



**UNIVERSIDAD TÉCNICA  
PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS  
**MODALIDAD CLÁSICA**

**“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”**

Tesis de Grado previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas.

**AUTORAS:**

Abad Soto Paola María

Vásquez Cuenca Mayra Elizabeth

**DIRECTORA:**

Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres

**LOJA**

2010



Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de tesis “Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja” realizado por las estudiantes Paola María Abad Soto y Mayra Elizabeth Vásquez Cuenca, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, septiembre del 2010

f).....

Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres

## DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, PAOLA MARÍA ABAD SOTO y MAYRA ELIZABETH VÁSQUEZ CUENCA, declaramos ser autor (es) del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en la parte pertinente textualmente dice: “Formarán parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos, técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f. ....

Paola María  
Abad Soto

f.....

Mayra Elizabeth  
Vásquez Cuenca

“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”

## AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Paola María Abad Soto  
Mayra Elizabeth Vásquez Cuenca

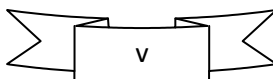
## DEDICATORIA

A mi Madre, por su apoyo incondicional, y valioso ejemplo de abnegación, por demostrarme que con esfuerzo y amor todo es posible. Con cariño especial a mi Padre por inculcarme el amor hacia la Educación desde los inicios de mi vida estudiantil.

Paola María

Con singular cariño y aprecio a toda mi familia, de manera especial a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por sus sabios consejos, por ser la principal fuente de inspiración en mis acciones diarias, su constante apoyo hizo que lleve a feliz término mis estudios universitarios.

Mayra Elizabeth



## **AGRADECIMIENTO**

Con profunda gratitud a nuestro padre Creador, por ser nuestro guía inmanente en cada aspecto de nuestra vida.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales.

Nuestro reconocimiento al personal de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

Finalmente agradecemos a todas las personas que de una u otra manera colaboraron con nosotros hasta la culminación de nuestro trabajo.

**Las Autoras**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Certificación Directora de Tesis	ii
Declaración y Cesión de Derechos de Tesis	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general de contenidos	vii
Resumen ejecutivo	ix

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CORPORACIÓN EN LA HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN. PERÍODO 2009.**

1.1 Reseña histórica	11
1.2 Antecedentes	12
1.3 Enfoque conceptual y filosófico de Grameen Loja	13
1.4 Gobierno corporativo y estructura institucional	14
1.5 Capacidad técnica	15
1.6 Capacidad operativa	17
1.7 Capacidad financiera	18
1.8 Metodología aplicada	19

### **CAPÍTULO II**

#### **ESTUDIO DE MERCADO**

2.1 Características socio-económicas del área de cobertura	28
2.2 Estructura de la encuesta	33
2.3 Características de la población	33
2.4 Análisis de la demanda	35
2.5 Análisis de la oferta	36

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>37</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS</b>	
3.1 El micro-crédito de Grameen	38
3.1.1 Qué es el micro-crédito	39
3.1.2 Introducción al micro-crédito de Grameen	40
3.1.3 Procedimiento para la concesión del micro-crédito en Grameen	41
3.1.4 Garantía social	42
3.1.5 Montos, plazos e intereses	42
3.2. Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros	45
3.2.1 Productos financieros	46
3.2.2 Servicios financieros y no financieros	55
3.2.3 Reestructuración de la Metodología Grameen	58
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se enfoca a estudiar a la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, quien desde el año 2000 ha brindado servicios financieros a sus socios con la metodología de Grameen Bank de Bangladesh, liderado por el economista Muhammad Yunus que confió en las personas de escasos recursos y que demostró la calidad humana de su gente, otorgando préstamos sin garantías, esto reflejado en los bajos niveles de morosidad de la institución.

El trabajo de Investigación a desarrollar busca implementar nuevos productos y servicios financieros en el Banco Grameen de la ciudad de Loja para mejorar la oferta actual en productos y servicios integrados en el período 2011, se refiere a consolidar la actividad económica reestructurando la metodología del Banco para así satisfacer las expectativas de las socias actuales y comparar los productos y servicios financieros y no financieros, que ofrecen otras instituciones dedicadas al mismo segmento de mercado; con el propósito de mejorar y ampliar la oferta del Banco Grameen.

# CAPÍTULO I

## INFORMACION BASICA DE LA CORPORACION EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN

## 1. Información Básica de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen

### 1.1 Reseña histórica<sup>1</sup>

El origen del Banco Grameen se remonta a 1976 cuando el Profesor Muhammad

Yunus, Director del Programa de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, lanzó un proyecto de investigación para examinar la posibilidad de diseñar un sistema de distribución de crédito para prestar servicios bancarios dirigidos a las zonas rurales pobres. El proyecto del Banco Grameen (Grameen significa "rural" o "aldea" en lengua

- Ampliar los servicios bancarios a los hombres y las mujeres pobres;
- Eliminar la explotación de los pobres por los prestamistas informales;
- Crear oportunidades para el auto-empleo dirigidos a la gran multitud de personas desempleadas en zonas rurales de Bangladesh;
- Incluir a la gente marginada dentro de un formato organizacional que ellos puedan comprender y operar, desde el cual puedan encontrar fuerza socio – política y económica a través del apoyo mutuo.
- Invertir el antiguo círculo vicioso que se caracteriza por “pocos ingresos, pocos ahorros, pocas inversiones”.

La investigación-acción demostró su fuerza en Jobra (un pueblo adyacente a la Universidad de Chittagong) y algunas de las aldeas vecinas durante 1976-1979. Con el patrocinio del banco central del país y el apoyo de los bancos comerciales nacionalizados, el proyecto se prorrogó hasta el distrito de Tangail (al norte de Dhaka, la capital de Bangladesh) en 1979. Con el éxito en Tangail, el proyecto se extendió a otros distritos en el país. En octubre de 1983, el Proyecto del Banco Grameen se transformó en un banco independiente por la legislación del gobierno. En la actualidad el Banco Grameen es propiedad de la población rural pobre

---

<sup>1</sup>Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

a los que sirve. De los prestatarios del Banco poseen el 90% de sus acciones, mientras que el 10% restante es propiedad del gobierno.

## 1.2 Antecedentes<sup>2</sup>

En las Huellas del Banco Grameen (Grameen Loja), constituida como sociedad de hecho sin fines de lucro con finalidad social con domicilio en la ciudad, cantón y provincia de Loja, se encuentra ubicada en la ciudadela Lojana de Turismo calles Manuel Valverde y Eduardo Mora.

A inicios del año 2010 se constituyó legalmente como persona jurídica de derecho privado, denominándose como Corporación en las Huellas del Banco Grameen, con patrimonio propio, administración autónoma y regida por sus propios estatutos, creada en el año 2000, con el objeto de desarrollar y fortalecer espacios socio-organizativos en las comunidades donde viene realizando acciones de cooperación y apoyo a la mujer a través de programas que favorezcan a la población más necesitada de la provincia de Loja.

Grameen enfoca su intervención especialmente hacia mujeres que presentan condiciones de extrema pobreza, buscando insertarlas dentro de un sistema financiero alternativo al cual por su rol histórico de inequidad, no tiene acceso a servicios crediticios y además por su importancia en el aporte al núcleo familiar, social y comunitario.

Desde el año 2000 hasta diciembre del 2009 (período de estudio), 9 años de experiencia, Grameen ha formado 77 centros, en los barrios marginales de Loja, Catamayo, Yanzatza, Puyango y Macará, con un total de 1980 socias<sup>3</sup> atendidas con micro-crédito, siendo ésta su principal línea de trabajo, el mismo que va acompañado

---

<sup>2</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

<sup>3</sup> Socia: Término utilizado para denominar a los clientes de la Corporación.

de varios ejes de capacitación como: Metodología y Filosofía Grameen, Desarrollo Humano, Desarrollo Empresarial, Asistencia Técnica, Acompañamiento Semanal, Seguimiento y Evaluación al micro-crédito y Servicio de Funeraria.

La estrategia de Grameen se enfoca:

1. En ofrecer sus servicios a la población urbano-marginal y rural no atendida, a clientes de muy bajos recursos mediante tecnologías crediticias comprobadas dado que forma parte de las réplicas de Grameen Bank, cuya metodología tiene más de 30 años y más de 100 réplicas en todo el mundo.
2. En demostrar experiencia exitosa en la ejecución del programa de micro-crédito, con el manejo de los fondos de créditos otorgados por: Esquel, Repsol YPF, Fundación Amber de Francia, Club Rotario, Oikocredit, ICCO, Fundación Grameen USA, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Planet, entre otros, y
3. Tiene la capacidad operativa, administrativa y financiera para lograr los objetivos del proyecto.

### **1.3 Enfoque conceptual y filosófico de Grameen Loja<sup>4</sup>**

#### **1.3.1 Misión**

La misión de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen es impulsar el desarrollo económico del Ecuador y de sus socias, dentro de los principios de solidaridad, equidad, ética, justicia y responsabilidad social, ofreciendo micro- crédito a bajos intereses para así cubrir las expectativas de los requerimientos de las socias.

#### **1.3.2 Visión**

Convertirse en la institución financiera que lidere el ofrecimiento de micro-crédito en el Ecuador, entregando productos financieros que estén acorde a las necesidades de las socias propendiendo su desarrollo y crecimiento.

---

<sup>4</sup> Archivos de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen,

### 1.3.3 Objetivos

- ✓ Extender servicios financieros y no financieros a mujeres y hombres que presenten condiciones de extrema pobreza.
- ✓ Eliminar la explotación y usura.
- ✓ Crear oportunidades para el autoempleo.
- ✓ Integrar a grupos en un formato organizacional.

### 1.3.4 Principios

Los principios que la entidad maneja en su cultura organizacional para desarrollar las iniciativas productivas de las socias, se detallan a continuación:

- **Disciplina**
- **Unidad**
- **Trabajo esforzado**
- **Valor y coraje**

## 1.4 Gobierno corporativo y estructura institucional<sup>5</sup>

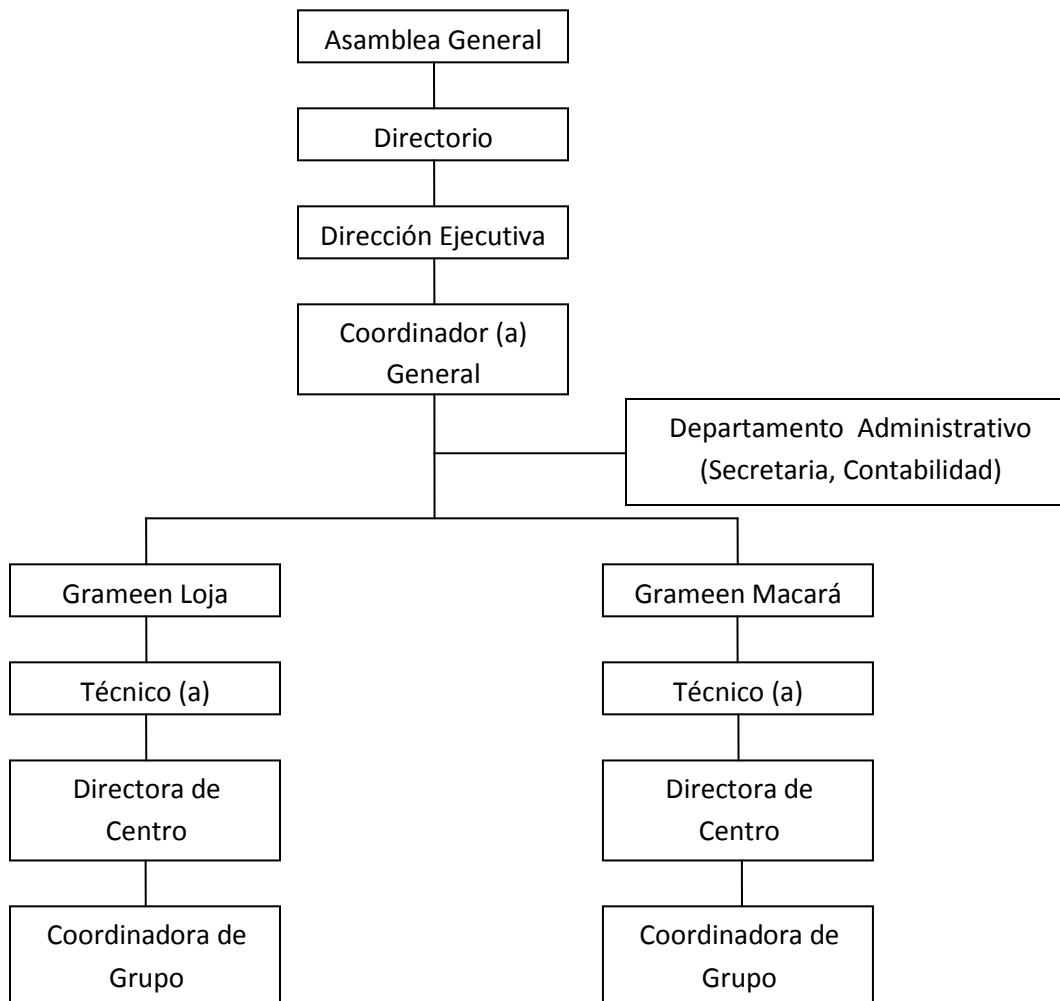
La Corporación en las Huellas del Banco Grameen es una organización de reconocido prestigio a escala tanto local como nacional, con una metodología y filosofía, sin exigencias de colaterales, dado que el sector atendido es considerado de extrema pobreza y que difícilmente tendría acceso a otras instituciones por falta de garantías o activos que permitan ser considerados sujetos de crédito.

Su estructura institucional está constituida por la Asamblea General, -integrada por todas las directoras de los centros, el directorio –que es el organismo de dirección ejecutiva, administrativa y de coordinación-, la Directora Ejecutiva, Tesorera, Secretaria, Coordinador General, Técnicos, Directores de Centro y Coordinadoras de grupo.

---

<sup>5</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

### **ORGANIGRAMA CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN**



**Fuente:** Archivos de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen

**Elaborado:** Paola Abad y Mayra Vásquez

### **1.5 Capacidad Técnica<sup>6</sup>**

La capacidad técnica de las diferentes áreas de intervención de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, está relacionada con su experiencia y tiempo de operación. En su programa de micro-crédito, la institución ha desarrollado una vasta experiencia en el manejo del mismo, asistencia técnica y acompañamiento semanal, cuenta con un equipo de técnicos especialistas en Administración de Empresas, Economía, Banca y Finanzas e Ingeniería Agrícola.

<sup>6</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

El proceso de manejo de crédito, su aprobación y decisión está basado en las reuniones semanales obligatorias, son las socias quiénes sujetándose a los reglamentos, aprueban el crédito y el ingreso de socias.

Han logrado al momento la formación de lideresas, las cuales son las encargadas de la dirección de cada centro al cual pertenecen, quienes tienen todas las atribuciones que constan en el reglamento interno de la institución apropiándose de la metodología y el manejo del crédito, las responsabilidades que poseen las directoras<sup>7</sup> de grupo son:

- Mantendrán contacto continuo con la entidad y ofrecerán apoyo y cooperación al personal para una operación exitosa del mismo.
- Tendrán la responsabilidad de revisar y aprobar las solicitudes de crédito, en una reunión ampliada con todo el centro.
- Tienen la responsabilidad de facilitar las reuniones semanales de su centro.
- Conservarán la disciplina, recaudaran las cuotas semanales, cuyo monto total entregara al técnico de Grameen.

Por otra parte, la capacitación constituye el eje principal del fortalecimiento de las actividades productivas, el programa trabaja con un plan operativo anual en la que se establece las necesidades de capacitación para cada centro, la misma que es impartida de forma regular y obligatoria para todas las socias en los ejes de Desarrollo Humano, esto es trabajo en valores como: género, autoestima, liderazgo, fortalecimiento organizacional.

La Corporación Grameen ha decidido intervenir con el programa de micro-crédito para llenar el vacío existente de atención a los sectores de bajos ingresos en situación de pobreza que no es atendida en la actualidad por otras instituciones y porque su metodología grupal y participativa permite el empoderamiento de las mujeres que son el principal grupo meta de la Corporación.

---

<sup>7</sup> Persona a cuyo cargo está el régimen o dirección del centro.



Para determinar los sectores de extrema pobreza el equipo técnico, aplica la metodología del Patrimonio participativo<sup>8</sup> en la cual se mide sus activos, sus condiciones de vida y su patrimonio, posteriormente hace la verificación de la localidad a través de una ficha de encuesta en la que confirma sus condiciones de vida, para autorizar la formación de centros, herramientas que se detallaran más adelante.

### **1.6 Capacidad Operativa<sup>9</sup>**

**Posicionamiento en el mercado:** La institución ha logrado posicionarse como una de las organizaciones más reconocidas de apoyo a los sectores más pobres de la provincia de Loja y Zamora siendo considerada como referente nacional por la serie de asesorías otorgadas a otras instituciones que se encuentran operando con la metodología Grameen, manteniendo relaciones con otros organismos locales.

La amplia cobertura geográfica de Grameen supera las capacidades de otras instituciones que trabajan solamente en las áreas peri-urbanas cercanas a la ciudad de Loja y la metodología grupal que emplea le otorga ventajas para atender a poblaciones pobres sobre la metodología individual con la que intervienen la mayoría de las entidades micro financieras.

---

<sup>8</sup> Calificación de pobreza o riqueza de las socias y activos productivos

<sup>9</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

**Tabla 1**

<b>DESCRIPCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIAS POR ASESOR DE CRÉDITO</b>								
<b>A DICIEMBRE 2009</b>								
<b>NOMBRE DE LOS TÉCNICOS DE CREDITO</b>	<b>SOCIAS</b>							
	<b>CON CRÉDITO</b>	<b>LIQUIDADAS</b>	<b>AHORRISTAS</b>	<b>REINGRESADAS</b>	<b>NUEVAS</b>	<b>RETRADAS</b>	<b>TOTAL SOCIAS CON CRÉDITO</b>	<b>TOTAL SOCIAS ATENDIDAS</b>
Víctor Rentería	243	26	175	0	13	0	269	444
Juan Carlos Díaz	320	15	124	0	0	4	335	459
Byron González	294	16	78	0	5	5	310	388
Germán Cuenca	265	13	106	0	3	2	278	384
Diego Astudillo	259	10	37	0	0	0	269	306
Luis Mogrovejo	202	11	64	5	2	4	213	277
Caridad Dávila	264	17	74	0	2	2	281	355
Guido Jumbo	25	0	6	1	0	0	25	31
<b>TOTAL</b>	<b>1872</b>	<b>108</b>	<b>664</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>1980</b>	<b>2644</b>

**Fuente:** Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

### **1.7 Capacidad Financiera<sup>10</sup>**

Los Estados Financieros del año 2009 presentados, muestran que Grameen es una institución sólida en términos financieros.

A diciembre del año en estudio, cuenta con activos totales del orden de \$906.847,35 dólares; pasivos totales de \$ 635.022,47 dólares y un patrimonio de \$ 158.513,81. (Ver Anexo 1).

Estos recursos han sido utilizados por Grameen para robustecer su programa de micro-crédito habiendo incrementado sus respectivas carteras. Por otra parte las fuentes de financiamiento provienen de instituciones tales como:

<sup>10</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

- OIKOCREDIT: Ecumenical Development Cooperative Society U.A.
- PLANET
- BID: Banco Interamericano de Desarrollo
- CONAMU: Consejo Nacional de la Mujer

## **1.8 Metodología Aplicada<sup>11</sup>**

### **1.8.1 Procedimientos y herramientas de trabajo**

La metodología que la Corporación maneja para el desarrollo de sus funciones se encuentra establecida en los siguientes parámetros:

- Promoción y acercamiento
- Diagnóstico
- Encuesta
- Calificación del patrimonio participativo
- Proceso de formación de centros
- Reunión de los centros

#### **Promoción y acercamiento:**

El acercamiento es un proceso de fortalecimiento conjunto institución/comunidad/organización, las organizaciones que aprenden tienen la capacidad para adaptar e innovar la ilustración, buscando generar un pensamiento sistemático, con una visión compartida para el aprendizaje en equipo.

El objetivo implica el desarrollo de capacidades para aprender a adaptarse a los cambios y enfrentar las incertidumbres, a su vez innovarse en el tiempo. El acercamiento se inicia con la promoción del programa, su filosofía, políticas, metodología.

Para que las socias de Grameen manejen los recursos del micro-crédito en forma sostenible implica acercarse a la comprensión de sus realidades, lo que solo se logra

---

<sup>11</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

desde un enfoque participativo, en donde se juntan los saberes, las experiencias, la información, el conocimiento, bajo actitudes de aprendizajes compartidos técnico-comunidad.

Si bien el programa tiene establecida su metodología de trabajo ello no basta sino se logra definir períodos de tiempo, recursos que permitan difundir y compartir con las familias en sus relaciones cotidianas, con las mediaciones de los deseos, visiones, frustraciones, vinculaciones con su entorno natural y demás expresiones y silencios que forman parte de la existencia humana.

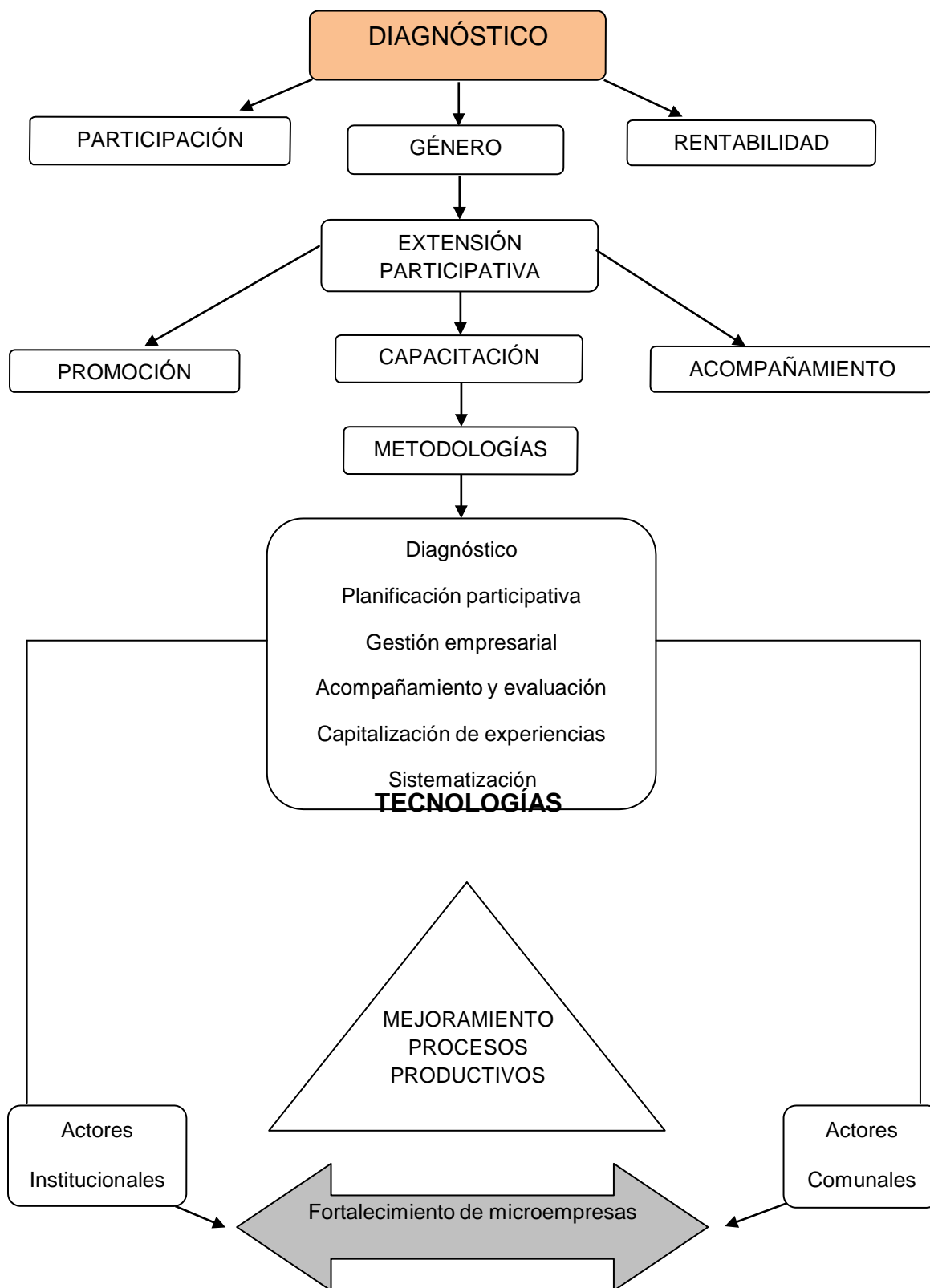
Una planificación concertada permite ordenar los procesos de promoción, capacitación, acompañamiento, con los que se consolida la propuesta Grameen para lograr el manejo sostenido de los recursos de micro-crédito y que a la vez impulsen un desarrollo endógeno de la comunidad.

### **Diagnóstico:**

Cuando la comunidad ha revisado el programa y pide la intervención, el técnico comienza visitando el lugar, esta es la primera fase de acercamiento a la comunidad, en la que se busca conocer las condiciones de vida que presenta el sector levantándose un informe socio-económico de la localidad.

Una vez que se ha seleccionado la colectividad se parte de un diagnóstico comunitario, se trata de un estudio extensivo basándose en hechos de la realidad, el estudio comprende una visión de la geografía, economía, demografía y la infraestructura del transporte, comunicaciones del área, factores sociales y culturales, presencia de otros organismos que apoyen al sector.

Gráfico 1



Fuente: Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

Elaborado: Paola Abad y Mayra Vásquez

**Encuesta:**

La aplicación de este instrumento es equivalente a manejar la técnica de entrevista para lo cual se establecen los siguientes temas:

**Tabla 2**  
**Encuesta para determinar la elegibilidad de las socias**

<p><b>LA COMUNIDAD Y SUS FAMILIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantas familias viven en la comunidad</li> <li>• Cuantos miembros en promedio existen en cada fam.</li> <li>• Quien decide el uso de recursos</li> <li>• Como se distribuyen los beneficios</li> <li>• Qué relación existe entre la familia</li> <li>• Quien es el jefe del hogar</li> <li>• Existe migración.</li> </ul>	<p><b>LA EDUCACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe escuela en la comunidad</li> <li>• Cuantos profesores hay en la escuela</li> <li>• Grado de escolaridad del padre</li> <li>• Grado de escolaridad de la madre</li> <li>• Cuanto gastan en la educación</li> <li>• Cuanto gastan en el transporte escolar</li> <li>• Cuantos de la familia estudian</li> </ul>
<p><b>SALUBRIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales problemas de salud de la comunidad</li> <li>• Existe atención medica</li> <li>• Quien atienden cuando se enferman</li> <li>• Tiene afiliación al seguro campesino</li> <li>• Existe agua potable y alcantarillado</li> <li>• Qué cantidad de dinero destinan a la salud</li> </ul>	<p><b>PATRIMONIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué cantidad de tierra dispone para:</li> <li>• Casa, agricultura, jardín, tierras hipotecadas, principal fuentes de ingreso.</li> <li>• Cuáles son las principales actividades productivas.</li> <li>• Productos principales que ofrece al mercado</li> </ul>
<p><b>MANUTENCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantas comidas diarias se hacen</li> <li>• Quien cocina diariamente</li> <li>• La vivienda es propia, arrendada o prestada.</li> <li>• Numero de cuartos por vivienda</li> <li>• Con que recursos construyó la vivienda</li> <li>• La vivienda tiene el servicio de alcantarillado.</li> <li>• Que medios de transporte existen</li> <li>• Dispone del servicio de energía eléctrica</li> </ul>	<p><b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que instituciones apoyan a la comunidad</li> <li>• Como participa usted en la comunidad</li> </ul>
	<p><b>PRODUCCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuales son las principales actividades productivas</li> <li>• Quienes se dedican a estas actividades</li> </ul>

**Fuente:** Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

**Elaborado:** Eco. Teresa Criollo

### **Calificación del patrimonio participativo (CPP):**

Esta herramienta se basa en las opiniones subjetivas de la gente de la comunidad, quienes generan sus propios criterios para calificar la pobreza o la riqueza. (Ver anexo 2).

### **Proceso de formación de centros:**

Después de haber identificado previamente las condiciones de vida, se busca tejer una red de relaciones entre la comunidad y el programa para lo cual el técnico inicia una serie de reuniones de capacitación lo cual es muy importante para el programa de micro-crédito.

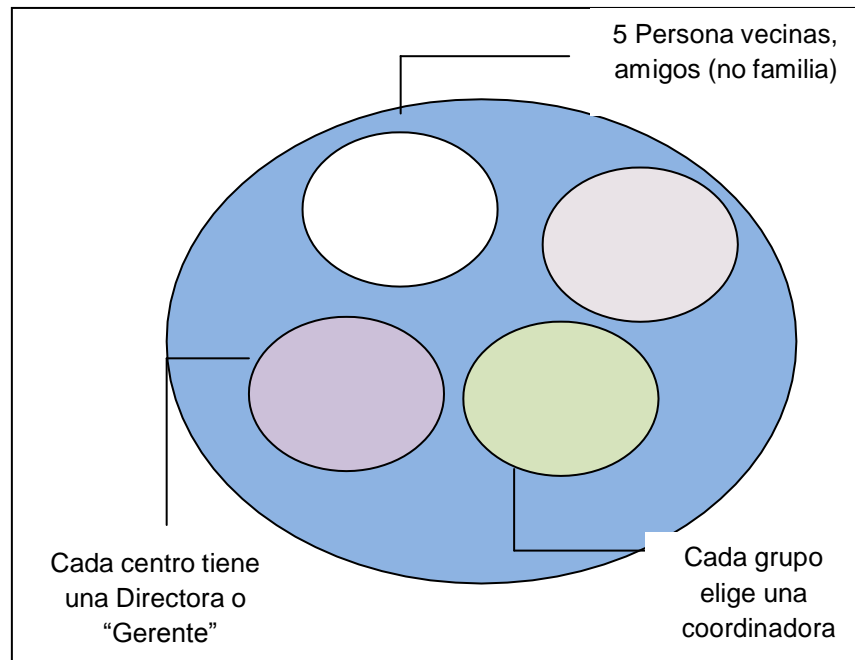
La promoción y la capacitación en este período es liderado por los técnicos quienes explican el propósito, las reglas, destaca los procedimientos para la formación de grupos y centros, recalcando la importancia de formar grupos afines y de condiciones económicas similares, la trascendencia del trabajo es conseguir que la comunidad se interese y a la vez se apropie de la metodología y filosofía del programa.

En el proceso las socias aprenden cuales son las normas y procedimientos para tomar y pagar un préstamo, cuales son las responsabilidades y como utilizar los préstamos.

El sistema de capacitación está basado en una serie de preguntas que se discuten con detalle para explicar la filosofía de un programa de micro-crédito.

Todo el trabajo del programa surge y se enfoca hacia las personas de escasos recursos, la comunidad seleccionada se organiza en grupos espontáneos de cinco personas y cada grupo se integra para formar un centro.

## Gráfico 2 Formación de centros



**Fuente:** Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

**Elaborado:** Eco. Teresa Criollo

Cada centro debe llevar un nombre, que es impuesto por sus propias socias y el compromiso de reunirse semanalmente, un lugar donde discutir sobre sus preocupaciones y conducir las actividades del programa, como parte de su trabajo en la búsqueda de su propio desarrollo individual y colectivo.

El centro tendrá la responsabilidad de motivar a las socias y crear una actitud correcta entre ellas, un sentido de disciplina y de responsabilidad, así como una mentalidad de cooperación con el programa y entre si.

En el centro se tomará medidas para crear nuevas oportunidades y capacitar a sus socias, crear nuevas iniciativas y ayudar a mejorar la habilidad y eficiencia de las mismas en sus variadas actividades económicas, productivas, organizativas y empresariales.



Cada grupo elige una coordinadora y una secretaria, que durarán un año en sus funciones, todos sus miembros deben pasar por esta experiencia de aprendizaje y compartir la responsabilidad de estas posiciones.

La coordinadora es la responsable de la disciplina de su grupo, de vigilar la efectiva inversión, de acompañar y asesorar el adecuado uso del crédito.

Durante el proceso participativo se da la formación de lideresas las mismas que conducen su relación con el programa, en las reuniones semanales.

Todos los miembros están obligados a asistir a las reuniones semanales y a conocer detalladamente las reglas que norman y rigen las actividades y procedimientos del grupo.

Al conformarse un nuevo grupo, se someten a una cuidadosa observación durante uno o dos meses por parte de los miembros del centro y del técnico que acompaña semanalmente, si existe el compromiso y la voluntad de acatar la disciplina recibirán un préstamo.

Cuando se ha declarado satisfecho en cuanto a la elegibilidad de las socias el grupo inicia un programa continuo de capacitación, al final de lo cual se aplicara una evaluación así como el control de la asistencia a las reuniones de capacitación, a partir de lo cual podrán solicitar un préstamo.

### **Reuniones de los centros<sup>12</sup>**

Las reuniones coinciden con el día de pago de sus dividendos, los grupos se reúnen en el local del centro, durante la reunión se discuten asuntos de interés para los miembros, la directora junto a las coordinadoras aprueban nuevas solicitudes y renovaciones de crédito.

---

<sup>12</sup> Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

Existen algunas reglas que deben ser observadas:

- Se inicia la reunión con el lema: Con unidad, disciplina, coraje y trabajo esforzado saldremos adelante.
- Las socias asisten puntualmente a las reuniones semanales. Se recibe los pagos respectivos.
- Se recoge el ahorro semanal obligatorio.
- Se aprueban nuevas solicitudes de crédito.
- Finalmente se toman nuevas decisiones de interés para el centro.

En la primera reunión de todos los centros de la provincia y sus respectivas sucursales se eligen al/a directora y una subdirector/a que permanecen un año en sus funciones.

Las elecciones anuales son una regla, cuyo cumplimiento debe ser vigilado por el técnico del programa, se señala incluso un mes determinado para las elecciones de modo que el proceso en su totalidad puede convertirse en una práctica.

Si una directora comete faltas disciplinarias frecuentes, puede ser removida de sus funciones, siguiendo los procedimientos ya establecidos y reemplazada por una persona nueva que se elija.

Uno de los aspectos más significativos de las reuniones de los centros es que todas las operaciones se realizan con total transparencia, frente y junto a todos los miembros, el uso del triple registro permite un mejor control y manejo de las operaciones, de manera que cada miembro sabe lo que ocurre y puede exponer su posición frente al resto.

La conducción de todas las transacciones se hacen en público y la discusión comunitaria de los problemas combinada con la rotación de los líderes por medio de elecciones anuales, mitiga el surgimiento de intereses creados y círculos de poder.

Las reuniones de los centros refuerzan la relación de confianza social y económica que se establece en los grupos, los miembros están muy conscientes de que disfrutan de los beneficios si acatan la disciplina de la Corporación.

## CAPÍTULO II

### ESTUDIO DE MERCADO

## 2.1 Características socio-económicas del área de cobertura

En la provincia de Loja lugar dónde lleva a cabo sus operaciones el programa de micro-crédito por la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, se encuentra ubicada al sur del Ecuador, existen actualmente 16 cantones con una población estimada de 404835 habitantes<sup>13</sup>, de los cuales el 55%<sup>14</sup> se asientan en el sector rural, la cabecera cantonal tiene una población de 175077 habitantes<sup>15</sup>, siendo atendidos por Grameen el 1.02%<sup>16</sup>

Las características socio económicas más relevantes de los cantones atendidos por Grameen, reflejan niveles de pobreza latentes, la misma que se entiende como la incapacidad estructural de los hogares para satisfacer las necesidades básicas, escasez que afecta con mayor profundidad a la población rural.

La pobreza tiene efectos múltiples sobre los sectores sociales, pues está sumando otros problemas, como las altas tasas de analfabetismo, desnutrición, acceso a servicios básicos, entre otros, aumentando los índices de vulnerabilidad social.

La provincia de Loja se ha visto permanentemente afectada por problemas naturales como la sequía de la década de los 70 que ocasionó un elevado éxodo del campo hacia las ciudades, existen por lo tanto otros indicadores relevantes que determinan las características de la zona de trabajo que se reflejan en el cuadro siguiente:

---

<sup>13</sup> Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Año 2008

<sup>14</sup> Ibídem

<sup>15</sup> ibídem

<sup>16</sup> Corporación en las Huella del Banco Grameen. Archivo interno.

**Tabla 3**

**Indicadores sociales de la provincia de Loja  
Año 2008**

<b>INDICADORES</b>	<b>%</b>
Extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas	42.16
Personas que habitan en viviendas con características físicas	29.73
Personas que habitan en viviendas con servicios inadecuados	53.5
Personas en hogares con niños que no asisten a la escuela	8.89
Analfabetismo	3.5
Analfabetismo en mujeres	8.78
Analfabetismo en hombres	6.9

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Enero 2010

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

En la provincia de Loja, para el año 2008 el desempleo alcanza el 18% en el sector urbano y el 30% en el sector rural<sup>17</sup>, entre sus causales se demarca la agudización de la pobreza, las condiciones de subsistencia de la población, la carencia de servicios básicos, bajos niveles de productividad, capacitación, acceso a servicios financieros y asistencia técnica, constituyen factores que limitan la potencialidad y desarrollo de las pequeñas economías en especial de la microempresa, cuyo entorno se vuelve cada vez más vulnerable.

La migración como fenómeno demográfico es el reflejo de la pobreza, de la inestabilidad y falta de fuentes de empleo dicha situación afecta directamente a la población económicamente activa 36.5% urbana y 42.18% rural para el año 2008<sup>18</sup>, se estima que alrededor de 9180 lojanos emigraron hacia el exterior los cuales el 58% especialmente a España, 24% a EE.UU, 11% a Italia y otros países de Europa el 6.8%.

La Corporación en las Huellas del Banco Grameen busca revertir dicha tendencia, para que la población tenga acceso a mejores condiciones de vida, ello implica invertir en

<sup>17</sup> Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Año 2008

<sup>18</sup> Ibidem

servicios accesibles a la mayoría, generando condiciones para el desarrollo del trabajo.

En dicha dinámica y/o reto Grameen juega un rol importante, como entidad de soporte financiero de desarrollo de nuevas prácticas sociales alternativas y en general de desarrollo en la Provincia de Loja, lo cual implica la participación de todos los agentes de desarrollo comprometidos con una visión social.

El eje de mayor desarrollo socio-económico de la provincia de Loja, constituye la potencialidad de las pequeñas economías, éstas absorben el 60% del empleo y aportan significativamente al ingreso familiar.

Dada la característica de las pequeñas economías y su grado de pobreza, hace que sean vistos generalmente como un sector de alto riesgo financiero, por lo que son excluidos del sistema bancario, se trata de economías marginales que para poder sobrevivir, buscan al sector de informales (familias, vecinos, comerciantes, chulqueros, etc.) estableciendo relaciones contractuales poco ventajosas para su desarrollo.

En el área de trabajo de Grameen existen bancos, cooperativas, ONG's, que están prestando servicios de crédito, con la diferencia de que Grameen, únicamente atiende a los sectores de extrema pobreza que no cuentan con activos suficientes y que no pueden ser parte del sistema financiero existente dado las series de requisitos con amplias garantías que estos sectores no lo disponen, de ahí el interés de fortalecer las capacidades productivas de las socias del programa, que valora sus actividades, tales

✓ **La agricultura ecológica para la diversificación y mejora de la calidad de la producción:**

En los pequeños huertos de las socias capacitadas de Grameen, las técnicas de agricultura ecológica proveen una diversidad de fuentes de ingresos complementarios. Así, y con pequeñas inversiones lograrán más de \$100 mensuales de ventas de frutas y hortalizas muy variadas y cultivadas en pequeña escala, de \$100 a \$150 dólares en promedio mensual como resultado de engordar y vender pollos o cerdos y entre \$20 y

\$50 dólares con otros productos que van saliendo día a día como plantas medicinales y aromáticas, huevos, quesos, etc. Esta diversificación de las fuentes de ingreso tiene un alto impacto en el ingreso mensual. Asimismo, el uso de técnicas ecológicas es valorado por los compradores, principalmente intermediarios y comerciantes de la ciudad de Loja, los cuales prefieren comprar productos ecológicos de las socias de Grameen porque afirman que sus clientes valoran el sabor, la calidad y la seguridad de que se trata de alimentos sanos y cultivados de forma ecológica, aunque no tengan certificación de agricultura orgánica.

✓ **Problemas de producción y comercialización:**

La mayor parte de las socias que utilizan técnicas agro ecológicas ya aplican algunas normas auto-impuestas (por ejemplo en presentación) para ofrecer productos de calidad en las ferias libres, pero la comercialización no se ha profesionalizado en la mayor parte de los casos. Sólo una iniciativa de 22 mujeres asociadas informalmente, que incluyen a 3 grupos de productoras asesoradas en tecnologías agro-ecológicas, ha abierto algunos canales propios de comercialización, a fin de aumentar los estrechos márgenes a los que están sujetas vendiendo a los comerciantes de Loja. Concretamente, coordinan conjuntamente el transporte e instalan su puesto colectivo en las ferias agro-ecológicas mensuales de la ciudad, donde han encontrado una buena acogida para sus productos, dicha feria es liderada y apoyada por la coordinadora regional de agro-ecología.

Sin embargo, el proceso de producción y comercialización presentan debilidades que les impide desarrollar una estrategia de comercialización conjunta:

- Su producción es abundante en la estación de lluvias (enero a junio), pero en el resto del año no llueve lo suficiente, ni disponen de infraestructura de riego y son multadas si utilizan el agua de uso doméstico.
- Los abonos orgánicos de producción propia son insuficientes para aumentar la producción en los huertos de forma ecológica, mientras que la compra y transporte de abonos orgánicos de otras zonas eleva los costos a niveles que lo hacen inviable.

- La falta de la planificación de la producción y la producción estacional, dificulta poder cumplir con las exigencias de compradores más estables y con mayor capacidad. Así por ejemplo, existe una instancia comercializadora denominada el FINQUERO de Loja, formada por los propios productores; instaurada, formada y fortalecida por PROLOCAL lo que ahora se denomina PRODER de la provincia de Loja, la misma que ha propuesto al grupo de 22 mujeres que suministren hortalizas orgánicas, pero para ello se requiere asegurar volúmenes de producción, normas más exigentes de pos-cosecha, embalaje y control de calidad del producto, todo ello requeriría que las productoras en este momento asociadas por lazos de amistad y confianza se asocien empresarialmente, formalicen compromisos de producción y gestión con base en las exigencias de los clientes y accedan a servicios de apoyo técnico.

✓ **Bajo nivel de inversión:**

Las mujeres campesinas de Loja precisan realizar inversiones de \$200 a \$300 dólares para realizar inversiones en animales, semillas, abonos y otros insumos que necesitan periódicamente para hacer viables sus explotaciones agropecuarias. En las zonas rurales de la provincia de Loja y en algunos municipios de las provincias cercanas de Zamora Chinchipe donde trabaja Grameen, no existen instituciones micro financieras (IMF) que otorguen créditos de tan bajo monto en zonas remotas sin transporte, ni en muchos casos carreteras.

Las IMF activas en la zona son Financiera Finca, Minga, Fases, Cooperativa Codesarrollo, entre otras; con atención en zonas de mayor densidad y que no financian masivamente el perfil de microempresaria agropecuaria que apoya Grameen. Asimismo, cabe mencionar que la mayor parte de las socias tienen baja capacidad de generar ingresos, por lo tanto no son del interés de la mayoría de IMF brindar capacitación para desarrollar habilidades productivas en ellas, ni asociatividad desarrollo humano.



✓ **Iniciativas asociativas:**

En las comunidades rurales existe una fuerte demanda de intervenciones que promuevan la asociatividad de las mujeres debido a que:

- No poseen vehículos particulares y generalmente caminan grandes distancias hasta las rutas de transporte público;
- Tienen que coordinar para gestionar el transporte de sus productos,
- El pequeño tamaño de las explotaciones obliga a sumar volúmenes de productos, y
- Finalmente enfrentan problemas de producción y comercialización señalados anteriormente, los cuales podrían ser resueltos de forma asociativa.

En ese contexto, los créditos otorgados mediante la metodología “Grameen” a través de 77 centros en los que se reúnen 25 mujeres en promedio, han proporcionado estructuras asociativas exitosas y que han sido la base para la difusión de los principios de la agricultura ecológica y las iniciativas de comercialización conjunta. (Ver anexo 3)

## **2.2 Estructura de la encuesta**

El objetivo principal para la aplicación de la encuesta fue la de conocer los requerimientos de nuevos productos y servicios financieros y no financieros de los clientes de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen.

Los parámetros considerados para la estructura de la fuente primaria se basaron en los objetivos de la presente investigación, considerando aspectos sociales, económicos, grado de satisfacción, etc. (Ver anexo 4)

## **2.3 Características de la población**

Para conocer las características de la población atendida por la corporación, se aplicó la encuesta anteriormente descrita a una muestra de 336 socias.

Según datos de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, la población de clientes atendidos entre hombres y mujeres, es de 2644 socios a diciembre del 2009. Se determinó que el nivel de confianza que se requeriría era de 95% con un

5% en los resultados de las encuestas. Se realizó la determinación del tamaño de la muestra, utilizando la fórmula para población finita, según cálculo descrito a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,5 * 0,5 * 2644}{(0.05)^2 (2644 - 1) + (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2539.30}{7.5679}$$

$$n = 335.53$$

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, las características de la población de Grameen son las siguientes:

- En un 98% son mujeres
- El 2% hombres
- La edad esta comprendidas entre los 25 a 57 años en adelante.
- La edad promedio de las socias es de 41 años.
- Ingreso promedio mensual de \$100,00 a \$300,00 dólares.
- Son de escasos recursos económicos.
- Un 80% no han recibido ningún tipo de educación.
- Condiciones de vida en extrema pobreza.
- El número promedio de miembros por familia es de 6 personas.
- La mayor parte de la población vive en unión libre.

### 2.3 Análisis de la demanda

El principal propósito de la demanda es determinar y medir cuáles son las fuerzas que afectan los requerimientos con respecto a un producto o un servicio.

El objetivo del presente estudio tiene la finalidad de averiguar la insatisfacción de las socias en cuánto a los servicios prestados por Grameen obteniendo resultados claramente contundentes los mismos que nos servirán para la implementación de los productos y servicios financieros.

La población atendida por Grameen es en su mayoría mujeres representadas por el 98%, de edad comprendida entre los 25 a 40 años mayoritariamente, seguidas por el 16.1% correspondiente a edades entre los 41 y 56 años, casi nula es la participación de mujeres por encima de los 57 años pues solo alcanzan el 3.6%. Las mismas que se dedican al comercio informal en su mayor parte es decir el 84.2%, continuamente tenemos a las que laboran como empleadas domésticas obteniendo el 8.3%, seguido de las personas que laboran en la agricultura con el 4.5%.

De acuerdo a los resultados se obtiene que el 78.6% no está de acuerdo con el monto inicial del crédito (\$100); por su parte el 21.4 % se pronuncia a favor del monto inicial. Se consultó también la necesidad de incrementar el monto del crédito, expresándose mayoritariamente por el aumento a los 3000 dólares correspondiente al 89.3%, continuamente se encuentra los 2000 dólares representados por el 5.1% y así en cantidades menores las siguientes alternativas es decir 1500 y 2500 dólares respectivamente.

En lo correspondiente a los nuevos productos y servicios financieros se consultó la demanda que tienen el pago de servicios básicos y los giros; obteniendo los siguientes resultados:

- Pago de servicios básicos alcanza el 96%,
- Giros el 4%.

En lo que tiene que ver a los servicios no financieros preguntamos acerca de diversos temas sobre capacitaciones logrando tener una marcada demanda en cuánto a:

- Talleres tanto de costura, repostería, belleza, etc. consiguiendo el 23.3%.
- Administración de un negocio el 23.2%,
- Consecutivamente tenemos el tema de la nutrición con el 18.7%,
- Asesoramiento en ventas 17.5%, justificándose esto puesto que la mayoría de las socias se dedican al comercio informal,
- En porcentajes menores se encuentran las capacitaciones de relaciones

En cuanto al criterio de cambiar la imagen Corporativa de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen se manifestaron a favor el 82.4%, debiéndose cambiar en adecuación de oficinas el 23.2%, la infraestructura el 21.1%, la presentación del personal el 19.3% y el manejo de la publicidad el 18.8%.

Para mayor comprensión y visualización gráfica de las respuestas a la encuesta dirigirse a observar las representaciones estadísticas en los anexos 5.

## 2.4 Análisis de la oferta

Al tratar el tema de la oferta cabe recalcar que las socias de la corporación conocen en gran parte a la competencia que enfrenta Grameen actualmente, expresando así el 52.1%, por otra parte no conocen a la competencia el 47.9%.

En cuánto a la competencia que Grameen afronta en los actuales momentos tenemos a:

- Manifiestan conocer a la financiera Finca el 45.8%,
- Con una pequeña diferencia respecto a la entidad anterior se encuentra Minga con el 44.9%,
- Conocen a Fases el 4.76%

Las financieras descritas ofrecen diversidad de productos y servicios que hacen sentir a los clientes más satisfechos, convirtiéndose para la Corporación en una gran desventaja pues existe deserción de clientes. Es por ello que lo que se pretende es aumentar la cantidad de los productos y servicios para de esta manera satisfacer a la vigente cantidad de socias.

✓ **Descripción de la principal competencia**

**Banco Finca**

Una de las principales instituciones financieras que compite con Grameen en su segmento de mercado es el Banco Finca.

Esta entidad dentro de sus principales productos ofrecidos a sus clientes es el micro-crédito, que van desde los 600 dólares como monto mínimo con plazo hasta 6 meses y como monto máximo 3000 dólares con un plazo de 18 meses a una tasa de interés del 33.90%.

Además ofrece intereses en sus depósitos a plazo fijo que oscila entre el 2.00% hasta 6.50% dependiendo del tiempo que dure la operación bancaria. Dispone del servicio de aperturas de cuentas de ahorro pagando intereses tal como se muestra en la siguiente tabla.

<b>SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO FINCA<sup>19</sup></b>		
<b>TASAS DE INTERÉS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	
	<b>DETALLE</b>	<b>CUENTA DE AHORROS</b>
	1,00 a 300,00	1,50%
<b>TASAS DE INTERÉS</b>	300,01 a 500,00	2,00%
<b>MÁXIMA A PAGAR</b>	500,01 a 2000,00	2,50%
<b>POR MONTOS</b>	2000,00 en adelante	3,00%

Fuente: Banco Finca, 2009

Elaborado por: Paola Abad y Mayra Vásquez

<sup>19</sup> Información Banco Finca, Año 2009

## Cooperativa Minga

Por otra parte analizaremos a la cooperativa MINGA<sup>20</sup> que es otra institución con similar metodología en lo que se refiere a la otorgación del micro-crédito la misma que

- Crédito de consumo (electrodomésticos, viajes, estudios, etc.)
- Crédito para la agricultura
- Crédito comercial
- Crédito de vivienda (mejoramiento, arreglo)
- CREDI-PRODUCTIVA

En lo que se refiere al plazo concedido en las operaciones crediticias fluctúa desde los 24 meses y en casos que técnicamente se justifique, hasta 36 meses como límite. Cabe mencionar que la tasa de interés anual es del 12.5%.

**Tabla 5**

Montos y requerimientos para acceder a un crédito

<b>Monto Mínimo</b>	<b>Monto Máximo</b>	<b>Requerimientos</b>
200,00	1.000,00	1 Garante
1001,00	3.000,00	2 Garante
3001,00	5.000,00	Hipoteca

Fuente: Cooperativa Minga, 2009

Elaborado por: Paola Abad y Mayra Vásquez

Por otro lado cabe mencionar que los productos en los que tiene ventaja la competencia de Grameen son mejores en lo que se refiere a monto del crédito, puesto que así lo manifiesta el 43.5%, seguido de la atención que reciben en ventanilla con el 2.68%. Además expresan otros parámetros que incluye en la financiera tales como: tasas de interés, el plazo que se otorga, el seguro y el servicio médico. (Ver anexo 5).

<sup>20</sup> Información Cooperativa Minga, Año 2009

## CAPÍTULO III

# IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

### **3.1 El Micro-crédito de Grameen**

#### **3.1.1 Qué es el micro-crédito**

Los micro-créditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los créditos que otorga un banco tradicional. Los micro-créditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El micro-crédito es la parte esencial del campo de la micro - financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro - seguros, ahorros u otros.

La mayoría de las personas en el mundo trabajan en empresas familiares o por sí solos.

La micro-empresa, como cualquier otro negocio, necesita recursos externos para financiarse, ya sea para subsistir o para crecer. Las razones por las que los bancos

- Los costos son muy altos y los volúmenes muy pequeños.
- La infraestructura necesaria resulta muy complicada y costosa.
- Los riesgos son muy altos por lo que no existen tasas de intereses adecuadas que puedan balancear el tipo del riesgo.

#### **3.1.2 Introducción al micro-crédito de Grameen**

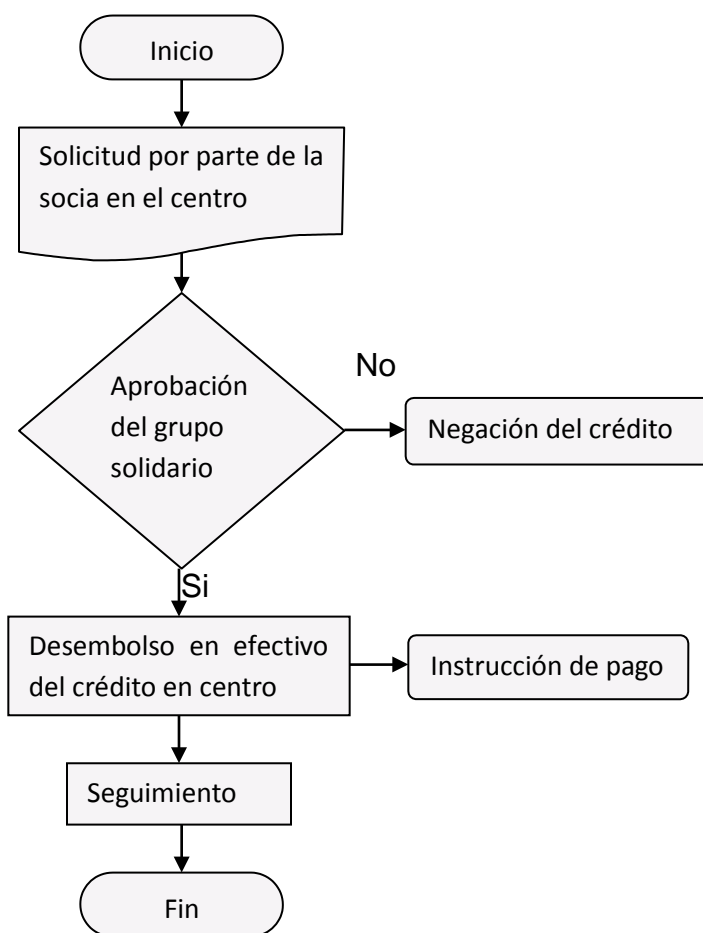
El efecto benéfico del micro-crédito no es solo político sino también social, que ha ayudado especialmente a las mujeres a lograr la independencia económica, es sorprendente ver como el micro-crédito funciona con naturalidad casi biológica: la inversión de capital en el orden de las grandes o pequeñas cifras, crea siempre dividendos, representa siempre un impulso para la vida económica y creativa, uniendo el capital en dinero al trabajo, las personas mejoran sus vidas y la realidad del ambiente en el que viven.



### 3.1.3 Procedimiento para la concesión del micro-crédito en Grameen

La accesibilidad del programa se refleja en el lema “Si la gente no puede ir al banco, el banco debe ir a la gente”, muchas integrantes del grupo de socias de la Corporación son analfabetas y se sienten intimidadas por los bancos, razón que Grameen ofrece sus servicios en la propia comunidad, el técnico de crédito visita los centros y desarrollan todas las operaciones financieras.

#### Flujograma de Micro-Crédito



**Fuente:** Corporación en las Huellas del Banco Grameen, Archivo interno.

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

### **3.1.4 Garantía social**

Los miembros forman grupos solidarios, de cinco personas, cada integrante del grupo es la garante moral del préstamo de las demás, de manera que si una integrante no cumple con su pago o se retrasa, debe enfrentar la presión social de sus compañeras, en esencia se da un aval social, en lugar de una garantía física, no necesitando gastar en supervisiones y cumplimiento del crédito.

Las renovaciones de los préstamos no se aprueban mientras no estén cancelados los préstamos individuales de todos los miembros del grupo. Así el grupo interactúan en una pequeña red de finanzas mutuas.

Esta es la base en la que asienta el hecho de que Grameen pueda otorgar préstamos sin existir colaterales, la garantía social reemplaza a la garantía material.

La credibilidad del grupo como un todo y la expectativa de recibir nuevos préstamos se ve amenazada si uno de los miembros esta en mora o atraso. En la práctica lo que sucede es que el grupo llega a hacer arreglos entre los miembros para pagar cuotas atrasadas.

### **3.1.5 Montos, plazos e interés**

Los montos del micro-crédito ofrecidos por Grameen, son otorgados de forma gradual es decir, inician desde 100.00 USD y llegan a un máximo de 1000.00 USD, con una tasa de interés del 22% anual y por concepto de mora el 32% anual.

Cuando existe un retraso en el pago semanal de las cuotas del préstamo y previo el pago total de la deuda, para acceder al siguiente micro-crédito el técnico aplica castigo moral, siendo éste una disminución en el monto del crédito que le corresponde recibir.

**Tabla 6**  
**Monto y plazo de créditos otorgados**

<b>Monto</b>	<b>Plazo</b>
\$ 100,00	Mínimo tres meses Máximo un año
\$ 200,00	
\$ 300,00	
\$ 400,00	
\$ 500,00	
\$ 600,00	
\$ 700,00	
\$ 800,00	
\$ 900,00	
\$ 1.000,00	

**Fuente:** Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo interno.

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

En lo que respecta al plazo concedido, éste es escogido por las socias de acuerdo a su capacidad de pago semanal.

El préstamo es entregado a la socia beneficiada en el centro por el técnico de crédito, el mismo que se lo otorga en efectivo, cuando la beneficiada es nueva se le realiza los siguientes descuentos:

- Por concepto de ahorro obligatorio el 5%
- Para fondo de emergencia 2,00 USD.
- Para fondo mortuario 1,00 USD
- Finalmente para seguro de desgravamen 1,00 USD.

**Ejemplo 1 (Socia Nueva):**

Monto: 100.00 USD.

Cálculo:

$100 * 5\% = 5.00$  USD.

Cantidad a Recibir:  $100.00 - 5.00 - 2.00 - 2.00 =$  **91.00 USD.**

### **Ejemplo 2 (Socia Antigua):**

**Monto:** 500.00 USD.

**Cálculo:**

$500.00 * 5\% = 25.00$  USD.

**Cantidad a recibir:**

$500.00 - 25.00 - 2.00 = \mathbf{473.00}$  USD

Como se puede apreciar en el ejemplo 2, por ser socia antigua ya no se le descuenta los 2.00 USD por fondo mortuario y seguro de desgravamen.

El ahorro obligatorio del 5% del monto del crédito es acreditado a la cuenta de ahorros de la socia, el mismo que puede ser retirado al final del pago de la deuda.

**Interés:**

En cuánto al cálculo de las cuotas semanales se realiza el siguiente procedimiento:

**Ejemplo:** (Ver anexo 8)

Monto: 400.00 USD

Plazo: 5 meses

Tasa de interés: 22% anual

**Desarrollo:**

$400.00$  USD \* 9.17% = **436.68** (capital mas interés)

Plazo: 5(meses) \* 4(semanas al mes) \* 7 (días) = 140 días

$436.68 / 20 = 21.84$  USD. El pago semanal que le corresponde pagar a la socia es de 21.84 USD. Durante 20 semanas.

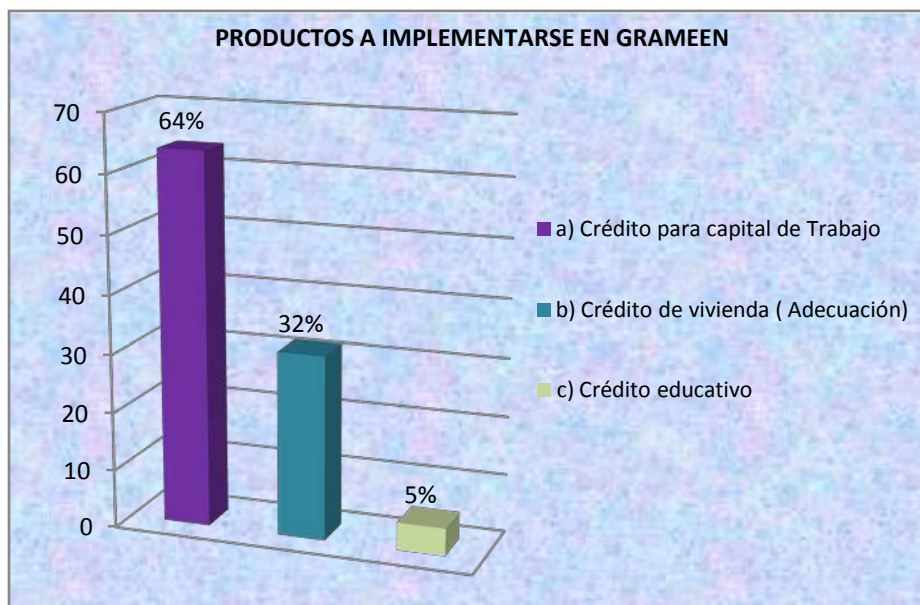
## 3.2 Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros

### 3.2.1 Productos Financieros

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a 336 socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen se ha determinado incluir en el portafolio de productos y servicios financieros los siguientes:

- Créditos de vivienda (mejoramiento)
- Créditos para capital de trabajo
- Crédito educativo

**Gráfico 3**



**Fuente:** (Encuestas aplicadas a las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen) enero, 2010

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

Como primer punto se analizará los productos financieros que se requiere implementar de acuerdo a las necesidades de las socias.

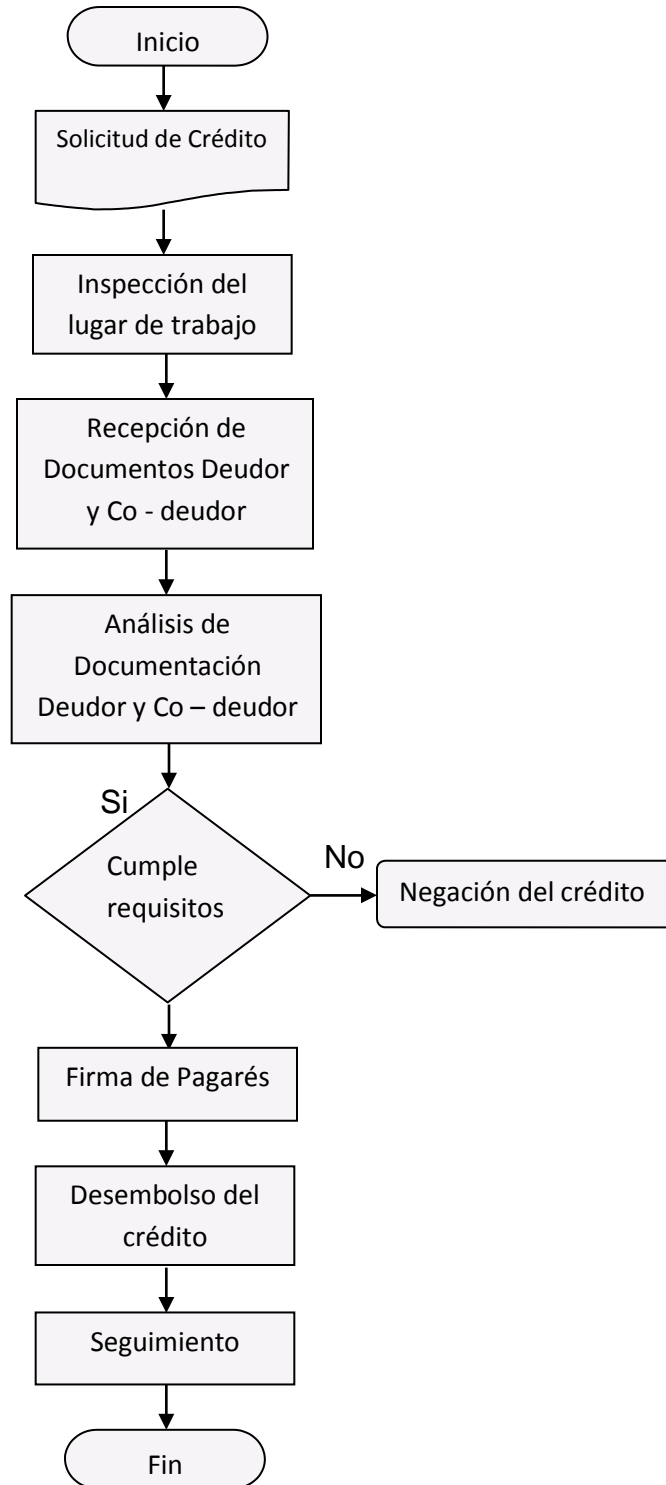
### ✓ **Crédito para Capital de Trabajo**

Entre los productos financieros se destaca la necesidad de implementar un crédito para capital de trabajo pues la demanda de las socias de acuerdo a la estadística es de un 64%, el mismo que se lo invertirá en compra de materias primas para las diferentes actividades productivas como son: semillas, abonos, alimentos pecuarios, insumos agropecuarios, productos agrícolas, herramientas de agricultura, implementos de corte y confección, materiales de artesanía, etc.

Se menciona además que la capacidad de pago de las socias es aceptable según lo reflejan los resultados de las encuestas, puesto que el ingreso promedio mensual oscila entre los \$ 100.00 y 300.00 dólares correspondiente al 73.5% de la muestra en estudio.

A continuación se propone el siguiente proceso sistemático para la concesión de esta línea de crédito, partiendo del modelo que maneja la Corporación.

### Flujograma de concesión de crédito para capital de trabajo



Fuente y Elaborado por: Paola Abad y Mayra Vásquez

**Se propone para este crédito las siguientes políticas:**

- El monto mínimo y máximo oscilará entre 100.00 y 400.00 dólares.
- El plazo será no mayor a 6 meses.
- El pago de cuotas se realizará mensualmente en ventanilla y aplicando amortización gradual cuota fija.
- El interés por concepto de mora será del 32% anual.
- En caso que la socia desea acceder a este crédito teniendo vigente el micro-crédito normal deberá tener cancelado en un 70% la deuda y además se estudiara su historial crediticio para su aprobación.
- La socia debe encontrarse en el crédito número 4.
- La garantía será personal incorporándose un tercero a la operación de crédito quién debe ser socia activa de la entidad y se firmará una letra de cambio.
- Al momento de realizarse la solicitud de este crédito se aplicará una visita al lugar de residencia de la socia para constatar su inversión.

**Requisitos**

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación tanto del beneficiario como del garante.
- Se presentará una cotización de los materiales o herramientas que serán utilizados para la actividad productiva.
- Informe técnico de la visita realizada por parte del asesor de crédito al lugar que será propósito de la inversión.

**Costos:**

La tasa de interés que se propone es fijada de acuerdo a las establecidas por el Banco Central del Ecuador vigente a mayo del 2010, la cuál es de 22% anual.



### ✓ Crédito de vivienda

Se presenta la siguiente alternativa la misma que se refiere al crédito de vivienda en la categoría de mejoramiento o adecuación.

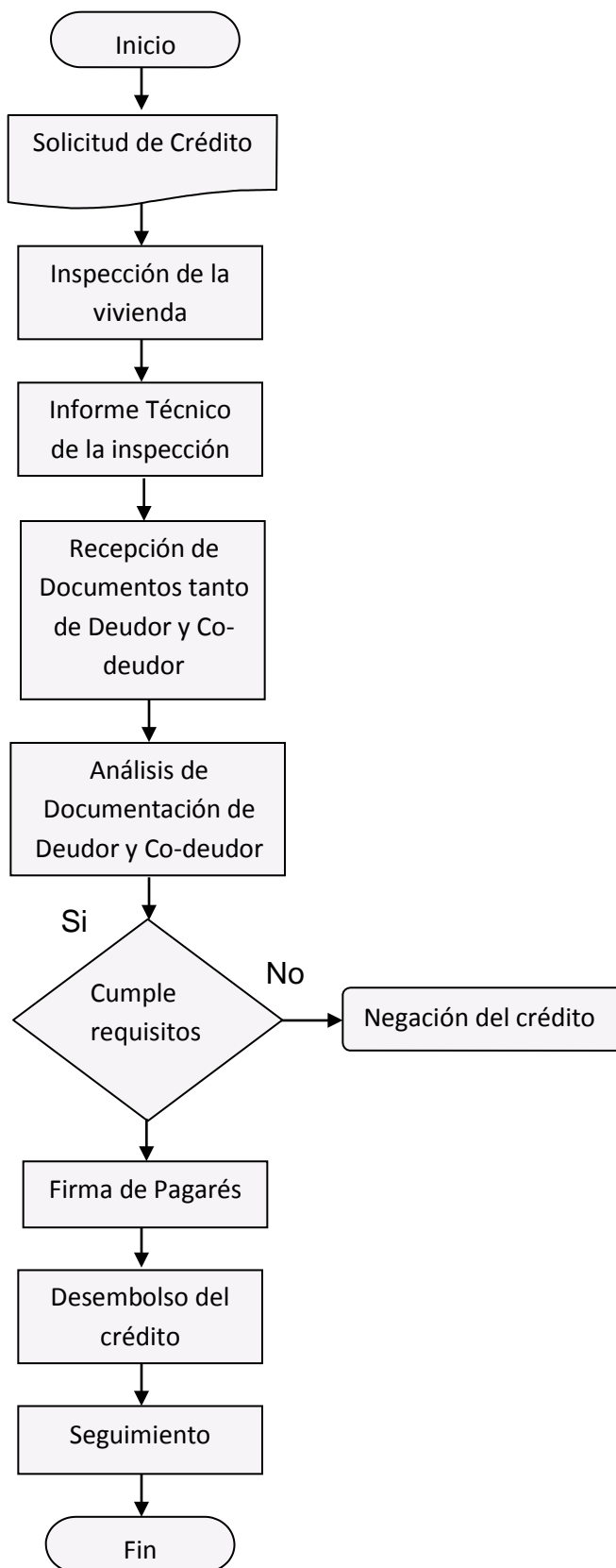
La muestra analizada da como resultado que un 32% solicitan un crédito destinado al mejoramiento de la vivienda, pues la mayoría de las socias poseen su casa en condiciones inadecuadas para el buen vivir.

El mejoramiento de la vivienda comprende los siguientes aspectos: cambio de cubierta, piso, ventanas, puertas, acondicionar habitaciones, etc.

Se menciona además que la capacidad de pago de las socias es aceptable según lo reflejan los resultados de las encuestas, puesto que el ingreso promedio mensual oscila entre los \$ 100.00 y 300.00 dólares correspondiente al 73.5% de la muestra en estudio.

A continuación se propone el siguiente flujograma que describe el proceso que debería seguirse para otorgar el crédito, basándonos del esquema que la entidad.

### Flujograma de concesión de crédito para adecuación de vivienda



Fuente y Elaborado por: Paola Abad y Mayra Vásquez

### **Políticas de crédito:**

- El monto mínimo será de 1500.00 dólares y como máximo 3000.00 dólares
- El plazo de 1 a 3 años
- La cancelación de las cuotas será mensualmente por ventanilla y aplicando amortización gradual cuota fija.
- La garantía será la hipoteca del inmueble a favor del banco. El interés por concepto de mora será del 21% anual.
- Para que una socia acceda a este crédito no tendrá vigente el micro-crédito.
- La socia que desee éste préstamo deberá haber aprobado por lo menos el 6 crédito que corresponde a 600,00 dólares.
- Al momento de realizarse la solicitud de este préstamo se aplicara una visita al lugar de residencia de la socia para constatar la necesidad de adecuación de la vivienda.

### **Requisitos:**

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación tanto del beneficiario como del garante.
- Se presentará una cotización de los materiales que serán utilizados para la adecuación de la vivienda.
- Presentación de escritura original del bien inmueble objeto de adecuación, la misma que se mantendrá en custodia por parte de la institución, durante la vigencia del crédito.
- Informe técnico de la visita realizada por parte del asesor de crédito a la vivienda.

### **Costos:**

La tasa de interés que se plantea es fijada de acuerdo a las tasas establecidas por el Banco Central del Ecuador vigente a mayo del 2010, la cual es de 11.33% anual.

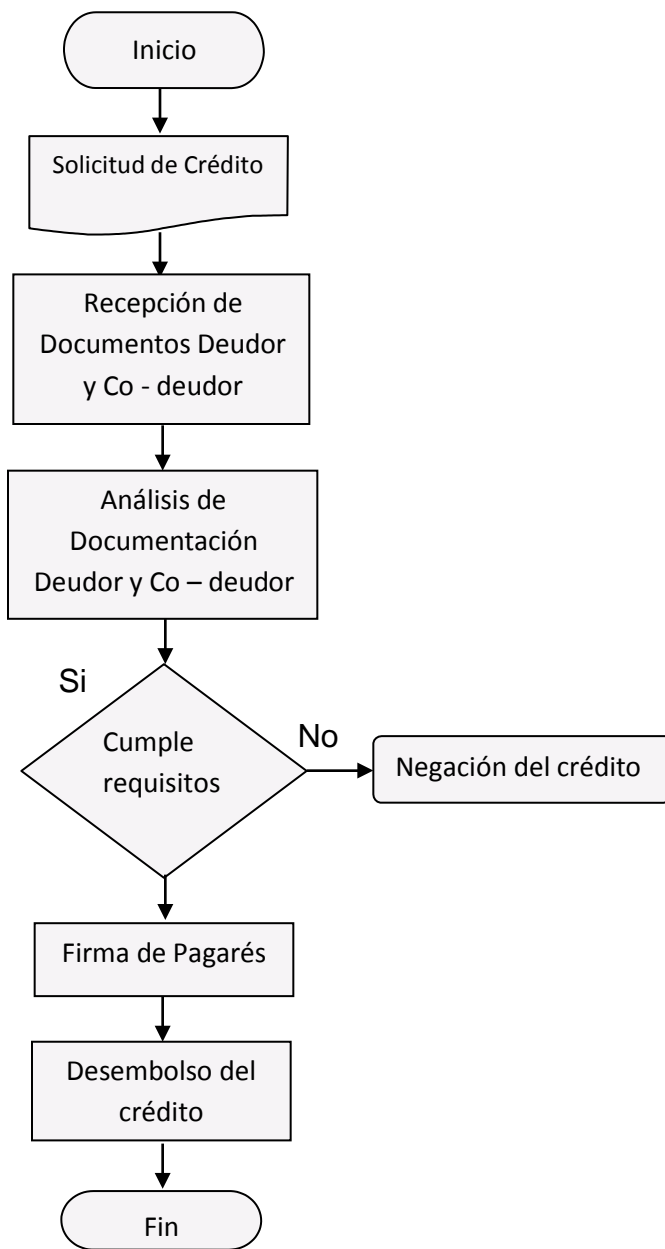
### ✓ **Crédito Educativo**

Otra de las necesidades manifestadas por parte de las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen es el requerimiento de implementar un crédito destinado para la educación ya que muchas de ellas tienen sus hijos estudiando la primaria, secundaria e incluso universidad, requiriendo financiamiento por parte de instituciones financieras para cubrir estos gastos.

Se menciona además que la capacidad de pago de las socias es aceptable según lo reflejan los resultados de las encuestas, puesto que el ingreso promedio mensual oscila entre los \$ 100.00 y 300.00 dólares correspondiente al 73.5% de la muestra en estudio.

Seguidamente se describe a través de un flujograma los pasos que se deben seguir para la colocación adecuada de éste tipo de crédito, adaptándolo al esquema base de la institución.

### Flujograma de concesión para crédito educativo



Fuente y Elaborado por: Paola Abad y Mayra Vásquez

## **Políticas de crédito**

Las políticas que se aplicarán son:

- El monto estará comprendido entre 100,00 y 500,00 dólares.
- El plazo que se concederá es de 3 a 6 meses.
- El monto de 100,00 dólares será solamente para las socias que tengan hijos estudiando en establecimientos educativos correspondientes a la primaria.
- Desde los 200,00 a 300,00 dólares serán dirigidos para quienes estudien el nivel secundario.
- De 400,00 a 500,00 dólares se destinara para las personas que estudien el nivel superior.
- La cancelación de las cuotas será mensualmente por ventanilla y aplicando amortización gradual cuota fija.
- La garantía será personal, además del aval de una tercera persona quién debe ser socia activa de la institución, adquiriendo las obligaciones correspondientes.
- El interés por concepto de mora será del 26% anual.

## **Requisitos:**

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación tanto del beneficiario como del garante.
- Al realizar la solicitud de crédito se debe presentar certificado de estudio.
- Además una cotización de los materiales didácticos que serán objeto del crédito.

## **Costos:**

La tasa de interés que se plantea es fijada de acuerdo a las tasas establecidas por el Banco Central del Ecuador vigente a mayo del 2010, la cual es de 16.33% anual.

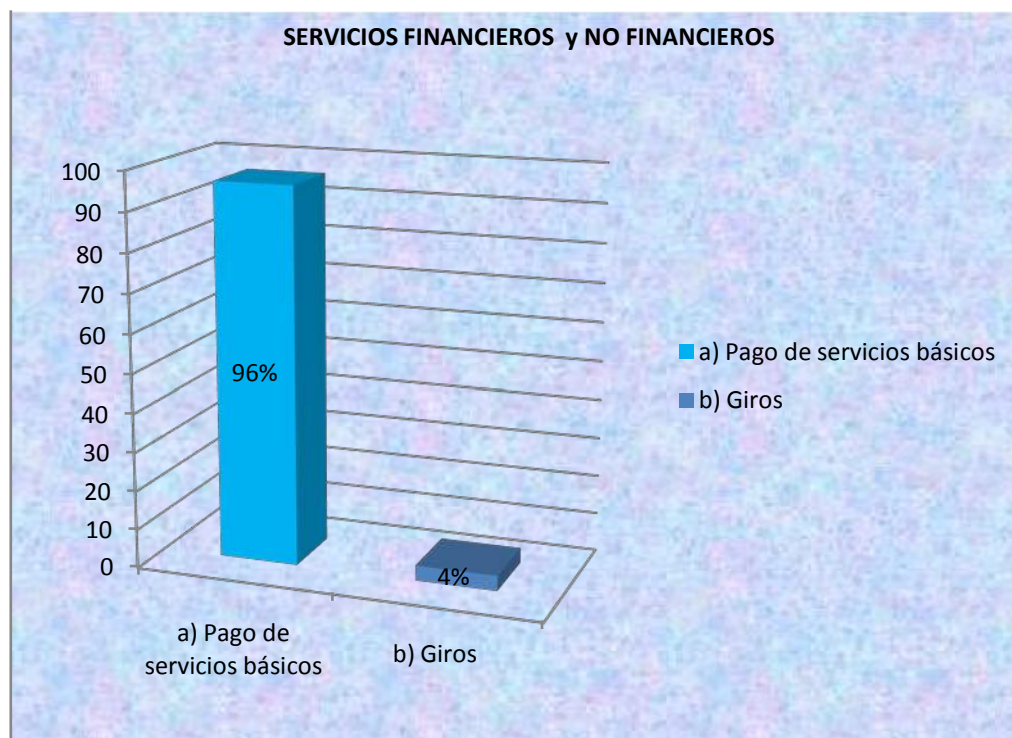
### 3.2.2 Servicios financieros y no financieros

Las socias de Grameen demandan estos productos y servicios con el propósito de lograr mayores beneficios por parte de la institución, ahorrar tiempo, facilidad para realizar sus actividades cotidianas, etc.

En cuánto a los servicios demandados por los clientes se presentan a continuación:

#### - Pago de servicios básicos

**Gráfico 4**



**Fuente:** (Encuestas aplicadas a las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen) enero, 2010

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

Como se puede observar en el gráfico precedente la demanda para el pago de servicios básicos es significativamente alta, pues el 96% lo expresa así, para dichos pagos se tomara en cuenta el servicio de energía eléctrica y agua potable.

Para llevar a cabo la implementación de este servicio se deberá realizar un convenio con las diferentes entidades que proveen de estos servicios básicos como son: energía eléctrica y agua potable (Ver anexo 6 y 7).

## **Costos:**

Para brindar un excelente servicio a las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, ésta implementará una persona adicional la misma que se encargará de la recaudación y transferencia a las Empresas Cliente<sup>21</sup>, según lo estipulado en los contratos. (Ver anexo 6 y 7)

A la persona contratada se le remunerará con el sueldo equivalente de \$150,00 dólares mensuales.

Además, las Empresas Cliente, proveerán gratuitamente del software necesario y su respectiva instalación, el mismo que permitirá realizar las transacciones pertinentes al cobro de estos servicios, por lo tanto el costo para la intermediadora financiera en ésta prestación será únicamente la conexión a la red de internet para el caso del servicio eléctrico.

En lo concerniente para el cobro del servicio de agua potable, la institución Grameen deberá adecuar e instalar el software suministrado por la UMAPAL, la misma que incurrirá en un costo mínimo (\$20.00 dólares), establecido por el ingeniero informático de la entidad financiera.

Cabe recalcar que el servicio de agua potable será proveído por la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a sus socias sin ningún recargo adicional al valor de la planilla, conociendo que la Ilustre Municipalidad no autoriza a ninguna institución financiera un cobro extra por brindar éste servicio.

Por el servicio del cobro de la planilla de luz eléctrica, la Corporación cobrará la mínima cantidad de \$0.15 centavos de dólar, lo que generará un ingreso extra para la entidad y se podrá solventar los gastos que demanda prestar éste servicio.

---

<sup>21</sup> Empresa Eléctrica Regional del Sur, Sociedad Anónima (EERSSA) y Unidad de Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado Loja (UMAPAL)



### Funciones:

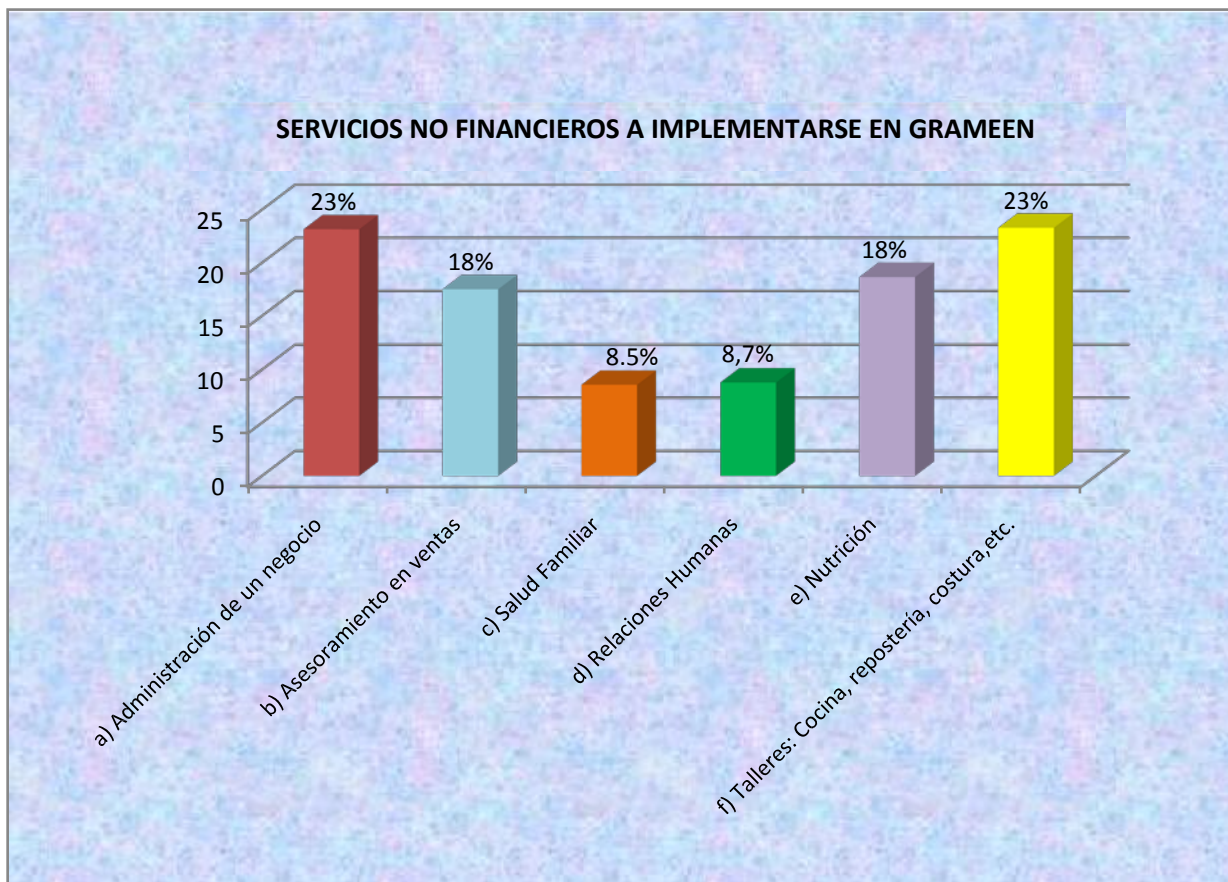
- El horario de atención será de 08h30 a 12h30 y de 14h30 a 16h30.
- Se encargará de la recaudación y posterior depósito a la EERSSA y UMAPAL.
- Será responsable del efectivo recaudado y el buen manejo del mismo.
- Mantener un respaldo de los movimientos diarios para la institución.
- Dar buen uso al hardware y software destinados para tal fin.

### Giros:

En lo referente a éste servicio la demanda presentada por las socias es nula, por lo tanto en este caso no conviene a la institución realizar su implementación.

### Capacitaciones:

**Gráfico 5**



**Fuente:** (Encuestas aplicadas a las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen) enero, 2010

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

### **Costos:**

La institución debe renovar convenios con el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), para dichas capacitaciones.

La Gerencia General planificará talleres periódicos que estarán a cargo de los funcionarios de la entidad, con lo que se generará mayor involucramiento hacia las socias. Implicando además que no se realizará ningún tipo de desembolso adicional al sueldo por concepto de capacitaciones. Por lo que esto conviene a la institución ya que no incurrirá en ningún costo por éste servicio.

### **Análisis de los Costos:**

La mayor demanda en cuanto a capacitaciones la obtienen Administración de un negocio y talleres como: cocina, repostería, costura, etc., con el 23%, seguido de asesoramiento en ventas y nutrición con el 18%.

En este ámbito Grameen debe firmar convenios con instituciones dedicadas a ésta actividad, es decir, a brindar capacitaciones.

Además dar apertura para que estudiantes de las diferentes universidades de los últimos ciclos preferentemente, hagan sus pasantías, asesorando de acuerdo al ámbito de su preparación.

### **3.2.3 Reestructuración de la metodología Grameen**

La metodología que el banco maneja ha llegado al punto en el que es necesario reestructurar o modificar, pues el ambiente actual en el que se encuentra, demanda cambios para hacer más competitiva a cualquier empresa. Tornándose insuficiente para cubrir las necesidades que en el presente lo ameritan.

Cabe mencionar que ésta insuficiencia en la metodología ha provocado en los clientes una pequeña insatisfacción en lo que se refiere a plazo y monto del micro-crédito, provocando de ésta manera deserción de clientes.

Tal situación hace necesario el aumento del mismo, pues manifiestan que el monto máximo concedido no les alcanza para las diferentes actividades de producción a las que se dedican. Resultando implementar los siguientes cambios:

**Tabla 7**

**Modificación en los montos y plazos**

<b>Presente</b>	<b>Proyección</b>
Monto: 1000.00 USD	Monto: 3000.00 USD
Plazo: 12 meses (1año)	Plazo: 36 meses (3años)

**Fuente:** (Encuestas aplicadas a las socias de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen) enero, 2010

**Elaborado por:** Paola Abad y Mayra Vásquez

Por lo tanto en comparación con lo que se ha venido dando en la metodología en la colocación, se propone realizar algunos cambios, en lo que se refiere a implementación de las nuevas líneas de crédito, lo que beneficiara a la institución.

Entonces para otorgar los créditos que se propone se incluye un procedimiento formal desde la solicitud de crédito hasta el desembolso del mismo.

Dentro de este ámbito la recepción de documentos se lo hará en las oficinas de la entidad, con cargo a la Coordinadora, el análisis respectivo lo efectuaran el técnico del centro, la coordinadora y la gerente general, representando la seguridad del reembolso del crédito, pues estas personas poseerán la capacidad profesional necesaria de analizar la aprobación o negación de una solicitud de crédito.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Al finalizar la presente investigación, obtenemos las siguientes conclusiones:

- De acuerdo al estudio de mercado realizado en las zonas rurales de la ciudad de Loja, existe un 98% de aceptación por parte de los pobladores del cantón para la implementación de nuevos productos y servicios ya que las entidades financieras existentes en la ciudad no satisfacen totalmente sus necesidades crediticias, como ejemplo pequeños créditos para actividades agrícolas, comerciales y de prestación de servicio.
- El mercado que atiende Grameen ha tenido un progresivo crecimiento, comparando el año 2008 al 2009 con un porcentaje del 25%, por lo que resulta necesario diversificar su portafolio de productos y servicios.
- Las socias (clientes) requieren de nuevas líneas de crédito para satisfacer sus necesidades financieras y mantenerse fieles a la institución.
- La participación de las socias en los Centros tiene hasta ahora resultados positivos en cultura financiera y en la autoestima de las socias, lo cual es reconocido por ellas y es un valor agregado de la metodología Grameen.
- Las socias que se incorporan a la entidad adquieren una disciplina de pago rigurosa, convirtiéndose así en una ventaja competitiva para la entidad.
- La capacidad financiera de Grameen con ayuda de financiamiento externo hace que sea posible incrementar nuevas líneas de productos y servicios.
- La incorporación del cobro de planillas del servicio de agua potable y luz eléctrica permite descentralizar el servicio a la EERSSA y UMAPAL, además se inculca a las personas a realizar dichos pagos en otras instituciones financieras.

- La implementación del cobro de servicios básicos atraerá mayor número de clientes, pues sentirán comodidad y satisfacción ya que podrán realizar éstas transacciones en la misma entidad.
- El acompañamiento a las socias con las capacitaciones permite el desarrollo socio–económico, logrando así la solidez de la metodología aplicada sin apartarse del ámbito social.
- El grupo cumple varias funciones además de la responsabilidad solidaria en el aspecto financiero. Actúa también como sostén, apoyo y contención de sus integrantes. Los mismos se acompañan mutuamente en el proceso de desarrollo personal. Deben tomar decisiones en relación a los conflictos que pueden surgir, a las cuotas atrasadas o con respecto a algún incumplimiento por parte de sus miembros.

#### **Recomendaciones:**

- Implementar nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación, reflejados en la presente investigación, con la finalidad de extender su mercado y número de clientes atendidos.
- La administración del programa por parte de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen debe alcanzar una mayor cantidad de clientes para aprovechar las economías de escala que mejorarían la situación financiera de la entidad, ya que con el incremento del número de clientes se podrían otorgar más créditos y servicios adicionales donde los principales beneficiarios serían los mismos clientes.
- Mantener como prioridad el crear un ambiente de confianza y solidaridad entre las socias y el personal operativo de la Institución, con el fin de que se sientan parte importante del desarrollo y éxito del programa.

- Estar siempre a la expectativa de consultar a los clientes como están percibiendo los productos y servicios ofrecidos por la metodología Grameen de forma tal que si se diere algún comentario negativo mejorarlo de inmediato.
- Investigar y desarrollar nuevos productos financieros con la finalidad de incentivar el ahorro y la inversión, como por ejemplo los depósitos a largo plazo.
- Las capacitaciones como: Talleres: cocina, repostería, costura (23.3%), Administración de un negocio (23.2%), etc. que se impartirán deben realizarse previo a una planificación y cronograma establecidos.
- Generar marketing publicitario con la finalidad de promocionar a la entidad, logrando penetrar en nuevos mercados.
- Mejorar la Imagen Corporativa de la institución, en infraestructura, adecuación de oficinas, presentación personal y publicidad; logrando generar seguridad y del

## BIBLIOGRAFÍA:

- Baca Urbina, G. (2006). Evaluación de Proyectos. Quinta Edición.
- Paladines, Félix. (2008). Producción Ecológica, comercialización y asociatividad para empoderar a mujeres de bajos ingresos del medio rural del cantón Loja.
- Criollo, Teresa. (2009). Corporación en las Huellas del Banco Grameen. Archivo Interno.
- Criollo, Teresa. (2009). Reglamento Interno.
- Criollo, Teresa. (2007). Metodologías para replicar el programa Grameen.
- Criollo, T. y Dután, H. (2000). Enfoque conceptual y filosófico.
- Yunus, M. (1991). Grameen Bank: Experiencias y reflexiones.
- Criollo, T. y Dután, H. (2008). Proceso del manejo del micro-crédito.
- Palán, Carlos. (Mayo, 2009). Línea base proyecto BID.
- Banco Central del Ecuador
- Banco Finca
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga

# ANEXOS



## ANEXO 1



### EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN LOJA - ECUADOR

#### BALANCE GENERAL

AL 31/12/2009

Sucursal: 1 LOJA

CUENTA	NOMBRE CUENTA	SALDO
1.	ACTIVO	906.847,35
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	194.892,13
1.1.01.	CAJA	3.037,20
1.1.01.05.	Efectivo	2.887,20
1.1.01.06.	Caja Chica	150,00
1.1.01.07.	Caja Yanzatza	0,00
1.1.01.08.	Caja Puyango	0,00
1.1.02.	DEPOSITOS PARA ENCAJE	0,00
1.1.02.10.	Club Rotario	0,00
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	191.854,93
1.1.03.05.	Banco del Pichincha Cuenta Ahorros	153.826,18
1.1.03.10.	Caja Macara	0,00
1.1.03.15.	Banco Bolivariano	0,00
1.1.03.90.	Cooperativa Manuel Esteban Godoy Nro. 0512220	6.757,22
1.1.03.91.	Banco Pichincha Cta.Cte.33875929-04ATN/SF-10421-EC	18.778,29
1.1.03.92.	Mercati S.A.	12.493,24
1.1.05.	REMESAS EN TRANSITO	0,00
1.1.05.05.	Del país	0,00
1.1.05.10.	Créditos Macará	0,00
1.2.	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
1.4.	CARTERA DE CREDITOS	690.345,39
1.4.04.	CARTERA DE CREDITOS P. MICROEMPRESA POR VENCER	690.345,39
1.4.04.05.	De 1 a 30 días	0,00
1.4.04.10.	De 31 a 90 días	0,00
1.4.04.15.	De 91 a 180 días	559.641,01
1.4.04.20.	De 181 a 360 días	130.704,38
1.4.04.26.	Créditos Macara	0,00
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	7.189,42
1.6.04.	CUENTAS POR COBRAR PROYECTO BID. ATS/SF-10421-EC	0,00
1.6.04.01.	CUENTAS POR COBRAR PROYECTO BID. ATS/SF-10421-EC	0,00

**“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”**

1.6.90.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	11.432,53
1.6.90.05.	Anticipos al personal	1.578,36
1.6.90.06.	Anticipo a Contratistas	3.987,89
1.6.90.07.	Aso.Centro Bellavista	0,00
1.6.90.15.	Cuentas por cobrar varios	1.996,37
1.6.90.16.	Préstamos Extraordinarios	3.828,00
1.6.90.16.01.	María Guiracicha	150,00
1.6.90.16.02.	Rosa Ochoa	0,00
1.6.90.16.03.	Grameen Amazonas	0,00
1.6.90.16.04.	Bona Valarezo Palacios	0,00
1.6.90.16.05.	Soledad Cuenca	2.600,00
1.6.90.16.06.	Fanny Cobo	378,00
1.6.90.16.07.	Aso.Centro Bellavista	400,00
1.6.90.16.08.	Luz Trelles	0,00
1.6.90.16.09.	Aso. Centro Reina del Carmen	300,00

**Sucursal: 1 LOJA**

CUENTA	NOMBRE CUENTA	SALDO
1.6.90.20.	Directoras de centros	8,00
1.6.90.25.	Anticipo Renta	33,91
1.6.99.	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-4.243,11
1.6.99.05.	(Provisiones intereses y comisiones por cobrar)	0,00
1.6.99.10.	(Provisiones para otras cuentas por cobrar)	-4.243,11
1.7.	BIENES REALIZABLES	520,00
1.7.01.	BIENES REALIZABLES	520,00
1.7.01.01.	Tarjetas de internet de micro net	520,00
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	13.900,41
1.8.05.	Muebles, enseres y equipos de oficina	5.794,62
1.8.06.	Equipos de computación	16.071,76
1.8.07.	Unidades de transporte (MOTO)	2.300,00
1.8.08.	Equipo de Funeraria	1.800,00
1.8.09.	Sistema de Contabilidad	6.300,00
1.8.90.	Otros	2.791,00
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-21.156,97
1.8.99.15.	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-1.722,68
1.8.99.20.	(Equipos de Computación)	-10.957,79
1.8.99.25.	(Unidades de Transporte)	-747,50
1.8.99.26.	(Programa de Contabilidad)	-6.289,00
1.8.99.27.	(Equipo de Funeraria)	-1.080,00
1.8.99.40.	(Otros)	-360,00

**TOTAL 906.847,35**

2. PASIVOS -635.022,47

**“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”**

2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-282.162,10
2.1.01.	DEPOSITOS A LA VISTA	-282.162,10
2.1.01.35.	Depósitos de ahorro	-266.238,04
2.1.01.36.	Deposito de ahorros Macara	0,00
2.1.01.37.	FONDO DE EMERGENCIA	-12.082,83
2.1.01.38.	FONDO MORTUORIO	-2.216,00
2.1.01.39.	Seguro Desgravamen	-1.625,23
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	-625,90
2.5.01.	DEPOSITOS A LA VISTA MACARA	0,00
2.5.01.05.	Depósitos a la vista	0,00
2.5.01.15.	Depósitos a plazo	0,00
2.5.03.	OBLIGACIONES PATRONALES	-625,90
2.5.03.05.	Remuneraciones	0,00
2.5.03.90.	Otras	-625,90
2.5.05.	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	0,00
2.5.05.04.	IMP. RENTAS PROYECTO BID-ATN/SF-10421-EC	0,00
2.5.05.04.02.	30% IVA	0,00
2.5.05.04.04.	100 % IVA	0,00
2.5.05.05.	IMPUESTO A LA RENTA	0,00
2.5.05.10.	1% RETENCIONES IMP.RENTA	0,00
2.5.05.15.	2% Impuesto a la Renta	0,00
2.5.05.20.	8% Impuesto a la Renta	0,00
2.5.90.	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	0,00
2.5.90.01.	CUENTAS POR PAGAR CAJA GRAMEEN	0,00
2.5.90.90.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	0,00
2.5.90.90.01.	Varios Proveedores	0,00
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-352.234,47


**Sucursal: 1 LOJA**

<b>CUENTA</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>	<b>SALDO</b>
2.6.02.	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS	0,00
2.6.02.05.	De 1 a 30 días	0,00
2.6.02.20.	De 181 a 360 días	0,00
2.6.07.	OBLIGACIONES CON ENTIDADES MULTILATERALES	-352.234,47
2.6.07.02.	Club Rotario	-17.932,81
2.6.07.03.	VIGO	0,00
2.6.07.04.	OIKOCREDITO	-74.960,00
2.6.07.05.	Banco Bolivariano	0,00
2.6.07.06.	Esquel	0,00
2.6.07.07.	Planet Finance	0,00
2.6.07.08.	Banco Interamericano de Desarrollo ATN/SF-10421-EC	-75.000,00

**“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”**

2.6.07.09.	Créditos Varios	0,00
2.6.07.10.	Fundación Ecuasur	-10.000,00
2.6.07.11.	Consejo Nacional de las Mujeres CONAMU	-174.341,66
2.9.	OTROS PASIVOS	0,00
2.9.90.	OTROS	0,00
2.9.90.90.	Varios	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>-635.022,47</b>
3.	PATRIMONIO	-158.513,81
3.1.	CAPITAL SOCIAL	-79.528,35
3.1.01.	Capital pagado	-24.572,34
3.1.03.	Capital	-54.956,01
3.3.	DEPOSITOS MACARA	0,00
3.3.03.	Depósitos Macará	0,00
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-26.091,00
3.4.02.	Donaciones	-24.261,00
3.4.90.	Otros	-1.830,00
3.6.	RESULTADOS	-52.894,46
3.6.01.	Utilidades o excedentes acumulados	-65.618,72
3.6.02.	(Pérdidas acumuladas)	12.724,26
3.6.03.	Utilidad del ejercicio	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>-158.513,81</b>
	<b>TOTAL PASIVO + CAPITAL</b>	<b>-793.536,28</b>
	<b>DIFERENCIA</b>	<b>113.311,07</b>

## ANEXO 2

CALIFICACIÓN DEL PATRIMONIO PARTICIPATIVO						
						
<b>1. DATOS DE LA SOCIA/O</b>						
Nombre:			Técnico:			
Dirección:			Fecha de Aplicación:			
Barrio:						
Centro al que pertenece:						
<b>2. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA</b>						
<b>Propia..... Arrendada..... Prestada.....</b>						
Tipo	Características	Superficie	Acabados	Cubierta	Cerramiento	
Ladrillo Revestido con cemento	Una planta	0 - 50 ms	Ventanas hierro	Teja tradicional	Alambre	
Ladrillo sin Revestir	Dos plantas	50 - 100 ms	Ventanas madera	Teja Vidriada	Malla	
Adobe	Otros	100 a 200 ms	Ventanas aluminio	Terraza cemento	Ladrillo	
Madera	Cuánto paga de arriendo	Más de 200 ms		Ardex	Verja/hierro	
Otros				Zinc	Sin cerramiento	
Nº Cuartos						
<b>2.1 Recursos y servicios que dispone la vivienda</b>						
¿Con qué recursos construyo la vivienda?	Cuánto	¿Qué servicios tiene?	¿Con qué cocina?	¿Qué vías dispone?		
Recursos propios		Alcantarillado	Leña	Asfaltado		
Créditos a bancos		Luz eléctrica	Gas	Lastrado		
Créditos a cooperativas		Agua potable	Otros	Vía de tierra		
Ahorros		Agua entubada		No existe vía		
		Recolección de basura				
		Tipo de Transporte				
<b>3. ACTIVOS PRODUCTIVOS Localización: Barrio ..... Parroquia.....</b>						
Superficie	Uso actual del Suelo /cuanto dispone	Animales	Cuántos	Maquinaria/ equipos Negocio que posee	Vehículo	
0 - 100 ms <sup>2</sup>	Solo para vivienda	Vacas		Máquina de coser	Auto	
100 - 1000 ms <sup>2</sup>	Para agricultura	Chanchos		Talleres	Camioneta	
1000 - 10000 ms <sup>2</sup>	Para ganadería	Cuyes		Tienda de barrio	Jeep	
	Tierra no cultivable	Gallinas		Puesto mercado	Modelo	
		Ovejas		Almacén centro	Trabajo	
		Conejos			Alquiler	
Si dispone de riego escriba SR (sin riego) y R (con riego)						

### ANEXO 3

<b>NÓMINA DE CENTROS FORMADOS A DICIEMBRE 2009</b>		
<b>Nº</b>	<b>Centro</b>	<b>Ubicación</b>
<b>CENTROS LOJA</b>		
1	Virgen Pamba Alto	Virgen Pamba
2	Virgen Pamba Bajo	Virgen Pamba
3	San Antonio	Tierras Coloradas
4	Víctor Emilio Valdivieso	Víctor Emilio Valdivieso
5	Nuestro Futuro	Mercado Mayorista
6	Renacer	Cdla. del Chofer
7	Nuestra señora de la esperanza	Cdla. del Chofer
8	Semillitas	Daniel Álvarez
9	Unión Lojana	La Tebaida
10	San Pablo	Carigan
11	Bellavista	Bellavista
12	Punzara Chico	Punzara
13	Grameen Junior	Las Pitas
14	Unión Solidaria Paduanas	El Dorado
15	María Auxiliadora	Daniel Álvarez
16	Las Orquídeas	Víctor Emilio Valdivieso
17	San Vicente	San Vicente
18	Chinguilanchi	Chinguilanchi
19	Samana	Samana
20	Malacatos	Malacatos
21	Señor de la Caridad	Malacatos
22	Virgen de la Nube	Carigan
23	Chonta Cruz	Chonta Cruz
24	Yanacocha	Yanacocha
25	Menfis Las rosas	Menfis
26	Jesús del Gran Poder	Carigan
27	Carigan Sur	Carigan
28	Sagrado Corazón	Sauces Norte
29	Sauces Norte	Sauces Norte
30	Vicentinas	Zamora Huayco
31	La Inmaculada	La Inmaculada
32	Cristo Rey	Las Pitas
33	Divino Niño	Conzacola
34	Turunuma	Turunuma
35	Shucos	Shucos
36	San Francisco de Asís	Las Pitas
37	La Dolorosa	Las Pitas

“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”

38	Jesús es mi Pastor	Bolonia
39	Plateado	Plateado
40	Reina del Carmen	Bolacachi
41	25 de Diciembre	Bolacachi
42	Zamora Huayco	Zamora Huayco
43	Santa Mariana	Vía Zamora
44	Cucanama	Cucanama
45	Vilcabamba	Vilcabamba
46	Nueva Esperanza	Jipiro Alto
47	Pequeños Inversionistas	Menfis Central
48	Santa Teresita	Plateado
49	Catamayo	Catamayo
50	Mujeres trabajadoras de Catamayo	Catamayo
51	San José de Catamayo	Catamayo
52	Cristo Sacerdote	Motupe
53	Motupe Alto	Motupe Alto
54	Corazón de María	Capulí
55	Colinas Lojanas	Daniel Álvarez
56	Mujeres trabajadoras de Bolonia	Bolonia
57	Obrapia	Obrapia
58	Laureles	Bolonia
59	El Progreso	8 de Diciembre
60	El paraíso	Bolonia
61	Amable María	Amable María
62	Palmeras	Palmeras
63	El Calvario	El Calvario
64	Labanda Alto	Vía Florida
65	El arenal	Puyango
66	San José	Pradera
67	Daniel Álvarez	Daniel Álvarez
<b>CENTROS YANZATZA</b>		
68	San Francisco de Yanzatza	Yanzatza
69	19 de Nov. Yanzatza	Yanzatza
70	La delicia	Yanzatza
<b>CENTROS MACARA</b>		
71	5 de Junio	Macara
72	María Auxiliadora	Macara
73	Velasco Ibarra	Macara
74	Centinela del Sur	Macara
75	Juan Montalvo	Macara
76	5 de Abril	Macara
77	Macara	Macara

## ANEXO 4

### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

**Objetivo:**

Conocer los requerimientos de nuevos productos y servicios financieros y no financieros de los clientes del Banco Grameen Loja.

**Datos Generales:**

**1. Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**2. Edad:**

- a) 25 – 40 años
- b) 41 – 56 años
- c) 57 – en adelante

**3. ¿A qué se dedica?**

- a) Comercio
- b) Agricultura
- c) Ganadería
- d) Empleada doméstica
- e) Artesanía

**4. Sus ingresos mensuales son:**

- a) 100 a 300 dólares
- b) 301 a 500 dólares
- c) 501 a 700 dólares
- d) 701 y más

**5. ¿Está de acuerdo con el monto inicial del crédito?**

- a) Si
- b) No

**6. Desearía que el monto de los créditos aumente**

- a) Si
- b) No

Cuánto a) 1500  
b) 2000  
c) 2500  
d) 3000

**6. ¿Qué tipo de crédito desearía que Grameen implementará para satisfacer sus necesidades financieras?**

- a) Crédito capital de trabajo
- b) Crédito de vivienda
- c) Crédito de educación



**8. ¿Qué servicios desearía que Grameen otorgue para satisfacer sus necesidades financieras y no financieras?**

- a) Pago de Servicios Básicos
- b) Giros

**9. Conoce usted la competencia que Grameen enfrenta actualmente:**

- a) Si  Cuáles.....
- b) No

**10. ¿Cuál de los siguientes servicios que ofrece la competencia superan los otorgados por Grameen?**

- a) Monto de crédito
- b) Consulta de saldos
- c) Apertura de Cuenta
- d) Atención en ventanilla
- e) Servicio de funeraria
- f) Otro.....

**11. ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría que Grameen le proporcione?**

- a) Administración de un negocio
- b) Asesoramiento en ventas
- c) Salud familiar (Planificación familiar)
- d) Relaciones Humanas
- e) Nutrición
- f) Talleres: Costura, confección, cocina, repostería, belleza
- g) Otros.....

**12. ¿Cree Ud. que Grameen debería cambiar su Imagen Corporativa?**

- a) Si
- b) No

En caso de ser su respuesta afirmativa elegir entre las siguientes alternativas

- c) Infraestructura
- d) Adecuación de Oficinas
- e) Presentación del personal
- f) Publicidad

**Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 5

Tabla N° 1		
Datos Generales:		
1. Sexo	Rptas.	%
a) Masculino	8	2,4
b) Femenino	328	97,6
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

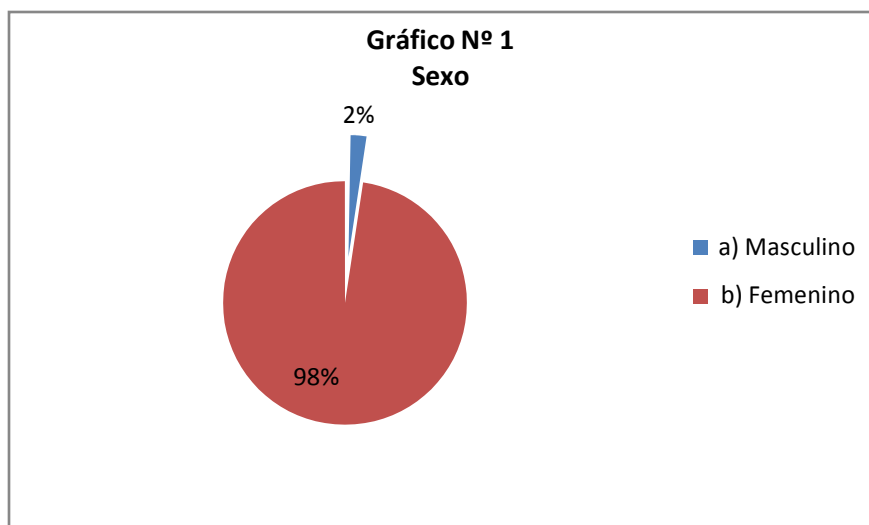


Tabla N° 2		
2. Edad:	Rptas.	%
a) 25 - 40 años	270	80,4
b) 41 - 56 años	54	16,1
c) 57 años en adelante	12	3,6
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

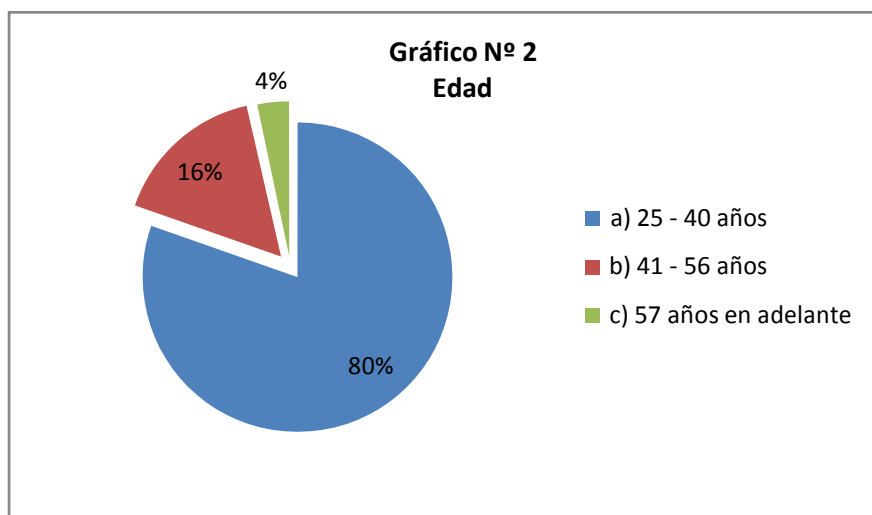


Tabla N° 3		
3. A qué se dedica	Rptas.	%
a) Comercio	283	84,2
b) Agricultura	15	4,5
c) Ganadería	6	1,8
d) Empleada Doméstica	28	8,3
e) Artesanías	4	1,2
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

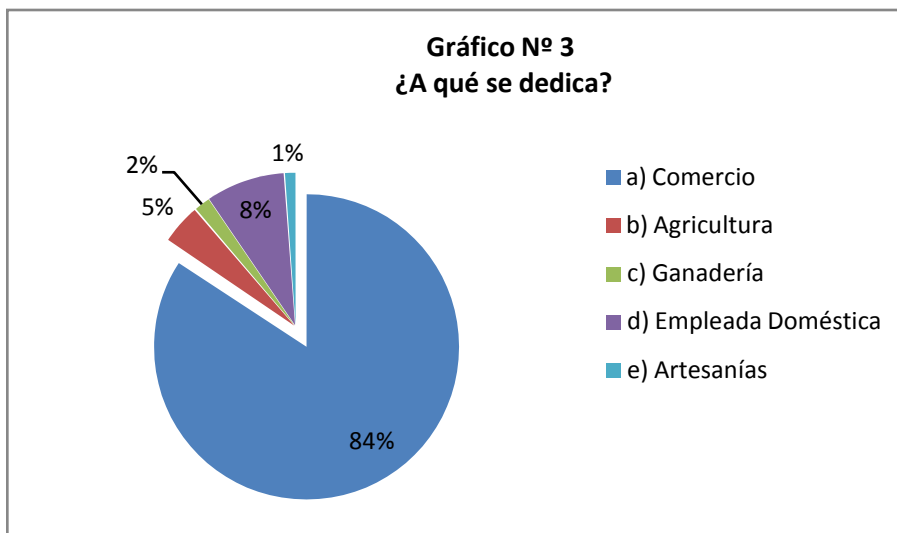


Tabla N° 4		
4. Sus ingresos mensuales son:		
a) 100 a 300 dólares	247	73,5
b) 301 a 500 dólares	58	17,3
c) 501 a 700 dólares	24	7,1
d) 701 y más dólares	7	2,08
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

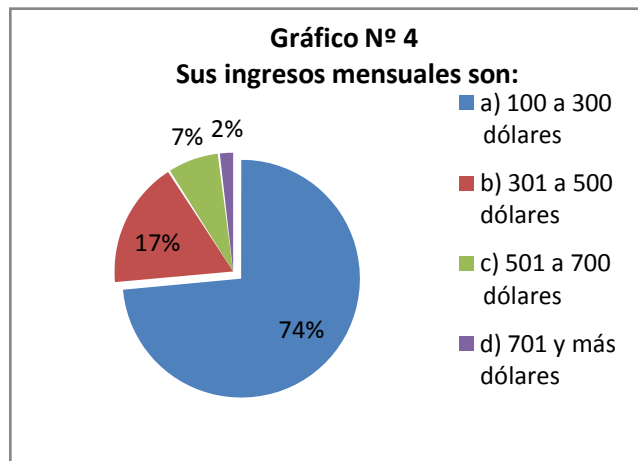


Tabla N° 5		
5. Está de acuerdo con el monto inicial del crédito	Rptas.	%
a) Si	72	21,4
b) No	264	78,6
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

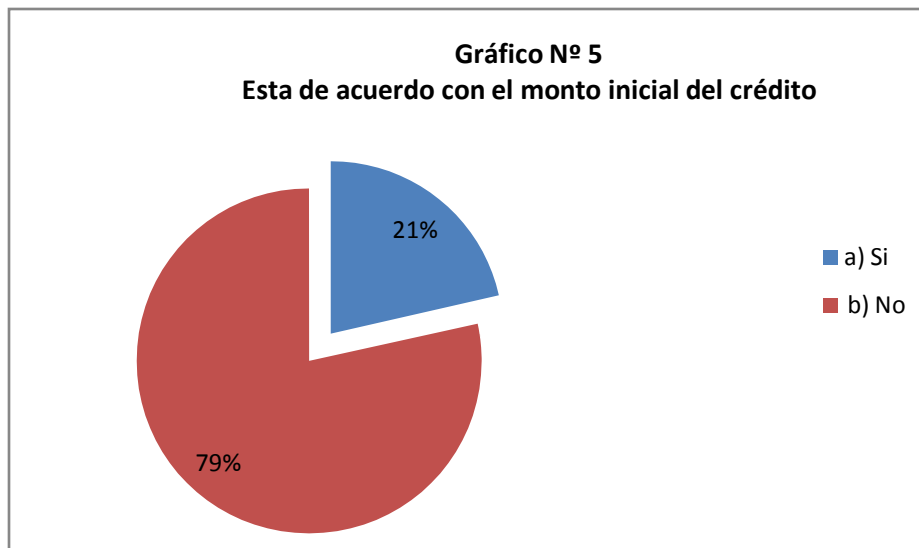
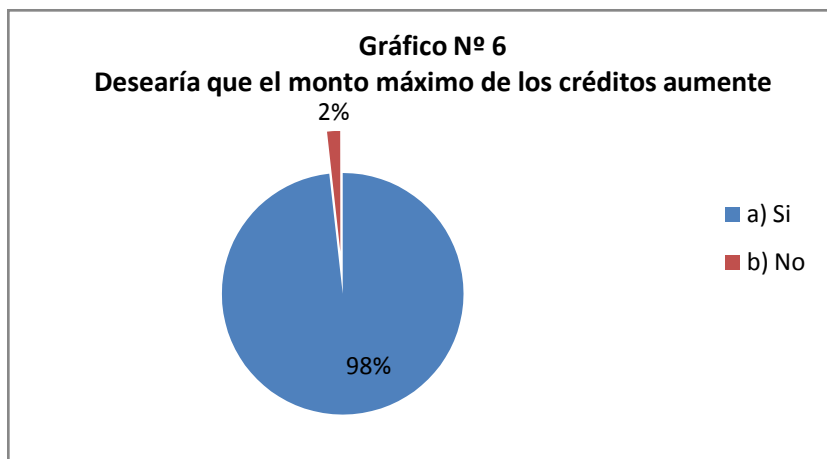
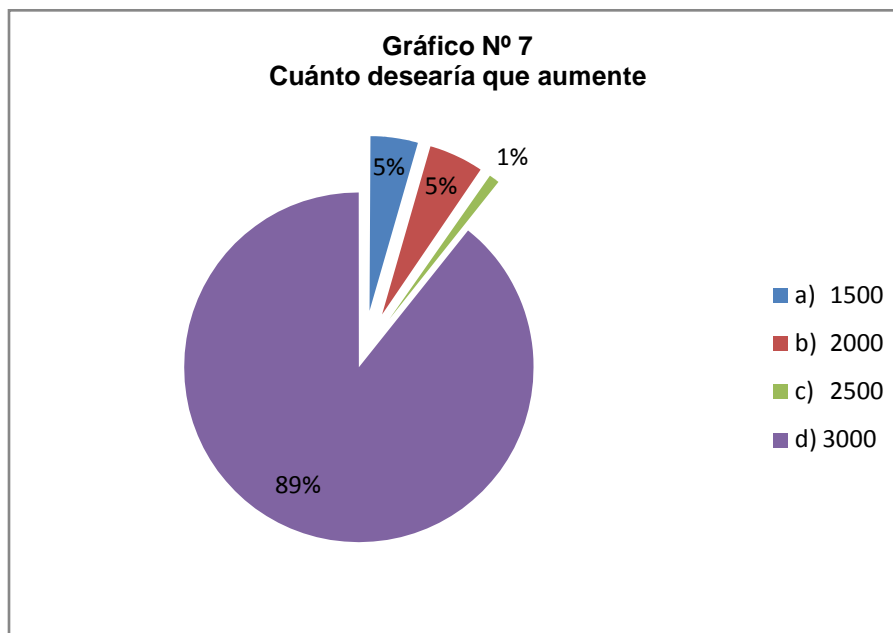


Tabla N° 6		
6. Desearía que el monto máximo de los créditos aumente:	Rptas.	%
a) Si	330	98,2
b) No	6	1,8
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>
Cuánto:		
a) 1500	15	4,5
b) 2000	17	5,1
c) 2500	4	1,2
d) 3000	300	89,3
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>





**Tabla N° 7**

7. ¿Qué tipo de crédito desearía que Grameen implementara para satisfacer sus necesidades financieras?		
a) Crédito para capital de Trabajo	214	63,7
b) Crédito de vivienda ( Adecuación)	106	31,5
c) Crédito educativo	16	4,8
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

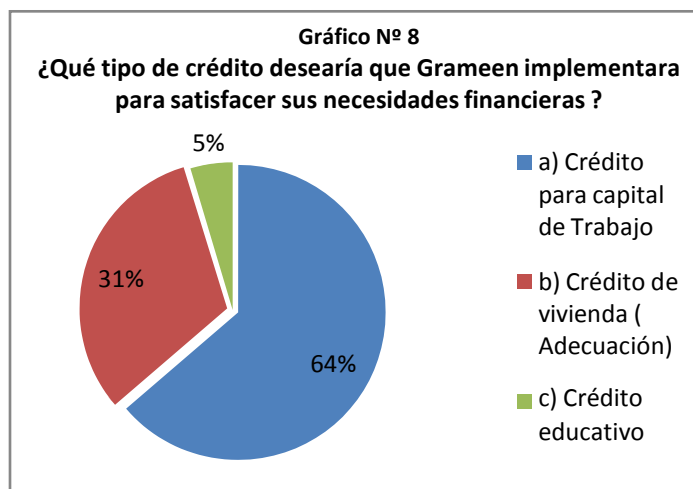


Tabla N° 8		
<b>8. ¿Qué servicios desearía que Grameen otorgue para satisfacer sus necesidades financieras y no financieras?</b>		
a) Pago de servicios básicos	323	96
b) Giros	13	4
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

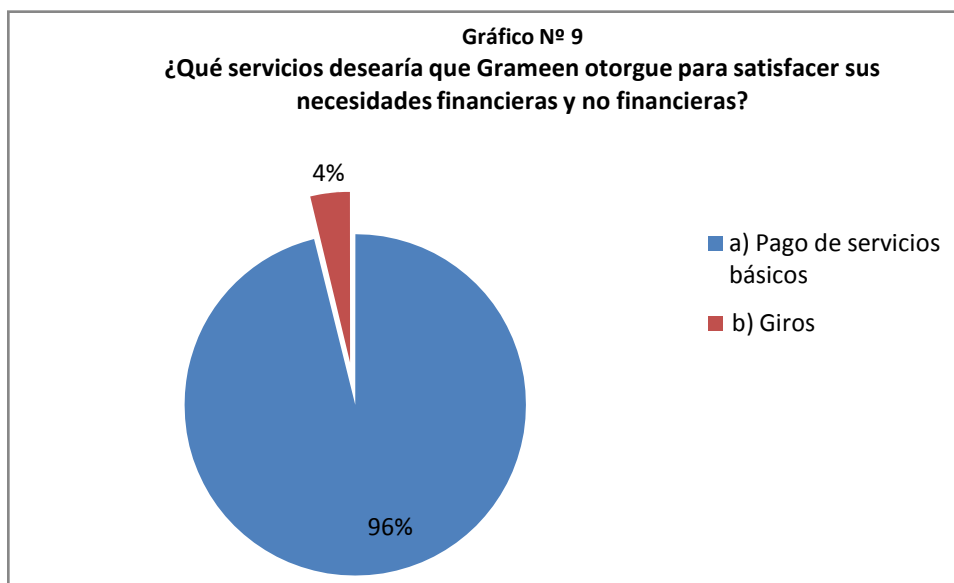


Tabla N° 9		
<b>9. Conoce usted la competencia que Grameen enfrenta actualmente:</b>	Rptas	%
a) Si	175	52,1
b) No	161	47,9
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>
<b>Cuáles</b>		
Finca	154	45,8
Minga	151	44,9
Fases	16	4,76
Cooperativa Padre Julián Lorente	1	0,3
Cooperativa San Sebastián	1	0,3
COOPMEGO	2	0,6
Cajas de Ahorro	5	1,49
Bcos. Comunitarios	1	0,3
Bco. del Pichincha	1	0,3
Bco. de Fomento	3	0,89
Bco. de Loja	1	0,3
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

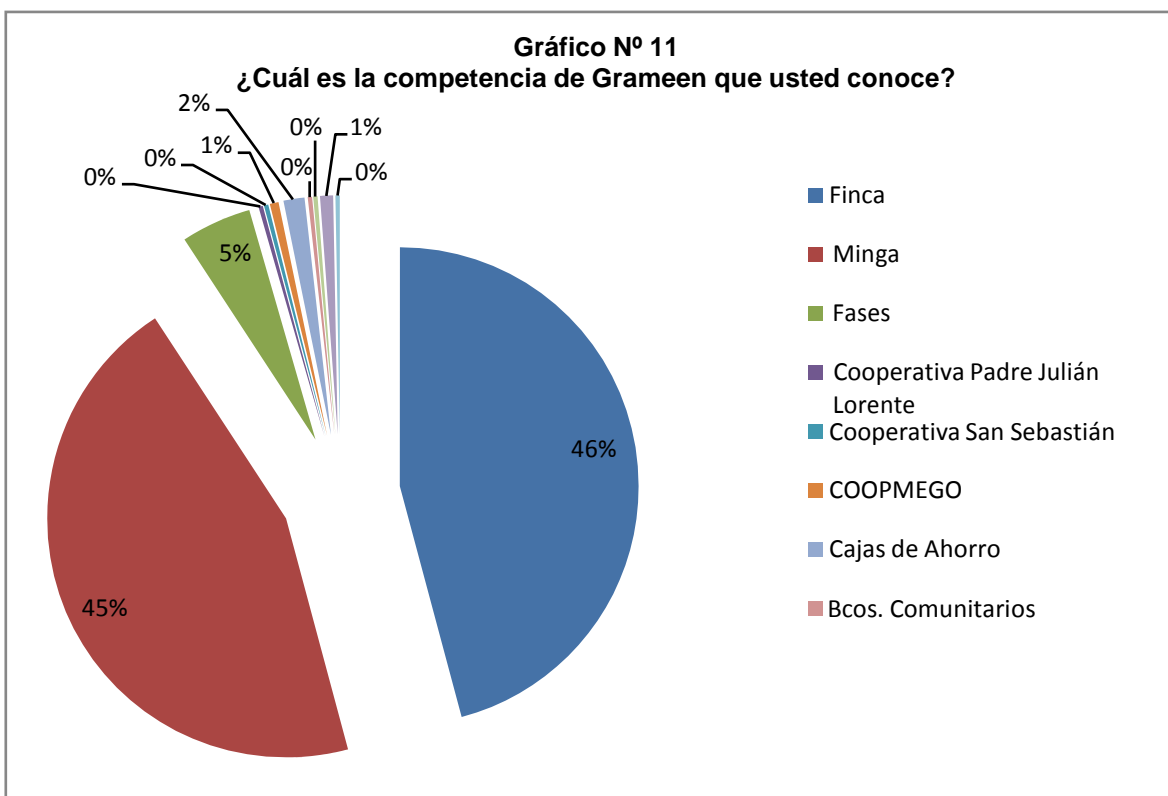
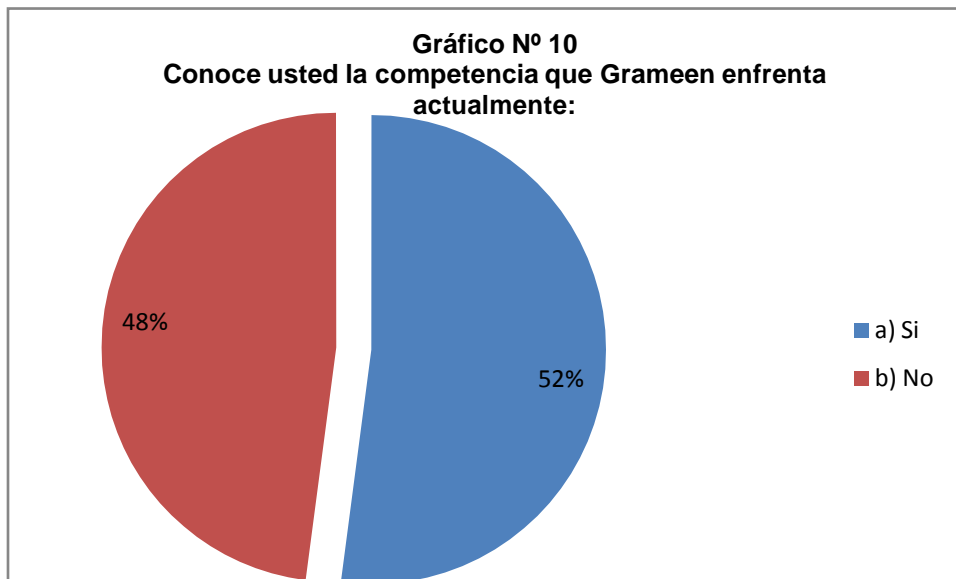
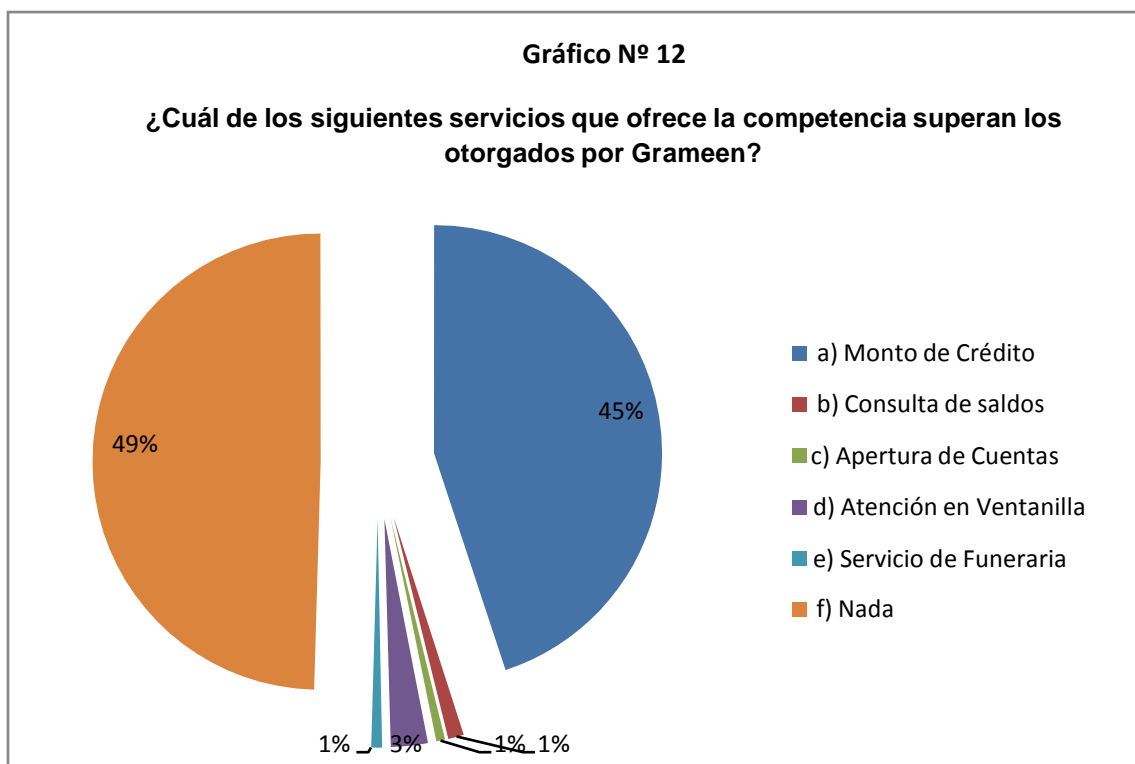
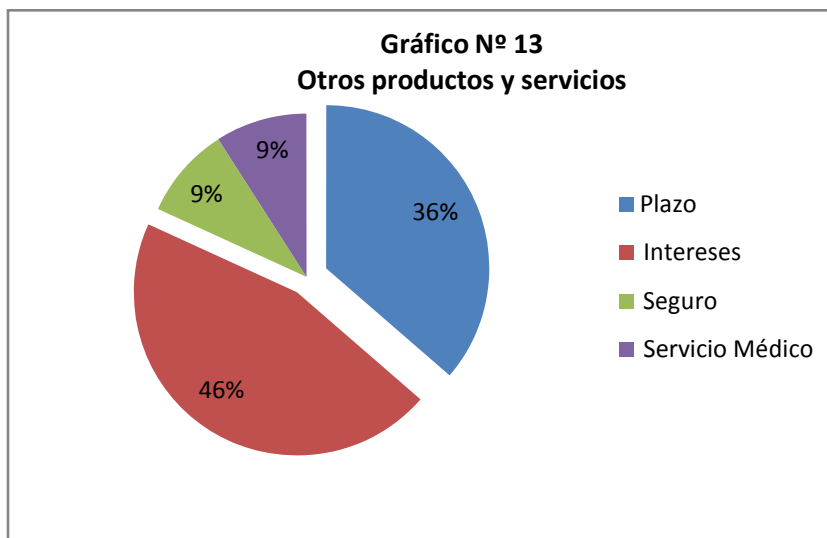


Tabla N° 10		
10. ¿Cuál de los siguientes servicios que ofrece la competencia superan los otorgados por Grameen?	Rptas	%
a) Monto de Crédito	146	43,5
b) Consulta de saldos	4	1,19
c) Apertura de Cuentas	2	0,6
d) Atención en Ventanilla	9	2,68
e) Servicio de Funeraria	3	0,89
f) Nada	161	47,9
Otros:		
Plazo	4	1,19
Intereses	5	1,49
Seguro	1	0,3
Servicio Médico	1	0,3
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>







**Tabla N° 11**

11. ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría que Grameen le proporcione?	Rptas	%
a) Administración de un negocio	324	23,2
b) Asesoramiento en ventas	245	17,5
c) Salud Familiar	120	8,58
d) Relaciones Humanas	123	8,79
e) Nutrición	261	18,7
f) Talleres: Cocina, repostería, costura, etc.	326	23,3
<b>Total</b>	<b>1399</b>	<b>100</b>

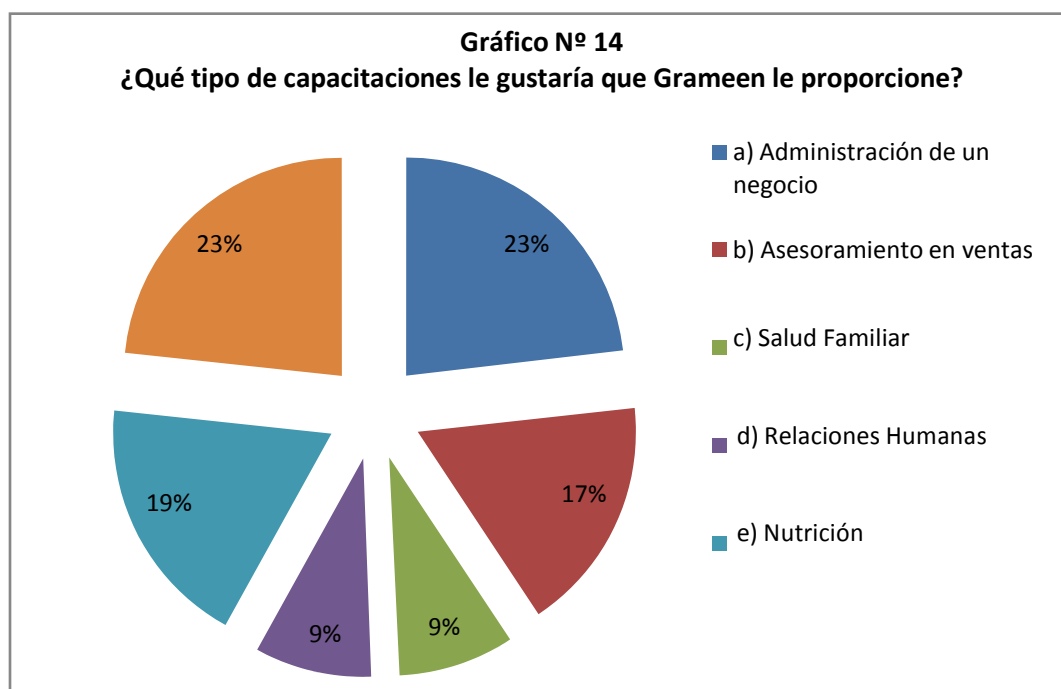
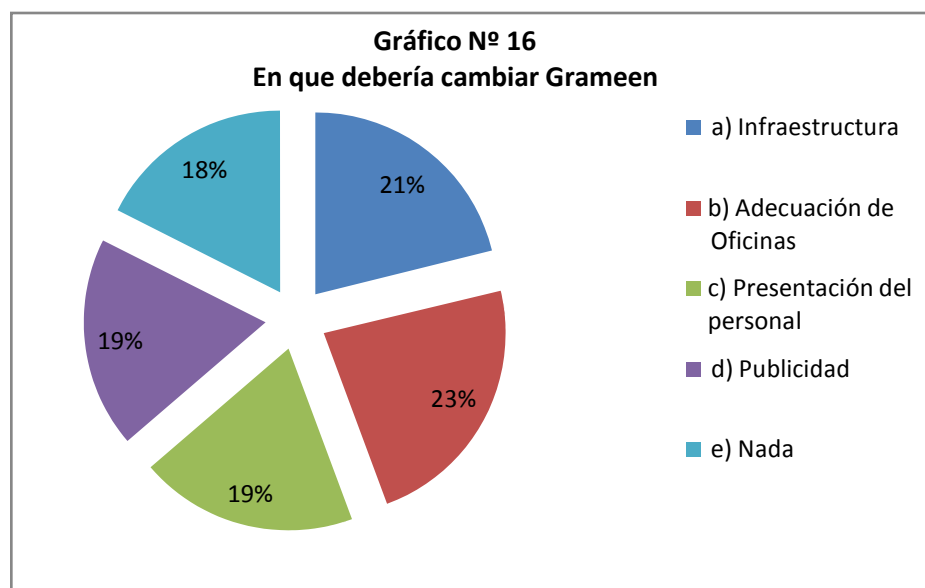
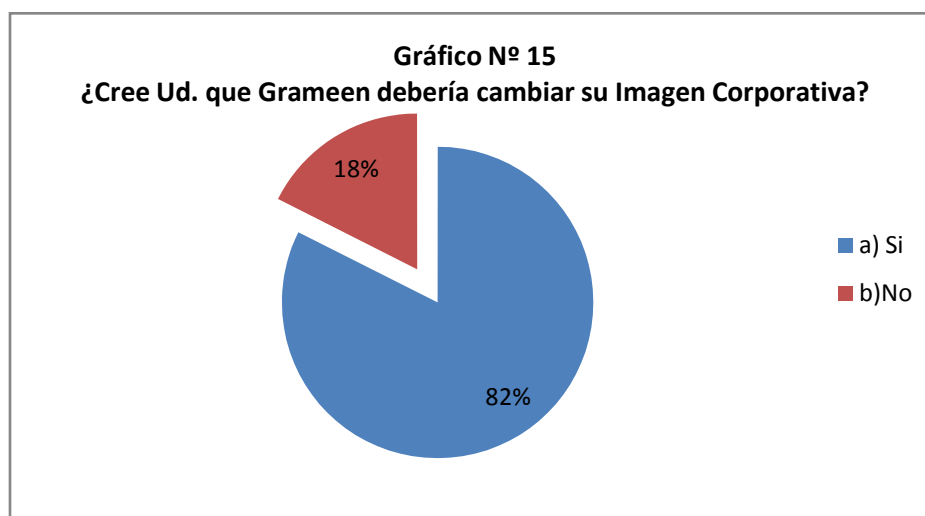


Tabla N° 12		
<b>12. ¿Cree Ud. que Grameen debería cambiar su Imagen Corporativa?</b>		
a) Si	277	82,4
b) No	59	17,6
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>
<b>En caso de ser su respuesta afirmativa elegir entre las siguientes alternativas:</b>		
a) Infraestructura	71	21,1
b) Adecuación de Oficinas	78	23,2
c) Presentación del personal	65	19,3
d) Publicidad	63	18,8
e) Nada	59	17,6
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100</b>



## ANEXO 6

### **“CORPORACION EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN LOJA”**

#### **CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COBRO DE PLANILLAS Y OTROS SERVICIOS**

Comparecen a la celebración del presente instrumento, por una parte la CORPORACION EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN LOJA, con domicilio en la ciudadela Lojana de Turismo de esta ciudad de Loja, representada por la Eco. Teresa Criollo Yunga, en su calidad de Gerente, que para efectos del presente contrato se le denominará simplemente “LA CORPORACION” y por otra parte la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., representada por el señor Ingeniero Wilson Vivanco Arias, con domicilio en la Av. Emiliano Ortega y José María Egas de la ciudad de Loja. Los comparecientes en forma libre y voluntaria, por los derechos y en las calidades invocadas, convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios que se regirá con las cláusulas siguientes:

#### **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

LA EMPRESA CLIENTE otorga al contratista la facultad jurídica de recibir en su nombre el pago de las planillas de los servicios que presta a sus usuarios en la ciudad de Loja, de su empresa como también a realizar la captación de nuevos clientes la CORPORACION se obliga a recibir y recaudar dichos pagos en su casa matriz, y las que se crearen en lo posterior y a reintegrarlos a LA EMPRESA CLIENTE en las condiciones referidas en la cláusula quinta de este contrato

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LA CORPORACION**

En el cumplimiento de este contrato LA CORPORACION se obliga a lo siguiente:

1. Realizar todas las transacciones en forma ON-LINE de acuerdo a los parámetros establecidos por LA EMPRESA CLIENTE.

2. Disponer de todos los elementos humanos y materiales necesarios a efectos de posibilitar la recaudación a los usuarios de LA EMPRESA CLIENTE en su casa matriz.
3. Recibir los pagos de los usuarios/clientes de LA EMPRESA CLIENTE durante los días y horarios habituales de atención en sus oficinas que tiene LA CORPORACION, esto es en su matriz.
4. Efectuar la difusión de este servicio, a los usuarios de LA EMPRESA CLIENTE, para que realicen sus pagos en los días y horarios de atención al público que mantiene LA CORPORACION.
5. Entregar la recaudación diaria que hubiese efectuado a nombre de LA EMPRESA CLIENTE, como se indica en la cláusula quinta de este Contrato.
6. Implementar, de mutuo acuerdo, los programas o sistemas informáticos que permitan rendir cuentas de las recaudaciones ante LA EMPRESA CLIENTE.
7. Implementar de mutuo acuerdo las sugerencias que para la buena prestación del servicio haga LA EMPRESA CLIENTE.
8. Abstenerse de utilizar, ceder, transferir, datos y/o archivos remitidos por LA EMPRESA CLIENTE para otro fin distinto a lo estipulado en este Contrato.
9. Devolver a LA EMPRESA CLIENTE todos los elementos que éste le haya confiado, al finalizar el presente contrato y en caso de no ser renovado el mismo.
10. Notificar a LA EMPRESA CLIENTE la ubicación de sus oficinas habilitadas para realizar la recaudación y los respectivos cambios (aperturas, cierres, mudanzas, etc.) que realice LA CORPORACION.

### **CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CLIENTE**

En el cumplimiento de este contrato LA EMPRESA CLIENTE se obliga a lo siguiente:

1. Realizar sus máximos esfuerzos para mantener la información actualizada de sus clientes (bases de datos, etc.)
2. Informar a sus usuarios que el pago de sus planillas lo pueden realizar también en las oficinas que mantiene LA CORPORACION.

### **CLÁUSULA CUARTA: OPERACIÓN DE RECAUDACIÓN**

Para realizar la recaudación LA CORPORACION CONTRATISTA se obliga a lo siguiente:

1. Efectuar las transferencias a través de la conexión definida con LA EMPRESA CLIENTE.
2. Efectuar la recaudación antes y después de la fecha límite de pago indicado en la factura presentada por el usuario.
3. Abstenerse de prestar el servicio de cobranza de facturas presentadas con tachones o enmendaduras en los montos. LA EMPRESA CLIENTE no aceptará de LA CORPORACION facturas que presenten estas irregularidades.
4. En el momento de recibir el pago, el recaudador/a deberá intervenir la factura presentada por el usuario, imprimiendo a través de su sistema informático la fecha y hora del cobro, valor de lo recaudado e identificación de la oficina (matriz) donde se realizó la transacción.

## **CLÁUSULA QUINTA: ENTREGA DE LA RECAUDACIÓN**

Para la entrega de la recaudación, LA CORPORACION se obliga a lo siguiente:

1. Transferir los valores de la recaudación diaria a la Cuenta Corriente N°. 2900281588 a nombre de FIDEICOMISO ELESUR en la institución BANCO DE LOJA, cuya transferencia deberá efectuarse al siguiente día laborable que se realizó la recaudación. Adicionalmente, se emitirá un reporte diario de todos los valores recaudados detallando los nombres de los clientes con su valor individual.
2. Entregar soportes de respaldo de los valores recaudados, que de mutuo acuerdo estimen que sean necesarios.

## **CLÁUSULA SEXTA: COSTOS DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO**

Por la prestación del servicio al que se refiere el objeto de este contrato:

LA CORPORACION cobrará a los usuarios un valor fijo por transacción realizada en sus oficinas de \$ 0,15 (quince centavos de dólar) incluido el impuesto al valor agregado (IVA).

## **CLÁUSULA SÉPTIMA: EXCLUSIÓN LABORAL**

El personal que LA CORPORACION asigne para la ejecución de este contrato no tendrá relación laboral de ninguna clase con LA EMPRESA CLIENTE, siendo LA CORPORACION la única responsable de las obligaciones correspondientes con dicho personal.

## **CLÁUSULA OCTAVA: MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de LA CORPORACION, LA EMPRESA CLIENTE podrá imponerle multas aplicando la tasa

pasiva del Banco Central del Ecuador correspondiente a la semana y sobre los valores recaudados en el día del incumplimiento.

#### **CLÁUSULA NOVENA: PLAZO**

El plazo de duración del presente contrato será de tres años a partir de la fecha de puesta en funcionamiento del servicio y se renovará automáticamente por un nuevo período si ninguna de las partes manifiesta por escrito a la otra con noventa días de anticipación, su decisión en contrario.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: LIBERTAD DE LA CORPORACION:**

La celebración del presente contrato no habilita a LA CORPORACION para celebrar otro contrato u otros contratos similares o de naturaleza diferente al aquí pactado y para que se dedique a otras actividades al servicio de otras personas naturales o jurídicas, siempre que ello no dificulte o impida el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SUPERVISIÓN**

La supervisión y control del presente contrato la ejecutará LA EMPRESA CLIENTE por medio de la persona que ésta indique, quien además de velar por el cumplimiento de las obligaciones que genera éste contrato, podrá practicar visitas a LA CORPORACION en su matriz, habilitada para su recaudación, solicitar informes y formular observaciones encaminadas a mejorar el servicio que presta LA CORPORACION.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RATIFICACIÓN Y ARBITRAJE**

Las partes contratantes aceptan y ratifican cada una de las cláusulas que anteceden por así convenir a sus intereses y acuerdan en caso de controversia por los derechos y obligaciones recíprocas que contiene el presente contrato, éstas se someterán al procedimiento de Arbitraje y Mediación de la U.T.P.L. ...., de acuerdo con la Ley de

“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”

Arbitraje y Mediación, publicada en el Registro Oficial N°. 145 del 4 de septiembre de 1987.

Para constancia firman en unidad de acto, en tres ejemplares del mismo tenor y efecto, previa lectura y aceptación de los términos estipulados, en fe de lo cual se ratifican y suscriben en la ciudad de Loja, a los..... del mes de..... del año 2010.

POR LA CORPORACION EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN

Eco. Teresa Criollo Yunga  
**GERENTE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

POR LA EERSSA CLIENTE  
Ing. Wilson Vivanco Arias  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**



## ANEXO 7

### CONVENIO PARA EL COBRO DEL VALOR DE ÑAS FACTURAS POR SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE DÉBITO DE LA CUENTA O PAGO EN EFECTIVO QUE MANTIENEN LOS CLIENTES DE LA CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN

#### 1. COMPARECIENTES:

Comparecen para la celebración del presente convenio para el cobro de las valor de las facturas por suministro de agua potable mediante débito de las cuentas que mantienen los clientes de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen, en Ing. Jorge Bailón Abad y CPA Marcelo Sánchez **Alcalde de Loja y Director Financiero Municipal** en su orden, por parte del I. Municipio de Loja y la Econ. Teresa Criollo **Directora de Grameen**, por parte de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen.

#### 2. ANTECEDENTES

Con fecha junio 15 del 2010, la Econ. Teresa Criollo Directora de Grameen manifiesta a la UMAPAL, su deseo de mejorar el servicio que presta a las socias de la corporación, busca “implementar el cobro de planillas del servicio de agua potable”.

#### 3. OBJETO

El presente convenio tiene por objeto normar el cobro de facturas por suministro de agua potable mediante el débito de las cuentas que mantienen las clientas de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen o el pago en efectivo.

#### 4. COMPROMISO DE LAS PARTES

##### 4.1 COMPROMISO DEL I. MUNICIPIO DE LOJA

- El I. Municipio de Loja, se compromete a aceptar y autorizar el cobro de los valores de las facturas correspondientes al suministro de agua potable mediante

el débito de las cuentas o pago en efectivo de los clientes de la Corporación en las Huellas del Banco Grameen.

- A enviar hasta el 21 de cada mes la nómina en la que contendrá. Nombre del abonado, código de contribuyente, número de medidor, mes de consumo y valor de factura.
- El I. Municipio de Loja, se reservará el derecho de negar las solicitudes si éstas presentan inconsistencias.
- Igualmente se reserva el derecho de dar por terminado el convenio con los clientes de la corporación, cuando no se haya realizado el débito correspondiente correspondiente por falta de fondos en sus cuentas o por solicitud de contribuyente.

#### **4.2.- COMPROMISO DE LA CORPORACIÓN EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN**

- La Corporación en las Huellas del Banco Grameen, se compromete a aceptar por escrito y debidamente firmadas las solicitudes de sus clientes que requieran acogerse al débito de sus cuentas o pago en efectivo de las facturas por suministro de agua potable.
- A adjuntar una copia xerox de la última factura por suministro de agua potable.
- A aceptar los listados que emitiere la I. Municipalidad para el débito de las cuentas correspondientes.
- A cubrir el valor de la emisión para descuentos en un plazo máximo de 8 días calendario, mediante cheque o depósito en las oficinas de recaudaciones municipales.

#### **5. TERMINACIÓN**

El presente convenio terminará por decisión y notificación de una de las partes o por incumplimiento de cláusulas.

## 6. CONSTANCIA

Para constancia las partes firman en original y tres copias de igual contenido en la ciudad de Loja, a los ..... días del mes de ..... del 2010.

Ing. Jorge Bailón Abad  
**Alcalde de Loja**

CPA. Marcelo Sánchez A.  
**Director Financiero Municipal**

Dr. Edwin Ayora Rico  
**Procurador Síndico Municipal**

Econ. Teresa Criollo  
**Directora Grameen**

**“Implementación de nuevos productos y servicios financieros y no financieros en la Corporación en las Huellas del Banco Grameen a partir de enero del 2011 en la ciudad de Loja”**

ANEXO 8



EN LAS HUELLAS DEL BANCO GRAMEEN

LOJA - ECUADOR

**TABLA DE AMORTIZACIÓN**

Sucursal: LOJA - LOJA Crédito : 12754  
 Cliente : 2652 VASQUEZ ALVAREZ GLADIS AURICIA Fecha: 09/02/2009  
 Monto : 400,00 Interés : 22,00 % Interés por Mora : 32,00 % Cuotas iguales de : 21,84  
 Plazo : 140 días Forma de Pago : 7 días Fuente Financiamiento: FONDOS PROPIOS

Producto: PR PRODUCTIVO Centro: NUESTRO FUTURO  
 Centro:

DIV	VENCE	C.ADEU	INTERES	GA	AH	AMORTIZA	CUOTA	MORA	G.COBRO	PAGO	F.PAGO
1	16/02/2009	400,00	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,19	21,90	0,00	0,00	21,90 16/02/2009
2	23/02/2009	379,81	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,19	21,90	0,00	0,00	21,90 23/02/2009
3	02/03/2009	359,62	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,09	21,80	0,00	0,00	21,80 02/03/2009
4	09/03/2009	339,53	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 09/03/2009
5	16/03/2009	319,24	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 16/03/2009
6	23/03/2009	298,95	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 23/03/2009
7	30/03/2009	278,66	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 30/03/2009
8	06/04/2009	258,37	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 06/04/2009
9	13/04/2009	238,08	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 13/04/2009
10	20/04/2009	217,79	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 20/04/2009
11	27/04/2009	197,50	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 27/04/2009
12	04/05/2009	177,21	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 04/05/2009
13	11/05/2009	156,92	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 11/05/2009
14	18/05/2009	136,63	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 18/05/2009
15	25/05/2009	116,34	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 25/05/2009
16	01/06/2009	96,05	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 01/06/2009
17	08/06/2009	75,76	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 08/06/2009
18	15/06/2009	55,47	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 15/06/2009
19	22/06/2009	35,18	1,71	22,00%	0,00	0,00	20,29	22,00	0,00	0,00	22,00 22/06/2009
20	29/06/2009	14,89	1,73	22,00%	0,00	0,00	14,89	16,62	0,00	0,00	16,62 29/06/2009
<b>TOTAL</b>			<b>34,22</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>400,00</b>	<b>434,22</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>434,22</b>

ACEPTADO POR

ELABORADO POR