FUNDACIÓN
génesis
EMPRESARIAL

Creemos en ti

memoria de labores
2016

28 años
AYUDANDO AL DESARROLLO DE GUATEMALA

"Creemos en la Capacitación, ayudamos
en el desarrollo de sus negocios"
FUNDACIÓN
génesis
empresarial

Índice

	Pág.
I. NUESTRA FILOSOFÍA	**3**
Misión	3
Visión	3
Valores	3
Mensaje del Presidente	4
Mensaje del Gerente General	5
Miembros del Consejo Directivo	6
Hechos Relevantes 2016	7
Alianzas Institucionales	13
Gobierno Corporativo	14
Retos a Cinco Años	14
Equipo Gerencial	16
II. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL	**17**
Fundación de Alcance Social	17
Calificación Social - Gobernabilidad	18
Públicos Clave	18
Protección al Cliente	19
Ruta de Desarrollo Segmentada	20
Puntos de Servicio y Cajas de Desarrollo	21
Seguro y Asistencia Médica	22
Educación Financiera	22
Servicios de Desarrollo Empresarial -SDE-	23
Indicadores Sociales	24
Contribuciones para la Comunidad	25
Cliente / Indicadores	26
Cobertura Geográfica	31
Servicio y Atención al Cliente - Colaborador	33
Gestión y Compromiso con Etica y Valores	34
Clima Laboral	35
Trayectorias Personales y Profesionales	36
Socios y Aliados Estratégicos	39

	Pág
III. RESPONSABILIDAD FINANCIERA	**40**
Gestión de Microfinanzas	41
Informe de Auditoría Externa	44
Indicadores Financieros	46
Balance General	47
Estado de Resultados	47
IV. Puntos de Servicios	**48**
Sucursales	48
Oficinas	50
Asociación Solidarista Génesis - ASOGÉNESIS	51
IV. Contactos y Créditos	**52**
Contactos	52
Índice GRI	52

I. NUESTRA FILOSOFÍA

Misión

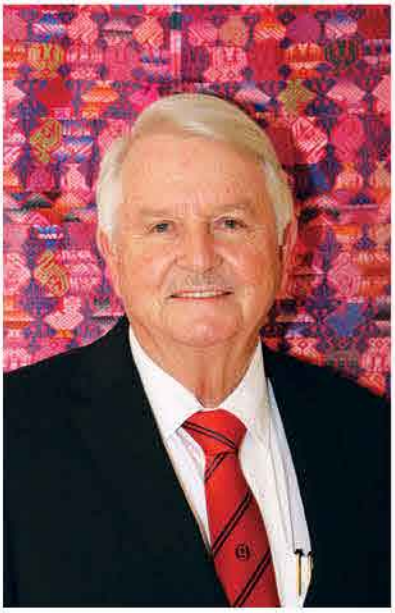
Proveer, ágil y oportunamente, servicios financieros y no financieros, acompañados de asesoría y capacitación a la microempresa, pequeña empresa y comunidades rurales, para lograr su desarrollo sostenido en forma masiva, acelerando el progreso de Guatemala.

Visión

Promover desarrollo a través de servicios financieros y no financieros con acompañamiento, en forma eficiente y eficaz, a todas las comunidades de Guatemala.

Valores

- **Integridad:** Actuar correctamente, generando confianza y rectitud.
- **Lealtad:** Ser fiel y noble, incapaz de cometer traición o engaño.
- **Equidad:** Asegurar trato igual y digno para todos.
- **Convicción:** Creer en la capacidad de transformar nuestras vidas y las de los demás.
- **Honestidad:** Anteponer la verdad y la justicia en nuestros pensamientos, expresiones y acciones.
- **Excelencia:** Exigirnos más para ser los mejores en todo lo que hacemos.
- **Solidaridad:** Asumir intereses y metas comunes, compartiendo los mismos ideales.



Mensaje del Presidente

En Fundación Génesis Empresarial compartimos el objetivo de desarrollar Guatemala, impulsando actividades productivas generadoras de ingresos que faciliten el acceso a condiciones de vida dignas. Trabajamos con pasión llevando oportunidades a todos los que creen en un mejor futuro. Continuamos impulsando inclusión financiera para que individuos y empresas tengan acceso a una gama de servicios financieros ofrecidos a un precio razonable y de manera responsable para que los utilicen eficazmente.

Completamos un año más de innovación de la gestión institucional centrada en el cliente, estudiando y entendiendo de mejor forma sus necesidades. Desembolsamos en el año Q792.9 millones atendiendo 85,269 clientes de los cuales 37,427 recibieron su primer crédito beneficiando indirectamente a 200,983 personas, alcanzando un acumulado de Q9.2 miles de millones e impactando a más de 2.9 millones de guatemaltecos. De acuerdo a nuestra Gestión de Desempeño Financiero y Social continuamos recabando información para gestionarla a través de nueva tecnología, procesos automatizados y normativas adaptadas. Los esfuerzos de la Administración y su equipo de trabajo siguen enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por lo que se han diseñado y piloteado nuevos productos y servicios que serán masificados durante el próximo año.

Los Servicios de Desarrollo Empresarial continúan demostrando impacto positivo en la gestión del negocio del cliente. Los estudios evidencian que los 154,430 clientes participantes en las capacitaciones tienen un mejor manejo del crédito. Además, la utilidad y aplicación del conocimiento adquirido les facilita contar con los recursos para realizar sus pagos en tiempo, impactando en mayor sanidad de cartera. Se mide la satisfacción del cliente y además se mide el impacto en cuanto a la utilidad y aplicación del conocimiento adquirido en su negocio y en su familia.

Mantenemos alto interés por nuestros Colaboradores como eje estratégico de la gestión hacia el cliente. Se implementó una nueva metodología que permite analizar sus capacidades y habilidades, fortaleciéndolas con diferentes contenidos en la Universidad Empresarial Génesis. La motivación y reconocimiento constante elevan su compromiso social y su eficiencia operativa, validado por evaluaciones periódicas de satisfacción laboral, de desempeño y un clima organizacional que alcanzó el 81.6%, siendo satisfactorio que el 94.3% de colaboradores están satisfechos y orgullosos de trabajar para la Fundación.

Con nuestros aliados estratégicos nacionales e internacionales, compartimos los avances e innovaciones que hicimos llegar a nuestros clientes, consolidando y fortaleciendo relaciones. Uno de nuestros Programas más recientes, Crédito Educativo fue reconocido a nivel mundial por el European Microfinance Award, durante la Semana Europea de las Microfinanzas celebrada en Luxemburgo en el mes de noviembre, quedando entre los tres finalistas por su diseño, alcance e impacto potencial en la educación en Guatemala. Este trascendente logro lo compartimos con los mil ciento veinte estudiantes financiados hasta la fecha con una cartera de Q.16.4 millones.

Sin duda, la pobreza y las grandes necesidades de Guatemala, necesitan un mayor esfuerzo que con gusto continuaremos realizando para construir un mejor futuro para todos.

Atentamente,
Juan Niemann Enge
Presidente

Mensaje del Gerente General

De acuerdo a nuestra Misión y respondiendo a la esencia y filosofía de la Fundación de cambiar vidas llevando prosperidad y desarrollo sostenible de forma masiva, continuamos avanzando en la ruta diseñada para alcanzar altos estándares de desempeño operativo, financiero y social.

Luego de desarrollar y consolidar un equipo profesional de trabajo altamente comprometido, motivado y basado en gestión por valores, fue posible culminar exitosamente más de 48 proyectos con alcance en clientes, colaboradores, procesos, tecnología y expansión de mercado. Esta capacidad de gestión ha permitido una notable evolución de carácter institucional, asegurando un crecimiento sano tanto en clientes como en cartera activa, mejorando continuamente indicadores de eficiencia y productividad. En consecuencia, hemos incrementado el número de colaboradores, ampliado la red de puntos de servicio: creciendo en 10 nuevas Sucursales y lanzando el modelo de Cajas de Desarrollo, como canal masivo alterno que beneficia doblemente a nuestros clientes.

Ha sido especialmente importante, enfocar nuestros esfuerzos en el conocimiento detallado de las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos. Se implementaron mecanismos que hoy nos permiten rediseñar y adaptar dinámicamente la estrategia de productos y servicios. Respondemos ágilmente a una segmentación económica y social, basada en las diferentes necesidades y condiciones de vida de nuestros clientes. La segmentación se constituye en una plataforma ideal para el relanzamiento de productos integrales acordes al tipo de negocio, nivel de madurez y desarrollo de la actividad económica y perfil social del cliente.

Han sido satisfactorios los resultados alcanzados hasta el momento, pero tenemos claridad que no son suficientes para generar impacto masivo. El enfoque de desempeño financiero y social de la Fundación, aumenta el conocimiento de los retos que enfrentamos, las barreras y dificultades de nuestros clientes para acceder a oportunidades y modelos de desarrollo integral sostenibles. Lo anterior nos compromete aún más, en la búsqueda de la excelencia que genere inclusión financiera para facilitar a nuestros clientes y sus familias obtener mayores ingresos y mejorar sus condiciones de vida.

Reconozco el esfuerzo realizado y agradezco a todo mi equipo de colaboradores por su entrega y responsabilidad. Los motivo a continuar en la ruta de la excelencia, preparándonos continuamente y construyendo una Fundación de Calidad mundial que impacte positivamente en cada uno de nosotros, en la vida de nuestros clientes y en el crecimiento institucional.

Agradezco a nuestros diferentes aliados, proveedores de fondos y servicios por confiar en la importante misión que realizamos en beneficio del país.

Cordialmente
Edgardo Pérez Preciado
Gerente General

Miembros del Consejo Directivo

Ing. Juan Diedrich Oltmann Niemann Enge	Presidente
Ing. Oscar Adolfo Salazar Perdomo	Vicepresidente
Ing. Juan Andrés Torrebiarte Novella	Tesorero
Ing. Francisco Alberto Viau Estévez	Secretario
Lic. Salvador Juan Ortega Herrera	Vocal
Ing. William Howard Stixrud Herrera	Vocal
Sr. Fernando Enrique Mansilla Paetau	Vocal
Ing. Edgardo Pérez Preciado	Gerente General

Hechos Relevantes 2016

Actualización Logotipo y Nueva Imagen

FUNDACIÓN
génesis
EMPRESARIAL
Creemos en ti

Congruente con la gestión interna de innovación en productos, procesos, personas y tecnología se culminó con el lanzamiento de la nueva imagen institucional, transmitiendo todo el colorido, calidez, armonía, entusiasmo, dinamismo, estandarización y modernidad que caracteriza a la Fundación y que hoy son parte del día a día de colaboradores y clientes. El cambio de imagen se implementó en los 86 puntos activos de atención a clientes.

Nuevas Sucursales

Momostenango

Chichicastenango

Dolores

El Chal

Basado en un amplio estudio de potencialidad, durante el 2016 se inició la estrategia de expansión que abarcará hasta el año 2018. Contempla llegar a 120 Sucursales para máximo alcance geográfico y un estimado de 2,500 Cajas de Desarrollo para profundización de mercado. Esta estructura asegurará ofrecer a los clientes un servicio cercano, ágil y eficiente.

Las 10 nuevas sucursales se ubican en: El Chal, Dolores, Jacaltenango, San Pedro-San Marcos, Nueva Santa Rosa, Chichicastenango, Momostenango, Tiquisate, Zona 18 (C.C. Metronorte), Carretera a El Salvador, Puerto de San José.

Héroes del Desarrollo

Para motivar e impulsar la gestión con alta productividad y excelencia en el equipo de campo: Promotores, Facilitadores, Gestores de Cobros, Asistentes, Gerentes de Sucursal y Directores Regionales, nace el Club de Héroes en el año 2015, reconociendo el alto desempeño. El sábado 20 de febrero participaron más de 250 colaboradores de campo y un grupo representativo del personal de soporte administrativo, en la Gran Convención del Club de Héroes del Desarrollo. El evento logró el objetivo de reconocer públicamente de forma individual y por equipos de trabajo, a aquellos que mantuvieron resultados de excelencia durante 12 meses consecutivos.

Convención Nacional
Olimpiadas del Desarrollo

El 22 de mayo se celebró el 28 Aniversario en el marco de la esperada Convención Nacional. Reunidos 896 colaboradores para disfrutar de un espacio de convivencia, que facilitó la interacción de todo el equipo, compartiendo los principales logros, los nuevos proyectos, los avances tecnológicos y demás noticias resultantes de la estrategia y trabajo diario realizado con compromiso y responsabilidad. ¡La alegría de compartir es inolvidable y solo sustituida por el siguiente evento que como siempre será esperado con entusiasmo!

Evento Consejo Directivo y Familias
Labor y Trayectoria de la Fundación

El 14 de Junio se llevó a cabo una presentación histórica de la trayectoria y logros alcanzados hasta la fecha. Se contó con la presencia de los distinguidos miembros del Consejo Directivo y sus familias, quienes disfrutaron de un recorrido histórico que documentó el proceso de desarrollo gradual y expansión de la Fundación, experimentado a lo largo de 28 años de gestión. Así mismo, el impacto generado en empleo y desarrollo de colaboradores y su incidencia directa en clientes.

El espacio fue propicio para reconocer la trayectoria de los miembros fundadores y de los actuales representantes del directorio, quienes desde sus inicios hasta la actualidad continúan guiando estratégicamente a la Fundación bajo un modelo ad-honorem, validando con su compromiso auténtico y desinteresado la filosofía y mística de Fundación Génesis Empresarial.

Reconocimiento de AGEXPORT al Programa Crédito Educativo -CREE-

Se accionó una alianza con la Asociación Gremial de Exportadores de Productos no Tradicionales – AGEXPORT, relacionada con el financiamiento para su nuevo programa FINISHING SCHOOL FS CERTIFICATION FOR CALL CENTER REPRESENTATIVE que consiste en formar a personas en el dominio del idioma inglés y habilidades con enfoque a call centers. Los estudiantes luego de aprobar el curso fueron contratados por diferentes Call Centers, lo que generó empleo directo a los participantes.

Este tipo de nuevas alianzas ha venido a complementar la búsqueda de la ruta de desarrollo de nuestros estudiantes dentro del programa.

Finalistas Premio Europeo a las Microfinanzas Enfoque en Educación

El Programa de Crédito Educativo -CREE- fue elegido entre 16 países y 30 programas participantes. Fue reconocido a nivel mundial por el European Microfinance Award, durante la Semana Europea de las Microfinanzas celebrada en Luxemburgo el 17 de noviembre. Fue evaluado por su diseño, estructura de implementación, características de accesibilidad, seguimiento de impacto al estudiante una vez graduado e impacto potencial en la educación en Guatemala, quedando entre los tres finalistas.

Al cierre del año el Programa beneficia a mil ciento veinte estudiantes financiados con una cartera de Q.16.4 millones.

Alianzas Institucionales

Se establecieron relaciones sólidas en beneficio de los clientes, con diferentes entidades que fortalecen la gestión institucional, a través de asistencias y asesorías técnicas y transferencias metodológicas de diferente índole. Entre las principales alianzas se encuentran el Ministerio de Economía, a través del Viceministerio de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, activando sus diferentes programas.

La Cooperación Suiza a través de Swisscontact con consultorías y diseño de productos y servicios para emprendimiento de jóvenes y con Grupo Popoyán, S.A., apoyando integralmente a productores agrícolas para la implementación de prácticas orgánicas en sus cultivos.

Con la empresa social Ecofiltros, la relación está facilitando a colaboradores, clientes y sus familias el acceso al agua potable a precios más económicos incidiendo en mejores condiciones de salud para las familias beneficiadas.

Con alcance en Productos y en Servicios, se activaron importantes alianzas que permitieron llevar beneficios directos a los clientes. Se concretaron 145 Alianzas Ferreteras con Cementos Progreso, Construred y Ferreterías Locales y Regionales, que promueven el crédito asegurando la inversión, beneficiando a los clientes con mejores precios y calidad de materiales. Génesis Empresarial complementa con capacitación, financiamiento y acompañamiento. Estas alianzas fortalecen los servicios con cobertura nacional y mejoran los beneficios hacia los clientes.

Gobierno Corporativo

Asegurando la continuidad y filosofía de la Fundación, el Consejo Directivo continua fortaleciendo el modelo de gobierno corporativo tomando en cuenta las mejores prácticas observadas en diferentes ámbitos, incluyendo las Finanzas Inclusivas para traducirlas en códigos de buena gobernanza.

Es una preocupación constante de los miembros del Consejo Directivo la existencia de un sistema eficaz para proporcionar el nivel de confianza necesario y el adecuado funcionamiento que genere y mantenga la confianza de nuestros aliados, aumentando la certeza del claro enfoque financiero y social de la Fundación.

Se ha venido trabajando para diseñar y consolidar un conjunto de relaciones entre la Gerencia General, el Consejo Directivo, Aliados y otras partes interesadas.

Según lo anterior, el Consejo Directivo provee una guía apropiada a la Gerencia con respecto a la dirección estratégica de la Fundación y vigila permanentemente porque los esfuerzos se muevan en esa dirección. Parte de la gestión contempla el diseño del mecanismo de sucesión, el cual asegurará que los futuros integrantes del Consejo Directivo, mantengan el enfoque filosófico de la Fundación, así como, su alcance financiero y social equilibrado integrando a colaboradores, clientes e institución.

Retos a Cinco Años

Siendo congruentes con la Misión y con el compromiso de mejorar las condiciones de vida de los guatemaltecos que usualmente no tienen acceso a oportunidades de desarrollo, es necesario impactar positivamente en la vida de los clientes y hacerlo de forma masiva. Por ello se gestiona con excelencia y responsabilidad social, preparando y fortaleciendo a la Fundación a fin de alcanzar el gran objetivo de **un millón de clientes menos pobres.**

Para lograr este ambicioso objetivo, ya se inició la construcción de la sólida plataforma que soportará la gestión, partiendo desde contar con los colaboradores idóneos en cuanto a perfil, competencias, habilidades y valores; los procesos eficientes, automatizados, estandarizados y dinámicos; la plataforma tecnológica y las acciones de innovación permanente; el ambiente de control, la infraestructura, el plan de expansión para alcanzar la cobertura óptima y las alianzas estratégicas que consolidarán el modelo de gestión.

Mujeres que tejen identidad y desarrollo...

Las empinadas calles y avenidas de Santa María de Jesús, Sacatepéquez, anuncian que son la antesala para al ascenso a uno de los volcanes más hermosos de Guatemala, el Volcán de Agua, cuya magnificencia se engalana en sus faldas con el singular colorido de los trajes típicos que las mujeres lucen y fabrican. Es en ese lugar, en donde inmersas en una expresión de cultura, belleza y misticismo, un grupo de mujeres ha sabido mantener con vida esta ancestral tradición. Doña María Estela Valle, representante del grupo nos comenta:

"Nosotros somos el grupo Flor de María, trabajamos el tejido típico, hacemos camisas, camisas para niño, y entre todas estamos saliendo adelante. Nos gusta tejer y nos gusta el negocio, nos gusta ofrecer nuestros productos. Los vendemos y con esos ingresos sostenemos a nuestras familias".

Alegres, bromistas y afanosas, cada una de ellas exhibe su talento en un telar de cintura. Los intensos colores sobresalen del ambiente mientras penden de las ramas de un árbol, tal y como lo aprendieron de sus antepasados.

"Nosotras nos dedicamos a esto, porque es algo que nos dejaron nuestros padres y nuestros abuelos, es lo que nos enseñaron y para nosotras es más que un oficio, es importante porque es algo muy guatemalteco".

Así como el grupo Flor de María, Fundación Génesis Empresarial apoya a cientos de mujeres que se organizan en grupos para realizar una actividad productiva, con la que no solo pueden contribuir a la economía de sus hogares, sino que las empodera y las hace protagonistas de su propio desarrollo; les da confianza, recursos y capacitación, con lo que ya han logrado sobresalir en su comunidad.

"Somos Aura Marina, Aura, Rosa María, Gloria Elizabeth, Nazaria, Victoria y yo, y a todas la Fundación Génesis Empresarial nos ha ayudado. Nos han dado la confianza. A todas nos ha apoyado para que podamos trabajar en el tejido, una compañera tiene también venta de suplementos nutritivos y así, gracias a ese crédito que nos dieron estamos bien y nos sentimos bien y como podemos trabajar nos sentimos bien con nosotras mismas."

Es un grupo ejemplar de mujeres habilidosas, orgullosas de saber que con cada movimiento de sus manos en el telar están tejiendo una pieza más de nuestra cultura, nuestra historia y de su desarrollo.

"Yo quiero decirles a todas las mujeres de Guatemala, a todas las mujeres que quieren progresar pero que piensan que no pueden, o que no las van a dejar, que ellas pueden salir adelante, que deben trabajar honradamente, ya que todo trabajo es una bendición." apoyando integralmente a productores agrícolas para la implementación de prácticas orgánicas en sus cultivos.

Por: Javier Cárcamo
Asistencia: Wilson López

Equipo Gerencial

Ing. Edgardo Pérez Preciado,	Gerente General
Licda. Rosario Sarmiento González de Sánchez	Gerente Financiera y Administrativa
Lic. Carlos José Cintrón Palma	Gerente de Desarrollo
Licda. Adela Sagastume Pérez de Rizzo	Gerente de Desempeño Social
Ing. Eddy Ronaldo Alvarez Mayén	Gerente de Riesgos
Licda. Nora Lissette Quezada	Gerente de Gestión del Talento
Licda. Ana Lissette Méndez Alfaro de Molina	Gerente de Mercadeo
Licda. Cirsa Ullianova López Manrique	Gerente de Cultura de Servicio
Ing. Mauricio Roberto Pérez Melgar	Gerente de Tecnología y operaciones
Lic. Juan Fernando Aceituno Teque	Gerente Jurídico y de Cobros
Lic. Luis Haroldo Linares	Auditor Interno

II. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Fundación de Alcance Social

La Misión de Génesis enfoca la selección de sus clientes: emprendedores y empresarios con negocios en comercio, producción, servicios y agropecuarios. Se gestiona la satisfacción a través de acciones ágiles y oportunas de crédito, capacitación, asesoría y acompañamiento. Lo anterior para impulsar su superación al generar desarrollo económico y social sostenible, generando y fortaleciendo empleo. Se atiende también a familias rurales, peri-urbanas y urbanas con programas de mejoramiento de vivienda, así como, a estudiantes y personas en general con deseos de superarse, educarse y formarse técnicamente, facilitando para todos una ruta de desarrollo que mejore sus condiciones de vida.

Los objetivos de desarrollo se centran en propiciar nuevos negocios, acompañar y asesorar micro y pequeñas empresas para incrementar sus ingresos, lo que permite mejorar las condiciones de sus viviendas y acceder a la educación técnica y formal, complementando mejores prácticas de vida con acceso a servicios de asistencia en salud.

De acuerdo al compromiso social de la Fundación y para asegurar que se llega al grupo objetivo, se analizaron varios aspectos, entre ellos el saldo promedio de crédito que alcanzó Q.7,528 equivalente a USD$1,000. En relación a la profundización de mercado, se analizaron los ingresos de los 85,269 clientes atendidos con crédito durante el año, identificando que 38% de ellos están por debajo del Producto Interno Bruto per Cápita ubicado en Q.31,584.40 También se identificó que el 42% de los clientes con negocios y el 34% de los clientes asalariados, tienen ingresos menores al salario mínimo de Q.2,747.04

	Empresarios	Asalariados
Menos del salario mínimo	50.4%	43%
Más del salario mínimo	49.6%	57%

El importante apoyo financiero que realiza la Fundación, cuidando especialmente el no sobre-endeudamiento de sus clientes, identificó que las utilidades del 50% de los clientes empresarios son menores al salario mínimo y el 43% de los clientes asalariados reciben un sueldo menor al salario mínimo.

Relación con los niveles de pobreza: la probabilidad de pobreza Línea Nacional en clientes nuevos fue de 33.42% y en pobreza extrema 5.92%. Para clientes subsiguientes el 50.62% tiene la probabilidad de ser pobre según Línea Nacional y en pobreza extrema un 11.29%. Como dato referencial, según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida –ENCOVI-, la Pobreza Nacional se situó en 59.3%

(Fuente: Fundación Génesis Empresarial, Índice de Probabilidad de Pobreza – PPI al 31 de diciembre 2016)

Calificación Social - Gobernabilidad

La Fundación se rige por principios y prácticas de buen gobierno corporativo para asegurar transparencia, eficiencia y rendición de cuentas en la gestión directiva y administrativa.

El compromiso del Directorio y de la Alta Gerencia con los objetivos sociales se traduce en el seguimiento al Comité Gerencial y en su rendición de cuentas al Consejo Directivo. Se observa un estricto cumplimiento del Código de Ética y Conducta Institucional-CODECI.

La última calificación se realizó con resultados al año 2010 obteniendo A- y 4 Estrellas, en el 2017, sin duda será de grandes satisfacciones considerando que la Fundación se someterá a la Certificación en Principios de Protección al Cliente -SMART Campaign-.

Público Clave

De forma integral la gestión de la Fundación se centra en el Desempeño Social, denominando al año 2016 como El Año del Desarrollo teniendo un alcance hacia Colaboradores, Clientes, Aliados, Proveedores, Autoridades, Entidades de Gobierno relacionadas, como el Ministerio de Economía, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, el Ministerio de Educación, autoridades en general, líderes de opinión, medios de comunicación y las comunidades en general.

Se mantiene estrecha relación con la Cámara de Microfinanzas para generar incidencia en el sector.

Con cada uno se establecen enlaces de comunicación y relaciones para obtener información clave de gestión y atender sus necesidades en una relación ganar-ganar.

Protección al Cliente

Fundación Génesis Empresarial adoptó los Principios de Protección al Cliente garantizando su filosofía de no dañar al cliente. De acuerdo a la evaluación realizada en abril de 2016, se determinó un plan de trabajo para conocer sus importantes avances en cumplimiento y cerrar las brechas identificadas. Como resultante durante el 2017 la Fundación aplicará a la Certificación en Principios de Protección al Cliente -SMART Campaign-.

Principios de Protección al Cliente

1. Diseño y distribución apropiada de productos
2. Prevención del sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios responsables
5. Trato justo y respetuoso de los clientes
6. Privacidad de los datos de los clientes
7. Mecanismo para la resolución de reclamos

287 colaboradores de nuevo ingreso capacitados en las mejores prácticas de protección al cliente.
665 colaboradores que completaron la capacitación virtual y su evaluación en principios de protección al cliente.

Complementando los Principios de Protección al Cliente se aplican los Estándares Universales del **Social Performance Task Force-SPTF** para impulsar una gestión integral responsable y eficiente enfocada en la excelencia. Bajo esta línea Fundación Génesis Empresarial está trabajando permanentemente y mide sus avances utilizando la herramienta del Social Performance Indicators –SPI4 2.0 de CERISE, reportando periódicamente sus avances y solicitando asesoría y recomendaciones sobre mejores prácticas.

Ruta de Desarrollo Segmentada

Modelo de Gestión, Productos y Servicios

Puntos de Servicio y Cajas de Desarrollo

Atendiendo estudios de potencialidad de mercado y bajo el enfoque de la Misión de proveer servicios ágiles y oportunos, brindando servicios de alta calidad, se amplió la cobertura con 10 nuevas Sucursales.

Para complementar la red de Sucursales, durante el 2016 surge la idea de implementar una red propia de atención al cliente para recepción de pagos propios y a terceros, con un horario flexible y que involucrará a clientes de la Fundación, denominadas **Cajas de Desarrollo.**

Estos son puntos de atención operados por clientes para beneficiar a más clientes y usuarios de otros servicios, en donde hacen transacciones financieras y no financieras. Esto generó una dinámica de incorporación de clientes nuevos a los que se les ofreció financiamiento, capacitación, además nuevos puntos de atención que incorporan innovación y tecnología, además se les proporciona equipo para atención y material promocional.

A diciembre del 2016 se realizaron 37,709 transacciones por Q. 39,4 millones, siendo el 80% pagos de créditos de la Fundación, el 20% restante fueron pagos a terceros (luz, teléfono y otros servicios).

Esta iniciativa acerca los puntos de pago a las personas, facilitando el acceso a los servicios básicos, logrando una cobertura en los 22 Departamentos con 164 Municipios para un 49% de cobertura nacional, con un total de 281 Cajas, de las cuales 212 corresponden a Cajas de Desarrollo con clientes y 69 Cajas en Sucursales de la Fundación.

Este proyecto por transaccionalidad incrementa los ingresos de nuestros clientes, impactando en su calidad de vida, además incrementa el tráfico de clientes que visitan sus negocios, acercamos a las comunidades que no contaban con un punto de pago para que no tengan que viajar largas distancias y por ende mejora el acceso a servicios financieros a muchos guatemaltecos que pueden realizar sus pagos en la red de corresponsales **Cajas de Desarrollo.**

Seguros y Asistencias Médicas

Bajo el enfoque estratégico de reducir la vulnerabilidad en temas de salud de los clientes, en diciembre de 2016 inició el plan piloto para promover seguros, asistencias médicas y asistencias funerarias. Se beneficia a los clientes con Seguro de Vida y si el fallecimiento acontece por accidente los beneficiarios tienen una cobertura adicional. Los seguros se complementan con Asistencia Médica al núcleo familiar y Asistencia Funeraria para el cliente titular.

Se ofrece un plan de Asistencia por Repatriación en caso de fallecimiento, en el extranjero del familiar afiliado al programa. Se acompaña al cliente para informarlo y educarlo en cultura de seguros y por ser servicios opcionales el cliente puede optar a ellos de forma voluntaria a costos accesibles, logrando cobertura en áreas urbanas y rurales del país.

El gran objetivo de estos programas es causar mayor impacto social en las comunidades más vulnerables. Se estima que podrán colocarse mensualmente entre dos mil a dos mil quinientas soluciones de seguros y asistencia.

Educación Financiera

Con el propósito de generar conocimiento, reducir el sobreendeudamiento y promover la toma de decisiones informadas, la educación financiera es uno de los servicios de mayor impacto y que está dirigido a colaboradores, clientes y como aporte a la comunidad participan no clientes.

Colaboradores capacitados en inducción: 287

Clientes participantes capacitados: 154,430
(con un mínimo de 3 participaciones durante el año).

Servicios de Desarrollo Empresarial, SDE

Con el objetivo de acelerar el desarrollo económico de los emprendedores y empresarios, se diseñó el nuevo currículo de capacitación a clientes, con la asistencia técnica de Swisscontact.

Atendiendo un enfoque y alcance estratégico en 3 líneas de gestión:

1. Capacitar en la administración del crédito
2. Capacitar en el desarrollo de habilidades administrativas financieras
3. Capacitar en buenas prácticas de vida

Se mide la satisfacción de los clientes participantes obteniendo un promedio anual de 94.40%. Como innovación trascendente se mide el Nivel de Impacto de la Capacitación, alcanzando en la primera medición un 65.1%, lo que permite demostrar que los clientes, aplican lo aprendido en las capacitaciones.

No. de personas capacitadas	59,435
No. de participaciones	157,424

Minifiestas y Capacitaciones Masivas

Durante el año se realizaron Minifiestas y Capacitaciones Masivas, compartiendo cara a cara con los clientes dinámicas, concursos y capacitaciones con la nueva metodología, logrando con ello la incorporación de clientes nuevos y la fidelización de clientes en las 69 sucursales.

Se logró impactar en minifiestas a 16,407 clientes y no clientes y en las capacitaciones masivas participaron 14,740 clientes.

Indicadores Sociales

Para cumplir con la Misión de la Fundación se presentan los resultados de los indicadores de desempeño financiero y social:

POBLACIÓN META

Crédito Colocados a clientes con ingresos por debajo del PIB per cápita	38%
Clientes Activos Microempresa sobre el total de Clientes	70%

COBERTURA GEOGRÁFICA

Municipios con cobertura	332	99%
Departamentos con cobertura	22	100%
Sucursales	69	
Oficinas (dependen de Sucursal)	17	
Cajas de Desarrollo	281	

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Número de quejas y reclamos / total de clientes activos	247 / 100,644 =	0.245%

La estrategia de fidelización de clientes, utiliza como principal insumo los estudios de satisfacción que se realizan bimestralmente, bajo la metodología Net Promoter Score -NPS-, en la cual se mide la satisfacción por:

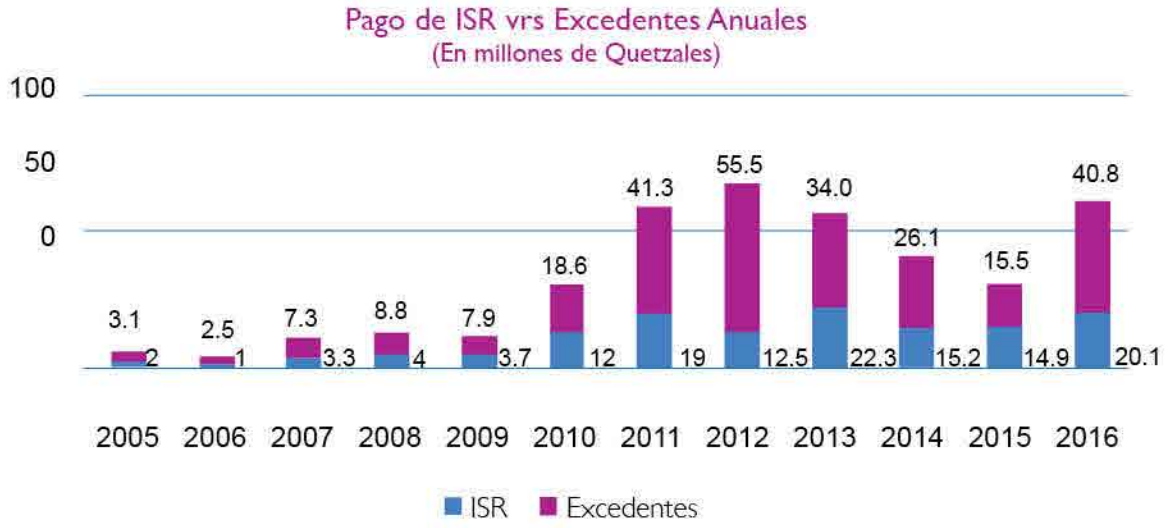
- Rapidez de desembolso del crédito
- Transparencia y claridad: precio, producto, forma de pago, cuota
- Cumplimiento de la promesa de venta
- Atención y servicio del Promotor
- Visita a la Sucursal.

Calificación del servicio según NPS

Marzo	9.25/10
Junio	9.65/10
Septiembre	9.51/10
Diciembre	9.36/10

Contribuciones para la Comunidad

Impuesto Sobre la Renta
Acumulado en 12 años Q130 millones



Generación de Empleo

Colaboradores Totales

Personal de Desarrollo (Sucursales):	781 /	84%
Personal Administrativo y de Soporte:	146 /	16%
Total de Colaboradores:	927 /	100%

Durante el 2016 se implementó la metodología DIAPLAN para fortalecer la gestión del talento humano, desarrollando un rediseño de perfiles y descriptores de puestos, análisis de brechas, alineación de objetivos, evaluaciones de desempeño y mediciones de satisfacción laboral. Adicionalmente se implementó la **Universidad Empresarial Génesis,** mecanismo de formación interna para cierre de brechas y fortalecimiento de conocimiento y habilidades para impulsar carrera interna.

Generación Financiamiento Productivo

Cartera Activa

Del total de productos y servicios la participación de crédito productivo de Bancomunales y Grupos Solidarios, Micro y Pequeña Empresa alcanzó el 67% seguido de Vivienda con un 31% y Crédito Educativo 2%.

Gestión de Retorno Social

Durante el 2016 se activaron alianzas que facilitarán para el próximo año la implementación de proyectos de retorno social, enfocados en beneficiar centros educativos de preprimaria y se fortalecerá por la activación del voluntariado de colaboradores y público interesado.

Cliente

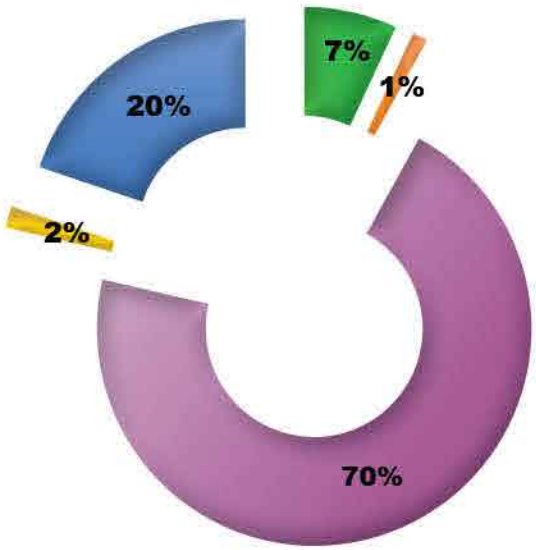
Indicadores

Clientes Atendidos por Programa (Colocación Primarios y Subsiguientes)

Bancomunales y Grupos Solidarios	36%
Microempresa Individual	43%
Pequeña Empresa	1%
Vivienda	19%
Crédito Educativo - CREE	1%

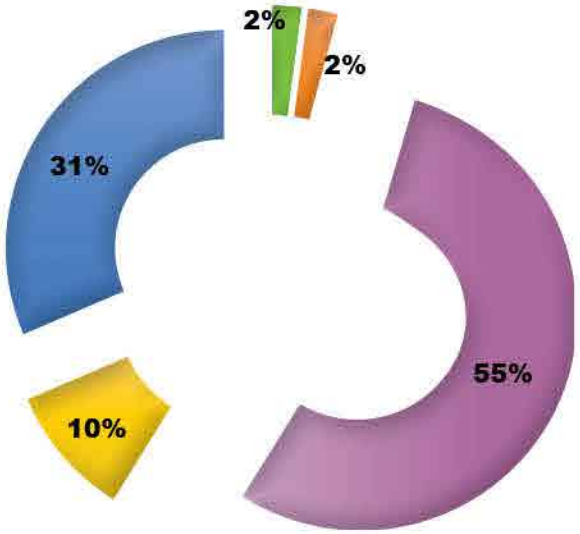
Clientes Activos por Programa

Bancomunales y Grupos Solidarios	7%
Microempresa Individual	70%
Pequeña Empresa	2%
Vivienda	20%
Crédito Educativo - CREE	1%



Cartera por Programa

Bancomunales y Grupos Solidarios	2%
Microempresa Individual	55%
Pequeña Empresa	10%
Vivienda	31%
Crédito Educativo - CREE	2%

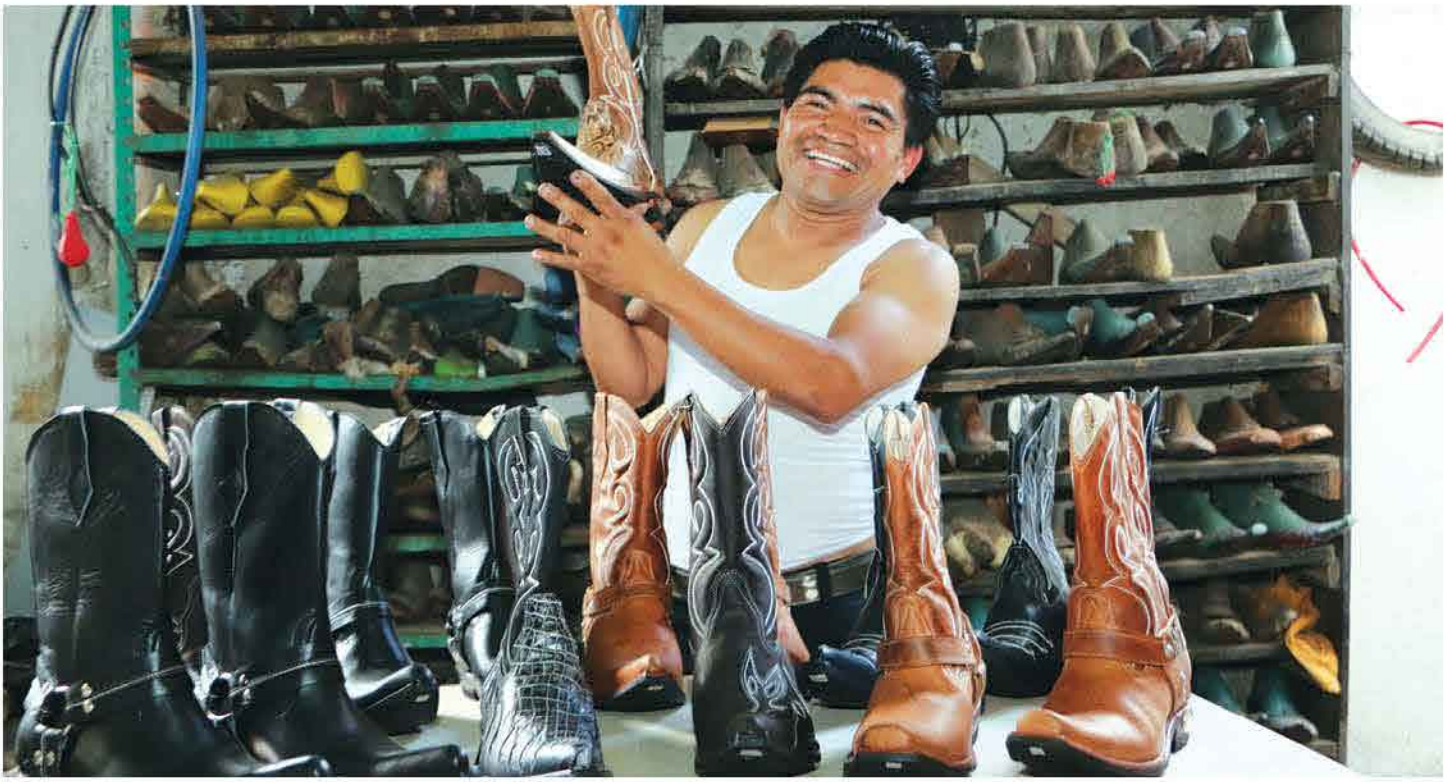


Monto Promedio Desembolsado por Programa

Bancomunales	Q. 3,827
Grupos Solidarios	Q. 4,518
Microempresa Individual	Q. 9,588
Pequeña Empresa	Q.51,252
Vivienda	Q.16,007
Crédito Educativo - CREE	Q.12,720
Monto Promedio Total	Q. 9,149

Colocación por Programa Participación de Mujeres

Bancomunales	95%
Grupos Solidarios	88%
Microempresa Individual	68%
Pequeña Empresa	39%
Vivienda	57%
Crédito Educativo - CREE	54%



La felicidad de un trabajo bien hecho...

La fama del municipio de Pastores, Sacatepéquez, ha trascendido las fronteras debido a la fabricación artesanal de botas que la distingue. Todas hechas a mano, de cuero auténtico y con detalles de alta calidad que hacen de cada pieza una obra de arte. A orillas de la carretera principal pueden apreciarse, tras vitrinas, las exquisitas obras, botas para dama y caballero, cinturones, chumpas, billeteras y sombreros, pero entre las calles y callejones, las viviendas funcionan como pequeños talleres familiares. Ese es el caso de don Leonel Andrade, un exitoso fabricante de botas quien con merecido orgullo nos muestra cómo con sus hábiles manos da forma a estos afamados productos.

"En mi familia somos siete personas, mi esposa, tres hijos, mi nuera y un nietecito, y para todos nosotros este taller ha sido una bendición. Este es el oficio que desde niño me enseñó mi papá, y es el negocio al que siempre se ha dedicado la familia".

Amable y entusiasta en todo momento. Visiblemente emocionado por su trabajo nos expresa que este oficio no solo ha sido determinante en su vida, sino en la de muchas personas más.

"Una de las cosas, o tal vez lo que más me gusta de mi trabajo, es que no solo me ha permitido que mi familia salga adelante por generaciones, sino que también ha sido fuente de empleo, es decir, me ha permitido dar trabajo a otras personas, enseñar el oficio y ayudar a muchas familias más".

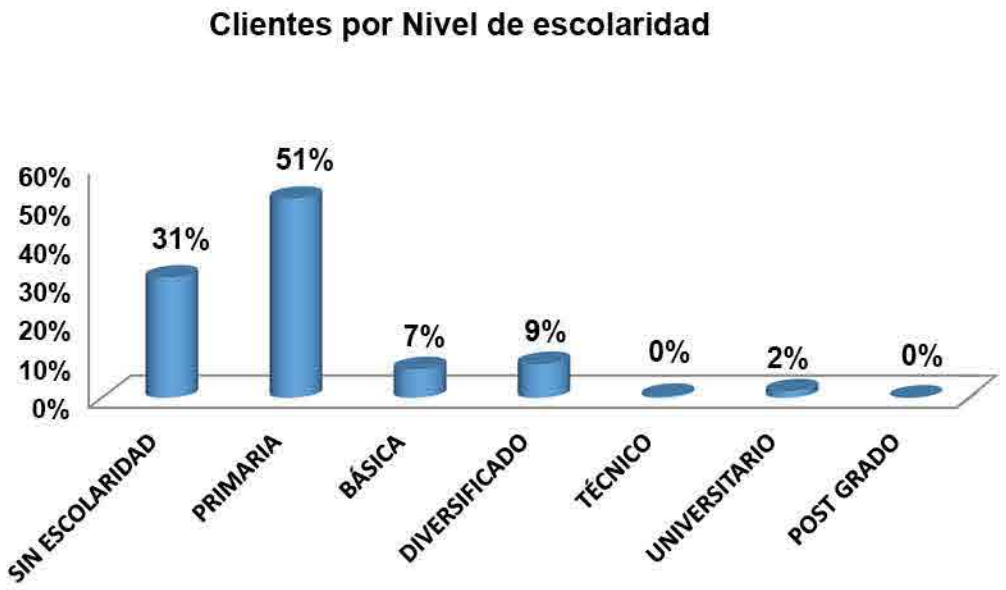
El incesante sonido de una máquina acompaña nuestra charla. Uno de sus trabajadores, concentrado, muestra su destreza mientras don Leonel hace trazos sobre una piel marrón.

"Yo soy cliente de Fundación Génesis Empresarial, que pues, siempre nos ayuda, siempre nos apoya. A mí me ayudó con el crédito para sostener este negocio, y yo estoy saliendo adelante con esfuerzo, dedicación, trabajando duro día a día, y eso la verdad es alegre".

Y es así, con alegría, como podría describirse la forma en que don Leonel trabaja, con esa contagiosa actitud ganadora que nos revela cuál ha sido su secreto para tener éxito.

Por: Javier Cárcamo
Asistencia: Wilson López

Porcentaje Clientes Activos por Escolaridad



Clientes Activos, % por rangos de Probabilidad de Pobreza

Pobres extremos	8.1%
Pobres	32.2%
Muy Vulnerables	19.5%
Vulnerables	14.1%
No pobres	26.1%

Ratios de Cartera por Colocación Total

Mora +30 días / Colocación Total = 1.37%
Q10.8 / Q788.8

El principal cimiento es tener valor...

En la Aldea las Cabezas, Oratorio, Santa Rosa, justo a la orilla de uno de sus caminos agudos, como finos cortes de urbanismo limpio y gris entre la naturaleza fresca, sobresale una construcción que empieza a elevarse de la tierra ocre con fuertes trenzas de hierro y block.

Atrás, enmarcada por el follaje de frondosos árboles, encontramos una casita soñada, como extraída de un cuento, pintada con un tono verde que la sumerge en el bosque. Ese es el hogar de Don Bladimiro Santos y su esposa Ana María, quienes con una amable sonrisa nos comparten su historia.

"En mi familia somos mi esposa, mi hijo, mi papá y yo. Tenemos varios años de trabajar con la Fundación; el primer crédito que me dieron fue para iniciar la construcción de local comercial. Después, con un segundo crédito lo remodelamos y lo dejamos terminado y muy bonito. En ese local mi esposa tiene un salón de belleza, que ha sido un gran apoyo para salir adelante".

La vida de Don Bladimiro y Doña Ana María es inspiradora, él, un maestro de obras con muchos años dedicado a la albañilería, nos demuestra con su legado que todo es posible cuando hay dedicación y el apoyo necesario, pero sobre todo determinación.

"Al principio tuve un poco de temor cuando solicité el primer préstamo porque mi intención no es, ni ha sido quedar mal; yo me consideré con capacidad para poder cubrir mis cuotas mensuales y por eso me armé de valor y solicité mi primer crédito. Al ver que todo me había salido bien con mi primer préstamo, con el cual logré construir la primera fase de mi proyecto, seguí solicitando el apoyo a Fundación Génesis Empresarial, conforme fui avanzando la obra remodelé y amplié mi vivienda y ahora estoy construyendo otros locales comerciales".

Efectivamente, un grupo de block apilados parece esperar su turno para edificar esta obra, la cual promete ser, más que nuevos locales comerciales, una nueva oportunidad que generará desarrollo para la familia de Don Bladimiro y para su comunidad.

"Estos locales que estoy construyendo ya están siendo posible con recursos propios, con fruto de nuestro trabajo y una vez más con el apoyo de la Fundación, ya que con el crédito más reciente que nos dieron voy a hacer la terraza. Ahora es un proyecto, pero con esmero, con valor y sobre todo con amor, todo se puede".

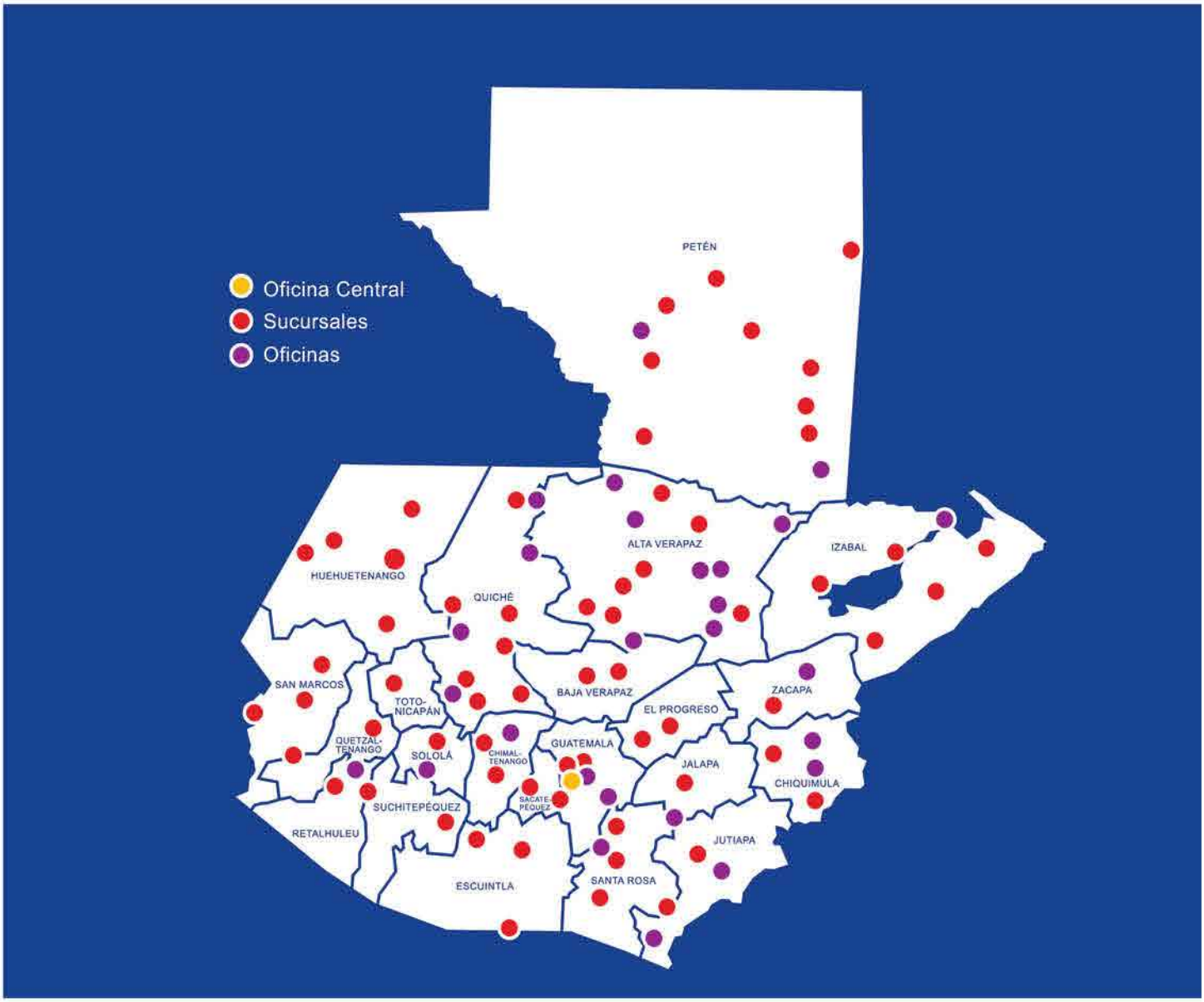
Finalmente, Don Bladimiro tiene un mensaje muy claro, y junto a su esposa, con el semblante orgulloso que distingue a las personas trabajadoras, humildes y honestas que está alcanzado sus metas, nos comparte un mensaje:

"Guatemaltecos los invito a luchar por lo que anhelan y a llenarse de valor como lo hice yo. Eso es lo principal, primero tener valor para salir adelante ya que todos podemos darle a nuestra familia una vivienda digna y una vida mejor".

Por: Javier Cárcamo
Asistencia: Wilson López

Cobertura Geográfica

- 22 de 22 Departamentos
- 69 Sucursales
- 17 Oficinas
- 281 Cajas de Desarrollo
- 1 Oficina Central
- 441 Personas Administrativas y de Soporte
- 486 Promotores de Desarrollo
- 62 Facilitadores de Desarrollo
- 927 Total de Colaboradores



Guatemala necesita gente profesional y capacitada...

Un joven sonriente, cuya expresión inspira confianza y seguridad, pero que al mismo tiempo se muestra analítico y pensativo, así podríamos iniciar a describir a Víctor Recinos, un talentoso guatemalteco que recientemente ha alcanzado una de las metas más importantes de su vida, su graduación como profesional, y que entre el entusiasmo de sus logros, nos comparte un poco de su vida y su visión.

"Soy el menor de tres hermanos, mi hermano mayor falleció hace varios años, mi hermano mediano tiene su familia y yo tengo la bendición de vivir con mis padres. Lo que puedo decir es que desde pequeño ya tenía el sueño de convertirme en Abogado".

Una decisión como ésta, tomada desde la infancia, es sin duda reflejo de una conciencia social despierta prematuramente, de inteligencia y sensibilidad por el prójimo.

"Yo quería tener la posibilidad de ayudar a las personas y poner un pequeño grano de arena para ayudar a cambiar mi linda Guatemala, para que fuera un mejor país, por eso, llegado el momento, estudié la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales".

Victor Recinos es una muestra del profesionalismo y de la calidad humana que hay en nuestro país; es un distinguido cliente de Fundación Génesis Empresarial que supo utilizar los recursos otorgados por medio del Crédito Educativo para alcanzar este sueño. Pero ésta es solo una de los objetivos que él se ha trazado.

"Me siento feliz, muy contento de llegar a esta meta, pero sé que tengo más metas y tengo que seguir en el camino, seguir preparándome para ser la persona que Dios me tiene destinado, me siento emocionado ya que sé que podré aportar para mejorar a Guatemala. Así que voy culminar mis estudios con la Maestría y después con un Doctorado en Derecho Público".

Y en ese camino que aún hay que recorrer, Fundación Génesis Empresarial estará ahí, dispuesta a apoyar a Víctor y todos los jóvenes que como él, demuestran con su esmero y dedicación que todo es posible.

"No seamos egoístas, no pensemos en nosotros, pensemos que Guatemala nos necesita, necesita gente profesional y capacitada, con valores éticos y morales que siempre caminen de manera recta y por sobretodo que quieran hacer una mejor Guatemala. ¡Cumplan sus metas, estudien y el día de mañana estarán muy felices!"

Por: Javier Cárcamo
Asistencia: Wilson López

Servicio y Atención al Cliente

Transparencia, Servicio y Atención al Cliente

Se han adoptado los principios de protección al cliente -Smart Campaign, impulsando prácticas de transparencia que facilitan a los clientes tomar decisiones informadas, respondiendo al compromiso de la Misión y las normativas vigentes.

Por el enfoque de mejora continua, se trabaja para estandarizar y sistematizar los diferentes procesos que aseguren al cliente un servicio ágil y oportuno, que genere alta satisfacción en los clientes y por tanto su permanencia para gestionar su ruta de resarrollo, tanto en los factores económicos como sociales relacionados con mejorar su calidad de vida.

Para elevar los niveles de satisfacción de los clientes se cuenta con un sistema de gestión de quejas y reclamos a un número directo, incluyendo una línea gratuita para mayor facilidad de acceso y comunicación, un correo electrónico y un acceso directo desde la página web. Se sigue un proceso documentado según estándares y acuerdos de servicio establecidos. De esta gestión surgen planes de acción cuya retroalimentación es clave para ajustar desde las estrategias, los procesos internos y las mejoras a productos y servicios.

Por normativa de la Superintendencia de Bancos, 847 (91%) colaboradores recibierón el curso virtual sobre Lavado de Activos.

Colaborador

Total de Colaboradores:	927
Colaboradores en Planilla con beneficios adicionales a los de ley:	97.09%.
Años Promedio de Permanencia:	3.5 años
Colaboradores Mujeres:	29%
Colaboradores Hombres:	71%
Cargos Directivos:	1.8%
(Gerente General, Gerentes de Área, Directores)	
Cargos Gerenciales Femenino	45%
Cargos Directivos y Jefaturas Femenino:	33%
Gerentes de Sucursal Femenino:	12.5%

Edades:

De 18 a 20 años:	3%
De 21 a 30 años:	65%
De 31 a 40 años:	27%
Mayores 40 años:	5%

Nivel Académico:

Maestrías:	2%
Licenciaturas:	6%
Técnicos:	3%
Pensum Cerrado:	8%
Universitario en curso:	42%
Diversificado:	37%
Básico:	2%

Nivel de Gestión

Área de Desarrollo: 84%

Femenino		Masculino	
		Gestores Cobros	5%
Promotores	5%	Promotores	48%
Asistentes	17%	Asistentes	1%
Gerentes Sucursal	1%	Gerentes Sucursal	6%
		Directores Regionales	1%

Gestión y Compromiso con Ética y Valores

Las políticas de Selección y Contratación establecen la incorporación de mayores de edad para los diferentes cargos, según la estructura organizacional y de acuerdo al perfil establecido del puesto evaluado bajo una metodología innovadora que determina las habilidades y capacidades idóneas.

El Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y Conducta Institucional –CODECI–, las políticas y normativas generales que regulan el comportamiento institucional de sus colaboradores, indicando obligaciones, prohibiciones e inniben de posibles actos que infrinjan la moral y la ley, responden a los lineamientos de protección al cliente, además de estándares adicionales de responsabilidad y eficiencia en la gestión.

El Oficial de Cumplimiento y el área de Formación de Colaboradores se encarga del seguimiento y la capacitación relacionada con evitar el lavado de activos logrando que 847 colaboradores recibieran el curso virtual establecido y aprobaran la evaluación correspondiente.

En el tema de Servicio al Cliente se capacitó en los Principios de Protección al Cliente a 287 Colaboradores en su proceso de inducción y de forma virtual a 665 Colaboradores que completaron satisfactoriamiente su evaluación correspondiente.

Condiciones Laborales Dignas

La Fundación brinda a sus colaboradores las seguridades y comodidades necesarias para la realización de sus actividades diarias y el cumplimiento de sus obligaciones a través de las prácticas de seguridad y salud ocupacional. Se vela constantemente por mejorar las condiciones de infraestructura física de espacio, iluminación, ventilación y ergonomía de los diferentes puestos de trabajo.

Salud y Seguridad

Colaboradores cubiertos con seguro médico	97%

Formación y Capacitación

Horas de capacitación (no inducción)	855
Horas de capacitación por colaborador	10
Inversión, capacitación por persona	Q1,624
Colaboradores en Inducción	287
Horas capacitación invertidas en inducción	4,592
Horas de inducción por nuevo colaborador	16

Clima Laboral

Reveló un índice de satisfacción laboral del 82.4% elaborado por la empresa Profesionales Consultores Asociados – PCA.

Comparado con el benchmark latinoamericano ubicado en el 72% indica que Fundación Génesis Empresarial lo excede en un 14%. Uno de los principales aspectos satisfactorios es que el 94.3% indica que "en general, me siento satisfecho y orgulloso de trabajar para la Fundación" y por lo tanto la recomiendan. El 91.8% indican "pienso quedarme trabajando muchos años más en la Fundación".

En relación al estudio de clima anterior se mantiene el alto grado de identificación y compromiso del colaborador con la Fundación.

Trayectorias Personales y Profesionales

Julio Ávila
Tenemos una gran oportunidad y responsabilidad...

Julio César Ávila Vicente se desempeña como Sub-Auditor Interno, y con el entusiasmo y amabilidad que le caracterizan, comparte con nosotros parte de su trayectoria en la Fundación:

"El 3 de agosto de 1999 empecé a laborar en la Fundación, como Procurador de Cobros en una sucursal que ya no existe, que se ubicaba en la 10a. Calle y 6ta. Avenida de la Zona 1 de la Ciudad Capital. En ese entonces yo era cliente en un grupo solidario, había iniciado mis estudios universitarios de Contador Público y Auditor, en la sucursal me comentaron que existían plazas para Procuradores de Cobros y para Promotores de Desarrollo, por lo que tomé la decisión de aplicar a una de las plazas y aproximadamente un mes después me comunicaron que había sido aceptado para formar parte de la familia Génesis Empresarial, para la plaza de Procurador de Cobros.

En ese puesto estuve por año y medio, posteriormente fui trasladado a la Dirección de Cartera y Cobros, donde me desempeñé como Auxiliar durante cuatro años. A partir del año 2005, con mis estudios avanzados en la carrera universitaria, el departamento de Auditoría Interna se comunicó conmigo para solicitar apoyo, a lo cual accedí, y desde entonces inicié mi carrera en dicha área, hasta llegar a mi cargo actual de Sub-Auditor Interno.

Agradezco a la Fundación y a todos mis jefes, por la oportunidad, apoyo y confianza que me han brindado en más de 17 años de laborar aquí. Provengo de una familia humilde, y durante todo este tiempo nuestra situación ha mejorado gracias al esfuerzo de toda mi familia. A nivel académico me gradué de Contador Público y Auditor por la Universidad Panamericana de Guatemala y en el año 2014 me gradué de Magister en Finanzas por la Universidad Rafael Landívar.

Hace varios años visité, junto al Promotor encargado, un Bancomunal en Fray Bartolomé de las Casas, atendidas por la sucursal de Raxruhá. Las deudoras eran de condición muy humilde y al llegar nos esperaban con alimentos y nos lo sirvieron con mucha alegría, como si fuéramos grandes personajes. Junto con el Promotor quisimos contribuir con los gastos que las señoras habían realizado, y ellas no lo aceptaron. Eso me hizo pensar que muchas veces las personas más humildes son las que más comparten lo que tienen, por ello, como colaboradores de la Fundación tenemos una gran oportunidad y responsabilidad de contribuir con el desarrollo de nuestros clientes y sus familias a través de prestar nuestros servicios de la mejor manera, sin importar el puesto que desempeñemos.

Por último, a todos los miembros de Fundación Génesis Empresarial les digo: -Que Dios los bendiga y nos brinde a todos la sabiduría necesaria para tomar las mejores decisiones y dejar un gran legado a nuestro país-".

Aura Delfina Mejía de Alvarado Una vida inspiradora...

Aura Mejía es una distinguida colaboradora de Fundación Génesis Empresarial, cuya vida ejemplar y trayectoria son una muestra de esfuerzo, constancia y dedicación por alcanzar el éxito.

Con muchas cosas qué contar y anécdotas por compartir, desde la cálida región del sur de Guatemala nos narra su historia.

"Inicié en Fundación Génesis Empresarial el 16 de agosto de 1989, cuando se inauguró la Sucursal de Retalhuleu, mi puesto fue Asistente de Desarrollo. A los 8 meses fui promovida a Promotor de Desarrollo, 3 años más tarde fui nombrada Gerente de Desarrollo en la Sucursal Mazatenango, Suchitepéquez y 11 años después fui promovida al puesto actual de Directora Regional de Desarrollo; en conclusión son 27 años de carrera laboral.

En todo este tiempo, algo que me ha enamorado y apasionado de la Fundación es el carisma de servicio, del buen trato a colaboradores y a clientes externos donde se hace valer la dignidad de cada persona. Me he sentido valorada y respetada. Fundación Génesis Empresarial me ha dado la oportunidad de crecer y desarrollarme como persona; si bien es cierto los buenos principios se aprenden en casa, ésta ha sido mi segunda casa que se ha interesado en formarme a través de diversidad de cursos de capacitación. Siento que ya no soy la misma persona que inició en el año 1,989. Este recorrido de años ha contribuido a mi desarrollo personal en todos los ámbitos donde me desenvuelvo.

Entre los logros laborales más importantes, según los diferentes puestos en los que me han dado la oportunidad de aprender y contribuir, puedo mencionar: Contribuir a la apertura de 6 nuevas sucursales y apoyar con mis enseñanzas a que otros colaboradores sean promovidos a nuevos puestos, aunque esto no es logro solo mío si no de las personas que han querido demostrar que esta Fundación es para crecer y desarrollarse en otras áreas, quizás mi contribución ha sido a transmitir esta inspiración de tomar nuevos retos.

A todos los que formamos parte de la Fundación les digo que tenemos un gran tesoro en nuestras vidas, que debemos ser agradecidos cada día, primero con Dios, con nuestras familias que nos apoyan y con la Fundación que nos da la oportunidad de desarrollar este servicio a Guatemala. Es una gran responsabilidad ir generando felicidad y desarrollo en cada familia y esto solo se puede lograr si amamos lo que hacemos, que nuestra pasión sea demostrada a través de un excelente servicio.

Finalmente comparto este pensamiento: -Vivir no es solo existir, sino existir y crear. Saber gozar y sufrir y no dormir sin soñar. Descansar es empezar a morir-.

Bendiciones a Guatemala, a Génesis Empresarial y a todos los que formamos parte de ella".

Emanuel Enoc Isaí Solval López
Una cosecha de éxito

Desde las cálidas tierras de Mazatenango, Emanuel Solval, un Promotor de Desarrollo muy querido en su comunidad, nos comparte su historia y cuál ha sido la clave para sus logros profesionales y personales.

"Quiero contarles que una de las claves del éxito, dentro de mi vida laboral en Fundación Génesis Empresarial, es madrugar todos los días con alegría, con entusiasmo y consolidar la confianza con mis clientes, informándoles bien sobre los beneficios y consecuencias del préstamo con la Fundación; pero principalmente es por la bendición de Dios, que siempre está conmigo y me permite dar de mí, el esfuerzo que se requiere.

Durante 5 años de trabajo en la Fundación he llegado a tener casa propia, un terreno propio, un local propio de renta para negocio y una buena alimentación para mi familia. Por ello siempre doy gracias a Dios Todopoderoso, quien a diario me da la vida y me cuida de tanta maldad, y asimismo también agradezco a mi familia, en especial a mis padres y mi esposa, como también a mis 2 hijos: Victor Emanuel, que en paz descanse y a Christian Enoc, que el 17 de junio 2017 cumple 2 años de haber nacido.

Todos ellos son mi razón de seguir luchando y esforzarme día a día para seguir realizando mis actividades diarias de la mejor manera.

Finalmente, quiero agradecer de corazón a Fundación Génesis Empresarial, que me ha dado la oportunidad de trabajo para sustentar a mi familia; por eso amo y valoro mi trabajo, precisamente el 3 de octubre 2017 cumplo 6 años de pertenecer a la gran familia Génesis. Mi consejo para todos los compañeros y amigos que tenemos la dicha de laborar aquí, es que empecemos a sembrar cosas buenas y no malas, porque tarde o temprano cosecharemos lo que sembramos".

Socios y Aliados Estratégicos

Bancos Nacionales

- Banco Industrial, S. A.
- Banco Agromercantil, S. A
- Banco G y T Continental, S. A.
- InterBanco
- Banco de América Central, S. A.
- Banco Citi, S. A.

Aliados Financieros Internacionales

- Nederlandse Financierings – Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N. V. - FMO
- Hivos-Triodos Fonds
- Ecumenical Development Cooperative Society U. A. - Oikocredit
- Higher Education Finance Fund L. P. -HEFF-
- Developing World Markets – DWM
- Triple Jump: Asn-Novib Microkredietfonds, Microbuild-Habitat para la Humanidad, Dutch Good Growth Found

Otros Aliados Internacionales

- Acción Internacional
- Social Performance Task Force -SPTF-
- The Smart Campaign
- Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos – USAID
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID
- MicroRate
- Microsoft

Otros Aliados Nacionales

- Cámara de Microfinanzas
- Cámara Guatemalteco-Americana -AMCHAM-
- Save the Children Guatemala
- GBM Guatemala
- Swisscontact
- Fundación Castillo Córdova
- Universidad Panamericana - UPANA
- Universidad del Valle de Guatemala - UVG
- Universidad del Istmo - UNIS
- AGEXPORT
- Empresarios por la Educación
- PRONET (Grupo ALMO)
- CONSTRURED

III. RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Fundación de Alcance Social

Guatemala continua presentando un panorama complejo en cuanto a su ambiente político, económico, condiciones de inseguridad y un Estado con muy poca capacidad de gestión en aspectos de salud, educación, comunicaciones, condiciones de vivienda, desnutrición y pobreza extrema en incremento. Se esperaría una gestión en pro de impulsar la economía y proveer condiciones óptimas para fomentar la producción, el comercio y el intercambio de servicios, sin embargo, las tendencias son totalmente contrarias.

Principales Datos Socioeconómicos de Guatemala

Población Total (millones de habitantes)	16,5
PEA (en millones de personas)	6,8
PIB (millones de Q)	Q522,664
PIB per Cápita	Q31,584
Tipo de cambio	Q7.52
Base Monetaria (millones de Q.)	Q59,057
Inflación	4.23%
Tasa Activa	13.03%
Tasa Pasiva	5.44%
Tasa de interés líder	3.00%
Remesas (acumulado anual, millones de $.)	$7,159,968
Balanza Comercial (millones de $.)	- $5,192,916
Deuda Externa Pública (millones de $.)	$8,393

Tipo de cambio de referencia 2016 = Q.7.52213 x USD$.1.00

Gestión de Microfinanzas

Se estima que la cartera de Microfinanzas a nivel país, considerando bancos, cooperativas, fundaciones y asociaciones podría alcanzar USD$. 576.2 millones y que creció en relación al 2015 en un 9.1%. Fundación Génesis Empresarial continua enfocada y especializada según su Misión, en la atención al Sector, registrando un crecimiento anual de cartera del 17%.

El indicador de liquidez cerró con 2.85%, el saldo de cartera activa fue de Q.757.6 millones (USD$101 millones). Se alcanzó una colocación de Q.792.9 millones (USD$105 millones) con 85,269 clientes. La composición de la cartera al cierre del 2016 para Microempresa 55%, Vivienda con 31%, Bancomunales y Grupos Solidarios 2%, Pequeña Empresa 10% y 2% en Crédito Educativo. Los activos totales de la Fundación alcanzaron Q.804.7 millones (USD$107 millones) con un crecimiento del 17% respecto al 2015.

La Fundación mantiene sólidos indicadores de solvencia con un patrimonio que alcanzó Q339.5 millones (USD$45 millones).

Los ingresos de la Fundación provienen del rendimiento de sus activos productivos, específicamente de su cartera de crédito, representando el 98% del total de sus ingresos del 2016.

La Fundación implementó medidas para elevar sus niveles de eficiencia y productividad lo que se reflejó en sus ingresos operacionales por Q271 millones en el 2016. La cobertura de provisiones de cartera alcanzó un 71%.

Los gastos operativos que incluyen gastos de personal, gastos administrativos, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, fueron de Q225 millones en el 2016.

Objetivos Estratégicos 2016

- Emprendedurismo, para el Desarrollo Económico y Social.

- Extrema Pobreza, modelo de atención con alianzas, encadenamientos productivos y comercialización, entre otros.

- Educación y acompañamiento, financiamiento con alcance en infraestructura y tecnología, educación técnica, gestión por alianzas. Fortalecimiento de los Servicios de Desarrollo Empresarial.

Educación = Desarrollo.

- Migrantes, productos y servicios adaptados a sus necesidades, gestionando alianzas privadas y del Estado.

- Fortalecimiento y ampliación de la red de pagos Cajas de Desarrollo, plataforma óptima para mayor alcance y profundización de nuevos mercados.

- Gestión del Talento Humano, basado en competencias, gestionando su satisfacción para asegurar permanencia.

- Asegurar la gestión de desempeño social equilibrada basada en políticas de gobernabilidad, con alcance en colaboradores, clientes e institución.

Principales Resultados

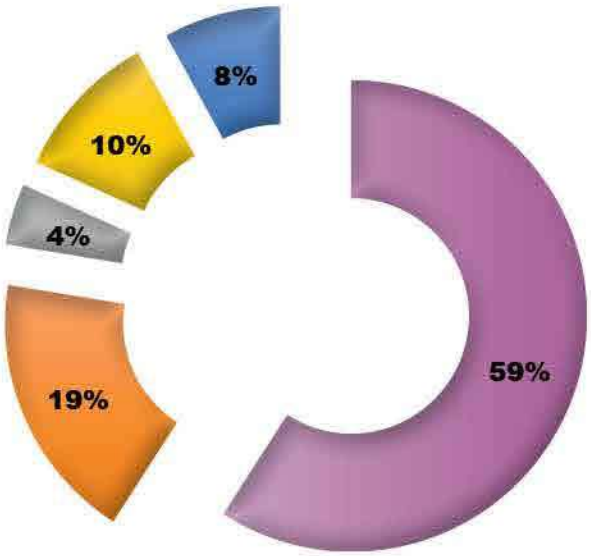
Resultados	Dic. 2016	Acumulado al 2016
Clientes Incorporados	37,427	541,576
Beneficiarios Indirectos	200,983	2,912,001
Clientes Atendidos	85,269	869,040
Monto Total Préstamos (Miles de Q) *(Miles de US$)*	792.891 *105,408*	9,223,849 *1,226,228*
Clientes Activos	100,644	
Cartera Activa (Miles de Q) *(Miles de US$)*	757,620 *100,719*	
Contaminada + 30 días (%)	2.54%	
Monto Promedio (Q) *(US$)*	7,528 *1,000*	

Sucursales	69
Oficinas	17
Colaboradores Totales	927
Promotores de Desarrollo	486
Clientes Activos por Promotor de Desarrollo	207
Facilitadores de Desarrollo (SDE)	62
Participantes Capacitados en el año	154,430
Promedio de Clientes Capacitados	12,869

Tipo de cambio de referencia 2016 = Q.7.52213 x USD$.1.00

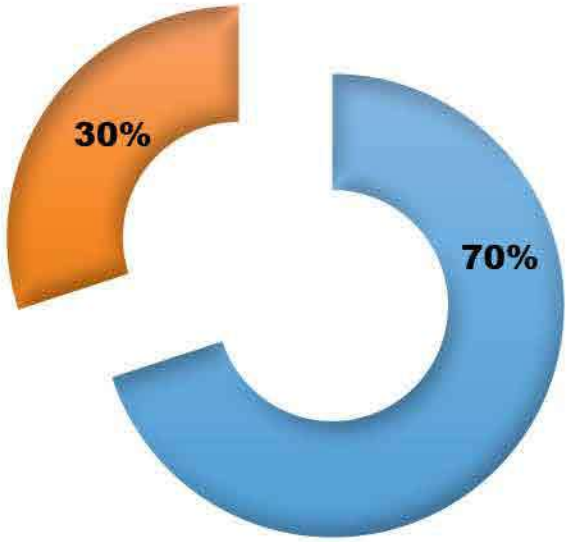
Clientes por Sector Económico

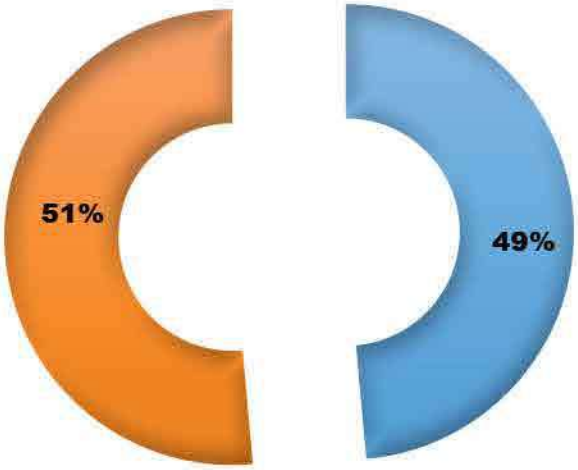
Comercio	59%
Producción Agrícola	19%
Producción Industrial y Artesanal	4%
Producción Pecuaria	10%
Servicio	8%



Clientes por Género

Femenino	70%
Masculino	30%



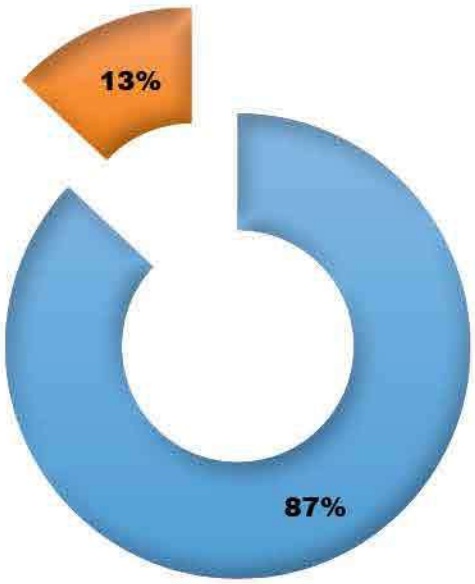


Clientes por Étnia

Indigena	51%
Ladino	49%

Clientes por Cobertura

Urbano	13%
Rural	87%



Informe de Auditoría Externa

Se obtuvo un informe satisfactorio de Auditoría Externa sin salvedad, los estados financieros son elaborados y auditados bajo Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF-

Deloitte.

Deloitte Guatemala, S.A.
Europlaza World Business Center
5a. Avenida 5-55, Zona 14
Torre IV, Nivel 8
01014
Guatemala

Tel.: (502) 2384 6500
Fax: (502) 2384 6555
www.deloitte.com/gt

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores Accionistas y Directores de
Fundación Génesis Empresarial

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Fundación Génesis Empresarial (la Fundación), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016, el estado de resultados y otro resultado integral, el estado de movimientos en las cuentas de patrimonio y el estado de flujos de efectivo por el año terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros, numeradas de la 1 a la 22, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Fundación Génesis Empresarial al 31 de diciembre de 2016, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al año terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Fundamento para la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros* de este informe. Somos independientes de Fundación Génesis Empresarial de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de ética del IESBA), y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Otra Información

La gerencia de la Fundación es responsable de la otra información. La otra información comprende la memoria de laborales del año 2016, la cual incluye nuestro informe de auditoría, más no los estados financieros y sus notas completas.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre ésta.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una incongruencia material entre la otra información y los estados financieros o el conocimiento obtenido por nosotros en la auditoría, o si parece que existe una incorrección material en la otra información por algún otro motivo. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existe una incorrección material en esta otra información, estamos obligados a informar de ello. No hemos identificado algún asunto que informar a este respecto.

Responsabilidades de la Gerencia y de los Responsables del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros

La gerencia de la Fundación es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las NIIF, y del control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de la valoración de la capacidad de la Fundación de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, salvo que la gerencia tenga la intención de liquidar la Fundación o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Fundación son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Fundación.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un dictamen de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA, siempre detecte errores materiales cuando existan. Los errores pueden deberse a fraude o error, y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte de un fraude es mayor de las que resulten de un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisión intencional, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la anulación del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Fundación.

- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y sus revelaciones correspondientes realizadas por la gerencia.

- Concluimos sobre lo adecuado del uso por la gerencia de la base contable de negocio en marcha y, en base a la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no incertidumbre material en relación a eventos o condiciones que pueden originar una duda significativa sobre la capacidad de la Fundación para continuar como un negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos obligados a señalar en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son inadecuadas, a modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Fundación cese de continuar como negocio en marcha.

Nos comunicamos con aquellos encargados de gobierno de la Fundación con respecto a, entre otros asuntos, el enfoque planeado y la oportunidad de la auditoría y los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Deloitte Guatemala, S. A.

Lic. Carlos Chivichón Vásquez
Colegiado CPA-1563

Guatemala, C. A.
17 de Abril de 2017

Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2015	2016
Liquidez	2.69	2.09	2.85
Endeudamiento	59.52	56.21	57.81
Rentabilidad			
Excedente / Patrimonio	10.44	5.29	13.50
Excedente / Activos	3.83	2.32	5.69
Solvencia			
Excedente / Patrimonio Total	40.48	43.79	42.19
Excedente / Activos Total	68.01	77.89	72.97
Estructura Activos			
Préstamos / Activo Total	94.45	94.12	94.37
Crecimiento			
Activos	-5.71	-1.73	16.66
Cartera	-6.83	-3.88	20.31
Sostenibilidad			
Operativa	135.18	123.19	138.20
Financiera	113.42	107.66	120.34
Eficiencia Operativa			
Costos Operativos / Cartera Activa	22.96	29.81	29.67

Tipo de Cambio Banguat Q. 7.52213

RESULTADOS	AÑO 2016
Cartera Bruta (millones USD)	USD 101
Número de Clientes Activos	100,644
Rendimiento de Cartera	34.07%
Gastos Operativos (miles USD)	USD 30,001

Balance General

Fundación Génesis Empresarial
Balance General
Al 31 de diciembre de 2016

	Q	US$	EURO €
Activo			
No Corriente	**257,460,021**	**34,227,010**	**32,454,661**
Activos Crediticios	227,659,330	30,265,275	28,698,073
Inmuebles, Mobiliario y Equipo	29,800,691	3,961,736	3,756,588
Corriente	**547,296,751**	**72,758,215**	**68,990,636**
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	7,601,703	1,010,579	958,249
Activos Crediticios	531,819,873	70,700,702	67,039,666
Otros Activos	7,875,175	1,046,934	992,722
Total activo	**804,756,772**	**106,985,225**	**101,445,297**
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo	**465,255,412**	**61,851,552**	**58,648,744**
No Corriente	273,205,709	36,320,259	34,439,517
Prestamos Por Pagar	251,661,462	33,456,144	31,723,712
Pasivo Laboral Por Pagar	21,544,247	2,864,115	2,715,805
Corriente	**192,049,703**	**25,531,293**	**24,209,227**
Prestamos Por Pagar	167,121,007	22,217,245	21,066,788
Cuentas y Gastos Por Pagar	24,928,696	3,314,047	3,142,439
Patrimonio Neto	339,501,360	45,133,674	42,796,554
Total pasivo y patrimonio	**804,756,772**	**106,985,225**	**101,445,297**

Tipo de cambio de referencia 2016 = Q.7.52213 x USD$.1.00
Tipo de cambio de referencia 2016 = USD$. 1.05461 x €. 1.00

Estado de Resultados

Estados De Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

	Q	US$	EURO €
Ingresos	**271,182,945**	**36,051,350**	**34,184,533**
Total de Gastos	**225,355,815**	**30,001,201**	**28,447,673**
Financieros	29,124,332	3,871,820	3,671,329
Personal	97,155,833	12,916,000	12,247,182
Operación	79,277,146	10,539,189	9,993,446
Otros ingresos (egresos)	317,116	42,158	39,975
Impuestos	20,115,620	2,674,192	2,535,717
Excedente	**45,827,130**	**6,092,308**	**5,776,835**

Tipo de cambio de referencia 2016 = Q.7.52213 x USD$.1.00
Tipo de cambio de referencia 2016 = USD$. 1.05461 x €. 1.00

IV. PUNTOS DE SERVICIO

Sucursales

Zona 4	6a. avenida y ruta 4 esquina 1-27 Zona 4, Mr. Bodeguitas Plaza, Local 7.
La Florida	Calzada San Juan 7-87, zona 19, colonia La Florida.
Villa Nueva	5ta. Ave 8-13 Zona 6 de Villa Nueva, Centro Comercial Galerias Catalina, local 18.
Antigua Guatemala	7a. Avenida Sur # 5.
Barillas	2a. Calle 1-48 zona 4 (contiguo de los microbuses que van a La Palestina).
Ciudad Pedro De Alvarado	Calle Principal, frente a Restaurante Los Cuernos, Sector Aduana .
Coatepeque	Centro Comercial San Bartolome local N0. 2.
Cobán	1a. Calle 4-39 zona 1.
Cuilapa	1a. Calle 2-00 zona 1, Comerciales La Casona.
Chimaltenango	1a. Calle 1-80 zona 1.
Chiquimula	10a. Avenida entre 4a. y 5a. Calle Zona 1, Centro Comercial La Molienda.
Chiquimulilla	1a. Avenida Zona 3, Barrio Santiago.
El Estor	6a. Avenida 3-45 Zona 1.
Escuintla	Plaza Palmeras, 2do. Nivel, Locales 51 y 52.
Esquipulas	7a. Calle 3-39 Zona 1.
Fray Bartolomé de Las Casas	Calle principal a la par de Ferretería El Obrero, Fray Bartolome de las Casas.
Guastatoya	Barrio El Calvario, frente a PNC, a un costado del Parque Central.
Huehuetenango	6a Avenida y 7a. calle zona 1, frente al parquecito de la rotonda al Boquerón.
Jalapa	1a. Calle 0-24 zona 2, Barrio La Esperanza.
Joyabaj	2a. Calle, Barrio La Libertad.
Jutiapa	5a. Calle 2-05, calzada 15 de Septiembre zona 3, a la par del Sanatorio del Dr. Vanegas.
La Democracia	Km. 328.5 Carretera Interamericana, aldea Camojá Grande, frente a Hotel Pobre Simón.
La Libertad	Barrio El Centro, frente al Parque Central, a un costado de la Iglesia Católica.
La Máquina	Calzada principal Centro 1, San José La Máquina, a un costado de Comercial la Economica.
La Tinta	Calle Principal, Barrio El Centro, frente a iglesia Nueva Vida.
Los Amates	Km. 200.5 Ruta al Atlántico, a la par de Agencia La Estrella, frente al C.C. de Los Amates.
Malacatán	3a. Avenida 5-50 zona 1.
Mataquescuintla	2a. Avenida 1-21 zona 3, cantón Calvario.
Mazatenango	Calle Prolongación 1-57 zona 2, Edificio San Bartolomé, 1er. Nivel, Locales 3 y 4.
Melchor De Mencos	Barrio El Centro, Calle Principal, a un costado del Juzgado de Paz.
Morales	Av. Simón Bolivar, Edificio Géminis, 2do. Nivel.
Moyuta	Barrio El Centro, calle principal a un costado de la Policia Nacional Civil.
Nebaj	5a. calle entre 5a. y 6a. Avenida zona 1, 2do. Nivel, a un costado del Parque Central.
Patulul	4a. Calle 2-45 Zona 1.
Playa Grande,	Calle hacia La Parroquia, a un costado de Motos Suzuki.
Poptún	5a. Calle 4-76 Zona 1, Locales 1 y 2.

Puerto Barrios	13 Calle entre 5a. y 6a. Avenida, Locales Leonel Cabral, frente a la gasolinera Texaco.
Quetzaltenango	21 Avenida 2-49 Zona 3.
Rabinal	1a. Calle 2-18 Zona 2.
Raxruhá	Calle Principal, entrada a Centro de Salud, Barrio Concepción.
Retalhuleu	1a. Calle y 5a. Avenida "A" Zona 5, Distrito Comercial y de Negocios La Trinidad, Local 23.
Río Dulce	Calle Cruce a San Felipe, Aldea Frontera, frente a Radio Río Dulce.
Salamá	7a. Avenida 6-46 Zona 1.
Sanarate	1a. Avenida 3-37 Zona 2.
San Andrés Sajcabajá	5a avenida 1-13 Zona 4, San Andrés Sajcabajá, Camino a Iglesia del Calvario.
San Cristóbal Verapaz	0 Calle 2-29 Zona 4, Calle Victoriano Narciso Chavarría.
San Juan Sacatepéquez	6a. Avenida 1-09 Zona 2.
San Luis	Barrio Vista Hermosa, Calle Principal, frente a Ferretería Phily, a un costado de RENAP, El Petén
San Marcos	7a. Avenida "A" 8-09 Zona 1.
San Pedro Carchá	7a. Avenida 1-60 Zona 1, Barrio Santiago.
Santa Cruz Del Quiché	2da. Ave 9-25 zona 1.
Santa Elena	6a. Avenida 3-68 Zona 1.
Sayaxché	Barrio El Centro, a un costado de la iglesia católica enfrente de helados Sarita.
Sololá	6a. Calle 6-69 Zona 2, Barrio El Calvario.
Tactic	3a. Calle 5-36 Zona 1, Barrio San Jacinto a dos cuadras del Parque Central.
Tecpán	1a. Calle 1-61 Zona 4.
Tejutla	2a. Avenida 5-16 Zona 2, arriba del Gimnasio Municipal.
Uspantán	5a. Calle 4-12 Zona 1, Locales 1,2,3.
Zacapa	Avenida Selma Alabama 5-40 Zona 1.
Soloma	2da. Avenida zona 1, San pedro Soloma.
Santa Lucía Contzumalguapa	5a. Avenida 6-111 Zona 1.
Jacaltenango	Canton pila, sobre la calle principal Juan Pablo Segundo
Dolores	Calzada Principal Barrio el Mirador Frente a Ferreteria Comercial El Norte, Dolores, Petén.
Puerto San Jose	Calle Principal, lote 126 C.C. Plaza Manantial Km. 103, Barrio la Arenera, Puerto San José, Escuintla
San Marcos	3ra. calle No. 190 zona 4, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
El Chal	Plaza El Manantial, calle principal, frente a Ferreteria Sandoval. Barrio San José, zona 1, El Chal, Petén.
Nueva Santa Rosa	C. C. Santa Rosa, avenida Teofilo Solares 9165 zona 1.
Momostenango	1 calle 148 zona 1, Momostenango.
Chichicastenango	Villa de Santo Tomás Chichicastenango, 3ª. avenida 354, zona central.
Tiquisate	Barrio El Centro, a un costado de la iglesia católica, enfrente de helados Sarita
Carretera al Salvador	Km. 14.5 Carretera a El Salvador, C.C. Gran Plaza, Puerta Parada, Santa Catarina Pinula, local 14.
Metronorte	Km. 5.4 Carretera al Atlántico zona 17 C.C. Metronorte Plaza Nor Oriente Local 223.
Quetzaltenango II	7 calle 5-73 zona 2, Quetzaltenango.
San Raymundo	1 avenida 4-33, San Raymundo.
San Juan Ostuncalco	5ta. calle, 3ra. Avenida 3-14 zona 1, San Juan Ostuncalco
Asuncion Mita	Zona 0 Barrio Central, Asuncion Mita
Amatitlán	5ta. calle 4-84. Barrios, Cantón San Juan Amatitlán

Oficinas

Santa María Cahabón	Barrio Santa María, a un costado del Parque Central, Santa María Cahabón, Alta Verapaz.
Livingston	Cabecera de Livingston, a un costado de la Escuela de Niñas, Livingston, Izabal.
Sacapulas	Barrio San Francisco, una cuadra antes de la estación de Bomberos Voluntarios, Sacapulas, El Quiché.
San Martín Jilotepeque	4ª Avenida 9-81 zona 1, C.C. Chitic, Barrio San Gaspar, San Martín Jilotepeque, Chimaltenango.
Senahú	Calle principal Barrio San Pedro, a un costado de la Ermita de San Pedro.
San Felipe	3ª Avenida 4-18 zona 1, frente a Policía Nacional Civil, San Felipe, Retalhuleu.
Gualán	Calle Principal, dos cuadras arriba de oficina de Litegua, Barrio Las Flores, Gualán, Zacapa.
Jocotán	Barrio el Cementerio a un costado de la Despensa Familiar de Jocotán Chiquimula.
San Fernando Chahal	Barrio el Centro Frente al Destacamento Militar, San Fernando Chahal.
Santiago Atitlán	Cantón Pachichaj, Santiago Atitlán a una cuadra del Parque Central.
Tierra Blanca	Calle que conduce al caserio La Soledad, frente de farmacia Tijax.
Chisec	Barrio El Centro, Calle Principal, a un costado de Ferretería La Fama, Chisec, Alta Verapaz.
Las Cruces, La Libertad	Calle principal, primer nivel a un costado de Distribuidora la Económica.
Quetzaltepeque	1ra. Calle 4-40 zona 1, Barrio el Centro.
Telemán	Calle principal, salida al Estor, a un costado de la Iglesia Mormona, frente a gasolinera San Antonio.

Asociación Solidarista Génesis -ASOGÉNESIS

En el 2016 se aprobó la creación de la Asociación Solidarista - ASOGÉNESIS con el objetivo de ampliar los beneficios a los colaboradores, impactando en sus familias, siendo su principal objetivo el fomento del ahorro.

ASOGÉNESIS apoya y asesora en el ordenamiento financiero, proporciona anticipos para satisfacer necesidades financieras de los colaboradores y procura generar beneficios económicos que anualmente aporten a sus ingresos.

Inició afiliaciones a partir de diciembre, alcanzando 168 socios. Para el año 2017 proyecta afiliar al 80% de colaboradores y brindarles beneficios:

- Cupones de descuentos con diferentes proveedores.
- Alianzas con restaurantes de consumo frecuente.
- Bazares presenciales y virtuales con precios de mayorista y facilidades de pago.
- Excursiones
- Jornadas de Salud

V. Contactos y Créditos

Derechos Reservados
2016 Fundación Génesis Empresarial

Contenido
Adela Sagastume de Rizzo, Gerente Desempeño Social y Relaciones Públicas
arizzo@genesisempresarial.com
(502) 2383-9022 (502) 5411-9200

Edición/ Concepto Gráfico / Diseño / Infografía
Diseño y Diagramación:
Dolores Sánchez, Gerencia de Mercadeo
Diseño de Portada y Contraportada, PUBLINAC

Corrección y Estilo
Cirsa López, Gerente de Cultura de Servicio
Evelyn Di Chiara, Directora Técnica de GDS

Fotografía
Javier Cárcamo, Gerencia de Mercadeo
Carlos Vásquez, Gerencia de Mercadeo

Impresión
LICECA

Contactos
Fundación Génesis Empresarial
Oficinas Centrales: 13 calle 5-51 zona 9, Ciudad de Guatemala, Guatemala, C. A.
PBX: (502) 2383-9000
Página web: www.genesisempresarial.org
e-mail: genesis@genesisempresarial.com

Servicio al Cliente
(502) 2383-9075
servicioalcliente@genesisempresarial.com

Índice GRI

La presente memoria abarca información del período entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2016. En ésta figuran los Contenidos Básicos de la Guía para la elaboración de memorias del GRI-G4. Se realizó un proceso de identificación y priorización de temas a ser reportados, validación (revisión y aprobación por la alta gerencia de la Institución y el Consejo Directivo) de su importancia, tanto para la Fundación como para los grupos de interés.

Contenidos básicos generales
Estrategia y Análisis G4 1-2
Perfil de la organización G4 3-16
Aspectos materiales y cobertura G4 17-20
Participación de los grupos de interés G4 24-27
Perfil de la memoria G4 28-33
Gobierno G4 34-55

Contenidos básicos específicos
Indicadores Económicos G4 EC1-EC9
Indicadores Sociales G4 LA1-PR9

Valores de la Fundación

"Creemos en el desarrollo de las familias
y de la comunidad"

FUNDACIÓN

génesis

EMPRESARIAL

Creemos en ti

Llámanos gratis 1-801-81- 27337
(CREER)

Oficinas Centrales
13 calle 5-51 zona 9, Guatemala C.A.