

CASO DE ESTUDIO: CAJA AREQUIPA

Análisis del CAME

DEBILIDADES - OPORTUNIDADES

DEBILIDADES		OPORTUNIDADES		COD		ESTRATEGIAS	
D1	Falta de renovación periódica de políticas internas	O1	Programas estatales de inclusión financiera (Fondo MYPE, Reactiva Perú).	EDO1	D6+D4+O8+O10	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.	
D2	Burocracia interna en procesos administrativos	O2	Programas de incentivo a la formalización empresarial.	EDO2	D1+O6+O1	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.	
D3	Escasa investigación de mercado en zonas rurales	O3	Programas educativos de Caja Arequipa fortalecen su imagen social.	EDO3	D2+O9+O10	Reducir la burocracia mediante la implementación de sistemas de firma digital y automatización documental, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.	
D4	Dependencia de procesos manuales en agencias rurales	O4	Evaluación del impacto ambiental de proyectos crediticios.	EDO4	D3+O3+O2	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.	
D5	Dependencia de terceros para transporte interprovincial	O5	Inclusión del enfoque ambiental en su plan estratégico.	EDO5	D8+O7+O8	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.	
D6	Escasa capacitación en nuevas herramientas TI	O6	Transparencia en publicación de tasas y comisiones	EDO6	D7+O8	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.	
D7	Vulnerabilidad frente a ataques informáticos externos	O7	Liderazgo regional y nacional	EDO7	D5+O1+O5	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.	
D8	Brecha generacional entre personal antiguo y nuevo	O8	Expansión de la banca digital y móvil.	EDO8	D9+O7	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.	
D9	Falta de incentivos económicos diferenciados	O9	Adopción de firmas digitales en contratos financieros.	EDO9	D4+O9	Digitalizar los procesos operativos en agencias rurales mediante la implementación de firmas electrónicas y herramientas móviles, reduciendo tiempos de atención y errores operativos.	
		O10	Crecimiento de la economía digital y de servicios.	EDO10	D3+D6+O8	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.	

