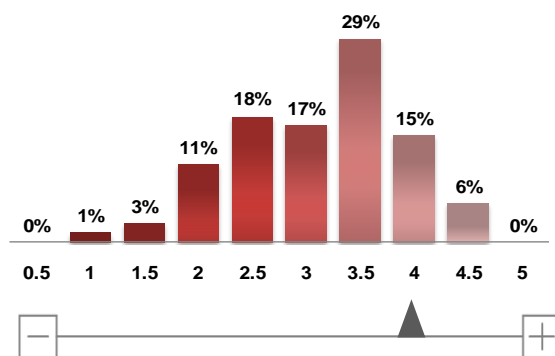


**PROMUJER Bolivia | Bolivia | Julio 2011**



Alto retorno social mediante la combinación de buenos Resultados Sociales y un excelente Compromiso Social

Resultado Social <sup>1</sup>	Bueno
Compromiso Social	Excelente
Calificación de Desempeño	α-

**Calificaciones Sociales Otorgadas**


Fecha de Visita	Jun-11
Calificación anterior de MicroRate	Jun-10

**Principales Indicadores de Desempeño**

<b>Perfil Social de País</b>	Jun-10	Jun-11
Índice de Pobreza	60%	n.d
Índice de Pobreza Extrema	33%	n.d
<b>Indicadores PROMUJER Bolivia</b>		
Número de Clientes	88,642	95,801
% Clientes en zonas rurales	14%	21%
% Clientes mujeres	93%	93%
Promedio de préstamos nuevos	\$389	\$433
Retención de clientes	79%	78%
Costo por cliente	\$89	\$98
Costo efectivo del crédito*	68.7%	63.5%

\*Crédito de US\$ 1,000 con frecuencia catorcenal (2010) y mensual (2011)

**Descripción Resumida**

Entidad sin fines de lucro que cuenta con 21 años de operación. Posicionada fuertemente en las zonas urbanas y periurbanas, atiende el nicho medio-bajo del microcrédito en todas las regiones del país. Ofrece créditos bajo metodología grupal y, en menor medida, individual. Mantiene su ventaja comparativa, al ofrecer servicios integrales

**Fundamentos de Calificación**

Mantiene un alto retorno social mediante la combinación de buenos resultados sociales y excelente compromiso social. La institución se muestra consistente con su enfoque social, encontrándose procesos internos en línea con su misión.

Los buenos resultados sociales se sustentan en la excelente profundidad de las operaciones. Limita mejorar la calificación lograr un mayor nivel de adecuación de su oferta de servicios a las necesidades de sus clientes, en especial aquellos maduros que son atraídos por créditos individuales de mayor cuantía. A pesar de ello es destacable el carácter integrado de su oferta crediticia y la recuperación de la rentabilidad mejorando la sostenibilidad de los servicios.

El compromiso social se mantiene excelente, observándose en todos los niveles de la organización. Destaca el enfoque social de su misión, el liderazgo con el cual es transmitido en la organización, y los esfuerzos por implementar el enfoque de protección del cliente en sus procesos. Es positivo además el fortalecimiento del área de recursos humanos que ha permitido iniciar mejoras en sus procesos.

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

- Excelente profundidad de las operaciones, brindando un servicio integral (Servicios no financieros incluidos).
- Buena eficiencia social y costo efectivo del crédito, que se refleja en tasas competitivas.
- Reciente recuperación de la sostenibilidad financiera.
- Moderada Responsabilidad Institucional.

**Compromiso Social**

- Misión conocida a todo nivel de la institución, con claro enfoque social.
- Destacable liderazgo de Gerencias y Directorio.
- Buenos niveles de protección al cliente.
- Procesos de Selección y Capacitación reforzados recientemente por la nueva Gerencia de RRHH.

<sup>1</sup> Ver Anexo 1

ANEXO 1 – MicroRate: Tabla Calificación Social

<p><b>Calificación Social</b></p> <p>☆☆☆☆☆</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>Bueno</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>Bueno</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**

---

Enrique Blanco | Enrique@MicroRate.com

Pamela Gómez | Pamela@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.