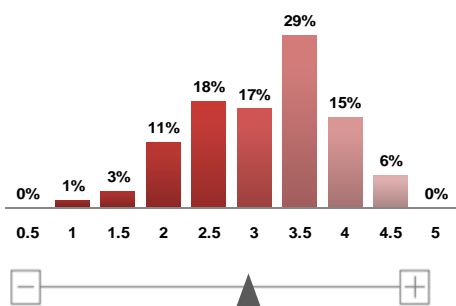


Buen retorno social de la institución, sustentado en un Buen *Resultado Social* y Moderado *Compromiso Social*.

Resultado Social <sup>1</sup>	Bueno
Compromiso Social	Moderado
Calificación de Desempeño	γ

**Calificaciones Sociales Otorgadas**


Fecha de Visita	Abr-11
Calificación anterior	n.a.

**Principales Indicadores de Desempeño**

<i>Perfil Social de Guatemala</i>	Dic-09	Dic-10
Índice de Pobreza	51%	51%*
Índice de Pobreza Extrema	15%	15%*
<b>Indicadores FAPE</b>		
Número de Clientes	2,890	3,197
% Clientes en zonas rurales	85%	80%
% Clientes mujeres	90%	85%
Promedio de préstamos nuevos	n.a.	n.a.
Retención de clientes	87%	97%
Costo por cliente	\$88	\$91
Costo del crédito**	123%	123%

\* Datos más recientes

\*\* Costo efectivo anual de un crédito grupal de US\$500

**Descripción Resumida**

Fundación de Asistencia para la Pequeña Empresa (FAPE) es una organización pionera y sin fines de lucro que inició sus operaciones en 1984. Opera en la zona urbana y periurbana a través de la metodología individual y, hace 10 años, con la grupal. Ofrece además servicios de salud.

**Fundamentos de Calificación**

La orientación social de FAPE es clara. Ello se refleja en la combinación de buenos resultados sociales y un moderado compromiso social. Destaca su excelente profundidad y baja rotación de personal, quedando por mejorar la formalización de los procesos internos.

Un bajo crédito promedio evidencia su claro interés en atender al nicho bajo del microcrédito guatemalteco, resultando en una excelente profundidad, complementada con una aceptable diversidad de productos crediticia. El grado de responsabilidad institucional es bueno, alcanzando excelentes niveles de rotación de personal y retención de clientes, además de los esfuerzos concretos hacia la comunidad. Sin embargo, si bien resulta meritorio el bajo costo operativo por cliente, todavía presenta una baja eficiencia operativa que se traduce en un alto costo efectivo del crédito. Resulta aún crítica la capacidad de la IMF para rentabilizar las operaciones y asegurar su provisión en el tiempo de manera autosostenible.

El compromiso social resulta moderado. En efecto, el enfoque social en los mandos más altos es claro, aunque ello no se percibe en la base operativa. La falta de manuales y una todavía pequeña escala de operación explican la ausencia de procesos internos formales que fomenten el cumplimiento de la misión. A pesar de ello, el servicio al cliente es bueno, con trato cordial y personalizado. Las áreas de mejora de mayor relevancia se centran en la transparencia de la información, así como el planeamiento estratégico, actualmente ausente.

**Factores Sobresalientes**
**Resultado Social**


- Excelente profundidad operativa
- Limitada oferta crediticia y cobertura geográfica
- Baja eficiencia y alto costo del crédito
- Moderada responsabilidad institucional

**Compromiso Social**

- Misión con enfoque social
- Aceptable servicio al cliente
- Escaso nivel de monitoreo
- Bajo nivel de protección al cliente
- Selección y capacitación no cuenta con aspectos sociales

<sup>1</sup> Ver Anexo 1

## ANEXO 1 – MicroRate: Tabla Calificación Social

<p><b>Calificación Social</b></p> 	<p>Provee una opinión sobre el retorno social de la inversión, midiendo el desempeño social de una IMF. Este se enfoca en el compromiso y resultados sociales.</p>
<p><b>Resultado Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Excelente</i></li> <li>• <i>Buena</i></li> <li>• <i>Moderado</i></li> <li>• <i>Débil</i></li> </ul>	<p>La IMF se califica por sus resultados sociales: El enfoque de pobreza en su nicho microfinanciero objetivo, el costo y la eficiencia de sus servicios, así como su responsabilidad social.</p>
<p><b>Compromiso Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Excelente</i></li> <li>• <i>Buena</i></li> <li>• <i>Moderado</i></li> <li>• <i>Débil</i></li> </ul>	<p>Mide el enfoque social de una IMF: La gestión social y la probabilidad de que se desvíe de su misión social en el futuro.</p>
<p><b>Calificación de Desempeño</b></p> <p><math>\alpha, \beta, \gamma</math></p>	<p>Una <b>calificación de desempeño</b> evalúa una institución, comparándola con las mejores prácticas en microfinanzas, tomando en cuenta aspectos financieros, operacionales y estratégicos. En particular mide el nivel de eficiencia y eficacia, el nivel y manejo de riesgos, y la perspectiva a futuro que muestra la institución.</p>

---

**Equipo de Analistas**

Akemi Kanashiro | Akemi@MicroRate.com

Mayumi Ogata | Mayumi@MicroRate.com

---

**Contacto**

**MicroRate Latino América & El Caribe**

Calle Armando Blondet 261

San Isidro, Lima 27

Perú

Tel. +51 (1) 628-7054

**Oficina Principal**

1901 N. Moore Street, Suite 1004

Arlington, Virginia 22209

United States

Tel. +1 (703) 243-5340

**MicroRate África, Europa del Este, & Medio Oriente**

1, Angle rue el Araar et bd Lalla Yacout, Casablanca

Morocco

Tel +00212 5 22 49 10 94

---

**[info@MicroRate.com](mailto:info@MicroRate.com) | [www.MicroRate.com](http://www.MicroRate.com)**

**Copyright © 2011 MicroRate Inc.**

Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso de MicroRate Inc. La calificación que se otorga no implica recomendación para comprar, vender o mantener valores y/o instrumentos de la entidad calificada.