



# Innovación financiera, inclusión social y compromiso con su gente

Descubre cómo la microfinanciera cusqueña lidera el sector financiero con modelos innovadores, promueve la inclusión financiera y se destaca en responsabilidad social, consolidando así su posición como referente en el mercado.

## Objetivos centrales

Se centrará en 3 modelos de negocio: créditos tradicionales, tarjetas de crédito y créditos digitales. Tiene como meta una presencia nacional.

**Págs. 3-4**

## Cambio estratégico

Transformó su identidad corporativa para expandirse y diversificar la base de clientes. Ampliará su alcance y captará nuevos segmentos de mercado.

**Págs. 5-6**

## Identidad cultural

Programa Embajadores Runasimi mejorará la experiencia de los clientes que se comunican en quechua, con un servicio de calidad en su propio idioma.

**Págs. 18-19**





# 35 Años de Éxito: Caja Cusco celebra su trayectoria con una identidad renovada

**Con una identidad corporativa renovada y nuevos enfoques, Caja Cusco mira hacia adelante con compromiso hacia sus clientes y la comunidad cusqueña.**

Es un placer dirigirme a todos los lectores de Microfinanzas para saludarles en nombre del Directorio de Caja Cusco, institución que tengo el honor de presidir desde el mes de abril. Aprovecho esta oportunidad para transmitirles el saludo del Presidente de la Junta General de Accionistas, Gral. PNP (R) Luis Beltrán Pantoja Calvo, así como de cada uno de los miembros del Consejo Provincial del Cusco, mis colegas directores, la Gerencia Mancomunada y los más de 3,600 colaboradores de Caja Cusco en más de 20 regiones del país.

Es gratificante presentarles este suplemento que tiene como objetivo resaltar algunas de las actividades que se han llevado a cabo en el último trimestre y que consideramos de gran trascendencia e importancia para nuestra institución.

En lo personal, quiero agradecer a mis colegas directores quienes me han otorgado la confianza y el reto de presidir una institución que consideramos el emprendimiento social y económico más exitoso de los cusqueños contemporáneos. Asumo esta responsabilidad con mucho cariño hacia nuestra Caja, institución en la que he trabajado durante más de 20 años.

Durante este trimestre, hemos celebrado 35 años de vida institucional y se ha entregado a la Municipalidad de Cusco más de 21 millones de soles, correspondientes a las utilidades del ejercicio 2022 para la ejecución de obras en beneficio de los cusqueños.

En los últimos meses, adoptamos una nueva identidad corporativa que nos permitirá destacar y expandirnos hacia nuevos mercados en todas las regiones del país. Asimismo, esta identidad rinde homenaje a nuestro pasado milenar, a las historias de éxito y superación de nuestros clientes, y nos conecta, a través de nuestro trabajo actual, con un futuro mejor para todos los peruanos.

Incorporamos dos nuevos enfoques en nuestra cultura organizacional: innovar en modelos de negocios y productos sostenibles, así como en servicios centrados en el cliente y su experiencia, con el fin de aumentar el valor de nuestros productos.

Estos enfoques deben siempre ir acompañados de un servicio de alta calidad, basado en el respeto, la calidez y la atención humana.

El buen servicio al cliente debe ser reflejo de nuestra cultura organizacional. Por lo tanto, para brindar una experiencia aún mejor a nuestros clientes, debemos redoblar nuestros esfuerzos y proporcionar a nuestros colaboradores una experiencia de trabajo de calidad con estándares internacionales, promoviendo la meritocracia e igualdad de oportunidades de crecimiento. Así, todos nuestros colaboradores podrán alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como personal.

Además, tuvimos una participación activa en las fiestas de Cusco, demostrando nuestro compromiso con la ciudad y la Junta General de Accionistas. Contribuimos a la reactivación de la economía local y auspiciamos la organización de las festividades.

En Caja Cusco, creemos que los sueños pueden hacerse realidad con esfuerzo y dedicación. Por eso, trabajamos incansablemente junto a los emprendedores del Perú para seguir tejiendo historias de éxito y crecimiento. Los invitamos a conocer los sueños cumplidos en estos meses que nos acercan cada vez más a nuestros objetivos organizacionales en pro de la inclusión, la descentralización financiera y el desarrollo del Perú.



**Con una nueva identidad corporativa, Caja Cusco busca marcar la diferencia y expandirse a nuevos mercados, manteniendo fuertes lazos con su pasado y las historias de éxito de sus clientes, afirmó Raúl Velazco Huayhua, presidente de Directorio de Caja Cusco.**





## Apuesta por la innovación financiera

# Nuevos modelos de negocio y créditos sostenibles

**Caja Cusco se centrará este año en 3 modelos de negocio: créditos tradicionales, tarjetas de crédito y créditos digitales. Uno de los objetivos clave para este año es lograr una presencia nacional, abarcando todos los departamentos del país.**

Caja Cusco, una de las instituciones financieras más importantes del Perú, se encuentra enfocada en alcanzar 3 objetivos centrales para este año 2023, afirmó su gerente central de Negocios, Walter Rojas Echevarría.

Estos objetivos se centran en la implementación de nuevos modelos de negocio, como la emisión de tarjetas de crédito y los créditos digitales, así como en la expansión a nivel nacional y la promoción de proyectos sostenibles en la zona rural. Además, está implementando la estrategia crediticia para impulsar la reactivación económica en la región.

### Diversificación

Caja Cusco, que anteriormente se centraba en el modelo tradicional de otorgamiento de créditos a través de la micro y pequeña empresa (MYPE) de consumo, ha iniciado un nuevo enfoque empresarial en el año 2023.

Según Rojas, el primer modelo de negocio implementado ha sido la emisión de tarjetas de crédito, convirtiéndose en la primera Caja Municipal en obtener autorización para ofrecer este servicio en el país. Tras un piloto en agosto del año pasado, la emisión de tarjetas de crédito se ha puesto en producción a nivel nacional en las 127 agencias de la entidad.

En cuanto a los créditos digitales, Caja Cusco ha implementado una modalidad 100% digital, permitiendo que los clientes realicen todos los trámites a través de canales electrónicos, incluyendo el desembolso de los préstamos mediante una aplicación móvil. La difusión de estos 3 modelos de negocio (créditos tradicionales, tarjetas de crédito y créditos digitales) constituye el primer objetivo de la entidad para este año.

### Tarjetas de crédito

En cuanto a la emisión de tarjetas de crédito, la Caja Cusco ha mostrado prudencia y cautela al momento de ofrecer este producto financiero. Rojas destacó que se ha comenzado con una fase inicial dirigida a los clientes, tanto existentes como nuevos, que no presenten riesgos de sobreendeudamiento y que cuenten con el conocimiento necesario para utilizar adecuadamente una tarjeta de crédito.

A la fecha, la entidad ha emitido cerca de 4.000 tarjetas de crédito y se espera llegar a las 10.000 tarjetas para finales del 2023. El monto promedio de los créditos otorgados hasta el momento no supera los S/20.000, evidenciando la prudencia en la oferta de crédito.

“Estamos siendo cuidadosos al colocar las tarjetas. Hemos empezado en esta primera fase con nuestros clientes que tienen un historial crediticio positivo con nosotros, que no tengan sobreendeudamiento y que tengan conocimiento sobre el uso adecuado para sus finanzas de una tarjeta de crédito”, precisó Rojas.

Aproximadamente, se ha colocado un total de S/80 millones, pero el uso efectivo de la línea de crédito alcanza aproximadamente S/50 millones.

La meta de la Caja Cusco es que el uso de la línea de crédito sea menos del 60% del total, buscando una activa participación de los beneficiarios.

### Expansión

Uno de los objetivos clave para este año es lograr una presencia nacional, abarcando todos los departamentos del país. Caja Cusco ha comenzado a operar en el noroeste y el norte, en lugares como Piura, Chiclayo, Trujillo, Cajamarca y Chachapoyas.

La intención es cubrir casi toda la región norte para septiembre y consolidar así su presencia a nivel nacional. Este enfoque estratégico permitirá fortalecer la marca y buscar diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo. “Queremos cerrar el año teniendo presencia y cobertura nacional, esto nos va a permitir fortalecer la marca”, añadió Rojas.

### Créditos sostenibles

El tercer objetivo de la Caja Cusco se enfoca en los créditos destinados a proyectos sostenibles en la zona rural. Con una ubicación privilegiada en la región centro del país, la entidad busca financiar proyectos rurales, no solo agropecuarios, sino también a la MYPE rural.

Para ello, han desarrollado la tecnología crediticia denominada “MYPE Rural”, la cual ofrece asesoría adicional a los clientes, promoviendo un manejo más

tecnificado y sostenible en aspectos como el consumo de agua y el uso de insecticidas, con el fin de mejorar la calidad y la producción ecológica.

Caja Cusco se ha enfocado en la zona rural, acercándose directamente a las comunidades y realizando las evaluaciones de campo. Este enfoque diferencial permite una respuesta ágil hacia los clientes, quienes solo deben acudir a la agencia para desembolsar los fondos.

Además, la microfinanciera ofrece una tasa de interés competitiva del 22% en promedio, similar a la que se ofrece en la zona urbana, a pesar de los mayores riesgos asociados con los créditos rurales.

En el mediano plazo, la microfinanciera busca extender esta oferta crediticia a la mayor cantidad posible de agencias a nivel nacional, con el objetivo de fomentar la inclusión financiera y apoyar el desarrollo sostenible de las zonas rurales del país.

“Caja Cusco otorga créditos rurales en aproximadamente 30 agencias, y ha colocado más de S/100 millones, con un ticket promedio de S/8.000. Más del 50% de estos créditos han sido destinados a mujeres emprendedoras, y el 70% de los beneficiarios han obtenido un crédito por primera vez, lo que resalta el compromiso de Caja Cusco con la inclusión financiera y el desarrollo de la zona rural”, indicó.

En un mediano plazo, Caja Cusco espera ofrecer estos créditos en la mayor cantidad de sus agencias a nivel nacional, manifestó Rojas.

### Reactivación

La macrorregión sur del país fue golpeada por la crisis social y política a principios de este año, lo cual afectó gravemente a numerosos negocios, especialmente en Puno y Juliaca, que han estado cerrados durante más de 45 días.

Estas situaciones han impactado principalmente en la actividad turística, una de las más importantes fuentes de ingresos de la región. Ante esta situación, Caja Cusco ha desarrollado productos financieros con periodos de gracia, plazos y tasas de interés adecuados para ayudar a los microempresarios a reflotar sus negocios.

“Se han ofrecido facilidades de reprogramación de créditos a aquellos clientes que presentaban dificultades en su gestión debido a la disminución de ventas. Además, se han llevado a cabo campañas para ofrecer periodos de gracia de 2 a 3 meses, brindando capital de trabajo para impulsar la reactivación económica en la región”, señaló.

Durante el primer semestre de este año, Caja Cusco

ha desembolsado más de S/500 millones para la reactivación de negocios vinculados al sector turismo, con un ticket promedio de S/12.000.

Estos créditos no se limitan únicamente al sector turismo, sino que también abarcan actividades relacionadas, evidenciando el compromiso de la entidad con la reactivación económica y la generación de empleo en la región.

En conclusión, Caja Cusco se ha propuesto alcanzar 3 objetivos centrales para este año: diversificar sus modelos de negocio, expandirse a nivel nacional y promover el desarrollo sostenible en la zona rural, además de brindar apoyo a los negocios afectados por la crisis social y política en la macrorregión sur. Con estas estrategias, la microfinanciera busca fortalecer su posición en el mercado financiero y contribuir a la reactivación económica en el país.



Descubre nuestra nueva  
**Tarjeta de Crédito**

La **primera tarjeta** del sistema de Cajas Municipales que te ayuda a **impulsar tu negocio.**



Caja Cusco ha iniciado un nuevo enfoque empresarial en el año 2023, luego de haberse centrado en el modelo tradicional de otorgamiento de créditos a la Mype y de consumo, dijo Walter Rojas Echevarría, Gerente Central de Negocios.



# Transformamos nuestra identidad corporativa para expandirnos y diversificar la base de clientes

**El cambio estratégico permite a Caja Cusco ampliar su alcance y captar nuevos segmentos de mercado, fortaleciendo su posición competitiva. Una identidad corporativa mejorada puede generar un vínculo emocional y una mayor conexión de los clientes con la marca.**

La creación de la nueva identidad corporativa de Caja Cusco ha sido un proceso estratégico que busca fortalecer la posición de la empresa en el mercado financiero y mejorar su competitividad. Los principales motivos detrás de este cambio se relacionan con la necesidad de diferenciarse de la competencia, ampliar su alcance y atraer nuevos segmentos de mercado.

La identidad corporativa de una empresa es fundamental para su estrategia y competitividad, ya que refleja su valor, credibilidad y singularidad de marca. En el caso de Caja Cusco, esta necesidad se hizo más evidente debido al crecimiento de clientes y a su ingreso a nuevos mercados en el norte y oriente del país, alcanzando una cobertura de más de 20 regiones del Perú.

En un mercado donde la mayoría de las Cajas Municipales comparten similitudes en el uso de logotipos y colores, era necesario que Caja Cusco se identificara por una característica diferencial. Esta nueva identidad está caracterizada por una figura familiar para los peruanos: la chakana o cruz andina, que representa a la constelación de la Cruz del Sur, la constelación mayor de los andes, que sintetiza la cosmovisión andina para muchos de los pueblos de los andes centrales de Sudamérica y representa a la deidad Wiraqocha, gran ordenador del universo.

Este poderoso símbolo ha sido inmortalizado en casi todos los testimonios de las culturas de Sudamérica, particularmente en Colombia, Bolivia y Perú, donde recientemente se ha descubierto una, tallada en un muro de piedras y adobe, muy conservada en el valle de Chancay, que dataría de hace 4,000 años, y sería la más antigua hallada en todo el continente.

En torno a este icono central, se encuentran diferentes figuras y formas que podemos reconocer de los fabulosos textiles de origen paracas e inca. Textiles en los que los antiguos peruanos plasmaban lo más impresionante de sus tiempos, narrando historias de gran júbilo, épicas batallas y desgarradoras tragedias de las que fueron testigos.

“Los pueblos, las personas y las instituciones son el resultado de la confluencia de sus sueños. Cuando estos sueños se materializan, se registran en un tocapu, en una manta, en un tejido. Debemos comprender que nuestras historias se entrelazan y forman un hermoso manto a lo largo de nuestras vidas”, declaró Raul Velazco Huayhua, presidente del Directorio de Caja Cusco.

Por ello esta nueva serie de símbolos que constituyen la nueva identidad corporativa de Caja Cusco, son en primer lugar un homenaje a nuestro pasado, al pasado de los peruanos y a su habilidad para alcanzar altos estándares de calidad de vida, conocimiento y desarrollo en nuestra agreste geografía, con amplia capacidad y de manera sostenible.

“A su vez, se percibe como un puente en el tiempo, que nos compromete con el arduo trabajo de llevar a nuestro país a un futuro mejor para todos los peruanos. Presente en el que, apoyados en el brazo financiero que es Caja Cusco, los emprendedores peruanos puedan alcanzar y cumplir sus sueños y plasmar también sus historias de sueños cumplidos, de objetivos logrados”

## Beneficios

Una identidad corporativa sólida y bien desarrollada ayuda a que una empresa se destaque entre la competencia y sea fácilmente reconocible para los clientes.

Esto se logra a través de un logotipo más atractivo, una imagen de marca coherente y una comunicación visual efectiva, lo que contribuye a un mayor reconocimiento y recordación de la marca.

Además, la nueva identidad corporativa de la Caja ha permitido diferenciarla en el mercado financiero. Al definir y comunicar claramente los valores, la personalidad y la propuesta única de la empresa, se ha establecido una imagen distintiva en el mercado. Esta diferenciación ha generado preferencia por parte de los clientes y una ventaja competitiva para Caja Cusco.

“Otro beneficio importante en el que estamos enfocados es el aumento de la confianza y la credibilidad. Una identidad corporativa sólida y bien ejecutada transmite profesionalismo, confianza y credibilidad, solidez financiera, transparencia y confiabilidad, influenciando la elección de los clientes al seleccionar una institución financiera. Cuando los elementos visuales, los mensajes y las acciones de una empresa son coherentes y reflejan sus valores y calidad, los clientes y los stakeholders tienden a confiar más en la empresa y en sus productos o servicios”, señaló Gustavo Villaverde, Gerente de Administración de Caja Cusco.

Una imagen de marca atractiva y una cultura corporativa bien definida pueden ser factores clave para atraer y retener empleados comprometidos, lo que a su vez contribuye al éxito y crecimiento de la organización.

## Estrategia comunicacional

Caja Cusco también ha implementado medidas para asegurar una transición exitosa a la nueva identidad corporativa. En primer lugar, se ha llevado a cabo una comunicación interna efectiva para asegurar que los empleados comprendan los fundamentos y conceptos de la nueva identidad.

Se han realizado sesiones de capacitación y talleres para transmitir la visión y los valores de la empresa, y se ha fomentado la participación y el compromiso de los empleados.

Asimismo, se viene desarrollando una estrategia de comunicación externa integral para presentar la nueva identidad corporativa a los clientes, proveedores y otros stakeholders relevantes.

Para garantizar una transición exitosa, Caja Cusco ha realizado un seguimiento y adaptación continuos. Monitorear y evaluar la recepción de la nueva identidad corporativa por parte de los clientes y stakeholders, escuchar los comentarios y realizar ajustes y mejoras cuando sea necesario ha sido clave.



**Al crear una imagen de marca única y distintiva, Caja Cusco ha logrado captar la atención de los clientes y destacar entre otras instituciones financieras.**





# Histórico acuerdo de inclusión financiera sellado en el SIM Cusco 2023

**Representantes de importantes instituciones financieras como la FEPCMAC, ASBANC, ASOMIF y FENACREP, firmaron un compromiso histórico para promover la inclusión financiera en el Perú, sentando las bases para un sistema más accesible y equitativo.**

El Seminario Internacional de Microfinanzas (SIM), llevado a cabo en la ciudad de Cusco del 7 al 9 de junio, concluyó con éxito, dejando como resultado un valioso intercambio de experiencias financieras y un firme compromiso por lograr la inclusión financiera en el país.

Bajo el título “Innovación, Tecnología y Sostenibilidad”, el SIM Cusco 2023 fue organizado por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) y la Caja Cusco, que tuvo el honor de ser el anfitrión por segunda vez de este importante evento en el marco de su 35 aniversario.

Durante 3 días intensos, más de mil participantes, entre autoridades, funcionarios y representantes de las 11 Cajas Municipales, se reunieron en la sede de la Av. Huáscar de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco para compartir experiencias, abordar problemáticas del sistema financiero y buscar soluciones para alcanzar la ansiada inclusión financiera en el país.

El evento superó las expectativas de asistencia, ya que se esperaba la presencia de entre 600 y 700 personas, pero se contabilizaron casi 800 participantes en un auditorio abarrotado. Este éxito refleja el creciente interés y compromiso de las entidades financieras y los actores del sector por promover la inclusión financiera en el Perú.

## Participación

El seminario contó con una destacada participación de ponentes y panelistas, cerca de 50 en total, quienes aportaron su experiencia y conocimiento en temas clave como tecnologías, innovación y sostenibilidad. Las discusiones generadas durante el evento dieron lugar a nuevas ideas y enfoques para abordar los desafíos presentes en el mercado financiero.

El SIM Cusco 2023 se convirtió en un evento trascendental para la ciudad, al celebrarse durante el mes jubilar y coincidir con la festividad del Corpus Christi. La presencia de numerosos visitantes en la ciudad añadió un ambiente festivo y enriquecedor al seminario, consolidándolo como un evento exitoso y auspicioso para Cusco.

Raúl Velazco Huayhua, presidente del Directorio de la Caja Cusco, expresó su satisfacción por la presencia de destacados profesionales del mundo de las microfinanzas y resaltó la importancia de abordar temas relevantes como tecnologías, innovación y

sostenibilidad para enfrentar la actual coyuntura de crisis y el alto índice de pobreza.

## Hito histórico

Uno de los momentos más destacados del SIM Cusco 2023 fue la firma de un Acuerdo de Inclusión Financiera. En el tercer día del SIM Cusco 2023, se llevó a cabo un acontecimiento histórico que marcará un hito en el sector financiero peruano.

Los representantes de la FEPCMAC, junto con destacados líderes de instituciones como la Asociación de Bancos (ASBANC), la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF) y la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), firmaron un trascendental Acuerdo de Inclusión Financiera que implica la suma de esfuerzos y acciones concretas para promover la inclusión financiera en el país.

El acuerdo fue rubricado por los presidentes de directorio y gerentes generales de las mencionadas instituciones, quienes reconocieron la importancia de trabajar juntos para lograr una mayor inclusión financiera en el Perú.

Este acuerdo histórico demuestra la voluntad de colaboración entre diferentes actores del sector financiero, con el objetivo común de brindar

oportunidades a aquellos sectores de la población que han sido tradicionalmente excluidos del sistema financiero. Gustavo Villaverde Martínez, gerente de Administración de Caja Cusco, destacó la importancia de este acuerdo durante una entrevista posterior a la clausura del SIM Cusco 2023.

Señaló que Caja Cusco ha avanzado en la firma de un convenio con ASBANC para la capacitación de emprendedores y profesionales docentes, con el fin de promover la educación financiera a nivel nacional. Esta iniciativa demuestra el compromiso de Caja Cusco en su objetivo de impulsar la inclusión financiera.

## Alianza con World Vision

Además, mencionó una reunión importante con la ONG World Vision, en la que se analizó la posibilidad de incluir a poblaciones migrantes dentro de Caja Cusco como organización.

Esta medida permitiría brindar créditos y cuentas de ahorro de mayor alcance para la población migrante, lo cual refleja las políticas de inclusión de la empresa.

Estas acciones muestran el progreso que se ha logrado en un corto período de tiempo, ya que Caja Cusco ha estado llevando a cabo actividades relacionadas con la inclusión financiera desde hace algún tiempo.



El acuerdo de inclusión financiera firmado durante el SIM Cusco 2023 marca un importante paso hacia adelante en el camino hacia una mayor inclusión financiera en el Perú.

“La colaboración entre diferentes instituciones financieras es fundamental para alcanzar este objetivo,

y las acciones concretas que se llevarán a cabo como resultado de este acuerdo beneficiarán a miles de peruanos que han estado excluidos del sistema financiero tradicional. Con un enfoque en la capacitación y la expansión de servicios financieros, se espera que este acuerdo genere un impacto positivo en el desarrollo económico y social del país”, comentó Villaverde.

El SIM Cusco 2023 ha dejado un legado significativo en la búsqueda de la inclusión financiera en el Perú. A través de la colaboración entre entidades financieras y organismos clave, se han sentado las bases para seguir trabajando hacia un sistema financiero más accesible e inclusivo, impulsando el desarrollo económico y social en todo el país.



En el incomparable marco del Qorikancha, recintos sagrado del Sol de los incas, el Directorio y la Gerencia Mancomunada de Caja Cusco ofrecieron el tradicional cóctel de bienvenida, una espectacular velada propicia para estrechar los lazos entre los participantes.







¡Mes jubilar en Cusco!

# Caja Cusco renueva su compromiso con el Cusco en su mes jubilar contribuyendo a la reactivación económica.

## Caja Cusco fue auspiciador de las Fiestas del Cusco.

Con el objetivo de contribuir a la reactivación económica y de rendir homenaje a la ciudad imperial, cuyo nombre lleva con orgullo, Caja Cusco tuvo una destacada y activa participación durante el mes jubilar de la ciudad del Cusco, asumiendo su rol de principal auspiciador de sus fiestas, evidenciando así su compromiso con su Junta General de Accionistas y con el bienestar de la ciudad a la que ésta representa.

Caja Cusco impulsa las Fiestas del Cusco, mediante el convenio de cooperación que celebra anualmente con la Empresa Municipal de Festejos del Cusco, EMUFEC, encargada de la organización de las mismas.

Así, Caja Cusco es auspiciadora y participante de una serie de actividades culturales, entre las que destacan la celebración del Inti Raymi, la Noche de Luces y Sonido, el Desfile Institucional y el Corpus Chirsti, para entretenimiento del turismo local, nacional e internacional y el fortalecimiento de nuestra cultura.

### **Festividad del Corpus Christi y Festival Gastronómico del Chiriuchu**

La festividad del Corpus Christi, fiesta religiosa que el Cusco celebra con especial devoción hace más de 450 años, fue el escenario del Seminario Internacional de Microfinanzas, donde Caja Cusco recibió a más de 1,000 destacadas personalidades del sistema microfinanciero, contribuyendo así a la difusión del patrimonio y a la reactivación del turismo.

Esta masiva celebración conlleva el deguste del típico plato del Chiriuchu, expendido por más de 300 mujeres emprendedoras que, con el financiamiento y soporte de Caja Cusco, contribuyen a la reactivación de la economía local y a darle continuidad a una tradición milenaria, cada vez de manera más sostenible.

### **Desfile Institucional por Fiestas del Cusco**

Constituye el saludo de la sociedad civil cusqueña organizada a la ciudad. Instituciones públicas y privadas organizan su participación y con poncho tradicional y sombrero son parte de un desfile que puede durar más

de 10 horas. El Directorio de Caja Cusco, acompañado de dos delegaciones de colaboradores, músicos y una vistosa danza, rindió su homenaje al Cusco, alcanzando el saludo de más de 3,600 colaboradores de todo el Perú a los integrantes de su Junta General de Accionistas quienes presiden el atrio del evento.





El mes jubilar de Cusco es una ocasión única para sumergirse en la historia, la música, la danza y la alegría de esta tierra milenaria.





## Ranking Merco Talento 2023

# Caja Cusco apuesta por el desarrollo del talento humano y escala 6 posiciones

Mediante la implementación de estrategias centradas en el desarrollo y bienestar de su equipo, Caja Cusco alcanza una notable posición en el ranking de Merco Talento, evidenciando su compromiso con la gestión del capital humano, afirmó Gustavo Villaverde Martínez, gerente central de Administración de Caja Cusco.

Caja Cusco ha logrado un avance significativo en el ranking de Merco Talento 2023, escalando 6 posiciones y asegurando su lugar en el top 10 del sector bancario.

Este logro se atribuye a una serie de estrategias y acciones implementadas por la empresa, con el objetivo de mejorar su marca empleadora y fortalecer la gestión del capital humano.

Desde el año 2022, Caja Cusco ha estado ejecutando iniciativas enfocadas en mejorar su marca empleadora.

A través de la Gerencia de Gestión Humana, se implementó el “Plan de Marca Empleadora” aprobado para este año, el cual abarca más de 40 iniciativas destinadas a mejorar el posicionamiento de la empresa en el Ranking de Merco Talento en los próximos años.

“El Merco Talento nos brinda una evaluación integral de cómo estamos gestionando el talento dentro de nuestra organización. Hemos logrado escalar desde el puesto 13 hasta el puesto 7 en el sector financiero bancario a nivel

nacional”, explicó Gustavo Villaverde Martínez, gerente central de Administración de Caja Cusco.

Recordó que, anteriormente, Caja Cusco no figuraba en el ranking de las 100 primeras empresas del Perú, y ahora sí, lo que demuestra su trabajo en el desarrollo y retención del talento en la organización.

Agregó que Caja Cusco reconoce los desafíos y retos que implica la gestión del talento y la creación de un entorno laboral óptimo, y que uno de los mayores desafíos es transferir la cultura organizacional de Caja Cusco a todas las regiones del país.

“Hemos crecido en la macro Sur y hemos expandido nuestras operaciones hacia el norte y el centro del país, donde nos enfrentamos a diferentes realidades culturales. Estamos trabajando en un plan de alineamiento cultural que esperamos dé buenos resultados. Nuestro objetivo es seguir avanzando en el ranking de Merco Talento y mejorar constantemente nuestros indicadores relacionados con la gestión del talento”, precisó.

### Estrategia

Dentro de las principales estrategias y acciones implementadas por Caja Cusco para mejorar su posición en el ranking de Merco Talento, se encuentran las siguientes:

- **Mejoras en las condiciones remunerativas de los colaboradores:** Caja Cusco reconoció la importancia de ofrecer un paquete salarial competitivo y realizó ajustes para mejorar las remuneraciones de sus empleados.
- **Convenios con universidades para descuentos en estudios de postgrado:** La empresa estableció acuerdos con instituciones educativas para brindar a sus colaboradores oportunidades de desarrollo académico a precios preferenciales, lo que demuestra su compromiso con la formación y crecimiento profesional de su personal.
- **Planes de inclusión de personal con discapacidad:** Caja Cusco promovió la diversidad e inclusión en

### Tercer año certificada como Great Place to Work

Además del reconocimiento en el ranking de Merco Talento, Caja Cusco obtuvo la certificación del Great Place to Work en el año 2020, siendo la primera Caja Municipal en lograrlo. Esta certificación ha tenido un impacto positivo en la cultura organizacional y la gestión del capital humano de la empresa.

“La sostenibilidad de la empresa parte de sus colaboradores. Hace 3 años apostamos por ingresar a la certificación Great Place to Work. Lo hicimos con una calificación moderada al inicio, pero hemos avanzado a pasos agigantados. Tenemos por tercer año consecutivo la certificación”, afirmó Gustavo Villaverde Martínez, gerente central de Administración de Caja Cusco.

La certificación del Great Place to Work ha fortalecido la cultura de trabajo en Caja Cusco y ha contribuido a la creación de un entorno laboral óptimo.

Los colaboradores se sienten valorados y motivados, lo que se refleja en su productividad y en los resultados positivos de la empresa.

La certificación ha generado beneficios específicos para Caja Cusco, como una mayor productividad de los colaboradores y una baja rotación en comparación con otras entidades del sector. Estos indicadores demuestran que los empleados se sienten comprometidos y satisfechos con su

trabajo, lo que contribuye a la retención del talento. La certificación del Great Place to Work se basa en el fortalecimiento de diferentes dimensiones, tales como las habilidades blandas de los líderes y la conformación de equipos en un ambiente de trabajo adecuado.

“Caja Cusco ha trabajado arduamente para brindar a sus colaboradores las herramientas necesarias, así como una infraestructura y políticas de bonificación de beneficios, incluyendo aquellos que no son remunerativos. Con este enfoque, la institución se posiciona como una Caja más humana dentro del sector financiero y busca ser la más inclusiva”, indicó Villaverde.

su fuerza laboral, implementando propuestas para la contratación y participación de personas con discapacidad.

• **Implementación del APP para solicitar beneficios:** La empresa facilitó el acceso a beneficios para sus colaboradores mediante la implementación de una aplicación móvil, agilizando así los procesos y

mejorando la experiencia laboral.

• **Participación en ferias laborales a nivel nacional:** Caja Cusco se ha involucrado activamente en diversas ferias laborales en todo el país, brindando oportunidades de empleo y promoviendo su marca empleadora.

• **Campañas de comunicación de beneficios:** La

empresa realizó campañas de comunicación interna y externa para dar a conocer los beneficios que ofrece a sus colaboradores, destacando así su compromiso con su personal.

Estas estrategias y acciones han contribuido al avance significativo de Caja Cusco en el ranking de Merco Talento 2023.

## Trabaja por la sostenibilidad de largo plazo

En cuanto a los planes futuros de Caja Cusco, la Caja Municipal tiene como objetivo seguir fortaleciendo su posición en el ranking de Merco Talento y mantener la certificación del Great Place to Work, aseguró Gustavo Villaverde Martínez, gerente central de Administración de Caja Cusco.

Para lograrlo, continuará implementando iniciativas que brinden la mejor experiencia a los colaboradores y se buscará ofrecer más y mejores beneficios en comparación con el mercado.

Además, seguirá impulsando su marca empleadora a través de campañas de comunicación, resaltando sus logros y principales actividades en redes sociales y otros canales. La empresa se compromete a mantener un enfoque constante en la mejora de su entorno laboral y en la satisfacción de su capital humano.

Para asegurar que las mejoras obtenidas en el ranking de Merco Talento y en la certificación Great

Place to Work sean sostenibles a largo plazo, Caja Cusco cuenta con un equipo capacitado que realiza el seguimiento y despliegue de las iniciativas de Marca Empleadora y Clima Laboral. Este equipo se encarga de asegurar que dichas iniciativas se mantengan en el tiempo y continúen generando impacto positivo en la organización.

### Desafíos

Sin embargo, Caja Cusco también enfrenta desafíos en cuanto a la gestión del talento y la creación de un entorno laboral óptimo. "En un entorno en constante cambio, es crucial identificar los nuevos modelos de trabajo y comprender las necesidades y expectativas de los colaboradores en base a sus características ocupacionales. Esto permitirá asegurar políticas de retención adecuadas y fortalecer el clima laboral y la marca empleadora de la empresa", dijo Villaverde.

Para abordar estos desafíos, Caja Cusco está considerando estrategias como la identificación

de beneficios diferenciados para diferentes grupos ocupacionales, con el objetivo de brindar un entorno laboral adaptado a las necesidades individuales de sus empleados.

Además, se promueve el desarrollo profesional y personal de los empleados a través de un Plan Anual de Capacitación, que incluye programas específicos de formación y planes de carrera.

La retroalimentación y la participación de los empleados en la toma de decisiones son aspectos valorados en Caja Cusco. La empresa ha implementado canales de comunicación abiertos para fomentar el diálogo y la colaboración.

Se realizan focus groups y se establecen visitas por parte de los líderes para recoger sugerencias y requerimientos de los colaboradores, lo que demuestra el compromiso de la empresa en escuchar y considerar la opinión de su personal en la toma de decisiones.





Caja Cusco reconoce los desafíos y retos que implica la gestión del talento y la creación de un entorno laboral óptimo.





## Responsabilidad social

# Generando un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente

**Caja Cusco está comprometida con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades a través de su labor de responsabilidad social.**

Caja Cusco está trabajando arduamente en el ámbito de la responsabilidad social, implementando diversas acciones y políticas que buscan generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente. Bajo su política de Responsabilidad Social con un enfoque de valor compartido, la entidad ha desarrollado un modelo de negocio rentable y sostenible, basado en la integridad y el cumplimiento de las leyes.

Una de las principales áreas de enfoque de Caja Cusco es el desarrollo sostenible. La institución se ha comprometido a abordar de manera integral los temas sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes relacionados con el contexto de las microfinanzas.

A través de una serie de iniciativas voluntarias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Caja Cusco está marcando la diferencia en la comunidad.

### Huella de carbono

Uno de los proyectos más destacados de Caja Cusco es el “Bosque Caja Cusco”. Mediante este programa, se han plantado 65.000 árboles en comunidades de las provincias de Paruro y Chumbivilcas, compensando así la huella de carbono de la entidad y contribuyendo al desarrollo económico de los pobladores de estas zonas.

Esta iniciativa demuestra el compromiso de Caja Cusco con la conservación del medioambiente y su papel activo en la lucha contra el cambio climático. Otro programa relevante es “Mujer, que tu Negocio Crezca Más”, este programa está dirigido a mujeres microempresarias de la región de Cusco, con el objetivo de capacitarlas en liderazgo y gestión empresarial.

Actualmente, 40 mujeres están participando en

capacitaciones presenciales que les brindan las herramientas necesarias para mejorar y expandir sus negocios. A través de esta iniciativa, Caja Cusco está promoviendo la igualdad de género y apoyando el empoderamiento económico de las mujeres en la región. Voluntariado corporativo

Caja Cusco también fomenta la participación de sus colaboradores en actividades de responsabilidad social a través de su Programa de Voluntariado Corporativo. Los empleados destinan parte de su tiempo para participar en convocatorias que se realizan desde el área de Responsabilidad Social.

Esto incluye el voluntariado en educación financiera, campañas de donación de sangre, voluntariado ecológico y del patrimonio, entre otros. Estas acciones demuestran el compromiso y la solidaridad de los empleados de Caja Cusco con la comunidad y el medioambiente.

La selección y priorización de las iniciativas de responsabilidad social en Caja Cusco se basan en un modelo de gestión sostenible. La entidad considera 4 ejes estratégicos para seleccionar y priorizar las iniciativas: el Compromiso con las Personas, el Compromiso con el Planeta, la Prosperidad y la Integridad.

Estos criterios garantizan que las acciones emprendidas por Caja Cusco estén alineadas con su visión de desarrollo sostenible y generen un impacto positivo en la sociedad.

### Indicadores ASG

En cuanto a la medición del impacto de sus acciones de responsabilidad social, Caja Cusco utiliza indicadores

y métricas relacionados con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Estos indicadores permiten evaluar la inversión y los resultados de las iniciativas implementadas, asegurando la efectividad y el impacto de estas.

Caja Cusco se comunica tanto interna como externamente sobre sus iniciativas de responsabilidad social. A nivel interno, utiliza su plataforma de Facebook “Ayllu” y envía mensajes masivos desde “Caja Cusco te Cuenta” para informar y sensibilizar a sus empleados sobre las acciones emprendidas.

A nivel externo, utiliza las redes sociales como Instagram, Facebook y YouTube, así como los medios de comunicación y los reportes de dominio público a través de la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV).

Sin embargo, Caja Cusco también enfrenta desafíos en la implementación de proyectos de responsabilidad social.

Para abordar uno de ellos, relacionado a un desconocimiento de este tipo de indicadores, la entidad planea impulsar programas de capacitación y sensibilización que promuevan una mayor conciencia y participación de los empleados en estas áreas estratégicas.

En cuanto a los planes futuros, Caja Cusco tiene como meta integrar la mayor red de empresas con gestión sostenible y formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Estos objetivos demuestran el compromiso continuo de la institución con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

**MUJER**   
Que tu negocio crezca más: Cusco

Una iniciativa de:



Caja  
CUSCO

 **centrum**  
PUCP  
ESCUELA PARA  
LOS BUENOS  
NEGOCIOS

## Crezcamos juntos para hacer negocios fuertes como tú

El proyecto tiene como objetivo capacitar a mujeres micro y pequeñas empresarias, clientas de la Caja Cusco en temas de liderazgo y gestión empresarial.



Uno de los proyectos más destacados de Caja Cusco es el “Bosque Caja Cusco”, con el cual se han plantado 65.000 árboles en comunidades de las provincias de Paruro y Chumbivilcas.





En categoría Cajas Municipales

# Caja Cusco se posiciona en el segundo lugar del Customer Experience Index 2023

Este galardón, creado por Centrum Católica, Datum y Customer Group, tiene como objetivo evaluar y comparar a diversas compañías de diferentes sectores en base a la experiencia de sus clientes.

Caja Cusco ha obtenido un destacado segundo lugar en el prestigioso Premio CIX (Customer Experience Index 2023) en su última edición.

Este galardón, creado por Centrum Católica, Datum y Customer Group, tiene como objetivo evaluar y comparar a diversas compañías de diferentes sectores en base a la experiencia de sus clientes. Para ello, se utiliza una metodología que abarca 4 dimensiones clave: marca, producto, servicio y experiencia emocional.

El premio obtenido por Caja Cusco es en la categoría de Cajas Municipales y se basa en indicadores evaluados para bancos, financieras y Cajas Municipales a nivel nacional.

## Cliente en el centro

Sandra Bustamante Yabar, gerente central de Operaciones y Finanzas de Caja Cusco, compartió su satisfacción por el premio obtenido y resaltó la nueva estrategia implementada por Caja para elevar aún más la expectativa del cliente.

“La calidad del servicio se ha convertido en la principal ventaja competitiva, ya que las tasas y otros aspectos financieros se han estandarizado en el mercado”, resaltó.

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente, Caja Cusco ha creado una nueva Gerencia de Gestión de Clientes, encargada de supervisar aspectos como la atención, los requisitos y los reclamos de los clientes. Esta área se enfoca en la calidad de atención y experiencia, buscando mejorar puntualmente el servicio ofrecido.

Bustamante mencionó que, si bien Caja Cusco se encuentra en la media en términos de calificaciones, se esforzará por avanzar gradualmente y mejorar aún más. La nueva estrategia implementada por Caja Cusco se enfoca en colocar al cliente en el centro de todas las propuestas de servicios y productos, buscando identificar y solucionar los puntos de dolor que puedan tener los clientes.





Según Bustamante, algunos de los aspectos clave que se están evaluando son los tiempos de atención, el servicio brindado y la asesoría proporcionada. Para abordar estos requisitos, la entidad se está enfocando en fortalecer las habilidades blandas de todo su personal, principalmente a los colaboradores de ventanilla y analistas de crédito.

“Esta estrategia requiere un cambio cultural y de aprendizaje por parte del personal. Por esta razón, se están realizando capacitaciones y talleres para fomentar una cultura de servicio, calidez y agilidad. Asimismo, se están implementando campañas de premiación a los equipos que logren mejorar sus indicadores de calidad mensuales”, comentó.

Caja Cusco también está prestando especial atención a la contratación de nuevos colaboradores que muestren una predisposición y habilidades para brindar un servicio de calidad.

Mencionó que los clientes tienen la facilidad de cambiar de una institución a otra, por lo que es fundamental que Caja Cusco se destaque ofreciendo un servicio que realmente incremente el valor del producto.

### Mayores expectativas

Según Bustamante, se ha identificado un problema en cuanto a la calidad del servicio que se brinda a

los clientes, especialmente en lo que respecta a la información y asesoría proporcionada, así como a las instalaciones y acceso a través de canales digitales.

La institución financiera reconoce que los clientes actuales tienen mayores expectativas y demandan un servicio de mayor calidad.

Por lo tanto, Caja Cusco inició un proceso gradual de migración hacia canales digitales para ofrecer una experiencia omnicanal, permitiendo a los clientes realizar operaciones y desembolsos de manera más conveniente y eficiente.

Si bien algunos servicios todavía requieren interacción personal en áreas como las operaciones pasivas, se ha logrado un mayor avance en la digitalización.

“El reconocimiento del segundo lugar del Customer Experience Index 2023, o índice de experiencia del cliente, ha servido como una guía para identificar áreas de mejora y establecer un enfoque centrado en el cliente”, dijo Bustamante Yabar. “La competencia en el sector financiero se ha estandarizado en términos de tasas y costos, por lo que la calidad del servicio se convierte en una ventaja competitiva clave”, comentó.

### Proceso de mejora

La entidad financiera reconoce que aún se encuentran

en un proceso de mejora y se esfuerza por alcanzar una mayor satisfacción del cliente.

La atención a los tiempos de espera, el servicio brindado y la calidad de la asesoría son aspectos fundamentales que están trabajando para fortalecer.

“A través de capacitaciones y el fomento de una cultura de servicio, Caja Cusco busca asegurar que sus empleados, desde los cajeros hasta los analistas de crédito, desarrollen competencias blandas, como empatía, amabilidad y agilidad, para cumplir con las expectativas de los clientes”, indicó Bustamante.

En conclusión, Caja Cusco ha alcanzado el segundo lugar en la categoría de Cajas Municipales en el Customer Experience Index 2023, lo que demuestra su compromiso con la calidad del servicio y la mejora de la experiencia del cliente.

Con su nueva estrategia centrada en el cliente, Caja Cusco busca diferenciarse en un mercado altamente competitivo, priorizando aspectos como la atención, la agilidad y la asesoría.

A través de capacitaciones, campañas de premiación y un cambio cultural, la microfinanciera cusqueña se esfuerza por brindar un servicio excepcional y satisfacer las expectativas de sus clientes en un entorno financiero en constante evolución.



La competencia en el sector financiero se ha estandarizado en términos de tasas y costos, por lo que la calidad del servicio se convierte en una ventaja competitiva clave, señaló Sandra Bustamante Yabar, gerente Central de Operaciones y Finanzas.





## Impulso a la inclusión financiera

# Caja Cusco atiende a los quechua hablantes con el programa Embajadores Runasimi

**La inclusión financiera y el respeto a la identidad cultural se posicionan como pilares fundamentales en la estrategia de Caja Cusco, que lanza el programa Embajadores Runasimi para atender a sus clientes quechua hablantes.**

El Perú, con una rica diversidad cultural y lingüística, alberga a una importante cantidad de hablantes de quechua, siendo esta lengua originaria una parte fundamental de la identidad de millones de peruanos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se estima que 3,8 millones de habitantes del país tienen al quechua como su primera lengua, lo que representa alrededor del 13,6% de la población total.

Es en este contexto que Caja Cusco, una institución financiera con más de 35 años de trayectoria en el servicio a emprendedores en diversas regiones del Perú, ha lanzado un programa innovador que busca fortalecer la atención y comunicación con sus clientes quechua hablantes.

Bajo el nombre de Embajadores Runasimi, esta iniciativa tiene como objetivo mejorar la experiencia de los usuarios de Caja Cusco que se comunican en quechua, brindándoles un servicio de calidad en su propio idioma.

La región de Cusco, conocida por su riqueza histórica y cultural, alberga a una gran cantidad de quechua hablantes. En sus 13 provincias, como Acomayo, Anta, Calca, Canas, Canchis, Chumbivilcas, Cusco, Espinar, La Convención, Paruro, Paucartambo, Quispicanchi y Urubamba, se encuentran comunidades que valoran y preservan esta ancestral lengua.

El programa ha seleccionado a un grupo de 70 colaboradores de Caja Cusco que cuentan con conocimientos básicos e intermedios de quechua. Estos colaboradores recibirán capacitaciones virtuales especializadas en comunicación oral y escrita, enfocadas en la atención al cliente y en las actividades comerciales y financieras. Posteriormente, podrán replicar y poner en práctica lo aprendido junto a sus respectivos equipos.

### Inclusión

Raúl Velazco Huayhua, presidente del Directorio de Caja Cusco, resaltó la importancia de esta iniciativa al afirmar: “Hace 35 años que estamos en comunidades altoandinas y hemos hablado siempre en quechua, hoy estamos reconociendo a los trabajadores que mejor lo hablan y, con ello, queremos motivar su aprendizaje a

mayor escala, pues nos permite mejorar la experiencia de nuestros clientes, nos acerca a una verdadera inclusión financiera y contribuye al fortalecimiento de nuestra identidad y nuestra cultura”.

A partir de ahora, los clientes de Caja Cusco que necesiten atención y orientación en quechua podrán encontrar a un Embajador Runasimi en cada una de las 38 agencias de la institución en la región de Cusco. Esto demuestra el compromiso de la entidad financiera cusqueña con la inclusión y la atención personalizada.

### Soporte

Gustavo Villaverde Martínez, gerente central de Administración de Caja Cusco, destacó la importancia de comunicarse con las personas en su idioma materno para lograr una verdadera inclusión financiera.

“Como parte de nuestros pilares culturales y políticas de inclusión, las comunidades quechua hablantes en

el país podrán encontrar en nuestros Embajadores Runasimi un soporte para la atención y resolución de sus consultas financieras”, afirmó.

Agregó que están convencidos de que hablarle a la gente en su idioma materno es muy importante para una verdadera inclusión financiera. “Por ello, reforzaremos la capacitación de nuestros colaboradores para brindar una mejor atención, más cercana y humana, a nuestros clientes y usuarios quechua hablantes”, afirmó.

Con el programa Embajadores Runasimi, Caja Cusco no solo fortalece su compromiso con la comunidad quechua hablante, sino que también demuestra su vocación de servicio y su interés en adaptarse a las necesidades de sus clientes.

Con esta iniciativa, la institución financiera cusqueña se consolida como una entidad inclusiva y humana, tejiendo historias de superación junto a los emprendedores del Perú.





**“Caja Cusco está hace 35 años en las comunidades altoandinas y siempre hemos hablado en quechua”, afirma Raul Velazco Huayhua, presidente de Directorio.**





# CajaCusco



**Luis Beltrán Pantoja Calvo**  
Alcalde de la Municipalidad Provincial del Cusco  
Presidente de la JGA



**Alfredo Raul Velazco Huayhua**  
Presidente de Directorio



**Jorge Christian Figueroa Venero**  
Vicepresidente de Directorio



**Guido Walter Bayro Orellana**  
Director



**Alberto Carpio Joyas**  
Director



**Luis Fernando Vergara Sahuaraura**  
Director



**Carlos Enrique Quispe Altamirano**  
Director



**Jose Carlos Huamán Cruz**  
Director

## Gerencia Mancomunada



**Walter Nieri Rojas Echevarría**  
Gerente Central de Negocios



**Sandra Yadira Bustamante Yabar**  
Gerente Central de Operaciones y Finanzas



**Gustavo Villaverde Martínez**  
Gerente Central de Administración