

CASO DE ESTUDIO: CAJA AREQUIPA

Análisis del CAME

RESULTADOS (CORREGIR - AFRONTAR - MANTENER - EXPLORAR)

		ANALISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	EFO1 Utilizar la descentralización y la infraestructura logística regional para gestionar directamente convenios con programas estatales de inclusión financiera, facilitando créditos y servicios en zonas rurales y de bajo acceso bancario.	EFA1 Fortalecer la marca institucional a través de innovación digital controlada, invirtiendo en plataformas tecnológicas y alianzas con startups fintech, aprovechando la solidez financiera y liderazgo para competir frente a la banca digital.
		EFO2 Crear un programa integral de apoyo a la formalización de microempresas, aprovechando la vocación de servicio y el compromiso del personal para brindar capacitación, asesoría y acompañamiento a nuevos emprendedores.	EFA2 Aprovechar la descentralización y logística regional para desarrollar programas permanentes de educación financiera, reduciendo la desinformación y mejorando la inclusión en comunidades rurales.
		EFO3 Impulsar la transformación digital de los servicios financieros, aprovechando el prestigio y la solidez institucional para captar nuevos usuarios digitales y fortalecer el liderazgo nacional en microfinanzas tecnológicas.	EFA3 Integrar los sistemas de evaluación crediticia con billeteras digitales, convirtiendo la amenaza en una oportunidad, para captar usuarios y ofrecer microcréditos ágiles desde plataformas móviles.
		EFO4 Consolidar el liderazgo regional mediante la replicación del modelo crediticio estandarizado en otras regiones del país, promoviendo la eficiencia y buenas prácticas institucionales como ejemplo nacional.	EFA4 Capacitar al personal para ofrecer servicios financieros diversificados, orientando a clientes hacia nuevas actividades económicas sostenibles y reduciendo la vulnerabilidad ante sectores inestables.
		EFO5 Desarrollar una línea de créditos sostenibles, usando la red logística para monitorear el impacto ambiental de proyectos y la eficiencia operativa para financiar iniciativas ecoamigables.	EFA5 Reinvertir parte de la rentabilidad operativa en la modernización tecnológica de agencias y automatización de procesos, garantizando sostenibilidad operativa sin aumentar costos excesivamente.
		EFO6 Implementar un sistema digital de transparencia crediticia, mostrando tasas y condiciones estandarizadas a nivel nacional, respaldadas por la solidez y la supervisión de la SBS.	EFA6 Reforzar la presencia territorial mediante programas de fidelización y servicios diferenciados (educativos, ambientales o sociales), apalancando la fortaleza financiera para mantener la preferencia del público regional.
		EFO7 Implementar un sistema digital de transparencia crediticia, mostrando tasas y condiciones estandarizadas a nivel nacional, respaldadas por la solidez y la supervisión de la SBS.	EFA7 Desarrollar una estructura financiera interna más autónoma y diversificada, que reduzca el impacto de regulaciones internacionales, aprovechando la capacidad regional para adaptarse con rapidez.
		EFO8 Fortalecer los programas de educación financiera y formación social, utilizando el prestigio institucional y el compromiso social para mejorar la percepción pública y fidelizar clientes.	EFA8 Implementar un modelo de control de riesgos avanzado basado en su experiencia y reconocimiento, garantizando el cumplimiento normativo y fortaleciendo la confianza de los clientes y reguladores.
		EFO9 Consolidar el liderazgo nacional mediante la creación de polos financieros regionales, que operen con autonomía supervisada y refuerzen la presencia institucional en todo el país.	EFA9 Desarrollar programas itinerantes de educación financiera y asesoría personalizada en comunidades rurales del sur, mitigando la falta de conocimiento financiero y aumentando la inclusión formal.
		EFO10 Fomentar la innovación interna y la cultura digital, capacitando al personal para ofrecer nuevos productos y servicios financieros en línea, alineados con la expansión de la economía digital.	EFA10 Implementar un plan interno de innovación continua, donde los empleados participen en la mejora de procesos y adopción tecnológica, reduciendo costos y fortaleciendo la cultura digital interna.
ANALISIS INTERNO	DEBILIDADES	EDO1 Implementar un plan integral de capacitación tecnológica y digitalización de procesos, aprovechando la expansión de la banca móvil y el entorno digital nacional para modernizar la atención al cliente y reducir la dependencia de tareas manuales.	EDA1 Implementar un proceso continuo de revisión y actualización de políticas internas, incluyendo la participación de personal joven y experimentado, para asegurar cumplimiento normativo y adaptación a las nuevas exigencias de la SBS.
		EDO2 Actualizar las políticas internas incorporando criterios de transparencia, inclusión y equidad financiera, alineadas con los programas estatales y exigencias del mercado, fortaleciendo la confianza institucional.	EDA2 Digitalizar procesos administrativos y crediticios, eliminando trámites innecesarios, para agilizar los servicios y competir eficazmente frente a fintechs y banca digital.
		EDO3 Reducir la burocracia mediante la implementación de sistemas de firma digital y automatización documental, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.	EDA3 Desarrollar un plan integral de modernización tecnológica, que incluya capacitación en ciberseguridad, herramientas TI y actualización de sistemas, reduciendo riesgos de ataques informáticos y obsolescencia.
		EDO4 Potenciar los programas educativos y de formalización con una investigación de campo continua, permitiendo adaptar los productos financieros a las necesidades reales de los microempresarios rurales.	EDA4 Implementar un programa de diagnóstico territorial que combine investigación de mercado con educación financiera comunitaria, identificando las verdaderas necesidades del cliente rural y adaptando los productos financieros.
		EDO5 Implementar un programa de mentoría intergeneracional y liderazgo digital, donde el personal joven comparta habilidades tecnológicas y el personal experimentado transfiera conocimiento operativo y ético institucional.	EDA5 Reducir la dependencia de terceros mediante alianzas logísticas propias o compartidas con instituciones financieras regionales, fortaleciendo la autonomía operativa y competitiva frente a otras cajas.
		EDO6 Desarrollar una estrategia de ciberseguridad proactiva, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y los protocolos de seguridad para proteger las operaciones digitales y mantener la confianza del cliente.	EDA6 Diseñar un sistema de incentivos y reconocimiento basado en productividad e innovación, motivando a los equipos internos para retener talento y contrarrestar la fuga de empleados hacia bancos digitales.
		EDO7 Aprovechar los fondos de programas estatales para modernizar la logística con medios propios o sostenibles, reduciendo la dependencia de terceros y reforzando el compromiso ambiental.	EDA7 Reformular las políticas internas para integrar pagos y cobros a través de billeteras digitales, apoyando la capacitación del personal en el uso de estas plataformas para adaptarse al nuevo entorno financiero.
		EDO8 Diseñar un plan de incentivos basado en desempeño y aportes a la innovación, reforzando la motivación interna y la cultura de excelencia, aprovechando su liderazgo regional como marco de competitividad.	EDA8 Ejecutar un plan de automatización progresiva en agencias rurales, sustituyendo procesos manuales por soluciones tecnológicas básicas (tablets, terminales móviles, sistemas en la nube) que mejoren la eficiencia operativa.
		EDO9 Digitalizar los procesos operativos en agencias rurales mediante la implementación de firmas electrónicas y herramientas móviles, reduciendo tiempos de atención y errores operativos.	EDA9 Implementar un sistema avanzado de ciberseguridad y monitoreo 24/7, garantizando confianza frente a la competencia digital y protegiendo los datos de los usuarios.
		EDO10 Crear un observatorio digital de comportamiento financiero rural, combinando análisis de datos con capacitación tecnológica para personal que atiende zonas rurales, logrando decisiones más informadas.	EDA10 Rediseñar la estructura de incentivos para premiar la captación de clientes en sectores emergentes o no tradicionales, promoviendo una diversificación que reduzca la exposición a sectores vulnerables.

