



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL COMO GERENTE DE AGENCIA

PACHACUTEC BAJO PERIODO 2019-2020

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración con mención en Administración de Empresas

**Autor:**

López Estrada, Alex Alan

**Asesor:**

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Código ORCID 0000-0002-3506-1626

**Jurado:**

Montero Chepe, Jorge

Chavez Navarro, Juan Roberto

Riojas Cieza, Miguel Antonio

**Lima - Perú**

**2023**

## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A López Estrada Alex Alan TituloProfesional Publicación.docx](#)

Fecha del Análisis:

11/02/2023

Operador del Programa  
Informático:

GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU

Correo del Operador del  
Programa Informático:

genriquez@unfv.edu.pe

Porcentaje:

8 %

Asesor:

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Título:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL COMO GERENTE DE LA AGENCIA PACHACUTEC BAJO DE  
MIBANCO PERIODO 2019-2022

Enlace:

<https://secure.arkund.com/old/view/151245362-427025-871267#Dcc7DslwEAbhu7gele+/61euglKgCJAL0qRE3B1LU3zzTZ8rbXczTJhjBaslrQlVtK6hjgaOZ9zwhUpQqDQ6Yydd833O1zwe5/FMW771sOtVY2myCrx+wM=>

Jefe de la Oficina de Grados  
y Gestión del Egresado:



Firma



**TITO HEBER JAIME BARRETO**



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL COMO GERENTE  
DE AGENCIA PACHACUTEC BAJO PERIODO 2019-2020

Línea de Investigación:  
Desarrollo empresarial

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración con mención en Administración de Empresas

Autor

López Estrada, Alex Alan

Asesor

Medina Salgado, Antonio Bartolomé  
(ORCID: 0000-0002-3506-1626)

Jurado

Montero Chepe, Jorge  
Chavez Navarro, Juan Roberto  
Riojas Cieza, Miguel Antonio

Lima – Perú  
2023

## **Dedicatoria**

A:

Dios

Por darme la fortaleza, virtudes y salud, para afrontar las difíciles situaciones de la vida y no alejarme del camino del bien.

A mis padres:

Que nunca se cansaron de darme el amor y aliento necesario para seguir luchando por mis sueños, enseñándome que todo sacrificio es válido.

A mi esposa:

Que al igual que yo lucha por lograr sus metas, por su apoyo en cada momento complicado de nuestra familia.

A mis hijas:

Por inyectar la energía para lograr las metas profesionales.

## **Agradecimiento**

A mí:

Asesor Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Asesor del presente trabajo, por su gran apoyo, por sus enseñanzas durante la ejecución de este, compartiendo sus conocimientos forma desinteresada, y de este modo aportar a mi formación profesional.

A mí:

Familia

Por su apoyo incondicional. Sus palabras de aliento, comprensión y motivación han sido mi mayor fortaleza. Gracias por creer en mí y por ser mi fuente de inspiración en cada paso que he dado.

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Trayectoria del autor .....	4
1.2. Descripción de la institución .....	8
1.2.1. Datos generales de la institución .....	8
1.2.2. Historia .....	8
1.2.3. Visión .....	8
1.2.4. Misión.....	8
1.2.5. Cultura Mibanco .....	9
1.2.6. Ámbito de acción.....	9
1.2.7. Presencia en Perú.....	10
1.2.8. Productos.....	10
1.2.8.1. Para necesidades del negocio.....	10
1.2.8.2. Para necesidades personales.....	12
1.2.8.3. Sistema de ahorros.....	12
1.2.8.4. Otros servicios.....	13
1.3. Organigrama de la institución .....	17

1.3.1. Organigrama de Mibanco.....	14
1.3.2. Organigrama de la Agencia Pachacutec Bajo Mibanco.....	14
1.4. Áreas y funciones desempeñadas.....	17
<b>II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA .....</b>	<b>19</b>
2.1. Situación problemática.....	21
2.1.1. Capacitación .....	22
2.1.2. El cierre de la venta.....	31
2.1.3. Monitoreo y seguimiento.....	32
<b>III. APORTES MÁS DESTACABLES EN LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>34</b>
3.1. Aportes a la agencia Pachacútec Bajo.....	34
3.2. Aportes a Mibanco.....	34
3.3. Aportes a los clientes.....	35
3.4. Aportes a los colaboradores .....	35
3.5. Aportes al país.....	36
3.6. Aportes al medioambiente .....	36
3.7. Reconocimientos.....	36
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>V. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>

<b>VI. REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>43</b>
ANEXO A Reconocimiento por haber logrado una productividad de 3.06, la más alta dentro del territorio Lima Norte .....	43
ANEXO B Reconociendo por haber logrado un 1.89 % en el indicador pise.....	44
ANEXO C Reconocimiento por haber alcanzado una nota extraordinaria en NPS Lider 2022-1...41	
ANEXO D 2.ª Certificación 2022 .....	46
ANEXO E Constancia de trabajo.....	47



## ÍNDICE FIGURAS

FIGURA 1 Organigrama de Mibanco .....	15
FIGURA 2 Organigrama de Agencias .....	16
FIGURA 3 Herramienta Digital URPI.....	19
FIGURA 4 APP Mibanco.....	21
FIGURA 5 Nuevo inicio de sesión URPI .....	24
FIGURA 6 Ficha integral del cliente en la aplicación URPI .....	24
FIGURA 7 Simulador de créditos en el URPI .....	25
FIGURA 8 Gestión de mora en el URPI.....	25
FIGURA 9 Sistema integral de gestión efectiva .....	25
FIGURA 10 Disposición de líneas.....	26
FIGURA 11 Principales funcionalidades del APP Mibanco .....	30

## Resumen

El presente informe lleva el título de *Trabajo de suficiencia profesional como Gerente de la Agencia Pachacútec Bajo de Mibanco periodo 2019-2022*. Está basado en mi experiencia obtenida en la Agencia Pachacútec Bajo Mibanco como Gerente de Agencia con 4 años de experiencia en el cargo, en los que analicé el impulso en la implementación de las herramientas digitales URPI (colaboradores) y *app* Móvil (clientes). Como líder de Mibanco, tenía claro que la prioridad era poner en práctica las alternativas de solución que Mibanco facilitó con la finalidad de asegurar el flujo del negocio en la nueva modalidad de operar ante la pandemia del COVID-19. Estas ayudaron a darle tranquilidad a nuestros colaboradores y clientes, con lo cual escribimos historias de progreso junto a ellos.

*Palabras claves:* herramientas digitales, continuidad del negocio, transformar las vidas.

## ABSTRACT

This report is entitled *Professional Sufficiency Work as Manager of the Pachacutec Bajo de Mibanco Agency Period 2019-2022*, it is based on my experience at the Pachacutec Bajo Mibanco Agency, as Agency Manager with 4 years of experience in the position, analyzing the impulse in the implementation of the digital tools URPI (collaborators) and APP Móvil (clients). As the leader of Mibanco, it was clear to me that the priority was to put into practice the solution alternatives that Mibanco provided us with in order to ensure the flow of business in the new mode of operating in the face of the Covid 19 pandemic, which would help us to give you peace of mind. to our collaborators and clients, writing stories of progress with them.

*Keywords:* digital tools, continuity of business, transform lives.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene el objetivo de sustentarse para la obtención del título profesional en licenciado en Administración con mención en Administración de Empresas en la modalidad de suficiencia profesional por experiencia laboral. Esta modalidad permite al bachiller demostrar la capacidad y aplicación de la carrera. Asimismo, se contempla en la Resolución Rectoral N.º 2900-2018-CU-UNFV de fecha 25 de junio del 2018, la cual aprueba el *Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Federico Villarreal*.

Por otro lado, este trabajo se plantea con la finalidad de exponer y contribuir a través del desarrollo de mi experiencia profesional como Gerente de la Agencia Pachacútec Bajo de Mibanco, en el proceso de implementación de herramientas digitales en Mibanco en la época de pandemia del COVID-19. Al respecto, se debe mencionar que, durante este periodo de adaptación, se presentaron diversas objeciones por parte de los colaboradores y clientes, como la resistencia, la desconfianza, el temor, el miedo a las nuevas herramientas tecnológicas. Esta situación motivó a la realización de capacitaciones, asesoramientos y acompañamientos para que tanto los colaboradores como los clientes puedan aprovechar las nuevas oportunidades de negocio en un nuevo escenario con miras a seguir progresando en una situación difícil como el de la pandemia.

Como resultado se pudo evidenciar el cumplimiento de las metas. Esto se dio, sobre todo, gracias al aporte que se les brindó a los colaboradores y clientes en el uso de herramientas tecnológicas que se necesitaban para la reinversión de la dinámica de interrelación. De esta manera, se pudo contribuir en su espiral de progreso durante las dificultades provocadas por la pandemia.

## **1.1. Trayectoria del autor**

El suscrito, identificado con código de estudiante N.º 2012701033, egresó de la carrera profesional de Administración de la Escuela Universitaria de Educación a Distancia de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 2015. Asimismo, obtuvo el grado de bachiller en Administración en el mes de octubre del año 2017.

Inició labores en la institución privada Mibanco, Banco de la Microempresa S. A., el 12 octubre del 2010, y ha realizado línea de carrera hasta el 30 de septiembre del 2022, como lo demuestra la constancia de trabajo que se adjunta al presente trabajo. Cabe mencionar que el presente estudio se desarrolla en mi experiencia profesional como Gerente de Agencia en Mibanco, en la agencia Pachacútec Bajo, en la ciudad de Ventanilla (Callao), en el período setiembre del 2019 hasta setiembre 2022. Esta labor hizo un total de casi 3 años de experiencia en esta actividad.

Durante el transcurso del tiempo que laboré en Mibanco, he tenido diferentes cursos. Entre los más resaltantes puedo detallar los que siguen:

### **Septiembre 2022**

- Productividad en el Trabajo (Campus Romero)
- Dirección de Personal (Campus Romero)
- Habilidades de Organización (Campus Romero)
- Especialización Liderazgo (Campus Romero)
- ABC Digital (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo)
- Excel Básico (Campus Romero)
- Excel Intermedio (Campus Romero)

**Agosto 2022**

- Proyectos Comerciales o Especiales (Aula Virtual Mibanco)
- Programa Básico de Asesoría Financiera (Aula Virtual Mibanco)

**Julio 2022**

- Seguridad y Salud en el Trabajo 1 (Aula Virtual Mibanco)
- Tolerancia Cero a la Corrupción y al Soborno (Aula Virtual Mibanco)

**Junio 2022**

- Protección Financiera para Mi Negocio (Aula Virtual Mibanco)

**Mayo 2022**

- Gestión de Cuentas por Cobrar (Aula Virtual Mibanco)

**Abril 2022**

- PLAFT 1 (Aula Virtual Mibanco)
- Gestión de Precios (Aula Virtual Mibanco)
- Conducta de Mercado 1 (Aula Virtual Mibanco)
- Equidad de Género (Aula Virtual Mibanco)
- Registro de Información del Negocio (Aula Virtual Mibanco)

**Marzo 2022**

- Tipo de Cambio (Aula Virtual Mibanco)
- Prevención e Investigación de Fraudes (Aula Virtual Mibanco)

**Febrero 2022**

- Continuidad de Negocios-RED (Aula Virtual Mibanco)
- Programa de Ciberseguridad-Primera Ola (Aula Virtual Mibanco)

**Noviembre 2021**

- Seguridad y Salud en el Trabajo 1 (Aula Virtual Mibanco)
- Curso Virtual MFOCA (Aula Virtual Mibanco)

**Octubre 2021**

- PLAFT 2 (Aula Virtual Mibanco)
- Programa de Ciberseguridad-octubre 2021 (Aula Virtual Mibanco)

**Agosto 2021**

- Garantías Reales-Líderes (Aula Virtual Mibanco)
- Seguridad y Salud en el Trabajo 1 (Aula Virtual Mibanco)
- Seguridad y Salud en el Trabajo 2 (Aula Virtual Mibanco)
- Canales Digitales (Aula Virtual Mibanco)
- Brigadas -2021 (Aula Virtual Mibanco)
- Seguridad y Salud en el Trabajo 5 (Aula Virtual Mibanco)

**Julio 2021**

- Historial Crediticio, Problemas de Pago (Aula Virtual Mibanco)
- Proyectos Comerciales o Especiales (Aula Virtual Mibanco)
- Educación Financiera – BCP (Aula Virtual Mibanco)
- Tácticas Efectivas de Cobranza (Aula Virtual Mibanco)

**Junio 2021**

- PLAFT 1 (Aula Virtual Mibanco)

**Abril 2021**

- Tratamiento de Obligaciones Financieras (Aula Virtual Mibanco)
- Continuidad del Negocio-Red (Aula Virtual Mibanco)

**Febrero 2021**

- Taller Rompiendo Fijaciones (Aula Virtual Mibanco)

**Idioma**

- **Portugués Intermedio (julio 2022)** - Instituto de Idioma Universidad Nacional Federico Villarreal.



## 1.2 Descripción de la institución

### 1.2.1. Datos generales de la institución

- **Nombre Comercial:** Mibanco Banco de la Microempresa S. A.
- **RUC:** 20382036655
- **Dirección - Sede Principal:** Av. Domingo Orue N.º 165 Surquillo – Lima.
- **Dirección – Agencia Pachacutec bajo:** AA. HH. Sol y Mar sector 1 Zona proyecto Especial Ciudad de Pachacutec, distrito de Ventanilla, Callao

### 1.2.2. Historia

Mibanco-Banco de la Microempresa (en adelante Mibanco o el Banco) es un banco múltiple constituido en 1998 como el primer banco privado dirigido a la micro y pequeña empresa. En marzo 2014, Financiera Edyficar (subsidiaria del Banco de Crédito del Perú–BCP) adquirió la participación del Grupo ACP Corp. en Mibanco. A diciembre 2021, la participación del BCP en Mibanco era de 94.9 % (Apoyo & Asociados, 2022).

### 1.2.3. Visión

Busca consolidarse como el socio más apreciado de su clientela, colaboradores y comunidades “para acompañar en su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que brinda, siendo el principal promotor de evolución de las micro-finanzas de la región” (Mibanco, 2022, p. 12).

### 1.2.4. Misión

“Transformar la vida de las personas, comprometido con su inclusión financiera y progreso, aportando al crecimiento del país” (Mibanco, 2022, p. 37).

### 1.2.5. *Cultura Mibanco*

- **Rasgos distintivos culturales**
  - Mibanco se centra en el cliente por vocación de servicio a las personas.
  - Mibanco busca la confianza, distintivo de nuestras relaciones.
  - Mibanco busca asumir un compromiso como contraparte de la confianza entregada. (Mibanco, 2022, p. 12).
  
- **Principios culturales**
  - **Asesorar:** Conocer profundamente a las personas, por eso brinda la mejor asesoría.
  - **Cuidar:** Está interesado de corazón por las personas y así construir confianza.
  - **Innomejorar:** Innova para mejorar, siendo proactivo, adaptable y simple.
  - **Cooperar:** Lograr resultados que perduren, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.
  - **Jugar limpio:** Ser un ejemplo de integridad siempre (Mibanco, 2022, p. 12).

### 1.2.6. *Ámbito de acción*

Mibanco promueve la inclusión financiera. Es así que apuesta por el progreso del emprendedor peruano. En relación con lo mencionado, la empresa se dedica a otorgar créditos dirigidos a la pequeña y microempresa, y a la captación de ahorros. De manera complementaria Mibanco despliega diversos programas y servicios no financieros que tienen la finalidad de instruir al desarrollo y la sostenibilidad de los emprendedores peruanos (Mibanco por Internet, 2022).

A diciembre de 2021, Mibanco participa en el mercado financiero en los segmentos objetivos de la micro y pequeña empresa. Estos mantienen una deuda en el sistema financiero menor a S/ 150 000, y alcanzaron 25.1 % a diferencia del 25.9 % obtenido al cierre del 2020. A diciembre del 2021, las colocaciones brutas ascendieron a S/ 13 432 millones, de los cuales el 17.2 % pertenece a los programas del Gobierno. Así, se experimentó una disminución de S/ 447 millones (3.4 %) a comparación del mismo periodo en el año 2020. Adicionalmente, la mora contable alcanzo un 6.8 % al cierre del 2021, 29 puntos básicos (pbs) por debajo del nivel que se registró al cierre del 2020 (7.1 %) (Mibanco, 2022).

### ***1.2.7. Presencia en Perú***

Mibanco tiene la mayor red de atención en el segmento de microfinanzas en el Perú. Está presente en 24 regiones con su red de agencias y oficinas compartidas con el Banco de la Nación. También, ofrece sus servicios a sus clientes a través de lo siguiente: (a) banca por Internet, (b) aplicación Mibanco móvil, (c) la banca por teléfono, (d) los agentes corresponsales del Banco de Crédito del Perú BCP, (e) KasNet y (f) los cajeros automáticos del BCP. En total, al año 2020, cuenta con 301 agencias y oficinas a nivel nacional (269 agencias, 15 oficinas especiales, 16 oficinas informativas y la oficina administrativa). (Mibanco, 2022).

### ***1.2.8. Productos***

Mibanco trabaja para transformar la vida de más personas, escribiendo historias de progreso. Además, ofrece a sus clientes acceso al crédito de una manera rápida y sencilla. En las líneas siguientes se explica cada producto de Mibanco.

#### **1.2.8.1. Para necesidades del negocio.** Mibanco ofrece los siguientes productos: (a)

capital de trabajo, (b) máquinas y equipo, (c) locales comerciales, (d) compra de deuda, (e) línea de crédito Efectivo Altoque, y (f) mercado y galerías comerciales. A continuación, se explica cada uno de estos.

- a. Capital de trabajo:** Se trata de un crédito que está destinado a personas naturales o jurídicas. Su finalidad es financiar la compra de mercadería, insumos, materia prima, pago de servicios del negocio y otros (Mibanco por Internet, 2022).
- b. Máquinas y equipos:** Es un crédito destinado a los empresarios(as) de la micro y pequeña empresa, sea persona natural, sea jurídica. La finalidad es atender la necesidad de financiar máquinas y/o equipos (Mibanco por Internet, 2022).
- c. Locales comerciales:** Se trata de un crédito que está destinado a que los empresarios(as) de la micro y pequeña empresa (persona natural o persona jurídica) puedan direccionar para compra, construcción o mejora de su local comercial (Mibanco por Internet, 2022).
- d. Compra de deuda:** Es un crédito que destinado a los empresarios(as) de la micro y pequeña empresa (persona natural o jurídica) para que puedan consolidar sus deudas trasladándolas a Mibanco. En ese caso, solamente aplica a deudas que fueron destinadas para capital de trabajo, activo fijo, entre otras. No corresponde a créditos de consumo, vivienda y agropecuario (Mibanco por Internet, 2022).
- e. Línea de crédito Efectivo Altoque:** Es un crédito destinado a que los empresarios(as) de la micro y pequeña empresa (persona natural y persona jurídica) puedan invertir en la compra de mercadería. Sus objetivos son los que siguen: (a) incrementar su capital de trabajo, (b) renovar o comprar nuevas maquinarias, (c) comprar o mejorar sus locales comerciales, y (d) traslados de deudas que han sido direccionadas para su negocio (Mibanco por Internet, 2022).

- f. Mercado y galerías comerciales:** Es un crédito destinado a las diferentes asociaciones o grupos de comerciantes y productores (formalizados y no formalizados) de mercados y centros comerciales del ámbito de atención de Mibanco (Mibanco por Internet, 2022).

**1.2.8.2. Para necesidades personales.** Al respecto, ofrece los servicios que siguen: (a) construcción de vivienda, (b) consumo personal y (c) crédito hipotecario. Estos se explican a continuación.

- a. Construcción de vivienda:** Es un crédito dirigido a los clientes con el fin de que puedan mejorar sus condiciones de sus viviendas. Esto es para ampliar, construir, modernizar, remodelar o terminar la construcción (Mibanco por Internet, 2022).
- b. Consumo personal:** Se trata de un crédito para libre disponibilidad con la finalidad de satisfacer las necesidades no vinculadas al negocio (Mibanco por Internet, 2022).
- c. Crédito hipotecario:** Es un crédito destinado a que los clientes puedan adquirir su vivienda o terreno para uso habitacional, construcción y remodelación, con la garantía hipotecaria del bien a adquirir, construir o remodelar. (Mibanco por Internet, 2022).

**1.2.8.3. Sistema de ahorros.** En este caso, ofrece cuenta de negocios, cuenta full ahorro y depósitos a plazo fijo. A continuación, se presenta cada uno de estos.

- a. Cuenta negocios:** Corresponde a una cuenta destinada al cliente independiente. Esta le permitirá realizar transacciones sin costos en diferentes plazas y recibir descuentos de 50 % en la emisión de cheques de gerencia y transferencias interbancarias. (Mibanco por Internet, 2022).
- b. Cuenta full ahorro:** Es una cuenta destinada tanto al segmento independiente como el dependiente. Este producto se creó con el fin de fomentar el ahorro sin la rigidez de un depósito a plazo fijo (Mibanco por Internet, 2022).

- c. **Depósitos a plazo fijo:** Se trata de una cuenta que se ofrece al cliente la modalidad de ahorros con mayor retorno dentro de los productos del portafolio (Mibanco por Internet, 2022).

**1.2.8.4. Otros servicios.** Estos incluyen los servicios que siguen: (a) CTS y cuenta corriente, (b) seguro de desgravamen, (c) seguro multirriesgo, (d) vida protección financiera, (e) accidentes familia protegida, (f) negocio protegido y (g) seguro obligatorio de accidente de tránsito. A continuación, se presenta cada uno de estos.

- a. **CTS y cuenta corriente:** Son cuentas que permiten el manejo del dinero en forma eficiente y ordenada. Esto se realiza a través de una variedad de canales de atención. (Mibanco por Internet, 2022).
- b. **Seguro de desgravamen:** Es un seguro que está ligado al monto prestado. Asimismo, cubre el saldo insoluto en caso de muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y enfermedad (Mibanco por Internet, 2022).
- c. **Seguro multirriesgo:** Se trata de un seguro conocido en el mercado financiero. Este protege a los prestatarios ante eventuales inundaciones, incendios, sismos y otros siniestros, lo cual evita su insolvencia (Mibanco por Internet, 2022).
- d. **Vida protección financiera:** Es un microseguro asociado al monto del préstamo. Esta cobertura el monto inicial del préstamo en caso de muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y enfermedad (Mibanco por Internet, 2022).
- e. **Accidentes familia protegida:** Es un microseguro que se ofrece a los clientes. Cobertura muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente y desamparo súbito familiar a un costo muy accesible. Este producto se ofrece en dos planes, individual y familiar, según la capacidad de pago de cada cliente (Mibanco por Internet, 2022).

- f. **Negocio protegido:** Es un microseguro que cobertura los bienes que se encuentran dentro del local o locales y que sean de propiedad del cliente hasta por el monto de su préstamo (suma asegurada) (Mibanco por Internet, 2022).
- g. **Seguro obligatorio de accidentes de tránsito:** Se trata del SOAT. Cubre los riesgos de muerte y lesiones, tanto de los ocupantes de un vehículo como de los peatones que hayan sido afectados a causa de un accidente de tránsito (Mibanco por Internet, 2022).

### **1.3. Organigrama de la institución**

#### ***1.3.1. Organigrama de Mibanco***

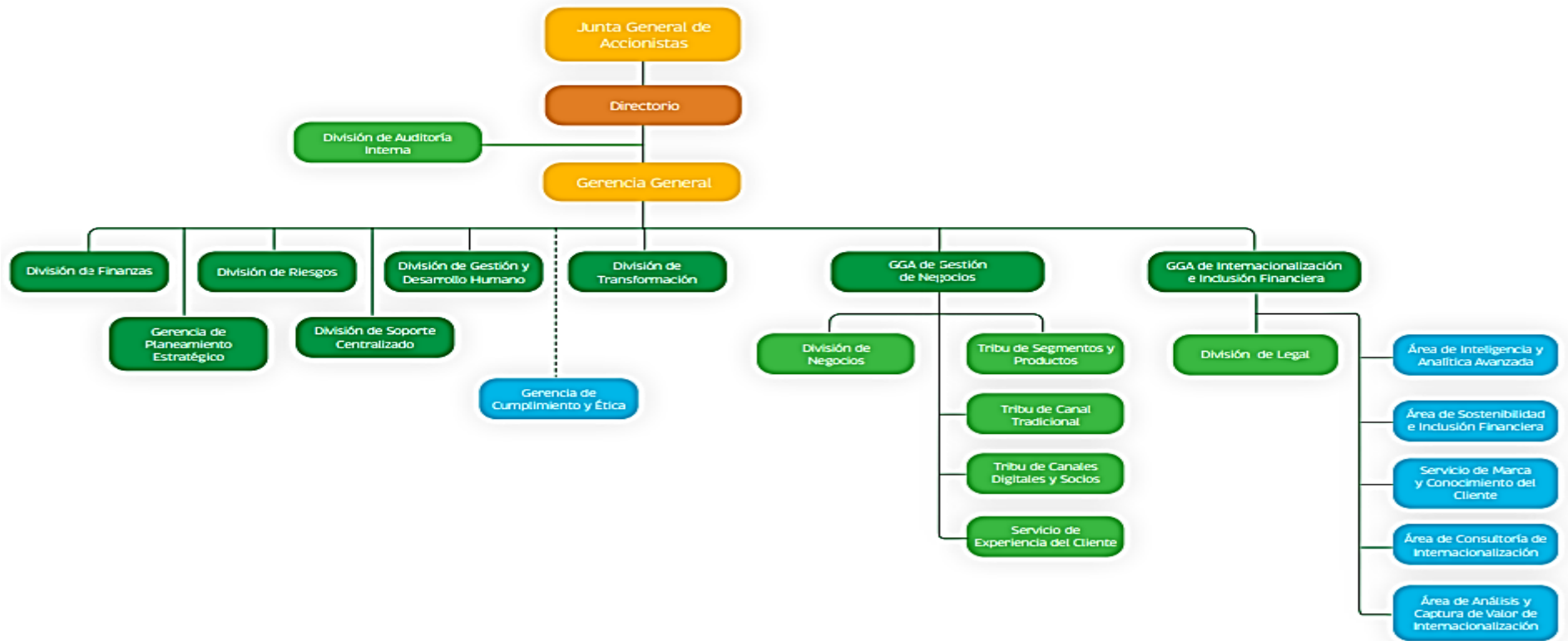
En el organigrama, en primer lugar, se ubica la Junta General de Accionistas; le siguen el Directorio y la Gerencia. Estos trabajan para cumplir con los objetivos estratégicos de Mibanco y ampliar la cartera de clientes que puedan ser beneficiados de sus servicios financieros. En la Figura 1, se presenta el detalle de lo antes expuesto.

#### ***1.3.2. Organigrama de la Agencia Pachacutec Bajo Mibanco***

En la Figura 2, se presenta la estructura de las agencias. Lo encabeza el Gerente de Agencia y le siguen los jefes de Negocio y Banca.

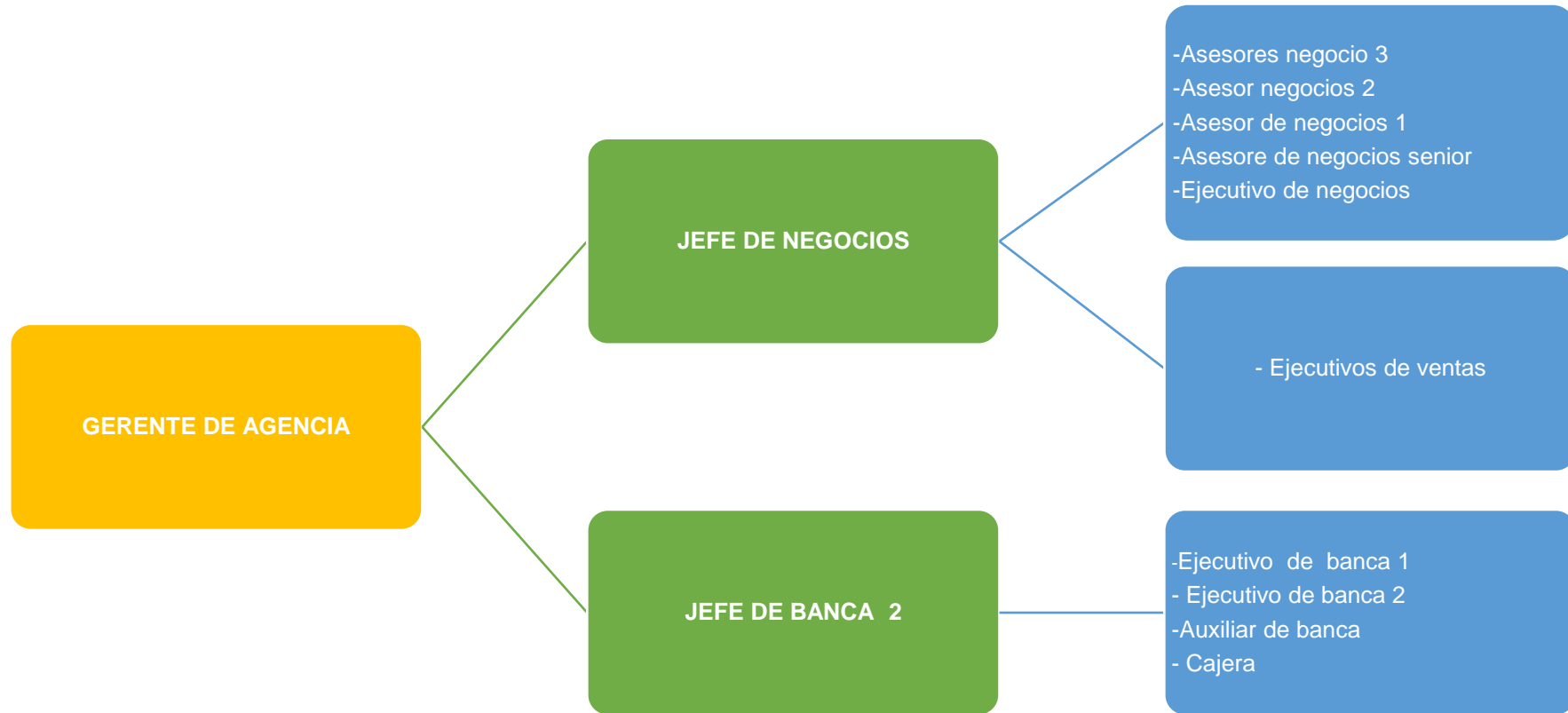
Figura 1

## Organigrama de Mibanco



Nota. Organigrama de Mibanco a nivel corporativo. Tomado *Memoria integrada 2021. Mibanco* (p. 21), por Mibanco, 2022.



**Figura 2***Organigrama de Agencias*

Nota. Organigrama de las agencias. Tomado de *Manual de Organización y Funciones 2015. Mibanco* (p. 2), por Mibanco, 2015.

#### **1.4. Áreas y funciones desempeñadas**

El 01 de setiembre del año 2018 me designaron Gerente de la Agencia Pachacútec Bajo-Mibanco. La designación se dio después de haber realizado labores como Jefe de Negocios en la agencia Pachacútec Alto y Huacho, con más 3 años de experiencia en el cargo.

Inicié mis labores en la agencia Pachacútec Bajo-Mibanco con una cartera aproximada de S/ 24 313 000.00 y con 2890 clientes, atendiendo la zona de Pachacútec-Ventanilla. La agencia recién contaba con 6 meses en la zona y había que realizar las labores de promoción de créditos. Más que nada se necesitaba iniciar con el posicionamiento de nuestra marca Mibanco.

Antes de la pandemia del COVID-19 (enero del 2020), la agencia contaba con una cartera formada de alrededor de S/ 30 851 000.00 y 3338 clientes. A julio del 2022 (postpandemia), la agencia cuenta con una cartera de S/ 38 822 000.00 y 2659 clientes.

Como Gerente de la agencia desarrolle diferentes actividades. A continuación, se presenta cada una de ellas.

- Ejercer la representación legal e institucional dentro de la jurisdicción de la agencia Pachacútec Bajo y de acuerdo con los poderes otorgados por Mibanco
- Definir estrategias de trabajo que garanticen que la agencia Pachacútec Bajo alcance posicionamiento institucional y un porcentaje significativo del mercado en el ámbito de su jurisdicción
- Identificar oportunidades de negocio en el ámbito de atención de la agencia Pachacútec Bajo, con el objetivo de lograr la captación y fidelización de clientes logrando ventajas comparativas para la organización frente a la competencia

- Asegurar que el proceso de captación, evaluación, aprobación y recuperación de la cartera de créditos asignada a la agencia Pachacútec Bajo se realice de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos
- Presidir los comités de créditos en la agencia Pachacútec Bajo para la aprobación de operaciones de crédito que correspondan a su nivel de autonomía, y recomendar las operaciones que correspondan de otros niveles de autonomía
- Administrar la cartera de créditos asignada a la agencia Pachacútec Bajo teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas
- Asegurar la aplicación de los criterios y mecanismos establecidos por la organización para reducir los riesgos de crédito y de operación vinculados a las actividades de la agencia Pachacútec Bajo
- Supervisar las acciones necesarias para asegurar la provisión oportuna de recursos financieros para préstamos y gastos administrativos de la agencia Pachacútec Bajo
- Realizar visitas *ex ante* o *ex post* desembolsos de los préstamos aprobados pertenecientes al personal de negocios asignados a la agencia Pachacútec Bajo, cumpliendo con el número de visitas de supervisión establecidos
- Monitorear la tendencia de calidad de cartera del personal de negocios de la agencia Pachacútec Bajo, contribuyendo en las acciones de cobranza según la normativa interna; para establecer las pautas de mejora correspondiente

## II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

El aporte que considero relevante en mi cargo de gerente de la agencia Pachacútec Bajo ha sido en el frente de servicio. Esto consistió en el impulso del uso de nuevas herramientas en el proceso de adaptación al nuevo modelo ante el COVID-19. La finalidad fue asegurar el flujo del negocio mediante el uso de las siguientes herramientas digitales:

- **URPI (colaborador):** Se trata de una herramienta digital que Mibanco proporcionó al gerente de agencia (GA), jefe de negocios (JN) y asesores de negocios (AdN) como una solución tecnológica con el objetivo de poder mejorar la relación con los clientes internos y externos de Mibanco. Permite al colaborador tener información de los clientes y gestionar en línea la parte comercial y la cobranza a distancia, sin papeles y con un solo clic. (Mibanco, 2020a). Posee ficha integral de cliente (FIC) y el Reporte Central de Riesgos (RCC), simulador de créditos, gestión de mora, gestión de clientes (tácticos y prospectos), Efectivo Altoque, seguros (ver Figura 3).

### Figura 3

#### *Herramienta digital URPI*



*Nota.* Tomada de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 1), por Mibanco, 2020a.

- **App Mibanco** (cliente): Es una alternativa fácil y rápida para que los clientes pueden realizar sus operaciones cotidianas de una forma sencilla y cómoda desde su propio dispositivo móvil con la seguridad que ofrece Mibanco, lo cual reduce la dependencia del AdN (ver Figura 4). Asimismo, es muy conveniente debido a que brinda inmediatez y seguridad para realizar operaciones, sin perder tiempo en filas o traslados. Las operaciones por *app* no tienen costo (Mibanco, 2022). Sus beneficios son los siguientes:
  - Permite realizar al instante transferencias de una manera rápida y segura, con 0 comisiones.
  - Se puede obtener oferta de tasas bajas al momento de desembolsar, si se cuenta con alguna oferta.
  - Permite abrir cuentas de ahorros, compra seguros. (Mibanco por Internet, 2022)

Asimismo, las operaciones que se pueden realizar son las siguientes:

- Permite realizar el pago de las cuotas de préstamos propios (vigentes) en Mibanco.
- Hace posibles transferencias inmediatas entre cuentas propias de Mibanco a cuentas de terceros en Mibanco, e interbancarias a cuentas de terceros en otros bancos.
- Permite disposición del producto Efectivo Altoque (2.<sup>a</sup> disposición). Se debe indicar que aplica solo para clientes que cuenten con disposición del producto Efectivo Altoque.
- Permite realizar pagos de servicios básicos.

- Permite apertura cuentas de depósito a plazo fijo.
- Hace posible consultar los movimientos de las cuentas de ahorro, CTS, cuenta corriente, y depósito a plazo fijo.
- Permite consultar el saldo y cronograma de préstamos vigentes. (Mibanco por Internet, 2022)

#### **Figura 4**

##### *APP Mibanco*



*Nota.* Tomada de *Guía de afiliación APP Mibanco móvil* (p. 1), por Mibanco, 2020b.

### **2.1. Situación problemática**

Mibanco tiene el objetivo de transformar las vidas de sus clientes y aspirar a ganarse el corazón y la confianza de ellos. Se espera participar significativamente en su historia de progreso. En esta línea, la institución financiera a partir del año 2018 asume el reto de la transformación a la gestión digital.

Este proceso se vio acelerado a consecuencia de la pandemia del COVID-19 en el año 2020. En este escenario, Mibanco apostó por optimizar su modelo de negocio, y por impulsar de herramientas digitales y la analítica avanzada, sin perder la asesoría, que es una de las principales ventajas que posee el banco. Para ello, construyó un modelo híbrido, donde las herramientas digitales juegan un rol importante en optimizar procesos y, por ende, mejoran la experiencia de sus clientes. Además, liberó a sus asesores de negocios de ciertas actividades que fueran reemplazadas por la tecnología para que puedan destinar más tiempo a asesorar a sus clientes.

Esto implicó que los líderes de mi Mibanco corten paradigmas y creencias limitantes, lo que dio paso a que se atrevieran genuinamente a cambiar la forma de pensar, de ser y hacer las cosas. Así, los líderes Mibanco asumieron el compromiso de realizar un acompañamiento con asesoría y capacitación para que los colaboradores y clientes puedan reinventarse e iniciarse en el proceso de digitalización. Además, a nivel de Banco, buscaron recuperar la dinámica comercial, tanto en productividad como en monto de desembolsos.

## **2.1. Actividades específicas desarrolladas**

Los gerentes de agencia en Mibanco tienen la función de definir estrategias de trabajo, las cuales garanticen que la agencia a cargo alcance un posicionamiento institucional y un porcentaje significativo del mercado en el ámbito de la jurisdicción de las agencias. En este contexto, durante la pandemia COVID-19, los líderes de agencia Mibanco asumieron el compromiso de adaptarse con agilidad al nuevo modelo de negocios para garantizar la continuidad y aprovechar las nuevas oportunidades en este nuevo escenario, impulsando el uso de herramientas digitales como el URPI y el

*app* Mibanco. Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, se desplegaron capacitaciones, asesorías y seguimientos que garanticen la orientación y alfabetización digital de los beneficios en conocer y aplicar las herramientas tecnológicas. Estas se orientaron a facilitar al colaborador el cumplimiento de las metas y al cliente para que pueda optar por un producto financiero de Mibanco.

### **2.1.1. Capacitación**

Mibanco, en el desarrollo de ecosistemas digitales, suministró herramientas propias de este entorno a sus colaboradores y clientes para facilitar las transacciones a distancia. Ello implicó que los líderes de agencia capacitaran a los colaboradores de la agencia Pachacútec Bajo en el uso de las diferentes herramientas digitales.

En primer lugar, se capacitó en la herramienta URPI, su funcionalidad y las ventajas que tienen ante las herramientas tradicionales. Esta herramienta permite la consulta rápida de la FIC, RRC, información de préstamos y resumen de estado de cuenta de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a sábado (ver Figura 5). Asimismo, permite realizar simulación de créditos, sin necesidad de regresar a la agencia (ver Figura 6). Otras funciones y beneficios se presentan en la Figura 7, Figura 8, Figura 9 y Figura 10



Figura 5

*Nuevo inicio de sesión URPI*



*Nota.* Tomada de la *Guía de nuevo inicio de sesión URPI* (p. 1), por Mibanco, 2021.

Figura 6

*Ficha integral del cliente en la aplicación URPI*

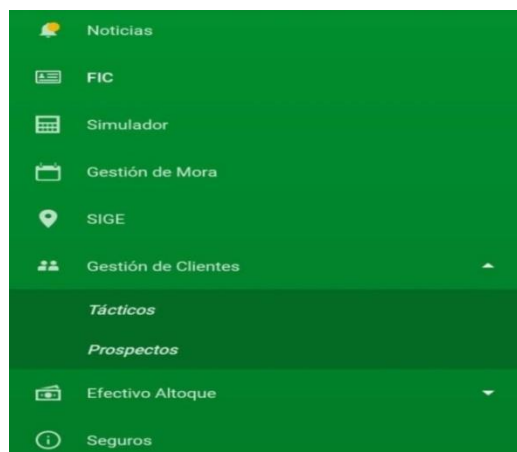
### **FIC: FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE**



*Nota.* Tomada de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 1), por Mibanco, 2020a.

Figura 7

Simulador de créditos en el URPI



Nota. Este simulador permite gestionar a los clientes en mora. Tomada de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 2), por Mibanco, 2020a.

Figura 8

Gestión de mora en la aplicación URPI

### Gestión de mora: Alineamiento de Mora al reporte SIGE



Nota. Permite realizar la gestión de clientes que se encuentran en la base de tácticos y el ingreso de prospectos. Tomado de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 3), por Mibanco, 2020a.

Figura 9

## Sistema integral de gestión efectiva

### Lo nuevo en URPI

✓ SIGE - Sistema Integral de Gestión Efectiva

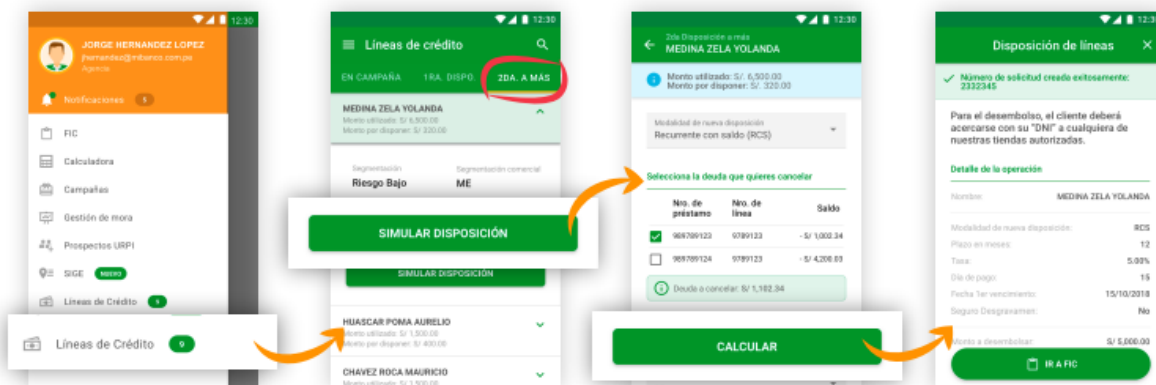


Nota. Permite realizar desembolsos en el producto Efectivo Altoque. Tomado de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 4), por Mibanco, 2020a.

Figura 10

Disposición de líneas

### 2da Disposición: Líneas Recurrente con saldo



"Líneas de Crédito / 2da a Más".

**Bandeja de Clientes 2da a más**  
- Para realizar una Disposición de Línea en Modalidad Recurrente con saldo, primero debes Simular Disposición.

Llenar los datos y Calcular la simulación.

Luego de confirmar los Datos de la simulación, verás el detalle de la Disposición de Línea.

Nota. Permite ofrecer microseguros según la necesidad del cliente, ahorrando tiempo en la gestión de su cartera y mejorando su productividad. Tomado de *Manual lo nuevo en URPI* (p. 5), por Mibanco, 2020a.

Por otro lado, también se orientó en el abordaje a los clientes en el uso de *app* Mibanco (ver Figura 11). Para tal fin, tomó en cuenta los siguientes aspectos (Mibanco por Internet, 2022):

- Se dirige al cuidado del cliente. Evita robos en el transporte de dinero, y las colas y aglomeraciones en el banco.
- Representa oportunidades de negocio. Permite realizar operaciones desde casa o negocio, sin necesidad de acudir a una agencia.
- Es un medio de pago digital. Permite el uso del Yape y Cullqui.
- Es segura, valida el rostro y DNI del cliente.

**Figura 11**

*El banco en tus manos*



*Nota.* Tomado de *Guía de afiliación app Mibanco móvil* (2020b).

Además, se dieron indicaciones para descargar *app* Mibanco. A continuación, se presenta el procedimiento (Mibanco por Internet, 2022).

- Asegura que el cliente tenga una tarjeta de débito Mibanco que se encuentre afiliada a una cuenta de ahorros.
- Verifica que el cliente tenga un *smartphone* con internet. El aplicativo está disponible para Android a partir de la versión 4.4.4 en adelante y para IOS a partir de la versión 9 en adelante.

También, existe un procedimiento para realizar el desembolso de su línea de crédito Efectivo Altoque. Este se presenta a continuación (Mibanco por Internet, 2022).

- El cliente debe presionar en la ventana emergente de la oferta que le va aparecer cuándo ingrese al *app*. En esa sección que aparece, el cliente puede realizar las acciones que siguen: (a) elegir el monto que desea desembolsar, (b) la fecha que desea pagar y (c) el destino del crédito.
- El cliente tiene la opción de elegir la cuenta a donde se debe desembolsar el crédito e ingresar el correo electrónico donde desea que le lleguen los documentos contractuales del crédito.
- El cliente tiene la opción de revisar el resumen e ingresar la clave de 5 dígitos enviada por mensaje de texto (SMS).
- Finalmente, el cliente debe presionar en el mensaje “desembolsar en cuenta”. Una vez el dinero en su cuenta tiene la opción de realizar una transferencia o retirar el dinero a través de cajeros BCP (máximo 3 retiros de S/ 999 al día) o agentes KasNet (máximo retiros de S/ 1000 al día) sin cobro de comisión.

De igual forma, se orientó a los clientes sobre *app* Mibanco (ver Figura 12). Estos procesos son los que siguen (Mibanco por Internet, 2022):

- Se debe ingresar a la tienda (*store*) en internet Google Play para celulares Android, App Store para celulares TOS/Tphone y AppGallery para celulares Huawei\*. Luego, se descarga la aplicación. Se busca como Mibanco y presionas “instalar”, la descarga dura solo segundos. Se presiona “abrir” y se tiene *app* Mibanco Móvil en el celular.
- *App* Mibanco es *responsive* (significa que la imagen se adapta bien aún si se abre en una laptop con pantalla muy grande o una tableta). Soporta las siguientes versiones en celulares: en Android versiones desde 4.4.4 y en IOS versiones desde 9.

En cuanto a las operaciones que se pueden realizar en *app* Mibanco, son diversas. A continuación, se presenta cada una de estas (Mibanco por Internet, 2022).

- Permite consultar saldos y visualizar los últimos movimientos de tus cuentas de ahorros, DPF y CTS.
- Se puede realizar transferencia a cuentas ya sean propias o de terceros en Mibanco y a otros bancos.
- Se pueden pagar préstamos propios vigentes en Mibanco.
- Permite pagar servicios.
- Permite abrir cuentas ahorro negocios.
- Se puede abrir depósitos a plazo fijo (DPF).
- Se puede desembolsar segunda disposición de línea Efectivo Altoque con micro seguro.
- Es posible crear contactos frecuentes.
- Se recibe constancias automáticas de las operaciones realizadas.

- Se pueden enviar las constancias de las operaciones por WhatsApp y correo.
- Se puede crear una nueva clave de Internet si se olvida.
- Permite localizar los canales de atención Mibanco más cercanos (agencias, agentes y cajeros) en la sección “Ubícanos”.

## Figura 12

### *Principales funcionalidades del app Mibanco*



*Nota.* Tomado de *Guía de afiliación app Mibanco móvil*, por Mibanco, 2020b.

Respecto al proceso de registro, se debe seguir un procedimiento. Este se explica a continuación (Mibanco, 2020b).

- Se ingresa a la aplicación tocando el botón “Regístrate aquí”.
- Se elige la opción “Registrarme con mi DNI y *selfie*”.
- El cliente debe ingresar su número de DNI y luego tocar cada botón de toma (N.º de DNI, los 16 dígitos de la tarjeta y la clave de 4 dígitos).
- Mibanco enviará un SMS con un código de 5 dígitos que se debe ingresar.
- El cliente debe de crear su clave secreta de 6 dígitos y aceptar los términos y condiciones.

- El cliente se encontrará registrado a *app* Mibanco móvil y Mibanco enviará una constancia de su registro.

Por *app* Mibanco móvil el cliente puede desembolsar solamente líneas de crédito Efectivo Altoque: Primera disposición de líneas (hasta S/ 10 000); segunda disposición de líneas (hasta S/ 20K en auto desembolso y S/ 50K).

Para poderle vender los beneficios de *app* Mibanco móvil al cliente, primero se debió analizar si es y parece por completo confiable. En este proceso, se tuvo que generar empatía con el cliente, con el fin de lograr una identificación con él tanto psicológica como emocionalmente en los momentos difíciles que se vivían, y que además viera a Mibanco como una alternativa de solución para su negocio. Era importante desarrollar la sesión según la agenda de la entrevista y utilizar elementos de apoyo para presentar esta herramienta digital con el fin de poder persuadir al cliente sobre las ventajas de este producto que le ofrece Mibanco.

### ***2.1.2. El cierre de la venta***

Este proceso se sustenta en tres procedimientos. A continuación, se explica cada uno de estos.

- El cliente debía estar en la base de clientes digitales del mes previa revisión. Se debe tener en cuenta a los clientes con solvencia económica y que tengan la necesidad de utilizar la herramienta digital que ayudará la reinversión en momentos de la pandemia COVID-19.



- Se debió previamente identificar la situación económica de los clientes a los que se ofrecerá el producto.
- Fue necesario que se cuente con información estratégica y confiable sobre ellos; por ejemplo, si poseían celulares inteligentes con Internet.

### **2.1.3. Monitoreo y seguimiento**

Como líder de agencia, de manera mensual, enviaba la data de clientes con la marca digital y luego realicé dos tipos de supervisión:

- **Supervisión telefónica:** De manera diaria se seleccionaba una muestra aleatoria de la data de clientes con marca digital. Esta verificación consistía en preguntar al cliente si había sido contactado por el asesor y recibido la oferta de la campaña digital del mes.
- **Supervisión presencial:** De manera semanal realicé visitas a los clientes no contactados de manera telefónica con la finalidad de confirmar si el asesor lo contactó y recibió la oferta de la campaña digital del mes. En la reunión de inicio, se le planteaba al equipo como objetivo lograr un mínimo per cápita de cuatro desembolsos por el URPI y un mínimo per cápita de tres desembolsos por el *app* Mibanco móvil, cuyos cumplimientos de manera semanal se monitoreaban en el reporte de desembolsos de URPI por asesor y los desembolsos por *app* Mibanco, colgados en la Intranet de Mibanco.

De no obtener el mínimo requerido por semana se realizaba retroalimentaciones líder-asesor. Como resultado de este monitoreo de manera consecutiva, se logró que los asesores de la agencia puedan tener una adopción

del 100 % en el uso del URPI con un per cápita de desembolso de 3.5 y 3.06 en per cápita de desembolsos por el *app* Mibanco.

### **III. APORTES MÁS DESTACABLES EN LA INSTITUCIÓN**

En esta tercera parte del trabajo presento los aportes más destacables que he podido generar como Gerente de Agencia en la Agencia Pachacútec Bajo de Mibanco durante los periodos de septiembre 2018 a septiembre 2022. Estos aportes son divididos en los siguientes: (a) aportes a la agencia Pachacútec Bajo, (b) aportes a Mibanco, (c) aportes a los clientes, (d) aportes a los colaboradores, (e) aportes al país y (f) aportes al medioambiente.

#### **3.1. Aportes a la agencia Pachacútec Bajo**

##### ***3.1.1 Salud financiera de nuestros clientes***

La implementación de la asesoría digital permitió implementar una serie de mecanismos orientados a monitorear y gestionar continuamente los niveles de endeudamiento de los clientes y, de esta manera, poder tomar acciones oportunas tanto preventivas como correctivas. Estas son el bloqueo de líneas y la limitación de participación de clientes expuestos en campañas. En consecuencia, la agencia pudo mantener una cartera sana y la participación en el mercado.

#### **3.2. Aportes a Mibanco**

El autor considera que las actividades desempeñadas como Gerente de la Agencia Pachacútec Bajo han contribuido a impulsar el proceso de digitalización que puso Mibanco a disposición de sus colaboradores y clientes. El objetivo de mantener el flujo del negocio gracias al nuevo modo de operar ante la pandemia del COVID-19 (URPI, *app* Mibanco).

Con las capacitaciones realizadas de manera continua, la ejecución, el seguimiento y monitoreo se pudo asegurar que los asesores puedan priorizar la gestión comercial y de

recuperación con la herramienta digital URPI. Estas medidas generaron el ahorro en el uso del tiempo y de la dependencia del trabajo en oficina, y se impulsó el autoservicio por parte del cliente, brindándole confianza con un canal adicional de atención virtual, útil y fácil de usar. De esta manera, se pudo acelerar su proceso de digitalización, evolucionar en sus negocios y reducir la dependencia de su AdN, como es el *app* Mibanco, sin necesidad de dejar su negocio.

### ***3.2.1 Fortalecimiento de la imagen de Mibanco***

La asesoría digital desarrollada por parte de los asesores de la agencia, desde la supervisión de mi persona como Gerente de Agencia, reforzó el vínculo con los clientes. Esto permitió brindarles una mejor experiencia y asegurar la continuidad del negocio.

### **3.3. Aportes a los clientes**

Al impulsar como líder de Mibanco el uso del URPI y el *app* Mibanco, aposté por mecanismos digitales que trascienden. Estos permitieron acompañar a los clientes internos y externos en su espiral de progreso.

### **3.4. Aportes a los colaboradores**

El proceso de impulso de uso de las herramientas digitales permitió que los colaboradores adquieran conocimientos, habilidades y oportunidades para comportarse de forma sostenible, e integrar esta nueva acción en su gestión en épocas de pandemia de COVID-19.

### **3.5. Aportes al país**

Como líder de agencia asumí el reto de acompañar la evolución de nuestros clientes ante el impacto de los cambios que experimentó el comportamiento del mercado, impulsando herramientas digitales en época de crisis sanitaria, manteniendo la relación con los clientes, ofreciéndoles soluciones y alternativas que ayudaran a impulsar su espiral de progreso.

### **3.6. Aportes al medioambiente**

Uno de los aportes al medioambiente fue el impulso del uso de herramientas digitales que redujo la generación de material (papel, cartón y plástico) que afecta la huella de carbono, explorando alternativas para el equilibrio entre el desempeño financiero y social. El fin fue asegurar la sostenibilidad de la línea de negocios de las microfinanzas.

### **3.7. Reconocimientos**

Con el impulso de las herramientas digitales antes mencionadas, mi persona recibió los siguientes reconocimientos:

#### **Junio 2022**

- Reconocimiento Pachikuy por gran desempeño en productividad digital logrando un resultado de 3.06. Se trata del puntaje más alto dentro del territorio Lima Norte
- 2.<sup>a</sup> certificación-Revancha por haber logrado adoptar metodología de gestión integral en los meses de abril a junio del 2022

**Julio 2022**

- Reconocimiento Pachicuy por lograr el 1,89 % de PISE 9, lo que significó un cumplimiento del 112 % sobre su meta.
- Reconocimiento Pachicuy por lograr una nota extraordinaria en NPS Líder 2022 I.

#### IV. CONCLUSIONES

- 4.1. En la crisis sanitaria COVID 19, Mibanco tuvo que evolucionar y poner a disposición de sus colaboradores y clientes herramientas digitales para asegurar el flujo del negocio y poder mantener el vínculo sin presencia física en las agencias (cuidando el bienestar de los colaboradores y clientes), evitando la exposición al contagio.
- 4.2. En este proceso, los líderes de Mibanco asumimos el compromiso de acompañar a nuestros colaboradores y clientes ante el impacto generados por los cambios que experimenta el mercado, brindándoles alternativas y soluciones que impulsen su espiral de progreso.
- 4.3. El impulso del uso de herramientas digitales como el URPI y app móvil tienen los objetivos que siguen: (a) incrementar la productividad, (b) mejorar la gestión de cartera crediticia y (c) ejecutar procesos en forma remota.
- 4.4. El impulso como líder de Mibanco para que el 100 % de asesores de la agencia Pachacútec Bajo adopten la herramienta URPI permitió que la agencia obtenga mejores resultados en la calidad de sus créditos y una mayor efectividad de cobranza, debido a que los asesores de negocios contaban con la gestión comercial y de mora en su celular que les permite gestionar en línea.
- 4.5. La campaña estratégica que desarrolló Mibanco, bajo el impulso de app Mibanco, permitió que mis colaboradores y yo como líder de Mibanco estemos cerca a nuestros clientes, brindándoles confianza e impulsando un nuevo canal adicional de atención, que es virtual, útil y fácil de usar. Esto les permitirá acelerar su proceso de digitalización y evolucionar en sus negocios, reduciendo la

dependencia del AdN. Consecuentemente, los clientes se sintieron atendidos, mejorando así la relación entre los clientes y Mibanco.

- 4.6. Los conocimientos claros y oportunos que pude obtener en este proceso me permitieron generar un valor en mi trabajo y estar por delante del resto de líderes.



## V. RECOMENDACIONES

- 5.1. Mibanco debe mantener los procesos de capacitaciones de su personal en la transformación que se viene dando en las herramientas digitales URPI y app Mibanco, y motivarlos para que puedan seguir brindando un mejor trabajo en su día a día y se puedan alcanzar las metas trazadas.
- 5.2. El impulso en campo del URPI y app Mibanco debe darse también por parte de los líderes de Mibanco (Gerentes Regionales, Subgerentes de Negocios) para que conjuntamente los líderes de agencia puedan buscar métodos y estrategias que ayuden a mejorar la venta de estos productos que Mibanco pone a disposición de sus colaboradores y clientes. Esto permitiría las acciones siguientes: (a) mejorar la admisión de créditos, (b) mejorar la recuperabilidad de los créditos y (c) mejorar la productividad (prepandemia).
- 5.3. Mibanco debe tener un proyecto de un conversatorio de escucha al colaborador, lo que permitiría que exprese sus experiencias, opiniones sobre el URPI y el app Mibanco para tenerlas en cuenta en las mejoras continuas que se vienen dando con estas herramientas digitales.
- 5.4. Mibanco debe seguir impulsando a nivel de colaboradores los conocimientos de ventas, marketing y herramientas tecnológicas que ayuden a esta institución a fomentar la calidad profesional, que esté cerca de su cliente y pueda ayudarlos en su espiral de progreso.
- 5.5. Mibanco debe seguir impulsando que más colaboradores sean representantes de estos productos que ofrece, con una mirada de la realidad de cada zona, para poder ir rompiendo los paradigmas que se dan en el URPI y app Mibanco.
- 5.6. Mibanco debe construir propuestas de solución a partir del diagnóstico de la

realidad de cada zona, lo que permitiría mayor involucramiento activo por parte de sus colaboradores en el impulso del uso del URPI y app Mibanco, y de las demás herramientas que pone el banco al servicio de los colaboradores y cliente.

## VI. REFERENCIAS

- Apoyo & Asociados. (2022). *Mibanco-Reporte de Clasificación*.  
<https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2022/03/Mibanco-Dic-21-4P-2E-CDN.pdf>
- Mibanco. (2015). *Manual de organización y funciones*. Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
- Mibanco. (2020a). *Manual lo nuevo en Urpi*. Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
- Mibanco. (2020b). *Guía de afiliación APP Mibanco móvil*. Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
- Mibanco. (2021). *Guía nuevo inicio de sesión URPI*. Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
- Mibanco. (2022). *Memoria integrada 2021*. Mibanco.  
[https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria-anual/files/Memoria\\_Integrada\\_Mibanco\\_2021.pdf](https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria-anual/files/Memoria_Integrada_Mibanco_2021.pdf)
- Mibanco por Internet. (2022). *Misión*.  
<https://zonasegura.mibanco.com.pe/frontend/login/>

## VII. ANEXOS

### ANEXO A

**Reconociendo por haber logrado una productividad de 3.06, la más alta dentro del territorio Lima Norte.**



 **LEONARDO GREGORY RODRIGUEZ PEREZ**  
**SUBGERENTE DE NEGOCIOS** Innomejoramos   
15 Jun 2022

Estimado Alex y Equipo Pachacútec Bajo reciben este Pachikuy por su gran desempeño en Productividad Digital logrando un resultado de 3.06 siendo el mas alto dentro del territorio, sigamos en ese camino del éxito y guiando a nuestros equipos en nuevas formas de atender a nuestros clientes **VAMOS POR MAS**

[VER MÁS](#) 

## ANEXO B

**Reconociendo por haber logrado un 1.89 % en el indicador pise 9, cumpliendo la meta al 112 %.**



**¡Bien hecho!**

 **LEONARDO GREGORY RODRIGUEZ PEREZ**  
**SUBGERENTE DE NEGOCIOS** **Cooperamos** 

11 Jul 2022

Estimado Alan y Equipo Pachacútec Bajo felicitarlos por lograr el 1,89% de PISE 9 logrando un cumplimiento del 112% sobre su meta, sigamos en esa vía generando responsablemente la admisión y administración de cartera de forma oportuna para evitar las provisiones que afecten la utilidad de la agencia.

**VER MÁS** 

## ANEXO C

## Reconocimiento por haber alcanzado una nota extraordinaria en NPS Líder 2022 I



## ANEXO D

## 2.ª Certificación 2022



## ANEXO E



Lima, 29 de Octubre 2021

**CONSTANCIA DE TRABAJO**

**MIBANCO - Banco de la Microempresa S.A** deja constancia que El Sr. **LOPEZ ESTRADA ALEX ALAN**, identificado con DNI Nro. **42545973**, labora en nuestra institución desde el **12 de Octubre 2010** hasta la actualidad, desempeñando el cargo de **GERENTE DE AGENCIA** en la **AGENCIA PACHACUTEC BAJO**.

Se expide la presente constancia de acuerdo a ley y para fines que estime conveniente.

Atentamente,

Enrique Eduardo Minaya Diaz

Gerente de Servicio de Atención al Compañero - GDH



3695425459731271410/29/2021 2:36:51 PM

