ambiente	8
2.1.1.1 Factor Económico	8
2.1.1.2 Factor Político	12
2.1.1.3 Factor Legal	13
2.1.1.4 Factor Social	15
2.1.1.5 Factor Tecnológico	17
2.1.2 Análisis Micro Ambiente	20
2.1.2.1 Clientes	20
2.1.2.2 Proveedores	21
2.1.2.3 Competencia	22
2.1.2.4 Mercado	26
2.2 Análisis FODA	29
2.2.1 Análisis Externo	29
2.2.1.1 Oportunidades	29
2.2.1.2 Amenazas	31
2.2.2 Análisis Interno	31
2.2.2.1 Fortalezas	31
2.2.2.2 Debilidades	32
2.2.3 Matriz Evaluación FODA	32
CAPITULO III	
3. Análisis Financiero de la Empresa	34
3.1 Análisis Vertical y Horizontal Externo	34
3.1.1 Análisis Vertical	34
3.1.2 Análisis Horizontal	35
3.2 Análisis de Índices Financieros	36
3.2.1 Razones de Balance	37
3.2.2 Razones de Estado de Resultados	38
3.3 Análisis de la Cartera por Edades	40
3.4 Resumen de Análisis Financiero de la Empresa	41

CAPITULO IV

4. Investigación y Análisis del Comportamiento del Portafolio de los clientes de Crédito 44

4.1 Investigación de información de Portafolio de Crédito y Análisis Crediticio de ALLINCO CIA. Ltda.	44
4.2 Muestra de Clientes para investigación y análisis	44
4.3 Investigación y Análisis Individual de Clientes	46
4.3.1 Empresas con cartera vencida	46
4.3.2 Empresas con cartera vigente	58
4.3.3 Indicadores de Calificación de Crédito	64
4.3.3.1 Experiencia Crediticia	65
4.3.3.2 Calificación de Activos de Riesgo	67
4.3.3.3 Calificación Interna	68
4.3.3.4 Aplicación de la Calificación Interna a clientes	70
4.3.3.5 Resumen de Indicadores	70

CAPITULO V

5. Propuesta del sistema de manejo integral de Cartera 72

5.1 Política de Crédito	72
5.1.1 Introducción	72
5.1.2 Principios Generales	73
5.1.2.1 Objetivo General	73
5.1.2.2 Alcance y Responsabilidades	73
5.1.2.3 Ámbito de Aplicación	73
5.1.2.4 Definiciones	73
5.1.3 Proceso de Crédito	74
5.1.3.1 Determinación de Estándares de Crédito	74
5.1.3.2 Evaluación y aprobación de Crédito	75
5.1.3.3 Administración de crédito	79
5.2 Proceso de Crédito	82
5.2.1 Proceso de Determinación de Estándares de Crédito	82
5.2.2 Proceso de Evaluación y Aprobación de Crédito	84
5.2.2.1 Proceso de Evaluación	84
5.2.2.1.1 Experiencia Crediticia	84
5.2.2.1.2 Buró de Crédito	86
5.2.2.1.3 Capacidad de Pago	87
5.2.2.1.4 Garantías	90
5.2.2.1.5 Calificación Interna	90
5.2.2.2 Proceso de Aprobación	92
5.2.2.3 Administración de Crédito	94
5.2.2.3.1 Control y Seguimiento de Pagos	94
5.2.2.3.2 Proceso de Recupero	96
5.2.2.3.3 Proceso Valor Crediticio del cliente.	97

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 99

ANEXOS 102

BIBLIOGRAFÍA

- Estrategias de Marketing segunda edición Oc Ferrell
- Jamens C. Van Horne y John Wachiwicz “ADMINISTRACIÓN FINANCIERA undécima edición 2002
- J. Fred Weston y Eugene F Brighman “FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA” décima edición 2001
- J Fred Weston y Thomas Copeland “FINANZAS EN ADMINISTRACION”
- Ross – Westerfield – Jaffe “FINANZAS CORPORATIVAS” Séptima Edición.
- Price Waterhouse Serie de Guía de Auditoria Bancos e Instrumentos Financieros
- Modelo de Calificación de Riesgo Financiero Empresa Diners Club S.A.S.F.

INTERNET

- Norma Superintendencia de Bancos publicada en la página www.superban.gov.ec
- Estadísticas Superintendencia de Telecomunicaciones publicada en la página www.supertel.gov.ec
- www.wikipedia.org
- www.gestiopolis.com
- www.geocities.com
- www.infoviuws.com
- Información del Banco Central del Ecuador página www.bce.gov.ec
- Www.Monografias.com “Gerencia y Control de Crédito y Cobranzas”
- COLAC: Valoración de Riesgo Crediticio