



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“DERRAMA MAGISTERIAL, SEDE CENTRAL LIMA, COMO SUPERVISOR
DE GESTIÓN COMERCIAL, DEL ÁREA COMERCIAL DE CRÉDITOS,
PERÍODO 2016 - 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

WILFREDO ALEXANDER DIAZ ATARAMA

IQUITOS, PERÚ

2021



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL N°040-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los **29** días del mes de **enero** del 2021, a horas **04:00 p.m.** se ha constituido en la Plataforma **meet.google**, el jurado designado mediante **Resolución Decanal N°0170-2021-FACEN-UNAP**, integrado por el **LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg. (Presidente)**, **LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, Dr., (Miembro)** y el **LIC.ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg. (Miembro)**, para proceder al acto y al Informe del Trabajo de Suficiencia Profesional del Bachiller en Ciencias Administrativas **WILFREDO ALEXANDER DIAZ ATARAMA**, tendiente a optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos y sustentado en la Ley N°30220, el jurado procedió al examen oral virtual sobre el tema: **"DERRAMA MAGISTERIAL, SEDE CENTRAL LIMA. COMO SUPERVISOR DE GESTION COMERCIAL, DEL ÁREA COMERCIAL DE CREDITOS, PERIODO 2016 - 2020"**.

El acto académico virtual fue aperturado por el Presidente del Jurado, dándose lectura a la resolución que fija la realización del examen oral.

De inmediato procedió a invitar al examinado a realizar una breve exposición sobre el tema del examen y posteriormente a los señores del jurado a formular las preguntas que crean convenientes relacionadas al acto. Luego de un amplio debate y a criterio del Presidente del Jurado, se dio por concluido el examen oral pasando el jurado a la evaluación y deliberación correspondiente en privado; concluyendo que el examinado ha sido: **APROBADO POR UNANIMIDAD**.

El Jurado dio a conocer el resultado del examen en acto público siendo las **17.30 pm.....** se dio por terminado el acto académico.

LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Presidente

LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, Dr.
Miembro

LIC. ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg.
Miembro

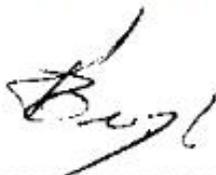
Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264

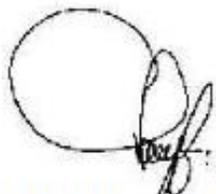


**INFORME TÉCNICO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL REALIZADO
“EN DERRAMA MAGISTERIAL, SEDE CENTRAL LIMA. COMO
SUPERVISOR DE GESTION COMERCIAL, DEL ÁREA COMERCIAL
DE CREDITOS, PERIODO 2016 - 2020”**

MIEMBROS DEL JURADO



LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Presidente
CLAD-10865



LIC.ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Miembro
CLAD-17744



LIC.ADM. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.
Miembro
CLAD-07161

ÍNDICE

	Pág.
PORTADA.....	01
ACTA DE SUSTENTACIÓN	02
MIEMBROS DEL JURADO.....	03
ÍNDICE.....	04
RESUMEN.....	07
INTRODUCCIÓN.....	08
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TÉCNICO DE LA SUFICIENCIA	
PROFESIONAL	9
1.1. Objetivos del informe técnico.....	9
1.2. Justificación del informe técnico	10
1.3. Vinculación de aspectos teóricos con la experiencia profesional	11
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA – DERRAMA	
MAGISTERIAL - , SEDE CENTRAL - LIMA.	14
2.1. Identificación.....	14
2.2. La Empresa y su macro entorno	17
2.3. La empresa y su micro entorno	31
2.4. Estructura comercial	42
2.5. Estructura financiera derrama magisterial	51
2.6. Estructura organizacional	53
CAPÍTULO III: DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	60
3.1. Área de supervisión de gestión comercial	60
3.2. Funciones como supervisor de gestión comercial	63
3.3. Procesos técnicos del área de supervisión de gestión comercial	66
3.4. Cronología, cargos, funciones desempeñadas e índice de ocupabilidad	71
3.5. Contribución profesional a los objetivos de la institución, aportes realizados	75
3.6. Limitaciones en el desempeño de las funciones.....	77
3.7. Respuestas para superar las dificultades encontradas	78

CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
Anexos	85
anexo 09: marco normativo del sistema educativo del Perú	94
anexo 10: instituciones educativas según nivel, 2018	95
anexo 11: instituciones educativas según nivel, área de ubicación, 2018	96
anexo 12: distribución de las ie nivel inicial por regiones, 2018.....	97
anexo 13: distribución de las ie nivel primaria por regiones, 2018.....	98
anexo 14: distribución de las ie nivel secundaria, por regiones 2018	99
anexo 15: directores y docentes según nivel por género, 2018.....	100
anexo 16: docentes según nivel por género, 2018	101
anexo 17: docentes según nivel por grado académico 2018	102
anexo 18: directores y docentes por condición laboral, 2018	103
anexo 19: brecha proyectada por programa de estudios a nivel nacional	104
anexo 20: evolución de la economía mundial	105
anexo 21: Perú, pbi 1950 – 2019	106
anexo 22: barreras de acceso para los servicios financieros.....	107
anexo 23: población total, docentes activos y cesantes- Perú	108
anexo 24: perfil crediticio del docente	109
anexo 25: matriz de equivalencia de calificación crediticia	110
anexo 26: tasas activas anuales en moneda nacional.....	111
anexo 27: comparación de TCEA, según plazo y monto de crédito	112
anexo 28: comparación de TEA, TEM y TCEA.	113
anexo 29: servicio de los proveedores de tecnología al sector financiero.	114
anexo 30: segmentos del mercado por tipo de cliente.....	115
anexo 31: participación del mercado	116
anexo 32: características de servicios de la derrama magisterial	117
anexo 33: beneficio que recibe el asociado en caso de invalidez.....	118
anexo 34: estructura de fondo de retiro.	119
anexo 35: modelo de memorando circular	120

anexo 36: área que revisa documentos generados	121
anexo 37: área que genera el documentos.....	122
anexo 38: itinerario: supervisión, antes (pre).	123
anexo 39: itinerario: supervisión (atención – ventanilla).	124
anexo 40: formato de indicadores de gestión	126
anexo 41: formato de informe de supervisión	127
anexo 42: ficha de evaluación.....	128
anexo 43: ficha de resumen.....	129
anexo 44: ficha de supervisión.....	130
anexo 45: ejemplos de reporte forecast.....	131
anexo 46: reporte, avance – metas y acuerdos	132
anexo 47: capacitación de personal.....	133
anexo 48: balance general derrama magisterial, al 30 de setiembre de 2019	134
anexo 49: EE.GG.PP, derrama magisterial al 30 de setiembre del 2019	135

RESUMEN

El presente examen de suficiencia profesional tiene como objetivo “Demostrar la incidencia de los procesos técnicos de supervisión del Área de Supervisión de Gestión Comercial, en el logro de los objetivos y metas trazadas por la alta dirección de la Derrama Magisterial” Y como objetivos específicos Identificar qué procesos de supervisión a los canales de tención de la zona comercial asignada son relevantes para el cumplimiento de las metas de campañas de gestión comercial en el otorgamientos de créditos Determinar además la importancia de utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros en la realización actividades diarias y para mejorar las relaciones comerciales con los clientes. Se propone fortalecer el proceso de relacionamiento comercial con las Unidades de Gestión Educativa Local así como también promover y/o ascender a los Promotores de Créditos.

El tipo de investigación que se presenta el proyecto es investigación básica o pura, descriptiva porque está orientada a conocer la situación en el Área de Supervisión de Gestión Comercial.

Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la revisión de bibliografía y la entrevista.

Palabras clave: Derrama Magisterial, Área de Supervisión de Gestión Comercial, Procesos Técnicos del Área, Contribución Profesional.

INTRODUCCIÓN

El presente Informe Técnico de Experiencia Profesional, muestra la descripción de la Derrama Magisterial, Sede Central – Lima, como integrante del sistema financiero peruano, dentro de un contexto político, económico y social, como empresa privada vinculada de manera directa a los docentes del magisterio nacional del sector público, brindando productos y servicios crediticios.

Como parte del objetivo del informe, se describe el rol que realizo como **Supervisor de Gestión Comercial del Servicio Crediticio** en la consecución de los objetivos, teniendo cuenta los pilares básicos del área (gestión telefónica, gestión de trabajo de campo, incursión comercial) para proponer nuevas metodologías de trabajo en el **Área de Supervisión de Gestión Comercial**.

Comprende tres capítulos, en el Capítulo I, se muestra el planteamiento técnico referente a los objetivos generales y específicos de las funciones que se desarrolla dentro de la organización en el logro de objetivos y metas y de la importancia de los estudios generales, específicos y de especialidad seguidos como estudiante y de cómo estos contribuyen a la realización metodológica de las labores en el área; en el Capítulo II, se describe a la Derrama Magisterial como integrante del sistema financiero peruano en el rubro de otorgamiento de créditos de consumo a los docentes del sector público y para ello analizamos las fluctuaciones económicas tanto externas como internas y cómo influyen en la calidad de vida del cliente (docentes), también se analiza las bases legales referentes al fortalecimiento del magisterio y de la protección de los consumidores financiero por parte de los organismos supervisores (SBS, INDECOPI), también se analiza al cliente, a la competencia, a los proveedores de servicios financieros, al mercado de créditos de consumo; en el Capítulo III, se describe la metodología de trabajo del Área de Supervisión de Gestión Comercial, las funciones, la cronología de los cargos anteriores, el índice de ocupabilidad, los aportes realizados, las limitaciones internas y externas para el desarrollo de las actividades.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TÉCNICO DE LA SUFICIENCIA PROFESIONAL

1.1. Objetivos del informe técnico

1.1.1. Objetivo general

Demostrar la incidencia de los procesos técnicos de supervisión, del Área de Supervisión de Gestión Comercial, en el logro de los objetivos y metas trazadas por la alta dirección de la Derrama Magisterial.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Describir la situación actual de la Derrama Magisterial, en el mercado magisterial del sector público (participación, colocaciones de créditos, competidores).
2. Identificar qué procesos de supervisión a los canales de atención de la zona comercial asignada son relevantes para el cumplimiento de las metas de campañas de gestión comercial de créditos (colocaciones de créditos).
3. Determinar que la utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros son importantes para el equilibrado desenvolvimiento del área.
4. Determinar que las propuestas de alternativas de solución a los problemas encontrados en el área, son importantes para mejorar las relaciones comerciales con los clientes.

1.2. Justificación del informe técnico

Mediante el análisis del el Área de Supervisión de Gestión Comercial de la Derrama Magisterial dentro de un contexto político, económico y social como integrante del sistema financiero peruano y de cómo éste contribuye a equilibrar el mercado magisterial del sector público con sus productos y servicios crediticios, Relacionamos la importancia de los aportes y el desenvolvimiento profesional de manera metodológica, secuencial y planificada con la consecución de los objetivos del área de las que nos encontramos (Área de Supervisión de Gestión Comercial) y por ende del área que dependemos jerárquicamente (Área de Gestión Comercial).

El análisis que exponemos en el presente documentos, nos permitirá aclarar el rol que cumple la empresa (Derrama Magisterial) como una realidad legal que reúne a todos los maestros al servicio del Estado, siendo su naturaleza proporcionar un fondo previsional complementario, de aportación obligatoria y prestación definida que otorga beneficios de invalidez, fallecimiento y retiro a los maestros así como, también permitirá aclarar la relación con los organismos reguladores (SBS, INDECOPI) y el mercado magisterial del sector público; además permitirá conocer la evolución como profesional en el sector crediticio de productos de consumo.

Ésta información permitirá profundizar los conocimientos teóricos sobre el accionar del área en la consolidación de la Derrama Magisterial, en el mercado magisterial del sector público. Además consideramos que el informe, contribuirá a la realización de trabajos de investigación con otras metodologías de estudio.

1.3. Vinculación de aspectos teóricos con la experiencia profesional

La Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana a través Escuela profesional de Administración, dentro de sus objetivos busca la formación de un profesional idóneo y capacitado para desempeñarse con acierto en el campo profesional, hecho que revierte de manera exitosa toda vez que, además del conocimiento teórico, se recibe, previo al egresar de las aulas universitarias, entrenamiento adecuado, permitiendo una formación sólida del futuro profesional. Merece mencionar también que la experiencia profesional obtenida permite alternar con el desempeño de funciones y/o labores en entidades del sector privado.

Resulta de estos hechos que, la vinculación de los aspectos teóricos con la experiencia profesional es directa. Además, es preciso aseverar que la profesión de administrador tiene muchos campos de aplicación, en lo comercial, industrial, instituciones de crédito y empresas privadas en general, recibiendo en todos estos campos formación académica.

En este sentido, mi experiencia profesional está vinculada con una entidad donde uno de sus rubros es el otorgamiento de créditos de consumo siendo uno de sus servicios brindar crédito de consumo a los docentes del sector público, dentro de ese contexto, se expone las asignaturas según tipo de estudios de formación académica, recibida en aulas universitarias, así como también los principios y técnicas de las demás áreas de especialidad, son las que se detalla:

a) Estudios generales

a.1 Administración

b) Estudios específicos

b.1 Matemática financiera

b.2 Estadística aplicada

c) Estudios de especialidad

- c.1 Comportamiento organizacional
- c.2 Investigación de mercados
- c.3 Derecho comercial
- c.4 Mercadotecnia
- c.5. Recursos Humanos

a) Estudios generales:

a.1 Administración, mi formación en asignaturas básicas de Administración me permite aplicar los conceptos fundamentales de racionalidad para ejecutar las políticas de gestión Administrativas mediante la aplicación de conceptos fundamentales de Administración y Gestión.

b) Estudios específicos:

b.1 Matemática financiera, en el cálculo de las tasas de interés, cuota amortización, período de gracia de créditos de consumo a los docentes nombrados, contratados y cesantes del sector público.

b.2 Estadística aplicada, mediante la presentación de datos estadísticos en cuadros y gráficos en informes sobre colocaciones de créditos.

c) Estudios específicos:

c.1 Comportamiento organizacional, al modelar el comportamiento individual con los clientes, personal a cargo.

c.2 Investigación de mercados, en la toma de decisiones respecto al lanzamiento de nuevos productos y servicios.

c.3 Derecho comercial, en la Interpretación de los marcos legales de: protección del consumidor financiero, descuento por planilla a servidores públicos y carrera pública magisterial.

c.4 Mercadotecnia, en la elaboración de planes para la formulación de productos crediticios a los docentes del sector público: al momento de analizar el mercado para conocer y satisfacer las necesidades de productos y servicios crediticios de los actuales y futuros clientes.

c.5. Recursos Humanos, en la supervisión y distribución de tareas al personal a cargo.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA – DERRAMA MAGISTERIAL - , SEDE CENTRAL - LIMA.

2.1. Identificación.

2.1.1. Naturaleza de la derrama magisterial

La Derrama Magisterial, es una institución de **Seguridad Social Privada**, fue creada por el **Decreto Supremo N° 78**, del 20 de diciembre de 1,965. Asocia a los docentes del sector público sin distinción de niveles, clases o categorías. Como institución busca atender la seguridad y bienestar de sus asociados, a través de servicios de previsión, crédito, inversión, vivienda y cultura.

Mediante Decreto Supremo N° 021-88-ED del 09 de setiembre de 1,988 se aprueba su Estatuto, que establece que dicha institución es una persona jurídica de derecho privado con autonomía administrativa, económica y financiera. El aporte mensual que realizan sus asociados es equivalente al 0.5% de la UIT vigente (2,021: S/. 22.00 soles). Su función principal es administrar los aportes mensuales de sus asociados, para que al final de su vida laboral cuenten con un Fondo de Retiro. Adicionalmente, como parte de su programa de Previsión Social, otorga beneficios por Retiro, Invalidez y Fallecimiento.

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas (SUNAT - ADUANAS), la Derrama Magisterial es una **Entidad de Fondos Mutuos**, con clasificación industrial internacional uniforme (CIU) 9499, que ofrece servicios de previsión social complementarios.

Apaza Rondón (2008, p. 13), sostiene que la Derrama Magisterial “Es una institución de previsión social que se sustenta con los aportes de todos docentes al servicio del Estado (...)”.

“Los miembros del Magisterio se afilian a la Derrama Magisterial, en calidad de asociados y mediante la firma de un convenio, se comprometen a hacer un

pago correspondiente a 0.5% UIT mensualmente, hasta el momento de su cesantía (65 años). Se encuentra dentro del marco de la seguridad social nacional”, (Ossio-Ramírez 2016). Cabe mencionar que solo los docentes nombrados realizan sus aportes, mediante descuento por planilla única de pagos.

“La Derrama Magisterial está obteniendo reconocimiento internacional de las primeras organizaciones especializadas y técnicas en seguridad social.

Actualmente forma parte de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), organización que agrupa a 350 instituciones de seguridad social, públicas y privadas alrededor del mundo. Reúne a todas las administraciones y agencias de seguridad social a nivel mundial.

La DM recibió el Premio a las Buenas Prácticas (AISS2012), reconocimiento obtenido por la aplicación de estándares internacionales de calidad en atención a sus clientes, la implementación de programas diseñados a la difusión de las buenas prácticas en seguridad social y por el desarrollo de políticas institucionales positivas que son ejemplo para replicarse en otros contextos”, Barreda Paredes, Ruby; Tolentino Carazas, F. de M. (2018, p. 20).

En el anexo 01 observamos los momentos más resaltantes de la Derrama Magisterial desde su creación, mencionadas como las líneas de tiempo.

2.1.2. Objetivos de la derrama magisterial

De acuerdo al Decreto Supremo N° 78 de su creación y del Decreto Supremo N° 021-88-ED, artículo 03 de su Estatuto, son objetivos de la Derrama Magisterial:

- a) Atender la Seguridad y Bienestar Social de sus asociados elevando la calidad de vida del Maestro.

- b) Otorgar servicios de Previsión Social, Crédito Social, Cultura Social, Inversión Social y Vivienda.

2.1.3. Misión, Visión, política de calidad y valores institucionales

2.1.3.1. Misión

La Misión de la institución es, “administrar con eficiencia y rentabilidad los recursos humanos, materiales y financieros, incrementando permanentemente el fondo previsional y la cuenta individual de todos y cada uno de nuestros asociados, para garantizarles un beneficio digno y seguro, con servicios y atención de excelencia, poniendo en práctica nuestra vocación y espíritu solidario. Promovemos internamente un clima laboral armonioso y de trabajo en equipo que permita desarrollar al máximo el potencial profesional y humanitario de nuestros colaboradores”, (DM, 2020)

2.1.3.2. Visión

“La Derrama Magisterial, aspira ser la organización que brinde el mejor servicio a todo el Magisterio Nacional en los ámbitos previsional, crediticio, recreacional, inmobiliario, cultural, pedagógico y otros. Se constituye así en el más importante apoyo para sus asociados, tanto en su vida familiar como profesional”, (DM, 2020).

2.1.3.3. Política de calidad

“Somos una institución con fines previsionales que está comprometida con nuestros clientes en brindarles un servicio de excelencia, a través de la incorporación de un modelo de gestión de calidad y mejora continua, el cual se basa en colaboradores competentes, conocimiento y satisfacción de nuestros clientes, procesos eficientes”, (DM, 2020).

2.1.3.4. Valores institucionales

Dentro de la identidad empresarial de la Derrama Magisterial se definen tres valores:

- **Cercanía:** Apoyar al docente en su desarrollo personal y profesional a través de sus beneficios y servicios.
- **Empatía:** Escuchamos y comprendemos sus necesidades, y estaremos con el hoy, mañana y siempre.
- **Simpleza:** Atención oportuna, soluciones sencillas y prácticas, simplificación de los trámites y rapidez en la gestión.

Para contextualizar a las áreas, los procesos y describir el modelo de negocio de la Derrama Magisterial, en el anexo 02 muestra el organigrama, en el anexo 03 el mapa de procesos y en el anexo 04 se muestra el concepto de negocio.

2.1.4. Ámbito geográfico

La Derrama Magisterial opera en 11 zonas comerciales conformada por 65 Canales de Atención presencial (incluido la sede central), tales como Lima (01, 02), Zona Centro, Norte (01, 02, 03), Oriente y Sur (01, 02), Sur Chico y Centro.

En el anexo 05 se muestra la ubicación de las Zonas Comerciales en el mapa y en anexo 06 la cantidad y ubicación de las Zonas Comerciales y Canales de Atención de la Derrama Magisterial en el Perú.

2.2. La Empresa y su macro entorno

2.2.1. Entorno político-legal

Los elementos considerados como parte del entorno Político-Legal, que delimitan y fortalecen el accionar de la Derrama Magisterial, son:

- El Organismo Supervisor de Derramas: La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensión.
- Los Organismos Reguladores del Sistema Financiero - Protección al consumidor financiero - , Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensión (SBS) e Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Carrera Pública Magisterial, normas de fortalecimiento.
- Base legal para las Afectaciones a la Planilla Única de Pagos: El Decreto Supremo N° 010-2014-EF, Normas reglamentarias para que las entidades públicas realicen afectaciones en la Planilla Única de Pagos.

2.2.1.1. Base legal sobre organismos supervisores de derramas

Las bases legales del Organismo Supervisor son:

- ✓ La Ley N° 26516 y su modificatoria, que establece que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensión (SBS), tiene el control y supervisión de las Derramas.
- ✓ El Decreto Supremo N° 160 – 95/EF, que reglamentó la Ley N° 26516.
- ✓ Resolución SBS N° 962 – 1995, mediante el cual se crea el “Registro de Derramas y Cajas de Beneficio – Ley 26516”
- ✓ Resolución SBS N° 8504 – 2010, que reglamentó los regímenes especiales y la liquidación de las Derramas.

2.2.1.2. Elementos referidos a la protección del consumidor

“La protección del consumidor financiero tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores, con el fin ulterior de que sean sus decisiones, libres e informadas, las que orienten el mercado financiero en la mejora de sus servicios, premiando a aquellos proveedores que cumplan con sus expectativas y castigando aquellos que actúen sin respeto hacia sus derechos fundamentales”.

En ése contexto nuestro ordenamiento jurídico peruano, ha previsto una división de competencias de las autoridades gubernamentales para la protección del consumidor financiero y, por ende, para la determinación de la responsabilidad administrativa de los proveedores que afecten sus derechos.

En primer término, tenemos a la autoridad reconocida constitucionalmente para regular el sistema financiero, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensión (SBS), que realiza una supervisión general, verificando el cumplimiento de los procedimientos y su ejecución por parte de las entidades financieras. Para tal efecto, cuenta con las potestades otorgadas por la Ley N°26702, referidas principalmente a la regulación y supervisión del sistema financiero con el objetivo de cautelar el ahorro del público y mantener la solidez económica y financiera de las entidades financieras.

En segundo lugar, contamos con una autoridad competente para tutelar los derechos e intereses de los consumidores, los cuales también se encuentran reconocidos como parte del régimen económico de nuestra carta magna; no obstante, es la Ley N°29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código) la que designa al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), para ejercer dicha competencia.

Esto significa que, en nuestro ordenamiento jurídico, la protección del consumidor financiero resulta de la combinación de las potestades de ambas autoridades administrativas y cuyas principales características se muestran a en la tabla N° 03; en la figura N° 01 se presenta un diagrama del rol que cumple la SBS en materia de protección del consumidor financiero, y en la figura N° 02 el procedimiento para los reclamos ante el INDECOPÍ.

En el anexo 07 se muestra la comparación de las funciones de los 02 organismos reguladores del sistema financiero (SBS, INDECOPÍ) con respecto a la protección del consumidor financiero, en el anexo 08 se muestra el esquema de reclamos ante el INDECOPÍ.

2.2.1.3. Normas de fortalecimiento de la Carrera Pública Magisterial

Teniendo como referencia que la Derrama Magisterial es una institución de servicio para los docentes del sector público (nombrado, contratado y cesante) - a excepción del nivel universitario, razón de ser de la institución, analizamos el marco jurídico que fortalece la carrera pública magisterial como elemento a tomar en cuenta al momento de proponer productos y servicios crediticios. Teniendo en cuenta el contexto normativo, visualizamos que el sistema educativo peruano presenta cambios (desde inicios del año 2,000) en la manera cómo se organiza la estructura del sistema, para responder a los objetivos planteados como la reducción de brechas en cuanto a infraestructura y servicios así como también al fortalecimiento del docente (capacitación, mejores condiciones salariales); la evolución normativa.

En el anexo 09 se muestra el marco normativo del sistema educativo del Perú, muestra la manera como se va fortalecimiento el magisterio en base a normas legales.

2.2.1.4. Base legal para las afectaciones a la planilla única de pagos

La Derrama Magisterial utiliza el mecanismo de descuento de la planilla única de pagos para los créditos por consumo, es por ello la importancia de la existencia del Decreto Supremo N° 010 – 2014 – EF, El Decreto Supremo, tiene como objetivo regular los descuentos y la adecuación de los mismos de la planilla única de pagos de las entidades del Sector Público, en lo que corresponde a conceptos expresamente solicitados y autorizados por el servidor o cesante.

Comprende a las entidades del Sector Público sujetas al ámbito de aplicación del Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado mediante Decreto Supremo N° 304-2012-EF, a los servidores públicos independientemente del régimen laboral o de contratación a los que se encuentren sujetos y los cesantes del Estado, a los fondos de bienestar y las entidades supervisadas y/o reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con excepción de los sujetos obligados a reportar a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) exclusivamente para fines de lavado de activos y financiamiento del terrorismo con arreglo a la Ley N° 29038.

2.2.2. Entorno sociocultural

Con respecto al entorno sociocultural analizaremos aspectos relacionados a indicadores que la Derrama Magisterial toma en cuenta al momento de la elaboración de su Plan de Trabajo, como la distribución de las instituciones educativas según área de ubicación, así como también género, grado académico y condición laboral de los docentes.

2.2.2.1. Distribución de las instituciones educativas de nivel inicial, primario y secundario, según área de ubicación a nivel nacional.

Según resultados de la “**Encuesta Nacional a Instituciones Educativas de Nivel Inicial, Primaria y Secundaria, 2018**”, del total de instituciones educativas públicas a nivel nacional, el 38,2% es de nivel inicial, el 47,0% de primaria y el 14,8% de secundaria.

En el área urbana es mayor el porcentaje de instituciones educativas de nivel inicial 42,8% y en segundo orden las de primaria 33,6%, siendo este nivel de mayor representación porcentual en el área rural 54,3%; mientras que, las de niveles secundarios tienen el menor peso porcentual en ambas áreas de ubicación.

En el anexo 10 se muestra a las instituciones educativas según área de ubicación en el año que se realizó el estudio (2018), está medido en porcentajes.

Por nivel educativo, se aprecia que:

- A nivel nacional, el 64,5% de instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria se ubica en el área rural.
- El 60,2% de instituciones educativas de nivel inicial se encuentra en el área rural.
- El 74,6% de instituciones educativas de nivel primaria predomina en el área rural.
- En tanto que, el 56,6% de las instituciones educativas de nivel secundaria está ubicada en el área urbana.

En el anexo 11 se muestra a las instituciones educativas por niveles y por área geográfica.

2.2.2.2. Distribución de las instituciones educativas, por región

a. Nivel inicial

A nivel nacional, diecisiete regiones cuentan con la mayor cobertura de instituciones educativas de nivel inicial ubicadas en el área rural, destacando las regiones de Loreto 79,1%, Huancavelica 78,7%, entre otras.

Mientras que, en el contexto urbano o grandes ciudades las regiones con mayor presencia de instituciones educativas de nivel inicial son la Provincia Constitucional del Callao y la provincia de Lima con el 100,0% y 99,3% respectivamente.

En el anexo 12 se muestra la distribución de las instituciones educativas del nivel inicial, los resultados se muestran en porcentajes.

b. Nivel primario

En 20 regiones predominan las instituciones educativas de nivel primaria ubicadas en el contexto rural, siendo más representativo en Loreto con el 86,3% y Cajamarca 86,2%, entre otras.

Caso contrario, en las regiones predominantemente urbanas se ubica la mayoría de las instituciones educativas de nivel primaria, destacando la Provincia Constitucional del Callao 100,0% y la provincia de Lima 99,4%, entre otras.

Cabe mencionar también que en la región Tacna los porcentajes son similares, siendo en 0,6 puntos porcentuales más en el área urbana que en el rural con 49.7%.

En el anexo 13 se muestra la distribución de las instituciones educativas del nivel primario, según región de ubicación, los resultados se muestran en porcentajes.

c. Nivel secundario

En las regiones de la Provincia Constitucional del Callao 100,0% y la provincia de Lima 99,3%, predominan las instituciones educativas de nivel secundaria ubicadas en el área urbana: mientras que, entre las ubicadas en el área rural destacan las regiones de Ucayali 63,5% y Loreto 61,3%, entre otras.

Según área de ubicación, las regiones que presentan menores diferencias alrededor del 50,0% son Puno y Ancash.

En el anexo 14, se muestra la distribución de las instituciones educativas del nivel secundario, según región de ubicación, los resultados se muestran en porcentajes.

2.2.2.3. Directores y docentes de nivel inicial, primaria y secundaria

a. Género de los directores y docentes

A nivel nacional, el 35,0% de docentes de inicial es licenciado, el 31,5% obtuvo su título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico y el 17,9% es bachiller.

Según área de residencia, en la urbana el 37,9% de docentes de inicial es licenciado y en el área rural el 38,2% obtuvo su título profesional en un Instituto Superior Pedagógico.

Asimismo, a nivel de primaria predominan los docentes de segundo y cuarto grado que obtuvieron su título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico con el 40,6%, el 29,3% es licenciado, y el 16,5% es bachiller.

El mismo comportamiento de la variable se observa en el área urbana y rural, siendo mayor el porcentaje de docentes con título profesional de profesor de un Instituto Superior Pedagógico, que en el área urbana donde alcanzó el 34,4% y en el rural el 46,0%.

Seguidamente, a nivel de secundaria también predomina el porcentaje de docentes de segundo y quinto grado que obtuvo el título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico con el 45,8%, el 24,9% son licenciados y bachilleres con el 13,2%.

En el área urbana y rural también predominan los docentes que se titularon en un Instituto Superior Pedagógico con el 48,7% y 40,4%, respectivamente.

En el anexo 15 se muestra el porcentaje de docentes según nivel, área geográfica y género y en el anexo 16 se muestra en un gráfico la distribución de los docentes según nivel de especialidad, los resultados se muestran en porcentajes.

b. Grado académico o título obtenido

A nivel nacional, el 35,0% de docentes de inicial es licenciado, el 31,5% obtuvo su título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico y el 17,9% es bachiller.

Según área de residencia, en la urbana el 37,9% de docentes de inicial, posee el grado de licenciado y en el área rural el 38,2% obtuvo su título profesional en un Instituto Superior Pedagógico.

Asimismo, a nivel de primaria predominan los docentes de segundo y cuarto grado que obtuvieron su título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico con el 40,6%, el 29,3% es licenciado, y el 16,5% es bachiller.

El mismo comportamiento de la variable se observa en el área urbana y rural, siendo mayor el porcentaje de docentes con título profesional de profesor de un Instituto Superior Pedagógico, que en el área urbana donde alcanzó el 34,4% y en el rural el 46,0%. Seguidamente, a nivel de secundaria también predomina el porcentaje de docentes de segundo y quinto grado que obtuvo el título profesional de profesor en un Instituto Superior Pedagógico con el 45,8%, el 24,9% son licenciados y bachilleres con el 13,2%.

En el área urbana y rural también predominan los docentes que se titularon en un Instituto Superior Pedagógico con el 48,7% y 40,4%, respectivamente.

En el anexo 17 se muestra los grados y títulos que ostentan los directores, según área de ubicación.

c. Condición laboral de los directores y docentes

A nivel nacional, el 76,0% de directores es de condición laboral nombrado, siendo el comportamiento de la variable mayor en el área de residencia urbana que alcanzo el 83,9% que en el rural con 72,1%, donde en segundo orden el 27,9% es contratado.

A nivel de inicial, el 60,4% de docentes a cargo de los niños y niñas de 3, 4 y 5 años es contratado, siendo más representativo porcentualmente en el área rural 74,5% que en el urbano 53,0%, donde en segundo orden el 47,0% es nombrado.

A nivel de primaria, el 72,4% de docentes de segundo y cuarto grado es nombrado, presentándose mayores casos en el área urbana 75,1% que en el rural 70,0%.

Mientras que, entre los docentes de segundo y quinto grado de secundaria, no hay mucha diferencia entre los que laboran bajo condición de contratado 50,5% o nombrado 49,5%, siendo más representativo en el área urbana los nombrados y en el rural los contratados.

Según el MINEDU existen en el país 391,924 docentes del sector público, que se desempeñan en los diferentes niveles del sistema educativo nacional.

En el anexo 18, se muestra el porcentaje de directores y docentes según condición laboral, según área de ubicación.

2.2.2.4. Brecha proyectada de docentes, por programa de estudios a nivel nacional

La brecha es la cantidad de docentes que hace falta cubrir según las proyecciones de la demanda del sistema educativo peruano. En el anexo 19 se muestra la cantidad de docentes que el sector educación necesitaría para cubrir la brecha existente en el mercado magisterial (sector público y privado), el cual está relacionado con la tasa de crecimiento (niños y/o jóvenes en edad escolar) y la cantidad de estudiantes existentes a nivel nacional, que asciende a aproximadamente 10 millones de estudiantes, por año, según el estudio realizado por DIFOID 2018, los cuales son considerados como una oportunidad de captación de nuevos clientes.

2.2.3. Entorno económico

Según el estudio **Panorama de la economía peruana 1950 – 2019, base 2007**, realizado por el INEI (abril, 2020), exponemos los siguientes puntos:

2.2.3.1. Evolución de la economía mundial

En el año 2019, la Economía mundial registró una disminución en el ritmo de crecimiento (2,9%), en relación al logrado el año anterior (3,6%), la desaceleración de las economías avanzadas fue generalizada (1,7%), destacando Estados Unidos (2,3%) ante la caída de la inversión y las tensiones comerciales, siendo su crecimiento el más débil desde el 2016. En el grupo de las economías emergentes (3,7%) destaca la economía China (6,1%); en la Zona Euro (1,2%), Alemania (0,6%).

Entre los factores que estarían explicando el menor ritmo de crecimiento mundial, se hallan la ralentización del crecimiento de China, como consecuencia de las regulaciones financieras y la incertidumbre generada por las tensiones comerciales con Estados Unidos, sumado a factores de idiosincrasia, provocaron tensiones macroeconómicas en los mercados

emergentes; también incidieron, factores estructurales como el envejecimiento de la población en las economías avanzadas. Estos factores afectaron la inversión y la demanda mundial de bienes de capital, repercutiendo en el dinamismo del volumen del comercio internacional de bienes que solo creció 0,9% en el 2019, nivel más bajo desde el 2012, con sus consecuentes repercusiones.

En el año 2018, la economía mundial creció 3,6%, tasa inferior a la registrada en el 2017 que fue 3,9%. Incidió en este resultado, la evolución desfavorable de las economías avanzadas 2,3%, y de las economías emergentes que mostraron un crecimiento de 4,5%. En las economías avanzadas cabe resaltar el desempeño económico positivo de Estados Unidos (2,9%), en el gráfico 05 se muestra la evolución de la economía mundial.

En anexo 20 se aprecia la evolución de la economía mundial desde el año 2001.

2.2.3.2. Economía peruana 2019

En el año 2019, la economía peruana medida a través del Producto Bruto Interno (PBI) a precios constantes de 2007, registró un crecimiento de 2,2%, resultado menor al obtenido el año anterior en que se incrementó 4,0%. Incidió en el crecimiento del PBI la mayor demanda interna (2,4%), sustentada principalmente por el incremento del consumo final privado (3,0%), el consumo del gobierno (4,5%) y la inversión bruta en capital fijo, sobre todo la inversión privada que creció en 4,0%. Las exportaciones aumentaron en 0,5% y las importaciones lo hicieron en 1,3%.

La economía de nuestro país se desarrolló en un entorno internacional caracterizado por la desaceleración del crecimiento de la economía mundial por segundo año consecutivo, lo que repercutió en el dinamismo del volumen del comercio mundial de bienes, que registró el incremento más bajo en los últimos cinco años. La economía mundial en el 2019, registró un crecimiento de 2,9%,

reflejando principalmente la desaceleración de las economías avanzadas (1,7%), destacando la disminución en el ritmo de crecimiento de Estados Unidos (2,3%) ante la caída de la inversión y las tensiones comerciales; en el grupo de las economías emergentes (3,7%) destaca la economía China (6,1%) que registró la tasa de crecimiento más baja de las últimas dos décadas, y en la Zona Euro (1,2%), Alemania (0,6%).

La tasa de crecimiento promedio del PBI de nuestro país desde 1950 a 2019. En el anexo 21 se aprecia el comportamiento del PBI del Perú desde el año 1950 al 2019.

Durante 1950-2019, hubo decenios en los cuales la tasa de crecimiento promedio fue mayor al 5,0%, como las décadas de 1951 a 1960, de 1961 a 1970, y el decenio 2001 a 2010. Pero también otros en los cuales la tasa de crecimiento fue menos dinámica como en los decenios 1971 a 1980 y 1991 a 2000, solo en el decenio 1981 a 1990 se registraron una tasa de crecimiento negativa.

En lo que va del actual decenio, 2011 a 2019, se tiene registrada una tasa media de crecimiento de 4,0%, menor a la tasa media registrada en el decenio anterior, pero que se ubica en un punto medio entre los valores registrados en los decenios de menor y mayor crecimiento registrados desde 1950.

Un hecho importante durante el periodo 1950-2019, es que en el año 1975 el PBI por habitante a precios constantes de 2007, por primera vez supera los cuatro dígitos, ascendiendo a 10 mil 114 soles, para luego registrar una evolución decreciente, disminuyendo a 6 mil 803 soles en 1992, seguida de una continua recuperación hasta el año 2006 en que vuelve a superar los cuatro dígitos, ascendiendo a 10 mil 546 soles, superando el nivel alcanzado 30 años atrás. A partir del año 2007, la economía peruana evoluciona sobre este nuevo "piso económico", registrándose en el año 2019 el valor más alto del PBI por habitante en todo el periodo, 16 mil 998 soles a precios constantes.

El Perú se ha visto gravemente afectado por la pandemia del COVID-19. Una estricta cuarentena generalizada llevó a un descenso del PBI de 17.4 % durante el primer semestre del 2020.

De acuerdo a las encuestas de alta frecuencia del Banco Mundial, los hogares peruanos experimentaron una de las mayores pérdidas de empleo e ingresos de toda América Latina. Las pérdidas de empleo y la aversión al riesgo afectarán el consumo en lo que queda del año, mientras que la incertidumbre seguirá entorpeciendo la recuperación de la inversión privada.

El gobierno ha desarrollado un programa global de compensación económica y asistencia con el fin de proteger a la población vulnerable y apoyar a las empresas, el mismo que incluye transferencias en efectivo, postergación del pago de impuestos y garantías crediticias para el sector privado. Sin embargo, la desaceleración de la actividad económica producirá un incremento sustancial de la pobreza monetaria, la misma que según las proyecciones alcanzará niveles anteriores al 2012.

Considerando la profundidad de la recesión en el 2020, para el 2021 se espera un fuerte repunte, lo cual presupone una ejecución acelerada de la inversión pública y mejores condiciones internacionales a raíz de la implementación de una vacuna contra el COVID-19.

2.2.4. Entorno tecnológico

Analizamos las tecnologías de la información y comunicación como herramienta esencial de la Derrama Magisterial en la interacción con los clientes.

2.2.4.1. Internet y lugar de trabajo

Ahora que predomina la educación virtual por la pandemia del coronavirus, es bueno saber que el 92,9% de los docentes en el país hacen uso del Internet. De ellos se aprecia que, las mujeres utilizan en mayor proporción dicha

herramienta (95,2%) respecto a los hombres (89,6%), al superarlos en 5,6 puntos porcentuales.

Sin embargo, no se debe dejar de lado que el 53,4% de los docentes reside en el mismo distrito donde se encuentra su centro de enseñanza. Por sexo, se observa que similar proporción de hombres (53,4%) y mujeres (46,6%) residen en el distrito donde se encuentra su centro de trabajo.

Nuevas tecnologías permiten la aparición de nuevos productos y modelos de negocio (FINTECH), formatos de canales de atención, así como también la mejora de los actuales. Este hecho es de mayor relevancia en ciudades como Lima, Piura, Trujillo, Chiclayo y Chimbote, en la sierra (Arequipa y Huancayo), en la selva aún falta implementar.

Nuevas formas de relacionarse entre sí y con las empresas de servicios por el acceso a nuevas tecnologías, lo cual permite efectuar negocios En Línea.

Si bien la tecnología ha mejorado la forma de hacer negocios, aún no ha logrado solucionar algunos problemas en ciertas zonas geográficas. Las principales barreras de acceso para los servicios financieros según el informe de Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera julio, 2018) están relacionadas con infraestructura, tramitología y tecnología.

En el anexo 22 se muestra las barreras de acceso para los servicios financieros.

2.3. La empresa y su micro entorno

2.3.1. Tipo de cliente

Los clientes en la Derrama Magisterial, están clasificados de la siguiente manera:

- a. **Docentes Contratados:** Son todas aquellas personas que han terminado sus estudios superiores y que trabajan en el campo de la educación pero que aún no han pasado el examen de nombramiento. El promedio entre el momento de la titulación y el nombramiento es de 5 años. Por estatutos, los contratados no pueden ser afiliados a la Derrama Magisterial para el fondo de retiro pero sí pueden recibir los productos sociales que se ofrecen. El docente contratado está en el nivel más bajo de la escala remunerativa fijada por el Ministerio de Educación y tiene entre 25 y 40 años.

- b. **Docentes Nombrados:** Son todos aquellos profesores que aprobaron el examen de nombramiento del Ministerio de Educación y que pueden acceder a nuevos beneficios del magisterio, cuentan con mayor nivel remunerativo el cual va escalando a lo largo de la carrera pública magisterial. Cuenta con un total de 8 niveles en la carrera pública magisterial. Su planilla está administrada por las Unidades de Gestión Educativa Local y son afectos a los descuentos.

Para afiliarse a la Derrama Magisterial deberán firmar una Declaración de Asociado y Autorización de Descuento.

- c. **Docentes Cesantes de los DL N° 19990** (son todos aquellos que pertenecen al Régimen de Pensión, afiliado a la ONP) **DL N° 20530** (son todos aquellos que pertenecen al Régimen de Pensión afiliado a las AFP).

2.3.2. Cuantificación de los clientes

La cantidad de profesores en el ámbito nacional, según categoría (nombrado, contratado) y/o condición (cesante), Son como siguen:

Total docentes nombrados: 243,602

Total docentes contratados: 148,322

Total cesantes, DL N° 20530 y DL N° 19990: 121,377

En el anexo 23, se muestra la población total de docentes activos y cesantes en el Perú.

2.3.3. Remuneración de docentes contratados y nombrados

a. Cuadro de remuneración de docentes contratados

Desde 01.03.2019 D.S. N° 074-2017-EF					Total
Modalidad/Forma/Cargo	Niveles/Ciclo	Valor Hora	Monto S/.	J. Laboral	Docentes Contratados
Educación Básica Regular - EBR	Inicial	S/.70.01	S/.2,100.30	30	148,322
	Primaria		S/.2,100.30	30	
	Secundaria		S/.2,100.30	30	
Educación Básica Especial - EBE	Inicial		S/.2,100.30	30	
	Primaria		S/.2,100.30	30	
Educación Básica Alternativa - EBA	Inicial/Intermedio		S/.2,100.30	30	
	Avanzado		S/.2,100.30	30	
Educación Técnico Productiva - ETP	Básico y Medio		S/.2,100.30	30	
Coordinadores de PRONOEI, ODEC, ONDEC			S/.2,800.40	40	

b. Cuadro de remuneración de docentes nombrados:

Modalidad/Forma/Cargo	Niveles/Ciclo	Valor Hora de Trabajo	Escala Magisterial	Jornada Laboral	Remuneración Íntegra Mensual (RIM)	Total Docentes Nombrados (febrero 2019)
Educación Básica Regular - EBR	Inicial	70.01	1	100%	2,100.30	243,602
	Primaria		2	110%	2,310.33	
	Secundaria		3	120%	2,520.36	
Educación Básica Especial - EBE	Inicial		4	130%	2,730.39	
	Primaria		5	150%	3,150.45	
Educación Básica Alternativa - EBA	Inicial		6	175%	3,675.53	
	Primaria		7	190%	3,990.57	
Educación Técnico Productiva - ETP	Básico y Medio		8	210%	4,410.63	
Coordinadores de PRONOEI, ODEC, ONDEC			70.01		130%	
Directivos de IE. Directivos de Sedes, Jerárquicos, Especialistas en Educación.		70.01		130%	40	2,730.39

2.3.4. Perfil crediticio que la derrama magisterial considera al momento del análisis del crédito

Se detalla lo que la Derrama Magisterial, a través de su Unidad de Créditos tiene en cuenta al momento de facilitar un servicio crediticio al docente:

- a. Todas las cuotas son calculadas para periodos ordinarios de 30 días, sin periodos de gracia. Las tasas son asignadas de acuerdo a la evaluación crediticia del docente.
- b. Para docentes que soliciten crédito por primera vez: recibo de servicios: luz, agua, teléfono o Declaración Jurada domiciliaria y Resolución de Cese, Nombramiento o según sea el caso.

En el anexo 24, se muestra lo que se debe tener en cuenta al evaluar el perfil crediticio del docente y en el anexo 25 se muestra la matriz equivalencia de calificación crediticia.

2.3.6. Tipos de desembolso

- a. **Efectivo DM:** Desde S/. 300 hasta S/ 10,000, cobrados en todas aquellas oficinas a nivel nacional que tengan caja (recibidor/pagador).
- b. **Cheque de Gerencia BCP:** Montos mayores a S/ 10,000, se desembolsan en Agencias del Banco de Crédito del Perú-BCP, a nivel nacional.
- c. **Abono a Cuenta en Banco de la Nación:** Montos abonados desde S/ 300 hasta S/ 75,000. Para todos los créditos concedidos a nivel nacional.

2.3.7. Competidores

2.3.7.1. Tipos de competidores

a. Origen Privado.

Podemos mencionar al Banco de la Nación, Banco Interbank, todas aquellas instituciones Financieras que ofrecen servicios crediticios bajo la modalidad de descuento de la planilla única de pagos a los docentes nombrados, contratados y cesantes. También el Banco Scotiabank, Banco Pichincha, CMAC Cusco entre otros.

b. Origen Estatal.

Según Ossio-Ramirez, (2016). “CAFAE – SE (Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de los Trabajadores del Sector Educación). Es una institución sin fines de lucro creada por el Ministerio de Economía y Finanzas y tiene como fin brindar asistencia y estímulo a los trabajadores del sector educación y a sus familias. Ofrecen servicios de Créditos, salud, Centros de recreación, funeraria, velatorio, centro cultural y seguros. Los créditos son ofrecidos a través de Sub Comité denominado Sub-CAFAE. Al igual que la Derrama Magisterial, su Directorio también está conformado por miembros propios y representantes de los gremios, El pago mensual es de S/ 17 y también se descuenta directamente de la planilla luego de la afiliación”. (p. 10), es un competidor de origen estatal

2.3.7.2. Modelo de negocio de la competencia

Según el diagnóstico comercial integral realizado por la DM créditos, 2019 “El modelo de negocio de la competencia se define bajo una estrategia comercial omni canalidad - es una **estrategia** de gestión de canales tradicionales (venta presencial) y digitales (venta online), que actúa construyendo puentes de

comunicación con el cliente, orgánica y estructurada, que comprende la gestión de red de oficinas, gestión de trabajo de campo y gestión estratégica de relacionamiento en la Unidades de Gestión Educativa. Esto les permite alcanzar ventajas competitivas como: mayor cobertura de oficinas a nivel nacional, maduración de la relación con las unidades de gestión educativa, mayor eficiencia de gestión de trabajo de campo.

Así mismo, se identifica la selección estratégica de segmentos del mercado magisterial para enfocar su gestión comercial y el desarrollo de producto estratégicos que les permite ganar mayor participación del mercado. Esta estrategia basa en una Gestión de Cartera de Clientes, el cual se soporta en plan de incentivos para la gestión de atención de clientes en oficinas y la fuerza de ventas de 100% trabajo de campo con el objetivo de captar nuevos clientes, de esta forma la **remuneración que se brinda a la fuerza de ventas es mixto** (fija + variable).

El modelo de negocios se complementa con una fuerte estrategia de relacionamiento que contempla los convenios que tienen con las diferentes unidades de gestión educativa a nivel nacional”.

2.3.7.3. Análisis de los competidores en función a saldos de cartera

Se analiza en los siguientes puntos:

- ✓ Según el RCC-SBS de noviembre del 2,019, más del 66% (más de 3,200 millones de soles) del saldo de la cartera total (aproximadamente 4,835 millones de soles) de crédito de descuento por planilla o cuenta de haberes es cubierto por el Banco Interbank, Derrama Magisterial y Banco de la Nación.
- ✓ El Banco Financiero, Caja Cusco, BBVA Banco Continental (100 millones de su cartera están en la región Lima), Caja Trujillo (su foco de atención es las regiones del norte del país: Piura, Lambayeque,

La Libertad, etc.), Banco Falabella (Lima, Arequipa, Ica y el Callao son su foco de atención), Caja Arequipa (foco de atención en las regiones del sur, preferentemente en Arequipa) y Caja Sullana (también se focaliza en el norte, pero con una tendencia decreciente a retirarse del segmento) suma más del 20% (más de 982 millones de soles) restante. Información obtenida del RCC-SBS-noviembre 2,019.

- ✓ 13% (más de 651 millones) está atomizado o distribuido en diferentes instituciones financieras (cajas rurales, cooperativas, etc.). Información obtenida del RCC-SBS-noviembre 2,019.
- ✓ Los tres competidores han utilizado la estrategia de engordar clientes (mayor monto de crédito por cliente), esto se evidencia en las cifras obtenidas del RCC-SBS-noviembre 2019. El caso más relevante es el del Banco de la Nación su número de docentes es prácticamente igual al de hace un año, pero su saldo es mayor en más de 83 millones de soles. En el otro extremo está Derrama Magisterial con más de 32 millones de saldo nuevo y de más 3,900 clientes nuevos. Interbank creció 2 millones de saldo y perdió alrededor de 6,000 clientes.

En el anexo 26 se muestra la comparación de las tasas activas anuales de las principales instituciones que brindan productos y servicios a los docentes del sector público, así como también se muestra en el anexo 27 la comparación de TCEA según plazo y monto de crédito y en el anexo 28 se muestra la comparación de la TEA, TEM y TCEA de los dos principales competidores de la Derrama Magisterial.

2.3.7.7. Presencia a nivel nacional de principales competidores

La cobertura a nivel nacional de los dos principales competidores, Banco Interbank y Banco de la Nación, es mucho mayor a la de la Derrama Magisterial. El Banco de la Nación tiene 364 agencias, 915 cajeros Multired y 6,709 cajeros corresponsales a nivel nacional; por otro lado, el Banco Interbank tiene 279 agencias, 1,916 Cajeros automáticos asociados a Global Net y 5 799 Agentes Interbank; la DM solo tiene 65 oficinas a nivel nacional.

2.3.7.8. Presencia en las unidades de gestión educativa

A través de convenios, Interbank y otras entidades financieras, tienen una presencia importante dentro de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) y en las Dirección Regional de Educación (DRE) a nivel nacional con material POP (material de publicidad), personal permanente, módulos de atención y más acciones.

2.3.8. Proveedores de servicio complementario al sector financiero (SCSF) – proveedores de tecnología

Teniendo en cuenta la importancia de los servicios complementarios que hacen uso las instituciones financieras para brindar un servicio de calidad a sus clientes, analizamos los proveedores de tecnología. El sector de Servicios Complementarios al Sector Financiero (SCSF) aglutina a las empresas que ofrecen productos y servicios a entidades orientadas a atender los segmentos de población considerados dentro del ámbito de la inclusión financiera.

2.3.8.1. Taxonomía del sector servicio complementario al sector financiero (SCSF) – proveedores de tecnología

Por su complejidad y heterogeneidad, el presente trabajo categorizó al conjunto de proveedores de tecnología en función de la dimensión de la cadena de valor elemental del sector financiero en el que quedan adscritos sus servicios:

Así, en la dimensión de **Ahorro** se encuentran una multiplicidad de proveedores de SCSF especializados en cumplimiento normativo (en materia de prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo) que garantizan una adecuada identificación del cliente y origen de los recursos depositados, incluyendo dispositivos de identificación biométrica y en habilitación de puntos de *cash-in* y *cash-out* accesibles, seguros y en línea; el análisis de rentabilidades de clientes (para estrategias de venta cruzada o subsidios cruzados, en función del caso), entre otros.

En la dimensión de **Transaccionalidad** (en la que participa un mayor número de los proveedores de SCSF identificados) quedan ubicados los proveedores que habilitan mecanismos, procesos, herramientas, dispositivos, puntos de acceso y garantías de seguridad, entre otros, para la realización de pagos electrónicos de forma ágil, sencilla, segura y accesible. En materia de pagos electrónicos, son numerosos y variados los proveedores, también las innovaciones.

La dimensión de **Crédito** acoge a aquellos proveedores de SCSF que asisten a las entidades financieras en: sus procesos (presenciales y/o remotos) de análisis, origen y gestión del riesgo de crédito, la administración de carteras, los procesos de desembolso y recuperación de préstamos, de venta cruzada, la habilitación de puntos de atención presencial y remota, entre otros.

Por **Servicios de Valor Añadido**, que quizá resulten menos obvios al lector, se concibe a todos aquellos que no integran la función de negocio ligada a la prestación de servicios financieros esenciales, como es el caso del ahorro, la financiación (crédito) y los servicios de pagos y cobros (Transaccionalidad) pero ubicados como funciones de soporte en el nexo de dichas dimensiones.

Quedan integradas soluciones de apoyo al sector financiero en el ámbito de la seguridad, la atención al cliente, el almacenamiento y gestión de información y datos, entre otros:

- Las plataformas tecnológicas que administran la función básica de intermediación bancaria (*core transaccional*) en entidades financieras minoristas (*retail*), que administran y controlan los procesos y actividades bancarias de las entidades financieras; Los sistemas de información de gestión (SIG/MIS) que apoyan las funciones gerenciales de planificación, organización, dirección y control de las entidades financieras.
- Los mecanismos de comunicación interna y externa, incluidos aquellos que permiten el trabajo en red / en línea tanto de forma presencial como remota o en movilidad.
- Sistemas de apoyo a la decisión (DSS), como los sistemas de administración de riesgos, de gestión de activos y pasivos, de análisis de rentabilidades y la gestión de relaciones con clientes (CRM). Son sistemas de soporte a la toma de decisiones generalmente basados en la modelización estadística (previsión) y matemática (optimización).

2.3.8.2. Cadena de valor del sector servicio complementario al sector financiero (SCSF) – proveedores de tecnología

La cadena de valor es un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa, esto es los diferentes eslabones que intervienen en un proceso económico, desde los insumos hasta la distribución de los productos/servicios terminados.

Dentro de cada una de las dimensiones en las que se organizó el análisis del sector -ahorro, Transaccionalidad, crédito y servicios de valor añadido- hay un número de funciones esenciales las cuales las empresas del sector SCSF llenan como parte de las cadenas de valor para el buen funcionamiento de tales dimensiones.

- Por ahorro se hace referencia a la dimensión del negocio de la provisión de productos y servicios financieros que habilitan canales y modalidades accesibles y convenientes de guardar dinero de forma segura y predecible de cara al futuro. Para ejercer la actividad de captación y gestión de ahorros, es necesaria autorización expresa de la autoridad financiera correspondiente, de modo que no todos los intermediarios financieros con enfoque de inclusión se encuentran habilitados para operar en esta dimensión.
- En la dimensión de Transaccionalidad se encuentran proveedores que facilitan las transacciones de pagos y cobros más esenciales, incluyendo por supuesto aquellos que se originan o finalizan en la micro, pequeñas y medianas empresas de la región, propiedad de emprendedores de bajos recursos y/o con carácter informal. Es necesaria la autorización expresa de la autoridad financiera correspondiente para operar en varias de las funciones identificadas dentro de esta dimensión, de modo que no todos los intermediarios financieros con enfoque de inclusión se encuentran habilitados para ofrecer todos los productos y servicios en la dimensión de Transaccionalidad.
- La dimensión del crédito está conformada por los productos y servicios financieros que atienden necesidades de financiación de los usuarios finales, y que es la más habitual en el ámbito de la inclusión financiera en la medida en que la actividad de financiación no requiere, generalmente, autorización por parte del regulador/supervisor financiero.
- Forman parte del catálogo de servicios de valor añadido aquellos que facilitan funciones de soporte para servir al usuario final: como servicios de atención al cliente, educación financiera, planificación y asesoramiento financiero, seguridad y protección de datos, entre otros.

En el anexo 29 se aprecia los servicios que brindan los proveedores de tecnología al sector financiero.

2.4. Estructura comercial

2.4.1. Segmento de mercado, participación de mercado, servicios, productos crediticios y sustitutos.

2.4.1.1. Segmento de mercado

La segmentación se da por tipo de cliente:

- ✓ Docente nombrado
- ✓ Docente contratado
- ✓ Docente cesante (DL N° 19990 y DL N° 20530)

En el anexo 30, se muestra a que segmento va dirigido los productos y/o servicios crediticios de la Derrama Magisterial.

2.4.1.2. Participación del mercado

La participación del mercado magisterial de los segmentos de docentes nombrados (asociados), contratados y cesantes es 28.90%, 16.40% y 27.42%, respectivamente.

En el anexo 31, se muestra la participación de la Derrama Magisterial en el mercado magisterial del sector público.

2.4.1.3. Servicios

Los servicios que brinda la Derrama Magisterial son administrados por programas, (Estatutos Derrama Magisterial, artículos del 36° al 44°), los cuales son:

a. Programa de Previsión Social:

- ✓ Fallecimiento: Los beneficiarios reciben el saldo de la Cuenta Individual + 2 UIT.

Si el cese laboral es por fallecimiento, la Derrama Magisterial brinda a los beneficiarios un respaldo económico mínimo de 2 UIT, vigente a la fecha del cese. Si el fondo acumulado durante la etapa activa sobrepasa una UIT y media, recibirán media UIT adicional.

- ✓ Invalidez: Los beneficiarios reciben el saldo de su Cuenta + un monto adicional hasta alcanzar las 4 UIT.
- ✓ Desde el momento del primer aporte a la Derrama Magisterial estás cubierto con un beneficio por retiro que ayuda al asociado a asegurar su futuro y el de su familia al momento de tu cese laboral.

Si el cese laboral es inesperado producto de una invalidez permanente y total, la Derrama Magisterial brinda un beneficio por invalidez equivalente a 4 UIT, el cual está conformado por: los aportes acumulados durante los años como nombrado, más la rentabilidad otorgada periódicamente por Derrama y un monto adicional hasta alcanzar 4 UIT vigentes a la fecha de tu cese laboral.

- ✓ Fondo de Retiro: Retiro de Aportes, Intereses y Utilidades.

b. Programa de Crédito Social:

- ✓ Crédito Directo
- ✓ Crédito Indirecto.

c. Programa de Cultural Social:

- ✓ Biblioteca
- ✓ Educación post y extra profesional
- ✓ Danza, cine, teatro

- ✓ Cursillos, conferencias
 - ✓ Deportes
 - ✓ Excursiones, turismo social
 - ✓ Campos de recreación
 - ✓ Otros.
- d. Programa de Inversión Social
- e. Programa de Vivienda Social

Para extender la comprensión, en el anexo 32 se muestra las características de servicios, en el anexo 33 se muestra los beneficios que recibe el asociado en caso de invalidez y en el anexo 34 se muestra la estructura del fondo de retiro.

2.4.1.4. Productos crediticios

La Derrama Magisterial brinda los siguientes productos crediticios, según tipo de cliente:

1. Crédito de consumo para docentes nombrados:

N O M B R A D O S



▼ Sumilla

Producto exclusivo para docentes asociados, nombrados por el Ministerio de Educación y asociados a la Derrama.



▼ Beneficios

- Financiamiento desde S/ 300 hasta S/ 75,000.
- Aprobación al instante.
- Hasta 72 cuotas para pagar. (1)
- Crédito a sola firma sin aval.
- TEA sujeta a evaluación crediticia. (1)
- Fondo de Protección de Desgravamen.



▼ Requisitos (2)

- DNI vigente.
- Última boleta de pago.
- Consulta de últimos movimientos de tu cuenta de remuneraciones del Banco de la Nación.



▼ Ejemplo de Crédito calculado con Tasa Efectiva Mensual 1.35%

- Monto: S/ 75,000
- Número de cuotas: 72
- TEA: 17.46%
- Valor cuota: S/ 1,713.95
- Flat: 6.21% (del monto del crédito)
- Desgravamen: 0.028% (del saldo del crédito)
- TCEA: 19.66%

- a. Todas las cuotas son calculadas para periodos ordinarios de 30 días, sin periodos de gracia. Las tasas son asignadas de acuerdo a la evaluación crediticia del docente.
- b. Para docentes que soliciten por primera vez: último recibo de luz, agua o teléfono y Resolución de Nombramiento.

2. Crédito de consumo a cesantes DL 20530 y DL 19990

C E S A N T E S



▼ Sumilla

Producto exclusivo para docentes cesantes de los Decretos de las leyes 19990 (ONP) y 20530 (Minedu).



▼ Beneficios

- Financiamiento desde S/ 300 hasta S/ 35,000.
- Aprobación al instante.
- Hasta 72 cuotas para pagar. (1)
- Crédito a sola firma sin aval.
- TEA sujeta a evaluación crediticia. (1)
- Decreto Ley 19990, descuento a través de convenio firmado con la ONP; y Decreto Ley 20530, descuento por planilla a través del MED.
- Fondo de Protección de Desgravamen.



▼ Requisitos (2)

- DNI vigente.
- Última boleta de pago.
- Consulta de últimos movimientos de tu cuenta de remuneraciones del Banco de la Nación.



▼ Ejemplo de Crédito calculado con Tasa Efectiva Mensual 1.70%

- Monto: S/ 35,000
- Número de cuotas: 72
- TEA: 22.42% (3)
- Valor cuota: S/ 879.21
- Flat: 5.76% (del monto del crédito)
- Desgravamen: 0.019% (del saldo del crédito)
- TCEA: 24.35%

- a. Todas las cuotas son calculadas para periodos ordinarios de 30 días, sin periodos de gracia. Las tasas son asignadas de acuerdo a la evaluación crediticia del docente.
- b. Para docentes que soliciten por primera vez: último recibo de luz, agua, teléfono o Declaración Jurada domiciliaria y Resolución de Cese.

3. Crédito de consumo a docentes contratados

CONTRATADOS

<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>▼ Sumilla</p> <p>Producto exclusivo para docentes con Resolución de Aprobación de Contrato del Ministerio de Educación (1).</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>▼ Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento desde S/ 300 hasta S/ 12,000. • Aprobación al instante. • Incluye meses de gracia en febrero, marzo y abril. • Crédito a sola firma sin aval. • TEA sujeta a evaluación crediticia. (2) • Fondo de Protección de Desgravamen.
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>▼ Requisitos (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente. • Última boleta de pago. • Consulta de últimos movimientos de tu cuenta de remuneraciones del Banco de la Nación. • Resolución de Aprobación de Contrato Anual (Minedu). 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <p>▼ Ejemplo de Crédito calculado con Tasa Efectiva Mensual 1.85%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto: S/ 6,000 • Número de cuotas: 9 • TEA: 24.60% • Valor cuota: S/ 787.22 • Flat: 8.46% (del monto del crédito) • Desgravamen: 0.028% (del saldo del crédito) • TCEA: 50.42%

- a. Para acreditar contratación se verificará con la base de datos de la Derrama Magisterial o se solicitará acreditarla a través de las resoluciones de contrato vigente respectivas.

- b. Todas las cuotas son calculadas para periodos ordinarios de 30 días, (periodos de gracia los meses de febrero, marzo y abril). Las tasas son asignadas de acuerdo a la evaluación crediticia del docente.
- c. Para docentes que soliciten por primera vez: último recibo de luz, agua, teléfono o Declaración Jurada domiciliaria y Resolución de Aprobación de Contrato Vigente.

2.4.1.5. Productos y/o servicios sustitutos

La industria del crédito continua innovando productos capaces de sustituir el crédito descuento por planilla. La tarjeta de crédito del Banco de la Nación ha captado un importante crecimiento del mercado.

Existe una marcada tendencia de mercado de crear productos sustitutos y complementarios, según reportes de las centrales de riesgo (Sentinel 2019) y también del ente regulador, la compra de deuda, crédito personal más una tarjeta de crédito (alta tasa de disponibilidad de efectivo, menor tasa de intereses por este tipo de operaciones). Según el diario Gestión (2016) especializado en economía y finanzas

2.4.2. Estrategias comerciales

El modelo de negocios de la Derrama Magisterial, se basa en una estrategia comercial reactiva, así como también cuenta con estrategias definidas de adquisición, retención y relacionamiento lo que permite la fidelización y la interacción con los clientes.

El mercado de créditos de consumo de descuento por planilla, que involucra a los docentes del sector público, tiene una tendencia al alza y es una oportunidad para empresas vinculadas al sector como es la Derrama magisterial.

2.4.2.1. Pilares esenciales para el logro de metas

Una de las claves para la lograr los resultados es el tener en perfecto estado el engranaje de ventas que es la Gestión Comercial para lograrlo, es vital tener en cuenta el papel del seguimiento y cumplimiento de los pilares de la gestión comercial de la unidad de créditos de la Derrama Magisterial.

Se enumera los siguientes pilares esenciales para el desarrollo de la gestión comercial, para el logro de las metas trazadas:

a) Gestión telefónica

Canal de comunicación muy potente para mantener un contacto directo con el docente, tiene como finalidad de generar el interés al mismo.

El personal del área tiene el objetivo de concertar una cita después que se le ha explicado que tiene un crédito pre aprobado con nosotros.

b) Gestión trabajo de campo

Representa el resultado de la planificación previa a la ejecución del cronograma de visita mensual a las instituciones educativas y/o visitas a los domicilio de los docentes que cuentan con una oferta comercial aprobada para su desembolso. Para desarrollar el trabajo de campo, como son las visitas a institución educativa o visitas a domicilio, los colaboradores deben contar con la hoja de trabajo, el documento en donde está contenido la gestión de leads, gestión de interesados y gestión de cierre.

En el desarrollo de las visitas, como mínimo según meta exigida, deben contactar a 20 docentes, de los cuales concretar con 04 docentes interesados por créditos y conducir a cierre de venta, que sería 01 desembolso.

c) Incursión comercial

Actividad comercial extraordinaria que se realiza todos los canales de atención a las instituciones educativas que se encuentran ubicadas a más de 02 horas de la oficina DM más cercana.

Actividad comercial que deberá ser planificada y dirigida por el auxiliar responsable del servicio de créditos.

2.4.2.2. Plan de acción en función a las 5 Ps

La Derrama Magisterial implementa las siguientes acciones:

a. Producto.

- Revisión de las reglas de otorgamiento de créditos para reprogramaciones de monto y plazo.
- Revisión de las condiciones de las ampliaciones: Estructura de gasto administrativo y requisitos para el otorgamiento del crédito vigente; para los clientes puntuales en sus pagos.
- Revisar los motivos de rechazo de créditos para identificar las principales operaciones crediticias, con el objetivo de encontrar una solución viable para no rechazar el crédito.
- Incluir la política de otorgamiento de créditos a los docentes contratados que tienen una calificación normal en los últimos 18 meses.
- Revisar las condiciones de docentes activos que pasan a cesantes (a partir de los 65 años), para que puedan reprogramar y ampliar su deuda con un nuevo ingreso; sin necesidad de liquidar el crédito vigente.

- Implementar la política de que todo docente a los 65 años tenga un nuevo crédito con 06 meses de gracia.

b. Precio

- Revisar el modelo de asignación de tasas diferenciadas para: ampliaciones, clientes exclusivos, segmentos de docentes, potencial fuga por compra de deuda, etc.
- Revisar modelo de estructura de gasto administrativo.

c. Plaza

- Repotenciar los Canales de atención de venta activa (oficinas móviles) que tengan un saldo de colocaciones mayor a S/ 2 MM, con 02 asesores de negocios especializados en 100% trabajo de campo.
- Implementar a un asesor de negocios permanente en cada unidad de gestión educativa local, a nivel nacional, que otorgue créditos mediante el canal de venta virtual (DM móvil).

d. Promoción

- Establecer la adecuada gestión de la base de datos que trabaja el Call Center.
- Establecer una estrategia de promoción para asegurar la presencia de la DM a nivel nacional; mediante volantes, merchandising, etc.

e. Procesos

- Implementar un equipo de relacionamiento con las principales unidades de gestión educativa que gestionen base de datos de profesores y promoción de DM Créditos.

2.5. Estructura financiera derrama magisterial

2.5.1. Estructura de activos y pasivos de la derrama magisterial

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Oficio N° 15182-2020-SBS remite el Informe N° 059-2020-SAAJ/ Informe N°015-2020-SABM, (12 de junio del 2020) al Presidente de Comisión de Educación, Juventud y Deporte del Congreso General de la Republica, en el cual hace un análisis económico de la Derrama Magisterial.

“Al 31.01.2020, los activos totales de la Derrama Magisterial ascienden a S/ 2,650 millones, de los cuales el 88.1 % (S/ 2,336 millones) corresponden a activo corriente, mientras que el 11.9 % restante corresponde a activo no corriente”.

“Con relación al activo corriente, cabe señalar que la mayor parte (45.7 % de los activos totales) corresponde a cartera de créditos neta, seguida en importancia por instrumentos financieros e inmuebles destinados para alquiler o venta, representando estos el 20 % y 12.5 % de los activos totales, respectivamente. Por su parte, el efectivo y equivalente de efectivo representa el 8.4 % de los activos totales”.

“El activo no corriente está compuesto en su totalidad por inmuebles, maquinaria y equipos e intangibles netos”. En los anexos 48 y 49 se muestra el Balance General y los EE.GG.PP de setiembre 2019, de la Derrama Magisterial.

De otro lado, la estructura de financiamiento de la Derrama Magisterial comprende un 95.5 % de pasivos (S/ 2,531 millones) y un 4.5 % de patrimonio (S/ 119 millones), siendo el componente principal del pasivo, los fondos individuales de los asociados, los cuales ascienden a S/ 2,257.4 millones y representan el 85.2 % del pasivo y patrimonio total. Le siguen en importancia, los fondos especiales de la Derrama, tales como el fondo bonus (S/ 145.7

millones) y el fondo solidario de contingencia⁶ (S/ 87.6 millones), los cuales representan el 5.5 % y 3.3 % del pasivo y patrimonio total, respectivamente. Finalmente, la Derrama solo reporta el 0.5 % de su pasivo y patrimonio total como pasivo corriente”.

De esta forma se identifica que la amplia mayoría de los activos de la Derrama Magisterial son reportados como activo corriente, mientras que casi la totalidad de sus pasivos son considerados como pasivo no corriente, lo cual se condice con el carácter económico de la Derrama de tener un portafolio de inversiones diversificado en varios tipos de activos para, entre otros objetivos, atender el cumplimiento de pago de sus obligaciones de previsión social de largo plazo.

2.5.2. Incremento del riesgo de liquidez

Con relación a la estructura de activos de la Derrama Magisterial, cabe señalar que si bien dicha institución reporta el 88.1 % de sus activos como activos corrientes, no todos ellos presentan el mismo nivel de liquidez. Considerando ello, se pueden distribuir dichos activos corrientes en 03 grupos de acuerdo a su nivel de liquidez:

- a) Alta liquidez: comprende el efectivo y equivalente de efectivo, y los instrumentos financieros, los que en conjunto dan cuenta del 28.4 % de los activos totales (S/ 753.8 millones).
- b) Liquidez media: comprende la cartera de créditos neta, la cual representa un 45.7 % de los activos totales (S/ 1,210.7 millones).
- c) Baja liquidez: comprende inmuebles destinados a alquiler o venta, los cuales equivalen al 12.5 % de los activos totales (S/ 331.9 millones).

2.6. Estructura organizacional

2.6.1. Estructura orgánica, órganos, unidades orgánicas y funciones de los órganos de dirección

Exponemos a continuación los órganos y unidades orgánicas de la Derrama Magisterial, de los cuales describiremos las funciones del Directorio, Consejo de Vigilancia y DM CRÉDITOS, por ser ésta unidad a la que pertenecemos. La DM cuenta con la siguiente estructura orgánica:

2.6.1. Órgano de dirección

a. Directorio:

El Directorio es el órgano de Dirección y representación de la Derrama Magisterial.

El Directorio de la Derrama Magisterial está constituido por seis miembros: Cuatro (4) representantes del Sindicato Unitario de los Trabajadores en la Educación del Perú (SUTEP), uno (1) del Sindicato de Docentes de Educación Superior del Perú (SIDESP) y un (1) representante del Ministerio de Educación

Los cargos del Directorio de la Derrama Magisterial son:

- Presidente
- Vice Presidente
- Secretario
- 3 Vocales

Los cargos serán elegidos en el seno del Directorio en la primera sesión que celebre.

El cargo de Director es de dos años consecutivos. El Director representante de un organismo sindical podrá ser removido, además de las causales previstas en la Ley, por el Sindicato que lo eligió. El representante del Ministerio de Educación será removido por las causales de ley, por haber cumplido su mandato o cuando la Alta Dirección lo determine.

Los miembros del Directorio podrán ser reelegidos por una sola vez, en la proporción de un tercio.

a.1. Funciones del directorio

- a) Planificar y Programar el desarrollo Institucional determinando objetivos y metas por alcanzar.
- b) Representar a la Institución en todos los actos y contratos.
- c) Formular y dirigir la política Económica y Financiera de la Institución.
- d) Aprobar el Presupuesto Anual antes del ejercicio siguiente.
- e) Nombrar y relevar al Gerente General de la Derrama Magisterial.
- f) Contratar al personal técnico y administrativo necesario conforme al presupuesto aprobado, a propuesta del Gerente General y removerlos con sujeción a ley.
- g) Verificar y aprobar los expedientes de solicitudes de los diferentes servicios de la Derrama Magisterial, autorizando el otorgamiento del servicio solicitado.
- h) Otorgar poder suficiente al Gerente General para el cumplimiento de determinados actos o contratos.

- i) Autorizar al Presidente y al Gerente General para que conjuntamente efectúen toda clase de Operaciones Financieras y Bancarias, Cuentas a Plazo Fijo, Cuentas Corrientes y otros de sus fondos. Así como operaciones comerciales e industriales, de conformidad con los acuerdos que al respecto adopte el Directorio.
- j) Nombrar los representantes Departamentales a Nivel Nacional con fines de carácter administrativo y de divulgación de la Derrama Magisterial.
- k) Nombrar las comisiones específicas que crea conveniente para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- l) Resolver cualquier otro asunto no previsto en el presente Estatuto y que sea de su competencia.
- m) Aprobar el Informe Memoria del Ejercicio

El Presidente del Directorio representa a la Derrama Magisterial, es el personero legal de la Institución y preside las sesiones del Directorio.

b. Gerencia general.

Funciones propias del área.

c. Gerencia administrativa

Funciones propias del área.

2.6.2. Órgano de control

a. Consejo de vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el Órgano de Control y Fiscalización de la Derrama Magisterial.

El Consejo de Vigilancia está constituido por tres miembros: Dos (2) representantes del Sindicato Unitario de los trabajadores en la Educación del Perú (SUTEP) y un (1) representante del Ministerio de Educación.

Los cargos del Consejo de Vigilancia son:

- Presiente
- Secretario y
- Vocal

Los cargos serán elegidos en el seno del Consejo de Vigilancia en la primera sesión que celebre.

El cargo de miembro del Consejo de Vigilancia es de dos años consecutivos. Los representantes del Organismo sindical podrán ser removidos, además de las causales previstas en la ley, por el sindicato que los eligió. El representante del Ministerio de Educación será removido por las causales de ley, por haber cumplido su mandato o cuando la Alta Dirección lo determine.

Los miembros del Consejo de Vigilancia podrán ser reelegidos, por una sola vez en la proporción de un tercio.

a.1. Funciones del consejo de vigilancia

- a) Fiscalizar los actos del Directorio con sujeción a las normas legales vigentes.
- b) Colaborar con el Directorio proponiendo las medidas adecuadas para la consecución de los objetivos y fines de la entidad.
- c) Verificar la exactitud de los Estados Financieros y de los inventarios.
- d) Revisar permanentemente la Contabilidad y ejecución del Presupuesto.

c. Auditoria interna

2.6.3. Órganos de apoyo

- ✓ Riesgos
- ✓ Comunicaciones e imagen institucional
- ✓ DM Vivienda, supervisión inmobiliaria
- ✓ DM Vivienda, comercialización inmobiliaria
- ✓ DM Cultura
- ✓ DM Formación
- ✓ Administración de personal
- ✓ Contabilidad
- ✓ Logística y servicios generales
- ✓ Tecnología de la información
- ✓ Caja bóveda
- ✓ Administración central de OFIDES

2.6.4. Órganos de asesoría

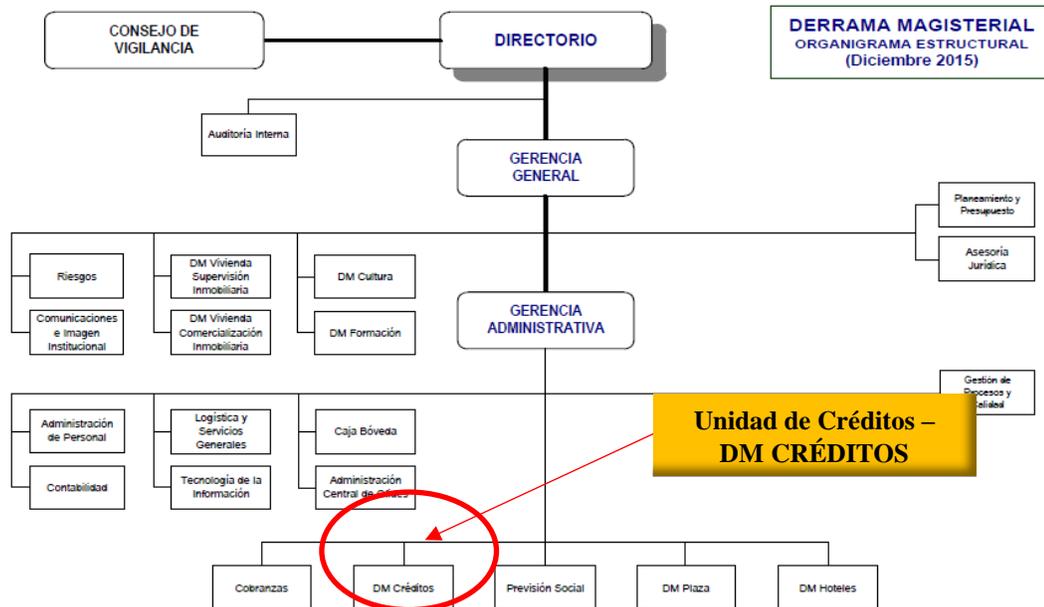
- ✓ Planeamiento y presupuesto
- ✓ Asesoría jurídica
- ✓ Gestión de procesos y calidad

2.6.5. Órganos de línea

- ✓ Cobranzas
- ✓ DM Créditos
- ✓ DM Previsión social:
- ✓ DM Plaza
- ✓ DM Hoteles

2.7. Ubicación en el organigrama del órgano de línea responsable del área de supervisión de gestión comercial

En el organigrama se muestra la ubicación de la Unidad de Créditos, órgano de línea a la que pertenece el Área de Supervisión de Gestión Comercial, lo cual es pertinente mencionar.



Fuente: Portal Institucional de la Derrama Magisterial.

2.7.3. Recursos humanos

2.7.3.1. Características de la alta dirección

El recurso humano en la Derrama Magisterial está caracterizado de la siguiente manera:

- Alta dirección, relacionada con representantes del sector.
- Personal técnico especializado en temas de previsión social, legal, bienestar, así como personal capacitado para cada una de las unidades de negocio.

- Personal de atención entrenado y capacitado en el estilo de servicio de la Derrama y en base a la idiosincrasia del docente. Ubicados en todas las regiones del país.
- Economistas y estadistas expertos en gestión de fondos y con experiencia en el comportamiento de nuestra cartera.

2.7.3.2. Características de los colaboradores

La gestión del talento humano de la Derrama Magisterial es integral y orgánica (línea de carrera, salario económico + emocional), de tal forma que dentro de su plan estratégico de gestión del talento contemplan planes de capacitaciones constantes (por naturaleza del modelo de negocio) a toda la fuerza de ventas mediante una escuela virtual que monitorea el desarrollo de las habilidades de su talento, así mismo la agilidad de contratación del nuevo personal o personal de reemplazo es eficiente, la cual se traduce en tiempos mínimos para poder introducir a la organización a este nuevo talento.

Así mismo, la Derrama Magisterial tiene políticas de gestión de talento humano que contemplan horarios flexibles, beneficios sociales, capacitaciones, celebraciones en días especiales, etc. De esta manera, la fidelización con su cliente interno se hace evidente, la cual impacta directa y positivamente en la productividad de cada colaborador. En el caso de la Derrama, solo aplica la remuneración fija.

CAPÍTULO III: DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

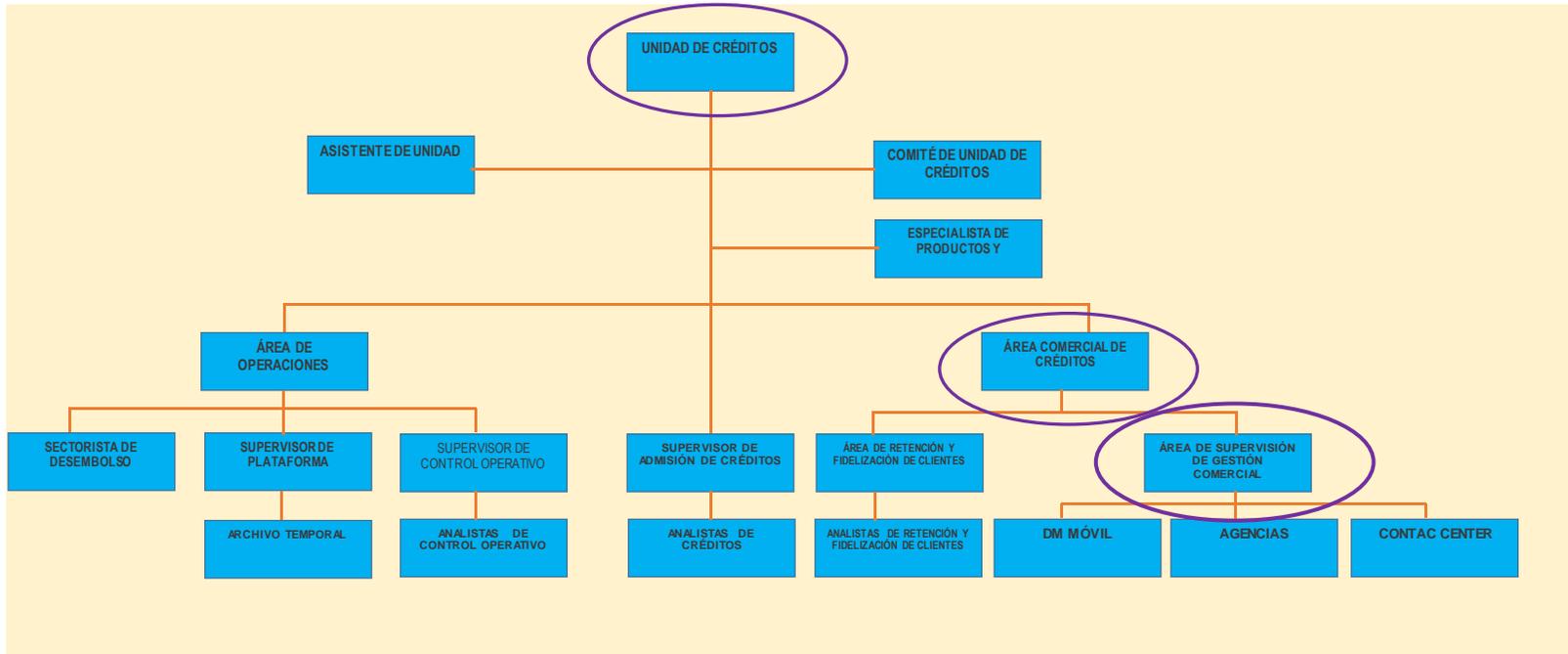
3.1. Área de supervisión de gestión comercial

El presente informe Técnico de Experiencia Profesional, se basa en el desenvolvimiento profesional como Supervisor de Gestión Comercial del Servicio Crediticio del Área de Supervisión de Gestión Comercial, como consecuencia de experiencia adquirida en empresas y/o puestos similares a la actual.

El área de Supervisión de Gestión Comercial (área donde laboro como supervisor de gestión comercial del servicio crediticio) depende jerárquicamente del Área Comercial de Créditos y ésta a su vez de la Unidad De Créditos (ver organigrama de la Unidad de Créditos).

La contribución como supervisor al área, se relaciona con la función general y funciones específicas del puesto, y son producto del análisis, teniendo en cuenta el costo – beneficio de las mismas para la institución.

Visualización del área de supervisión de gestión comercial en la Unidad de Créditos de la Derrama Magisterial



3.1.1. Descripción de área de supervisión de gestión comercial

El Área de Supervisión de Gestión Comercial, es la responsable de coordinar las actividades de la fuerza de ventas, los planes de comercialización y mercadeo a fin de lograr el posicionamiento de la empresa en base a las políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de productos y servicios para lograr los objetivos de las colocaciones crediticias. Depende jerárquicamente del Área Comercial de Créditos (ver organigrama de la unidad de créditos).

Está compuesto por 11 supervisores de gestión comercial del servicio crediticio. Es responsable directo de 11 jefaturas regionales con 65 oficinas de atención presencial a nivel nacional. El área tiene la responsabilidad de gestión de 128 mil clientes en operaciones activas.

Dentro de sus socios estratégicos se encuentran las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL), quienes facilitan el nexo entre DM y docentes.

a. Objetivo general del área de supervisión de gestión comercial

Mejorar la supervisión de los canales de atención presencial con el seguimiento y control de los objetivos comerciales e indicadores de gestión determinados por alta la dirección en un periodo de tiempo.

b. Objetivos específicos del área de supervisión de gestión comercial

- Potenciar el trabajo comercial de los equipos de venta y los auxiliares de créditos de los canales de atención presencial de las diversas zonas comerciales para el incremento de la cartera de créditos del servicio de créditos de Derrama Magisterial.

- Alcanzar la eficiencia en la gestión comercial de los Canales de Atención presencial. Contar con un personal mucho más capacitado, para incrementar el saldo de la cartera de créditos de la Derrama Magisterial.
- Identificar la trazabilidad en el proceso de la gestión de venta directa en los canales asignado en la zona comercial.
- Incrementar de forma constante y permanente el saldo de colocaciones crediticias de la cartera de créditos.

3.2. Funciones como supervisor de gestión comercial

a. Función general:

- Supervisar al personal y a las actividades comprendidas en la Gestión Comercial de Servicios Crediticios, de acuerdo a las zonas comerciales asignadas.

b. Funciones específicas:

1. Participar en la elaboración del Plan de Gestión de Servicios Crediticios, controlar su ejecución e informar su avance. “Elaboración de plan de acción de las oficinas por debajo de cumplimiento esperado”.
2. Participar y asegurar el cumplimiento de las campañas de Gestión Comercial de Créditos, a nivel nacional. “Confirmar mediante sistema la apertura de Operaciones créditos de los canales de atención; Confirmar la asistencia del personal involucrado en el otorgamiento de crédito; Revisar el performance de cumplimiento de los Kpi de las oficinas y auxiliares; Llamada telefónica a todas las oficinas revisando su performance de cumplimiento”.

3. Supervisar el cumplimiento de las metas determinadas para su zona comercial asignada, y proponer e implementar medidas correctivas en caso de incumplimiento. “Generar reporte estadístico de cumplimiento de los pronósticos de metas diarias de ventas para auxiliares y oficinas bajo responsabilidad; Enviar resultado de cumplimiento los KPI de auxiliares y de las oficinas; Comunicación telefónica con auxiliares solicitando su compromiso del día; el Supervisor de Gestión Comercial al inicio de cada mes, es el responsable de organizar la distribución de las Metas Comerciales correspondiente al mes en curso, La meta comercial se envía a todos los auxiliares de créditos de todos los Canales de Atención Presencial involucrados en el servicio u otorgamiento de créditos de la Derrama Magisterial. La meta se envía mediante un documento de uso interno (Memorándum Circular) emitido por la jefatura de Créditos, la misma que al momento de su recepción en señal de conformidad, deberá ser firmada por todos los auxiliares del equipo de créditos de la oficina, posteriormente deberá ser escaneado, enviado vía email y el original enviar por valija a sede central Lima, para su custodia y/o archivamiento. En el anexo 35 se muestra el modelo del memorando circular.
4. Monitorear las colocaciones de los canales de atención presencial, a través de reportes diarios correspondientes.
5. Programar, organizar y asignar zonas de visita, así como supervisar el cumplimiento en la ejecución de las actividades del personal directamente a su cargo y el contratado por servicios de terceros, en los canales de atención presencial.
6. Programar, obtener autorización y efectuar visitas de supervisión de campo, según las zonas comerciales asignadas, verificando la labor del personal que desarrolla actividades relacionadas a la gestión de

los servicios crediticios. “En estas visitas a los canales de atención presencial se validará la gestión de trabajo de campo y trabajo de oficina del personal que desarrolla actividades relacionadas a la gestión de los servicios crediticios, para el logro de los objetivos de la unidad de créditos”

7. Informar periódicamente sobre el avance y resultados de la gestión comercial de servicios crediticios, realizada en los canales de atención presencial asignados.
8. Participar en equipos de trabajo, así como realizar otras funciones afines, que les sean encargadas por el inmediato superior. “Es responsabilidad del supervisor de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo”.

a. Líneas de dependencia, autoridad y responsabilidad

Reporta al Sub jefe comercial de créditos y al jefe de créditos

b. Supervisa a:

- ✓ Auxiliares de Créditos de OFIDES (Oficinas Desconcentradas), a nivel funcional.
- ✓ Auxiliares de Créditos, a nivel de Sedes Temporales

c. Autoridad:

Tiene autoridad sobre el personal asignado, sobre la documentación generada en el ámbito comercial y sobre los procedimientos y procesos a su cargo o delegados.

d. Responsabilidad:

- ✓ Es responsable de la supervisión y control de personal de la institución.
- ✓ Es responsable de cumplir con desempeño oportuno y eficaz de las funciones señaladas.

3.3. Procesos técnicos del área de supervisión de gestión comercial

a. Objetivo general

Mejorar la supervisión de los canales de atención con el seguimiento y control de los objetivos comerciales e indicadores de gestión determinados por alta dirección en un periodo de tiempo determinado de la gestión comercial del servicio de créditos de DM, para poder incrementar de forma constante y permanente el saldo de la cartera de Créditos DM.

b. Objetivos específicos

- Potenciar el trabajo del equipo de supervisión de gestión comercial para el incremento de la cartera de créditos del servicio de créditos de DM.
- Conseguir la eficiencia en la gestión comercial de los Canales de Atención Contar con un personal mucho más capacitado para incrementar el saldo de la cartera de créditos de la DM.
- Identificar la trazabilidad en el proceso de Supervisión de Gestión Comercial.
- Incrementar de forma constante y permanente el saldo de colocaciones de créditos de la cartera de créditos.

3.3.1. Descripción de los procesos técnicos del área

Los procesos técnicos que se deben seguir como supervisor de gestión comercial del servicio crediticio, es tener presente los siguientes:

1. Tener presente que documentos se debe generar para el personal a cargo y para el jefe inmediato superior.

Contar con un Plan supervisión y atención para facilitar a los canales de atención. En los anexos 36, 37, 38, 39, se muestra ejemplos de cómo son los formatos.

2. Gestionar formatos de supervisión.

a. Bitácora.

1. Formato de Indicadores de gestión.

Resumen de la supervisión del canal de atención donde refleja en forma resumida toda la labor del supervisor, tiene como objetivo mostrar en forma rápida como dicho canal de atención, si se viene cumpliendo toda la metodología a seguir, por los auxiliares, promotores y responsables de la oficina.

Esta bitácora se trabaja en dos ejemplares, una para la oficina visitada y otra al supervisor que hace la visita, ambas firmadas por las dos partes en señal de conformidad, documento que se adjunta al informe de supervisión. Ver modelo en anexo 40.

2. Formato de Informe de Supervisión.

Este formato tiene por finalidad observar rápidamente, debilidades fortalezas amenazas y oportunidades de la oficina, como también las observaciones y recomendaciones frente a la competencia, su objetivo es levantar información en campo de los docentes, para la obtención de

créditos en la visita, hacer seguimiento a los docentes interesados (visitas, llamadas). Ver modelo en anexo 41.

3. **Ficha de evaluación.**

Esta ficha de evaluación de rendimiento laboral, nos va a dar la pauta para poder evaluar al personal. Productividad, Iniciativa, conocimiento de funciones, cooperación y trabajo en equipo, desempeño en los cargos y relaciones personales, Imagen personal, sentido de urgencia y calidad de atención. Tiene como objetivo que todos los colaboradores de la unidad de créditos de la DM sean evaluados con los mismos criterios y la calificación va de 0 puntos hasta los ochenta puntos.

El Documento se emite en dos ejemplares para el Supervisor responsable de la Oficina y otro para el Supervisor responsable de la Zona. Documento que se anexa en el Informe de Supervisión. Ver modelo en anexo 42.

4. **Ficha de Resumen.**

Tener los cuadros actualizados de los trabajadores por sus calificaciones y rendimiento de cada uno, para poder saber a quienes se les puede promover para un cargo de mayor responsabilidad, tiene como objetivo Mostrar personal evaluado aprobado o desaprobado, a quien se le va reforzar capacitación por sus aptitudes a quienes se les va a renovar o a quienes se les va a retirar o quienes tienen actitud para tomar más responsabilidades. Este documento se emite en dos ejemplares para el supervisor responsable de la oficina y otro para el supervisor responsable de la zona. Documento que se anexa en el informe de supervisión. Ver modelo en anexo 43.

5. **Bitácora de supervisión.**

- ✓ Determina si la oficina está cerca de las zonas de afluencia de público (financieras, ministerios).

- ✓ Indica si los ambientes del local está bien acondicionados, para las labores internas del trabajo (Aire acondicionado, PC, mobiliarios, iluminación).
- ✓ Indica si el personal está debidamente uniformado, buena presentación personal, debidamente capacitados con conocimiento del producto.
- ✓ Indica si esta ordenado y bien archivado los formatos (Comprobantes de pago, Declaraciones juradas, rendiciones etc).
- ✓ Indica sobre él envió semanal de reportes y el estado de los documentos.
- ✓ Indica el trabajo de campo, rendición de gastos, control de stock y análisis de competencia. Ver modelo en anexo 44.

b. Reporte de FORECAST.

Es un Sistema que sirve para medir la proyección de los indicadores diarios, mensuales en base a la meta establecida de los canales de atención, está al alcance de la Jefatura de Créditos y de la Sub Jefatura Comercial.

Se actualiza de manera diaria y todos los Supervisores tienen la obligación de hacer el seguimiento y control de manera permanente.

Contenido:

- Días hábiles de avance
- Meta mensual
- Meta diaria
- FORECAST nominal
- Días desfase
- FORECAST porcentual
- Formulas:

FORECAST NOMINAL = MONTO OTORGADO – MONTO COLOCADO (N° DIAS TRABAJADOS)

FORECAST PORCENTUAL = MONTO OTORGADO / MONTO COLOCADO X 100 (N° DIAS TRABAJADOS)

DIAS DE DESFACE = FORECAST NOMINAL / META DIARIA.

Ver modelo en el anexo 45.

c. Avance de colocaciones

El avance de colocaciones tiene como objetivo monitorear de manera diaria las colocaciones de todos los canales de atención presencial, de modo porcentual a la meta mensual. Sirve para tener un mejor control y seguimiento de las colocaciones de las oficinas, se visualiza en un cuadro Excel por zona comercial, indicando (meta mensual, meta transaccional, colocación a la fecha, porcentaje con respecto a la meta mensual). El presente documento se envía a de manera diaria a los canales de atención presencial, para dar a conocer cómo marcha su avance diario con respecto a la meta mensual. Ver modelo en anexo 46.

d. Capacitación de personal

La capacitación de personal brinda herramientas modernas para la Gestión de Créditos, tiene como objetivo Fortalecer el procedimiento para mejorar la eficiencia en la gestión de los auxiliares y promotores brindándoles capacitación acerca de las tendencias actuales de técnicas de venta y evaluación de crédito.

El formato de capacitación se trabaja en dos ejemplares, una para la oficina visitada y otra al file del supervisor, ambas firmadas en señal de conformidad. Ver modelo en anexo 47.

3.4. Cronología, cargos, funciones desempeñadas e índice de ocupabilidad

La cronología de los cargos ocupados, funciones desempeñadas en las distintas empresas e índice de ocupabilidad (total de meses laborados entre el total de meses post egreso de las aulas) según institución donde labore, se muestra en la siguiente tabla:

Empresa	Cargo Ocupado	Principales Funciones	Aprendizaje	Cronología	Duración	Meses Laborados Post Egreso de Aulas
Derrama Magisterial	Supervisor de Gestión Comercial	<p>. Supervisar la ejecución de las actividades del personal de los canales de atención de la Zonal territorial asignada.</p> <p>. Supervisar el cumplimiento de las metas comerciales</p> <p>. Supervisar e informar el avance de los resultados de la gestión comercial del servicio de créditos.</p>	<p>Liderar equipo fortalecer las habilidades y aptitudes.</p> <p>Manejos de objeciones.</p> <p>Elaboración e interpretación de KPIs.</p> <p>Selección y reclutamiento de personal.</p> <p>Seguimiento supervisión directa e indirecto del personal bajo responsabilidad.</p> <p>Confección de planes de recuperación y/o mejoras de las colocaciones.</p>	Julio 2016 hasta actualidad	04 años y 02 meses	50

Empresa	Cargo Ocupado	Principales Funciones	Aprendizaje	Cronología	Duración	Meses Laborados Post Egreso de Aulas
Derrama Magisterial	Administrador de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las estrategias para incrementar las colocaciones de Créditos, Supervisar las operaciones diarias de la Agencia bajo responsabilidad (Chepen,Lambayeque, Cutervo,Pampas,Nazca) Elaborar y Dirigir la ejecución del plan de Trabajo Comercial de las Oficinas Móviles 	Etapa laboral en donde se aplica los procesos de la administración para alcanzar los objetivos de la institución. Desarrollando y fortaleciendo habilidades blandas	Agosto del 2012 hasta Junio del 2016	03 años y 10 meses	46
Derrama Magisterial	Analista de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> Filtro bases internas externas. Evaluación de Créditos convenio descuento por planilla UGEL, DREL. 	Conocer el proceso de evaluación de los Créditos Convenio bajo modalidad descuento por	Enero del 2012 hasta Julio del 2012	06 meses	6
Global Motors	Coordinador Bancario.	Evaluación Créditos Motos conforme a las políticas de créditos de las	Relación comercial entre los clientes y las instituciones	Noviembre 2011 hasta diciembre 2012	01 año y 01 mes	13
Financiera TFC S.A	Funcionario de Negocios Motos	Evaluación y aprobación Créditos consumo, Créditos Motos.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación, verificar en campo domicilio y centro laboral del cliente. Participar en comité de créditos para la aprobación y/o rechazo del crédito. Participar en la recuperación, apoyando en el proceso de cobranzas. 	Enero 2009 hasta agosto 2011	02 años y 07 meses	31
GRUPO CAYMAN SAC	Analista de Créditos.	Evacuación de créditos convenio Scotiabank.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación créditos Motos, bajo convenio Financiero con Banco Scotiabank. Crédito sujeto bajo garantía prendaria y con aval de propiedad. 	Septiembre 2007 hasta octubre del 2008	01 año y 01 mes	13
Svenza Consultores Financieros SAC (CARSA)	Analista Créditos Júnior Central de Aprobaciones	<ul style="list-style-type: none"> Filtro de Bases internas Externas. Evaluación y aprobación de créditos de consumo. Convenio Banco Financiero. 	Experiencia profesional formal, donde se adquieren y fortalecen conocimientos del sistema financiero, evaluaciones	Diciembre del 2005 hasta Setiembre del 2007	01 año y 09 meses	21
Total Meses Laborados Post Egreso de Aulas						180

El índice de ocupabilidad es el resultado de dividir el total de meses que nos encontramos laborando en las distintas instituciones, entre el total de meses post egreso de las aulas universitarias. Como se puede observar sólo se estuvo desocupado 02 meses.

$$\text{Índice de Ocupabilidad} = \frac{\text{Total meses Laborados Post Egreso}}{\text{Total meses post egreso}}$$

Fecha de egreso 03/10/2005

Cantidad de meses post egreso

Índice de Ocupabilidad =	<u>180</u>
	182

Índice de Ocupabilidad 98.90%

3.5. Contribución profesional a los objetivos de la institución, aportes realizados

Los aportes realizados como supervisor de gestión comercial del servicio crediticio, tienen como antecedente lo siguiente:

“Desde el inicio del período 2016 – 2020, tengo bajo mi responsabilidad las Oficinas Móviles de Cutervo, Pampas, Nazca, Chepén, Lambayeque.

Con el objetivo de cumplir con las metas comerciales asignadas, ejecutando las estrategias para incrementar las Colocaciones de Créditos, Captación de nuevos clientes de la agencia, de acuerdo a las políticas y normas internas establecidas”, se realizó los siguientes aportes:

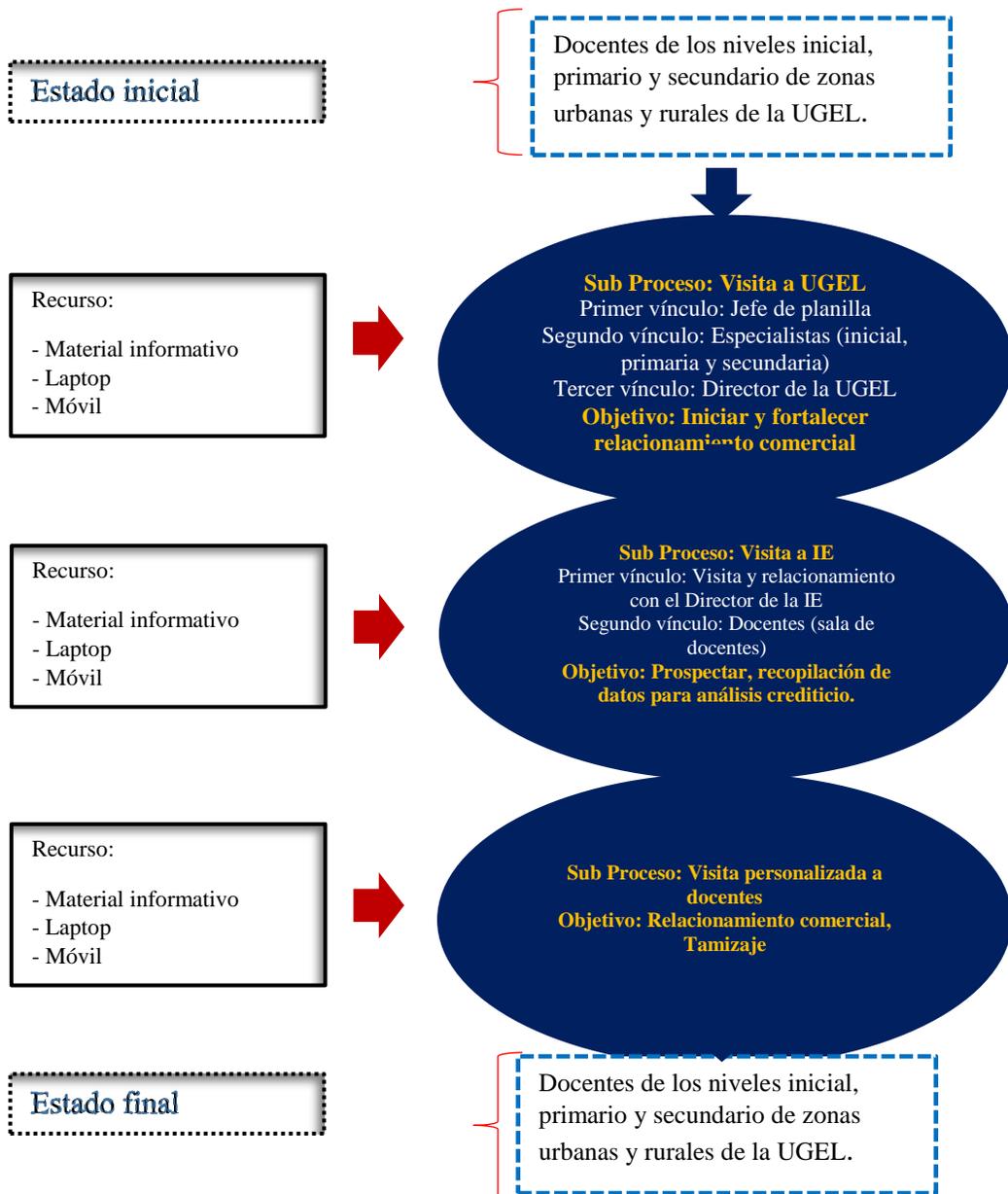
Aporte 1: Fortalecimiento del proceso de relacionamiento comercial con UGEL:

Extender puentes de comunicación para emprender las relaciones comerciales y de relacionamiento con los Especialistas de Educación de los niveles (inicial, primaria, secundaria) del área de gestión pedagógica (AGP) de las Unidades de Gestión Educativa Local de las provincias donde se ubicaban las canales móviles.

Con esta iniciativa se emprendió el fortalecimiento desde los cimientos para la gestión de relacionamiento con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) además de los especialistas con los Jefes de Planilla, Administradores y Director de la UGEL.

“Hoy ya es parte indispensable de la gestión comercial, este nivel de relacionamiento convirtiéndose en obligatorio en cada visita de los supervisores a cada uno de los canales de atención presencial que cuenten con UGEL”.

Secuencia del aporte.



Aporte 2: Propuesta para promover y/o ascender a los promotores de créditos

Con el objetivo de minimizar los tiempos y contar con personal capacitado, conocedor del modelo de negocio de la Derrama Magisterial, en coordinación con área de RR.HH. se presentó propuesta de Promover y/o Ascender a los Promotores de Créditos (personal externo de pago directo), para aquellos promotores que cumplieran los requisitos académicos y cumplimiento de los objetivos comerciales, promoviéndolos como auxiliares de créditos con mayor responsabilidades y funciones.

3.6. Limitaciones en el desempeño de las funciones

3.6.1. Limitaciones internas

Las limitaciones internas que afectan al desempeño supervisor de gestión comercial del servicio crediticio, son:

- No contar con acceso a la base de datos de los docentes con ofertas comercial lo administra Inteligencia y desarrollo comercial (IDC).
- No tener Acceso a las cámaras de vigilancia de los canales de atención presencial.
- En los canales de atención presencial no se disponen de PC asignada para la supervisión comercial, solo para el **Headcount** de oficinas, auxiliares créditos, cobranza, previsión, teniendo que turnarse para usarla.
- En los canales de atención no hay souvenirs, merchandising para el trabajo de promoción en campo, de auxiliares y promotores de créditos.

- Demoras en los tiempos de respuestas en las aprobaciones de los créditos, por parte del área de Admisión de Créditos. Demora en los tiempos de actualización de datos, en la creación de fichas de docentes nuevos, actualización de datos por parte del área de previsión social.

3.6.2. Limitaciones externas

Las limitaciones externas que afectan al desempeño como supervisor de gestión comercial del servicio crediticio, son:

- Conectividad, en los canales de atención, oficinas móviles y en algunas oficinas donde la conectividad a la red, no es buena, lo que hace que el sistema de créditos se cuelgue o se ejecute muy lento, ocasionando incomodidad por la demora en la atención de los créditos a otorgar.
- Las condiciones climatológicas (lluvias intensas, heladas, huaycos, granizadas, inundaciones), ocasionarían que las vías sean inaccesibles así como también cortes de fluido eléctrico, no permitiendo el normal desarrollo de las operaciones de otorgamiento de crédito, tareas de supervisión y visitas de campo.
- Los conflictos sociales, como huelgas y/o paros regionales (docentes y otros actores sociales), ocasionan el cierre de vías de acceso a las zonas comerciales perjudicadas.

3.7. Respuestas para superar las dificultades encontradas

3.7.1. Respuestas para el factor interno

- Gestionar las datos de los docentes activos a través de las Unidades de Gestión Educativas Locales y de las Instituciones Educativas

solicitando la relación de docentes vigentes con que cuentan las mismas, que deberán ser evaluadas.

- Coordinar de manera oportuna con los Supervisores Zonales de Administración de agencias, para realizar un trabajo dual de seguimiento y control de los Canales de atención presencial, lo mismo que nos permitiría tener acceso a las imágenes de Front Office de las Oficinas que cuentan con cámara de vigilancia.
- Al no contar con una PC asignada al supervisor de gestión comercial, se presupuestó el uso de cabinas de internet para realizar el seguimiento comercial de manera remota los canales de atención presencial asignados, posteriormente levanto un informe a la jefatura de créditos para la implementación de PC asignada para la supervisión.
- Proporcionar mediante gestión a la Sub Jefatura de créditos para solicitar el abastecimiento a los canales de atención de los materiales P.O.P difusión y promoción del producto de créditos.
- Coordinación directa con el Supervisor de Admisión de créditos y/o con Sub Jefe de Operaciones para acelerar los procesos y dar una mejor atención a los canales de atención presencial.
- Enviar e-mail acompañado de Llamada telefónica, para coordinación con la supervisora de actualización de datos de la unidad de Previsión Social, para dar respuestas inmediatas, oportunas para atención de los docentes en oficinas.

3.7.2. Respuestas para el factor externo

- Al presentarse estas limitaciones, con el objetivo de cumplir con las metas comerciales, se trabaja en la Modalidad de Contingencia, modalidad remota, donde se solicita el soporte tecnológico desde la

sede central lima, para la evaluación y aprobación de los créditos vía on line.

- Bajo las condiciones climatológicas, se deberá reemplazar la modalidad de trabajo de campo por la gestión de llamadas telefónicas donde se deberán ofertar y cerrar créditos.
- En caso de la existencia de conflictos sociales el área de supervisión de gestión comercial, deberá direccional con llamadas telefónicas efectivas para lograr los objetivos comerciales.

Al presentarse estas condiciones tanto las condiciones climatológicas como los conflictos sociales, las actividades en las zonas comerciales afectadas deberán ser suspendidas, tanto para los auxiliares y promotores de créditos.

Conclusiones

1. El conocimiento sobre las características de la Derrama Magisterial: “persona jurídica de derecho privado, se ubica en el ámbito de la seguridad social, está regulada y supervisada por la SBS y el INDECOPI, sus fondos son destinados a cubrir la salida del docente nombrado del magisterio activo por causal de cese en el servicio, invalidez y fallecimiento. Otorga créditos de consumo al docente nombrado, contratado y cesante. Su adecuación al entorno económico sin perder su esencia de representación a los docentes a través de gremios sindicales, demuestra que éste tipo de instituciones pueden adaptarse perfectamente al entorno económico que los rodea”; sirve para la toma de decisiones en la elaboración y ejecución de plan de relacionamiento comercial.
2. Para garantizar el cumplimiento de metas (colocaciones de créditos) se debe garantizar el cumplimiento de las gestiones comerciales (proceso de supervisión): gestión de trabajo de campo (visita a centro laboral y a domicilio), gestión de llamadas telefónicas e incursiones comerciales.
3. La utilización de los recursos humanos, materiales y económicos, son importantes en el normal desempeño de las funciones y actividades relacionadas al logro de las metas del área.
4. La socialización de las metas comerciales a todos los integrantes de las Jefaturas involucradas (crédito, cobranzas, previsión social y supervisores zonales de agencia) garantiza la existencia de propuestas de mejora en la realización de las funciones.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la Derrama Magisterial mantener y fortalecer los vínculos con el mercado magisterial del sector público.
2. Se recomienda comprometer a los auxiliares de crédito al cumplimiento de su plan de trabajo que presentan al inicio de cada mes.
3. Se recomienda garantizar y proveer de manera normal y oportuna la disponibilidad de los recursos.
4. Se recomienda implementar programa de incentivos económicos por cumplimiento de metas comerciales (auxiliares de créditos, supervisores de gestión comercial).
5. Desarrollar programas de capacitación y preparación al personal del área, en temas referentes a relacionamiento comercial.

Bibliografía

Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración (Octava ed.). McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado el 29 de Agosto de 2018.

Días, C. (2001). Administración. Lima: San Marcos.

Monterroso, E. (16 de Abril de 2003). Administración de las operaciones. El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento. Obtenido de Logística: <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/logistica.pdf>.

"Guía Normas APA Séptima 7.ª Edición 2020" (2020). Recursos bibliográficos. 11. https://ciencia.lasalle.edu.co/recursos_bibliograficos/11.

Derrama Magisterial (2019), Plan Estratégico de Negocio DM Créditos – Unidad de Negocios DM Créditos, versión 1.

Derrama Magisterial (2019), "Diagnóstico comercial integral, unidad de negocio dm créditos, Ma. César Novoa Chávez – Jefe de Unidad de Negocio DM Créditos.

Decreto Supremo N° 021-88-ED (1988), Estatuto de la "Derrama Magisterial".

Ossio, C. (2016). "Análisis de la Derrama Magisterial", Trabajo de investigación de bachiller en Administración de empresas. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresa. Lima, Perú.

Apaza Rondón (2008) "La derrama magisterial y sus problemas de agencia", Tesis para optar el grado de Magister en Derecho de la Empresa, Pontificia Universidad Católica del Perú. (Tesis de Magister, Facultad de Derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú).

SBS (2020) "Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 5186 – 2020 – CR; mediante el Informe N° 059- 2020-SAAJ/ Informe N°015-2020-SABM".

Díaz Mata, Alfredo (2013). Matemáticas financieras, quinta edición. McGraw-Hill Interamericana p. 68.

Elsner, Wolfram; Heinrich, Torsten; Schwardt, Henning (13 de noviembre de 2018). The Microeconomics of Complex Economies: Evolutionary, Institutional, Neoclassical, and Complexity Perspectives (en inglés). Elsevier Science.

Quiroga, Fabián (18 de mayo de 2019). «Importancia del departamento de contabilidad». TU ECONOMÍA FÁCIL.

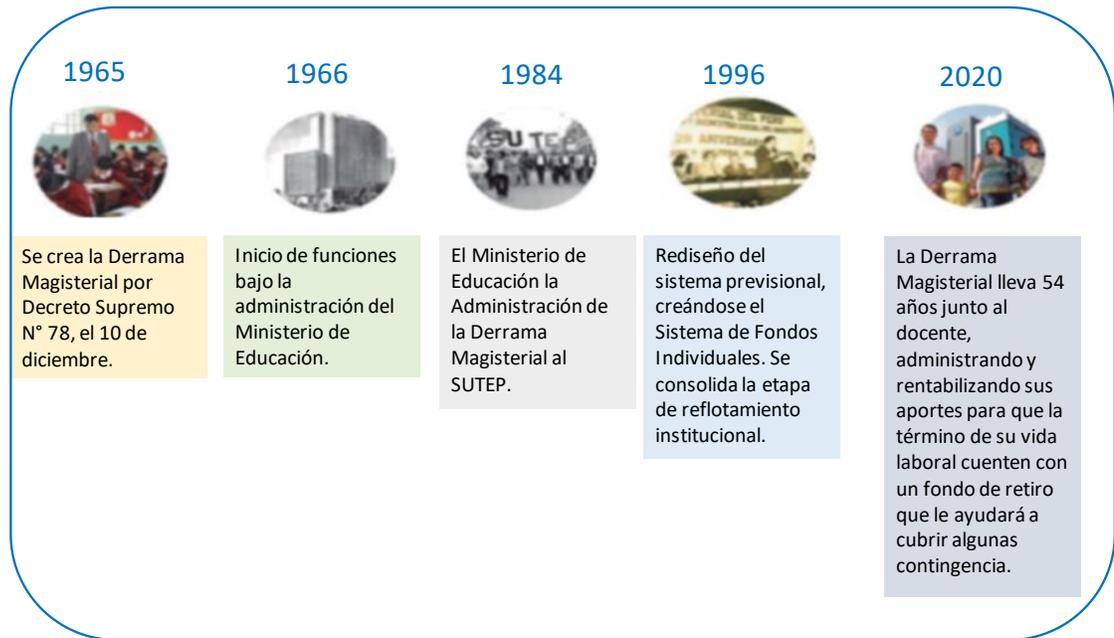
Barreda Paredes, Ruby; Tolentino Carazas, F. de M. (2018). Canales de comunicación interna y el impacto en la percepción del servicio al asociado en la Derrama Magisterial, Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/624527>

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, abril del 2020, “Panorama de la Economía Peruana 1950-2019”.

Asociación Internacional de la Seguridad Social (2013). Directrices de la AISS: Buena Gobernanza. Asociación Internacional de la Seguridad Social Suiza.

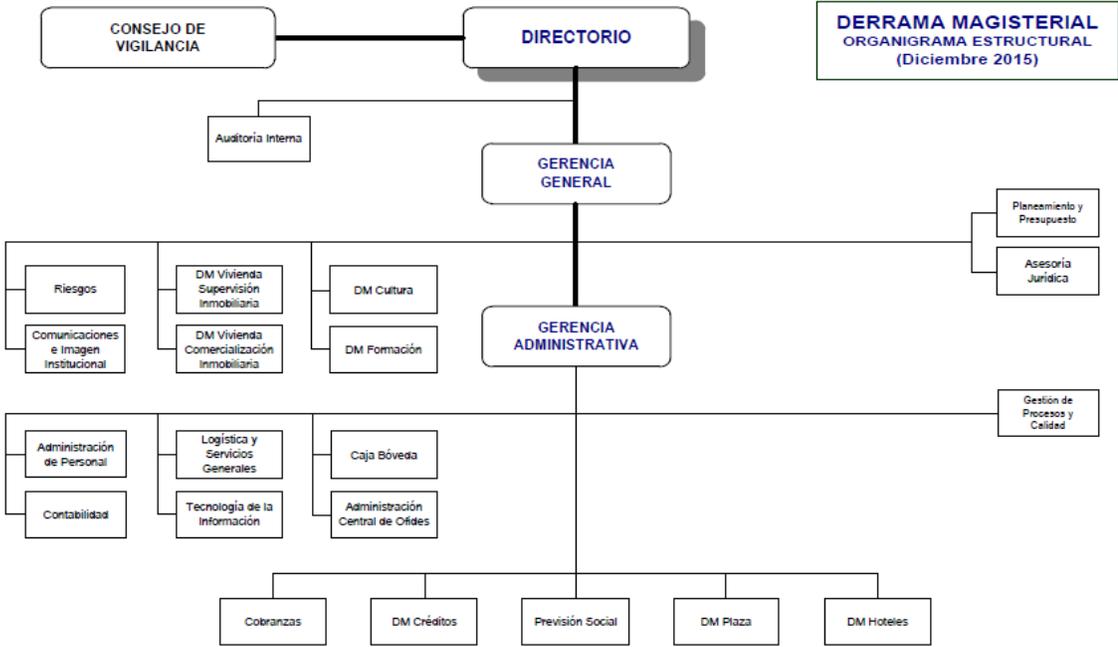
Anexos

Anexo 01: Línea de tiempo de la derrama magisterial



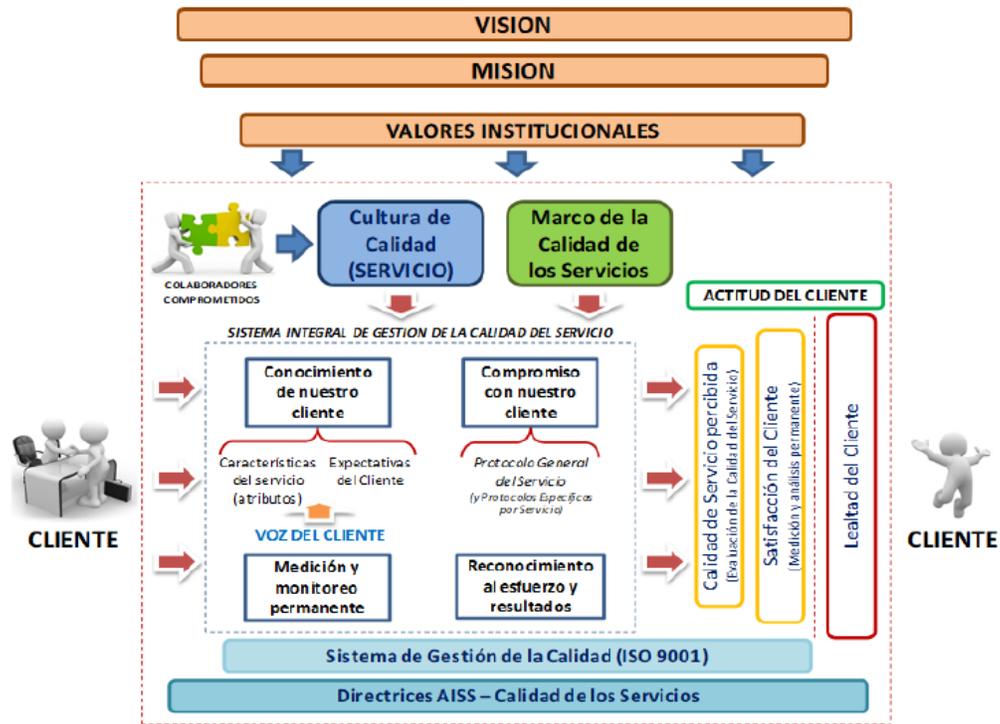
Fuente: Derrama Magisterial, Sub Unidad de Asesoría Previsional, 2020

Anexo 02: Organigrama de la derrama magisterial



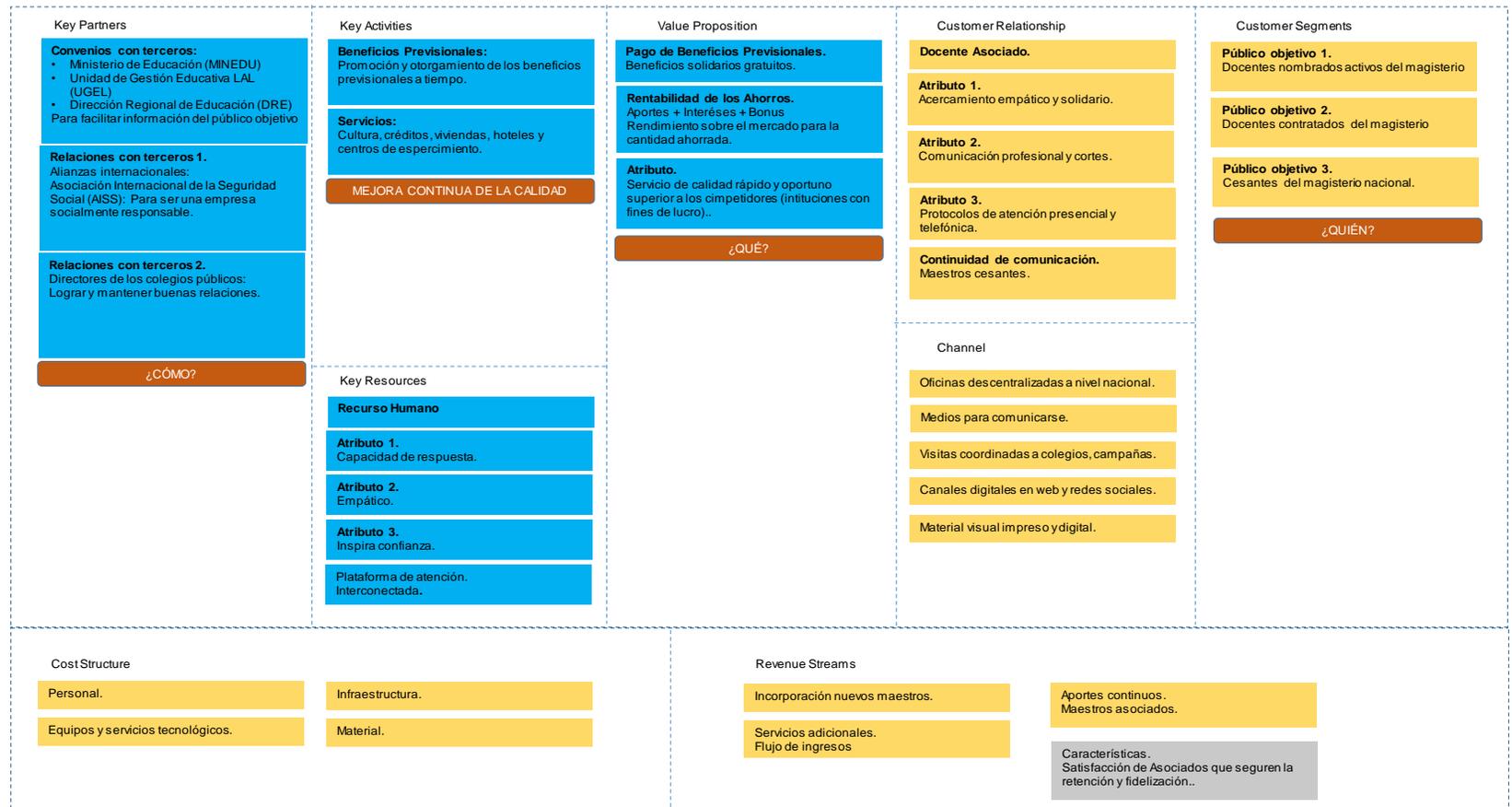
Fuente: Derrama Magisterial.

Anexo 03: Mapa de procesos de la derrama magisterial



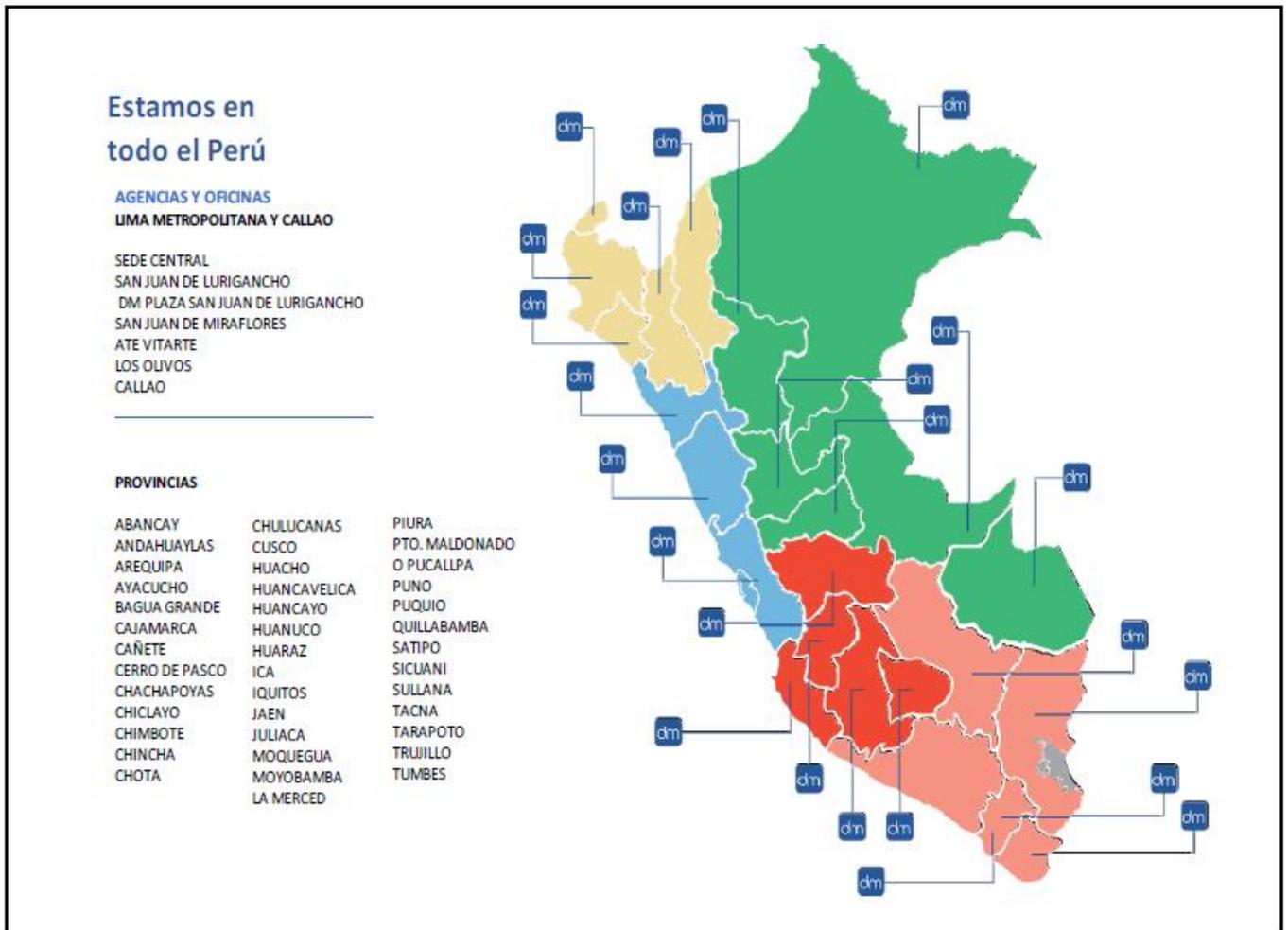
Fuente: Derrama Magisterial.

Anexo 04: Modelo de negocio inicial de la derrama magisterial



Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 05: Ubicación de zonas comerciales dm, en el mapa



Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 06: Zonas comerciales y canales de atención, derrama magisterial

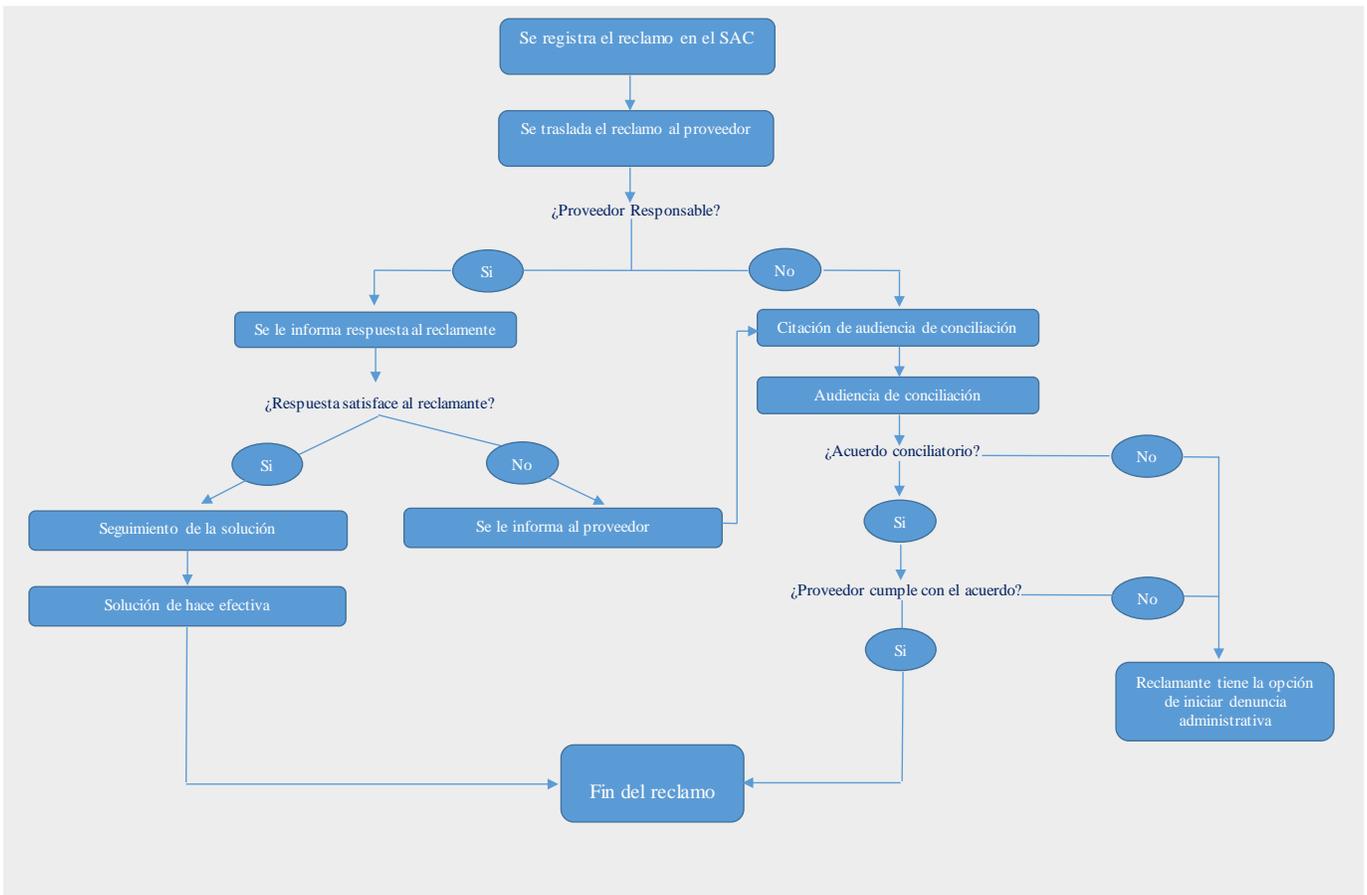
Zona	Canal	Oficina
CENTRO	OFIDE	CERRO DE PASCO
CENTRO	SEDE MOVIL	CHANCHAMAYO
CENTRO	OFIDE	HUANCAVELICA
CENTRO	OFIDE	HUANUCO
CENTRO	OFIDE	JUNIN
CENTRO	SEDE MOVIL	PAMPAS
CENTRO	OFIDE	SATIPO
CENTRO	SEDE MOVIL	TINGO MARIA
LIMA	SEDE CENTRAL	SEDE CENTRAL
LIMA 01	OFIDE	HUACHO
LIMA 01	AGENCIA	LOS OLIVOS
LIMA 01	AGENCIA	MINKA
LIMA 01	SEDE MOVIL	VENTANILLA
LIMA 02	AGENCIA	ATE-VITARTE
LIMA 02	AGENCIA	DM PLAZA SJL
LIMA 02	AGENCIA	DM PLAZA SJM
LIMA 02	AGENCIA	SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA 02	AGENCIA	SAN JUAN DE MIRAFLORES
NORTE 01	OFIDE	CHULUCANAS
NORTE 01	OFIDE	PIURA
NORTE 01	OFIDE	SULLANA
NORTE 01	SEDE MOVIL	TALARA
NORTE 01	OFIDE	TUMBES
NORTE 02	OFIDE	CAJAMARCA
NORTE 02	SEDE MOVIL	CELENDIN
NORTE 02	SEDE MOVIL	CHEPEN
NORTE 02	OFIDE	CHICLAYO
NORTE 02	OFIDE	CHOTA
NORTE 02	SEDE MOVIL	CUTERVO
NORTE 02	SEDE MOVIL	LAMBAYEQUE
NORTE 03	SEDE MOVIL	ASCOPE
NORTE 03	SEDE MOVIL	CARAZ
NORTE 03	SEDE MOVIL	CASMA
NORTE 03	OFIDE	CHIMBOTE
NORTE 03	SEDE MOVIL	HUAMACHUCO
NORTE 03	OFIDE	HUARAZ
NORTE 03	OFIDE	TRUJILLO
ORIENTE	OFIDE	AMAZONAS
ORIENTE	OFIDE	BAGUA
ORIENTE	OFIDE	JAEN
ORIENTE	SEDE MOVIL	JUANJUI
ORIENTE	OFIDE	LORETO
ORIENTE	OFIDE	MOYOBAMBA
ORIENTE	OFIDE	TARAPOTO
ORIENTE	OFIDE	UCAYALI
ORIENTE	SEDE MOVIL	YURIMAGUAS
SUR 01	OFIDE	AREQUIPA
SUR 01	SEDE MOVIL	CAYMA
SUR 01	SEDE MOVIL	ILO
SUR 01	OFIDE	MOQUEGUA
SUR 01	OFIDE	TACNA
SUR 02	OFIDE	ABANCAY
SUR 02	SEDE MOVIL	AZANGARO
SUR 02	OFIDE	CUZCO
SUR 02	OFIDE	JULIACA
SUR 02	OFIDE	MADRE DE DIOS
SUR 02	OFIDE	PUNO
SUR 02	OFIDE	QUILLABAMBA
SUR 02	OFIDE	SICUANI
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	ANDAHUAYLAS
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	AYACUCHO
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	CAÑETE
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	CHINCHA
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	ICA
SUR CHICO Y CENTRO	SEDE MOVIL	NAZCA
SUR CHICO Y CENTRO	OFIDE	PUQUIO

Fuente: Derrama Magisterial, Unidad de Créditos.

Anexo 07: Protección del consumidor financiero según organismo regulador

		SBS	INDECOPI
Protección del Consumidor Financiero	Objetivo	Protección del ahorro del público, resolver casos relacionados con fondo de pensiones, estabilidad del sistema financiero.	Protección del interés de los consumidores y usuarios.
	Mecanismos de Protección	Indirecto	Directo
	Competencias	Regulación y Supervisión del Sistema Financiero.	Supervisión de la observancia de los derechos de los consumidores.
		Educación Financiera.	
	Materialización	Aprobación de cláusulas generales de contratación en servicios financieros.	Inicio y resolución de procedimientos administrativos, de oficio o a pedido de parte, por afectación de derechos de los consumidores.
		Imposición de sanciones por prácticas que afecten el Sistema Financiero.	Imposición de sanciones por afectación particular. Dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Normas Aplicables	Ley N° 26702, Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros.	Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor.	
	Resolución SBS N° 8181 - 2012, Reglamento de Transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero.	Ley N° 28587, Ley complementaria a la ley de protección del consumidor en materia de servicios financieros.	
	Otras disposiciones relativas a servicios y productos con consumidores finales (Resoluciones SBS N° 1765-2005 y SBS N° 905-2018).	Ley N° 25868, Ley de Protección del Consumidor	

Anexo 08: Esquema de atención de reclamos del INDECOPI



Fuente: INDECOPI

Anexo 09: Marco normativo del sistema educativo del Perú

N°	Leyes e Instrumentos Normativos
1	Constitución Política del Perú
2	Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional
3	Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización
4	Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
5	Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
6	Ley N° 28044, Ley General de Educación
7	Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
8	Ley N° 24029, Ley del Profesorado
9	Ley N° 29062, Ley de la Carrera Publica Magisterial
10	Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial
11	Ley N° 30541 Ley que modifica la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial y establece disposiciones para el pago de remuneraciones de docentes de institutos y escuelas de educación superior
12	Decreto Supremo N° 004-2013-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley de Reforma Magisterial y sus Modificatorias
13	Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de organización y Funciones del Ministerio de Educación
14	Decreto Supremo N° 005-2017-MINEDU Modifica diversos artículos del Reglamento de la Ley N.° 29944, Ley de Reforma Magisterial
15	Resolución Suprema N° 001-2007-ED, que aprueba el “Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú.
16	Resolución Ministerial N° 0369-2012-ED, que aprueba las “Prioridades de la Política Educativa Nacional 2012-2016”
17	Resolución Ministerial N° 093-2019-MINEDU, sobre las asignaciones a los docentes
18	D.S. N°290-2012-EF, 070-2017-EF y 305-2017-EF (normas que fijan la remuneración)
19	Resolución Ministerial N° 0518-2012-ED, que aprueba el “Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación (PESEM) 2012-2016”

Anexo 10: Instituciones educativas según nivel, 2018

Área	Total	Inicial	Primaria	Secundaria
Total	100.00	38.20	47.00	14.80
Urbana	100.00	42.80	33.60	23.60
Rural	100.00	35.70	54.30	10.00

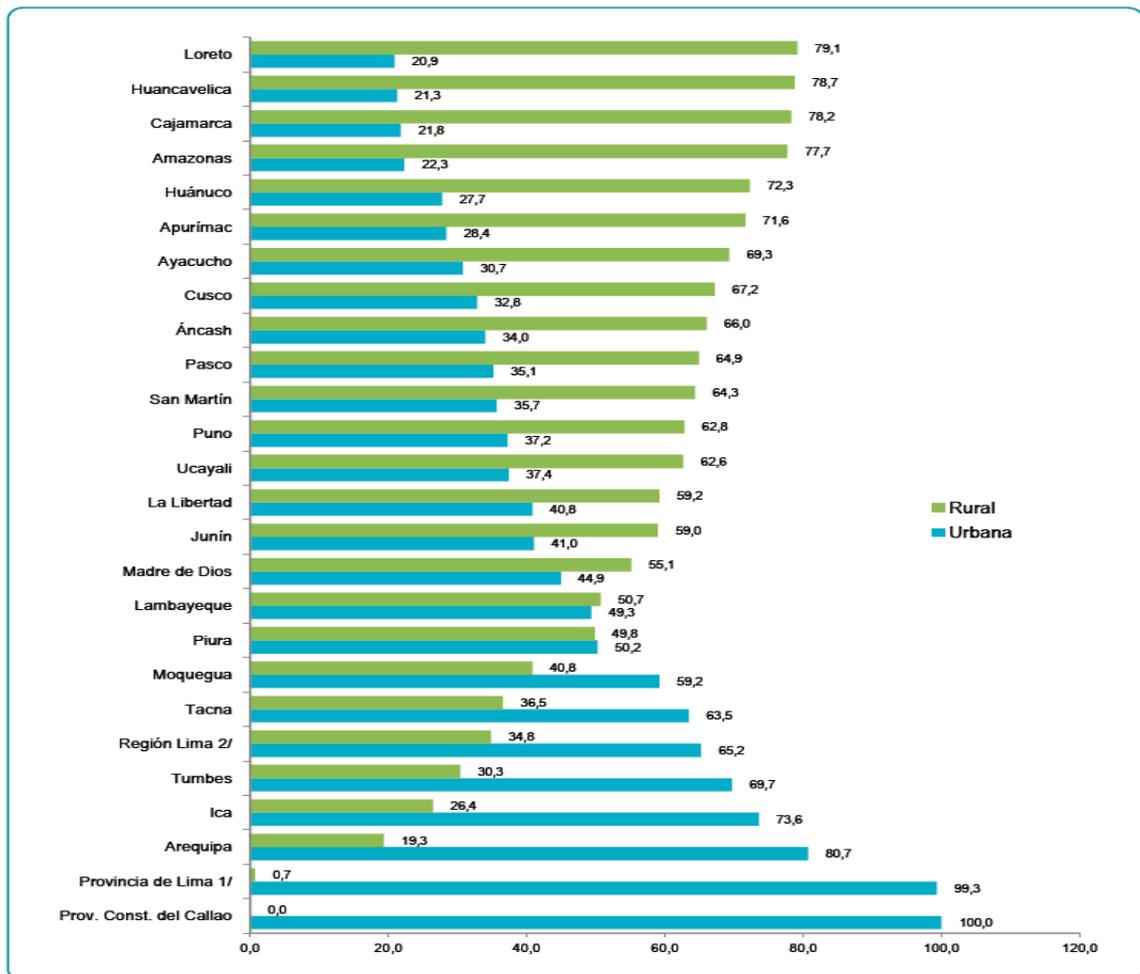
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional a Instituciones Educativas, 2018

Anexo 11: Instituciones educativas según nivel, área de ubicación, 2018

Área	Total	Inicial	Primaria	Secundaria
Total	100.00	100.00	100.00	100.00
Urbana	35.50	39.80	25.40	56.60
Rural	64.50	60.20	74.60	43.40

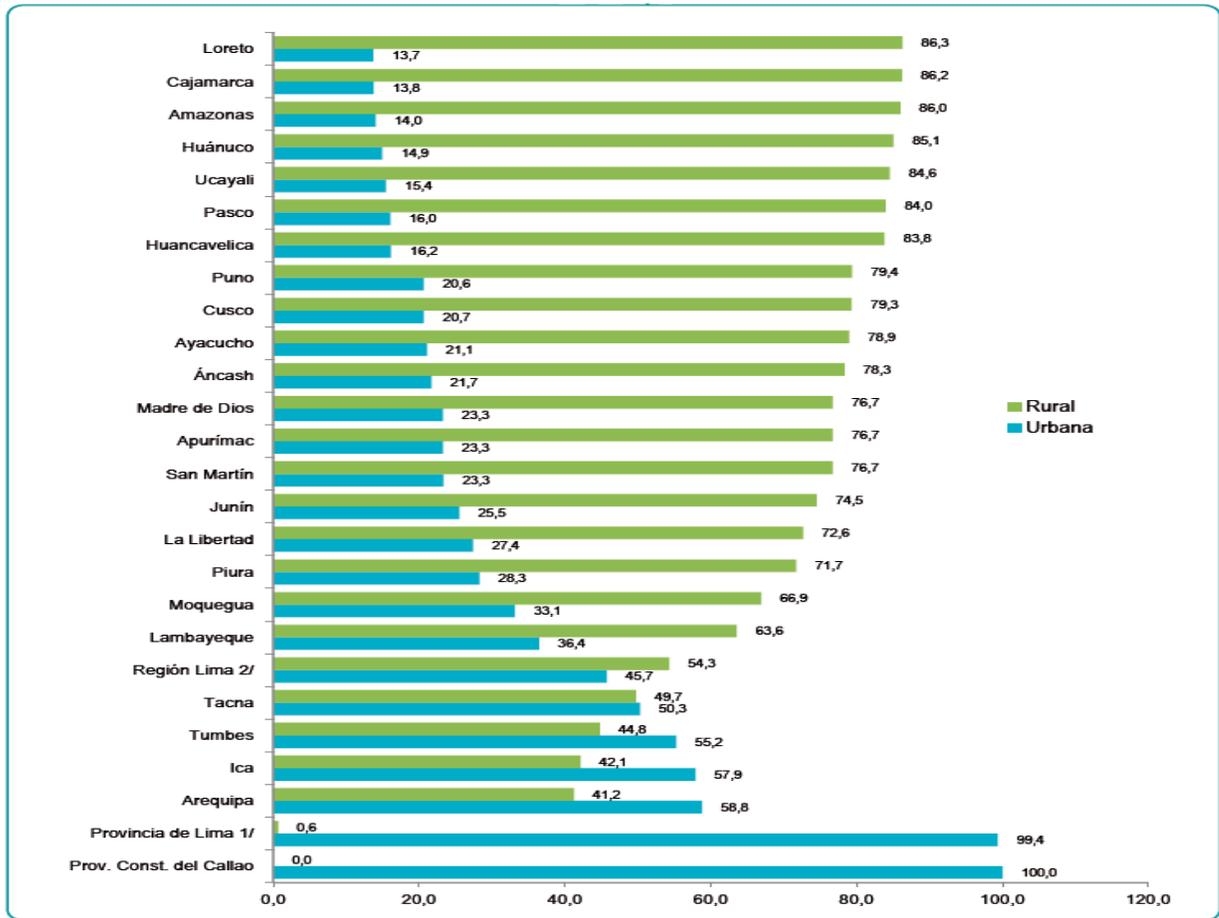
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional a Instituciones Educativas, 2018.

Anexo 12: Distribución de las IE nivel inicial por regiones, 2018



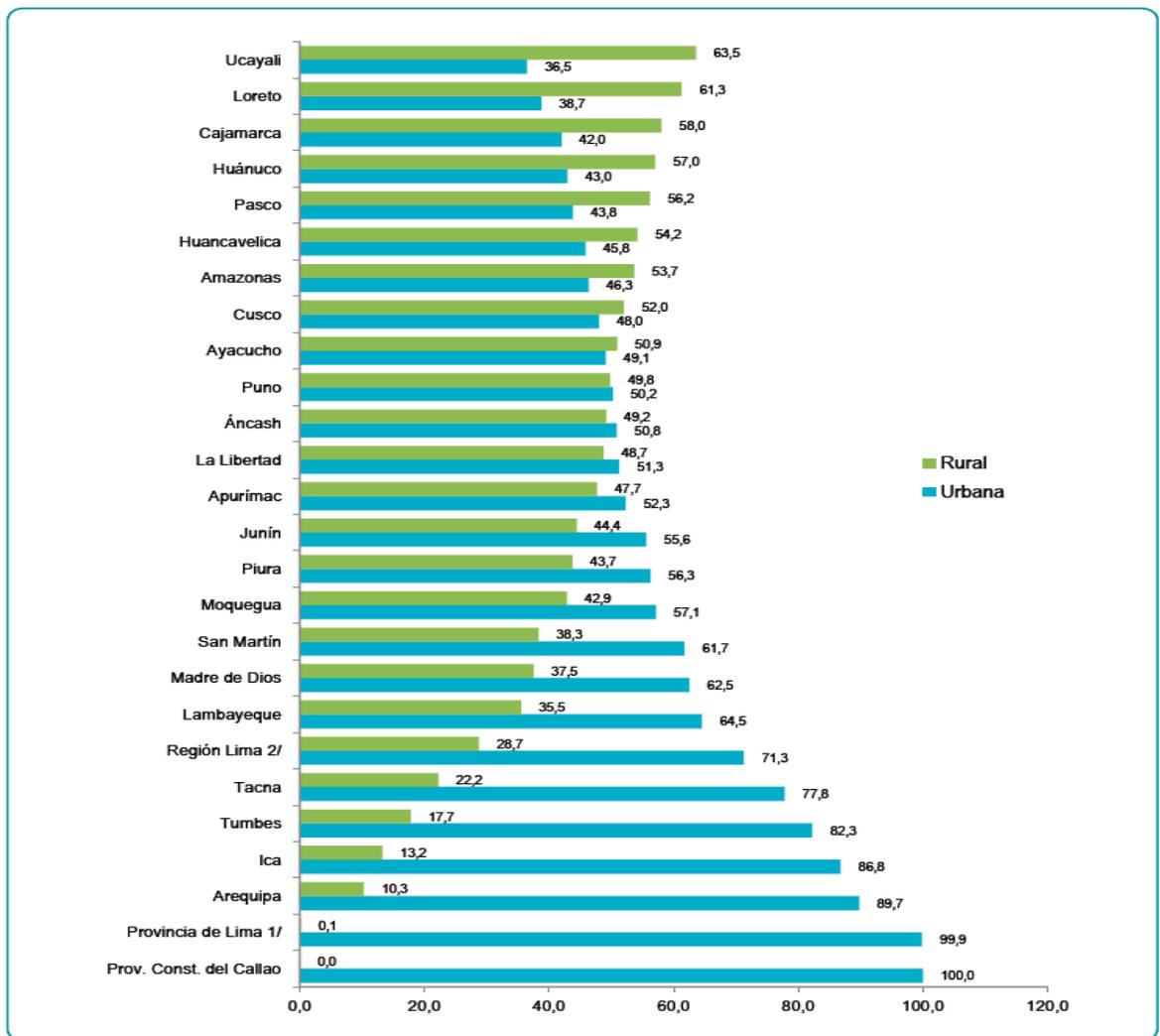
Fuente: INEI

Anexo 13: Distribución de las IE nivel primaria por regiones, 2018



Fuente: INEI

Anexo 14: Distribución de las IE nivel secundaria, por regiones 2018



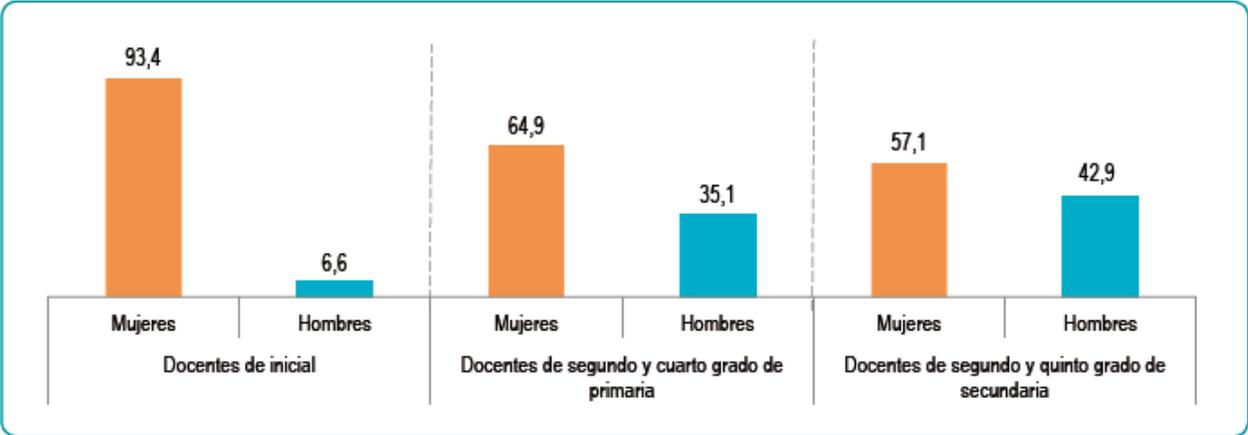
Fuente: INEI

Anexo 15: Directores y docentes según nivel por género, 2018

Área	Total	Masculino	Femenino
Directores	100.00	42.50	57.50
Urbana	100.00	33.60	66.40
Rural	100.00	47.00	53.00
Docentes de inicial	100.00	6.60	93.40
Urbana	100.00	4.40	95.60
Rural	100.00	11.30	88.70
Docentes de primer y segundo grado de primaria	100.00	35.10	64.90
Urbana	100.00	20.90	79.10
Rural	100.30	49.60	50.70
Docentes de segundo y quinto grado de secundaria	100.00	42.90	57.10
Urbana	100.00	36.20	63.80
Rural	100.00	59.90	40.10

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional a Instituciones Educativas, 2018.

Anexo 16: Docentes según nivel por género, 2018



Anexo 17: Docentes según nivel por grado académico 2018

Área	Total	Doctor	Magister	Licenciado	Bachiller	Título Profesional de Profesor en	No tiene grado académico ni título profesional
						Instituto Superior Pedagógico	
Docentes de Inicial	100.00	0.50	11.10	35.00	17.90	31.50	4.00
Urbana	100.00	0.70	13.20	37.90	18.70	27.70	1.80
Rural	100.00	0.30	7.30	29.60	16.50	38.20	8.10
Docentes de segundo y cuarto grado de primaria	100.00	0.30	11.20	29.30	16.50	40.60	2.10
Urbana	100.00	0.40	12.50	33.90	18.00	34.40	0.80
Rural	100.00	0.20	10.30	25.30	15.20	46.00	3.00
Docentes de segundo y quinto grado de secundaria	100.00	0.90	13.20	24.90	13.20	45.80	2.00
Urbana	100.00	1.10	11.30	22.70	15.40	48.70	0.80
Rural	100.00	0.50	8.90	28.90	16.80	40.40	4.50

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional a Instituciones Educativas, 2018.

Anexo 18: Directores y docentes por condición laboral, 2018

Área	Total	Nombrado	Contratado
Directores	100.00	76.00	24.00
Urbana	100.00	83.90	16.10
Rural	100.00	72.10	27.90
Docentes de inicial	100.00	39.60	60.40
Urbana	100.00	47.00	53.00
Rural	100.00	25.50	74.50
Docentes de segundo grado y cuarto grado de primaria	100.00	72.40	27.60
Urbana	100.00	75.10	24.90
Rural	100.00	70.00	30.00
Docentes de segundo y quinto grado de secundaria	100.00	49.50	50.50
Urbana	100.00	56.80	43.20
Rural	99.80	35.80	64.00

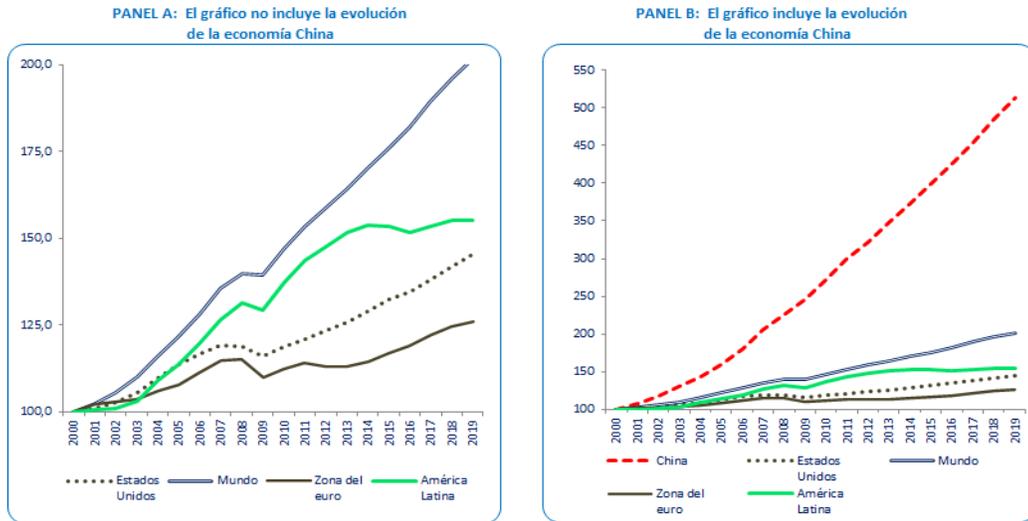
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional a Instituciones Educativas, 2018.

Anexo 19: Brecha proyectada por programa de estudios a nivel nacional

Programa de Estudios	2021	2022	2023
Arte	1,761	1,818	1,882
Ciencia, tecnología y ambiente	11	31	99
Ciencias sociales	6,369	7,229	8,292
Comunicación	154	225	350
Educación Física	8,996	8,734	8,574
Educación Inicial	1,607	1,664	1,806
Educación Inicial EIB (Educación Intercultural Bilingüe)	37,119	36,834	36,541
Educación para el trabajo	4,314	4,129	3,996
Educación Primaria	207	286	493
Educación Primaria EIB (Educación Intercultural Bilingüe)	16,125	19,144	23,027
Educación Religiosa	7,501	7,221	6,974
Inglés	4,378	4,564	4,780
Matemática	316	370	438
Total Bercha	88,858	92,249	97,252

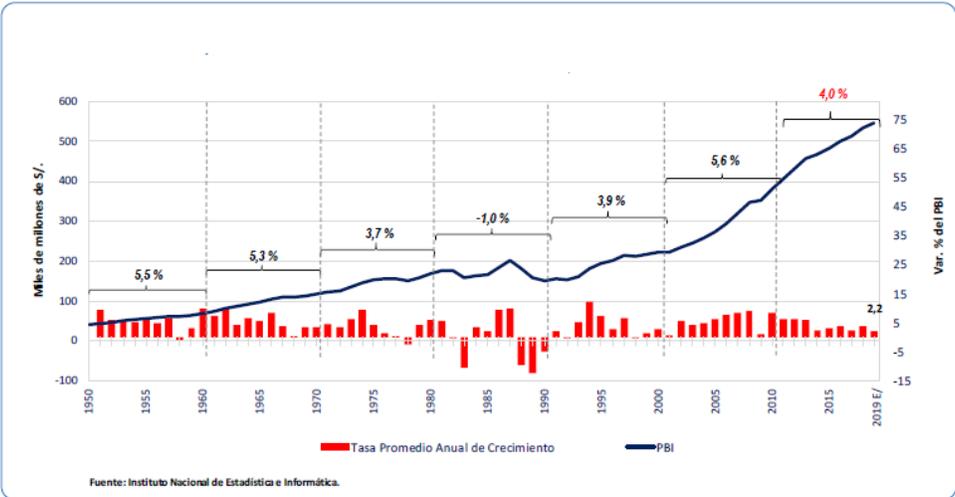
Fuente: Análisis de oferta y demanda y establecimiento de brecha docente - DIFOID 2018

Anexo 20: Evolución de la economía mundial



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI) - World Economic Outlook (WEO) data base; CEPAL - Bases de Datos CEPALSTAT.

Anexo 21: Perú, PBI 1950 – 2019



Anexo 22: Barreras de acceso para los servicios financieros

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

- Por el lado de la oferta, las carencias de infraestructura eléctrica y de comunicaciones (internet), así como la pobre calidad del servicio en ciertas localidades, impide la expansión física de puntos de acceso de los mercados financieros.

DOCUMENTACIÓN

- Por el lado de la demanda (consumidor financiero), se añaden también las barreras de acceso por falta de documentación, reales o percibidas por el consumidor, y que están asociadas al sistema de identificación.

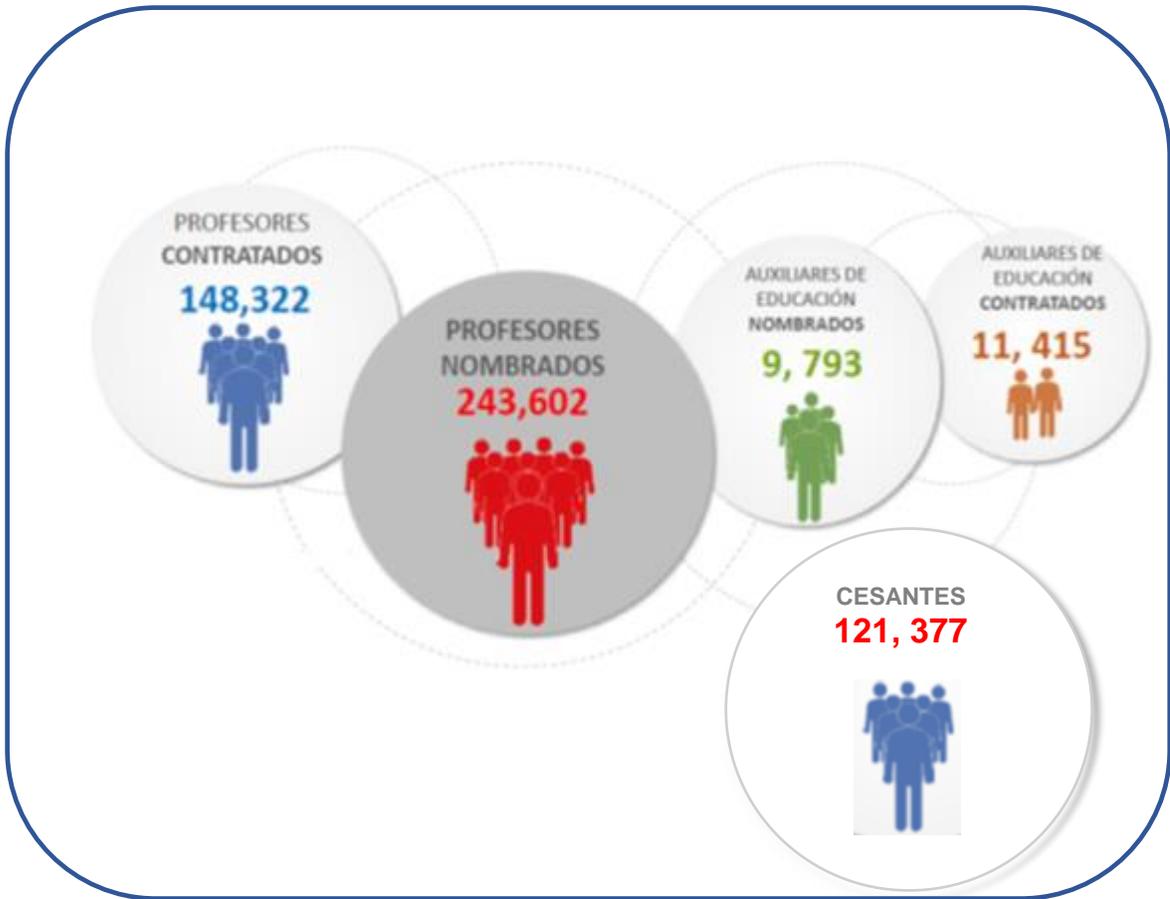
COSTOS

- En zonas remotas y/o con baja conectividad, los costos operativos asociados a la provisión de servicios financieros son elevados. Además, algunos municipios imponen sobretasas al funcionamiento de los cajeros corresponsales, lo cual encarece y por tanto limita una mayor expansión de este canal de atención.

DESARROLLO DE CANALES ALTERNATIVOS

- Frente a las limitaciones asociadas a la expansión de puntos de acceso tradicionales y aún de los cajeros corresponsales, hace falta potenciar la utilización de canales innovadores para la distribución y comercialización de servicios financieros, tales como los teléfonos móviles u otros medios digitales, siempre y cuando exista conectividad.

Anexo 23: Población total, docentes activos y cesantes- Perú



Fuente: MINEDU

Anexo 24: Perfil crediticio del docente

Nacionalidad	Peruano
Residencia	Domicilio Nacional
Cobertura	Cualquier Localidad Nivel Nacional
Condición Laboral	Docente Nombrado en Actividad (Cualquier Régimen Pensión.) Docente Cesantes (Ley 20530 y Ley 19990) Docente Contratados (Con Resolución de contrato Vigente)
Lugar de Trabajo	Instituciones Educativas. Instituciones Educativas y programas educativos Fiscalizados.
Restricciones Generales.	No serán sujetos de créditos docentes que: No está registrado en base de datos de la institución. Mantiene cuentas observadas y bloqueadas. Cuenta con sentencia judicial, privado de su libertad. Esta con Licencia sin goce de haber.
Edad Mínima	Para todos los docentes Activos Nombrados o docentes Contratados, edad Mínima 18 años. Para el caso del docente Cesante, no hay restricción en la edad mínima pues esta dependerá de la fecha en la que ceso del Magisterio Publico.
Edad Máxima	Para docentes activos Nombrados, la edad máxima para obtener un crédito será de 65 años cumplidos. Para docentes Activos Contratados, la edad máxima para obtener un crédito será de 85 años cumplidos. Para docentes Activos Cesante, la edad máxima para obtener un crédito será de 85 años cumplidos.

Anexo 25: Matriz de equivalencia de calificación crediticia

CALIFICACION	Calificación SSFF	Días (Atraso en Pagos)
Categoría DM		
DM-0	Sin Historial	No Existe.
DM-1	Normal	Entre 0 y 08 Dias.
DM-2	CPP	Entre 09 y 31 Dias.
DM-3	Deficiente	Entre 32 y 62 Dias.
DM-4	Dudoso	Entre 63 y 123 Dias.
DM-5	Perdida	Mas de 123 Dias.

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 26: Tasas activas anuales en moneda nacional

Tasa Anual (%)	BBVA	Comercio	Crédito	Pichincha	BIF	Scotiabank	Citibank	Interbank	Mibanco	GNB	Falabella	Santander	Ripley	Azteca	ICBC	Bank of China	Promedio
Consumo	35.41	17.26	26.68	39.60	16.89	32.16	-	48.07	42.37	45.98	46.47	-	53.41	143.87	-	-	37.04
Tarjetas de Crédito	49.61	27.49	36.35	40.43	30.00	37.73	-	53.94	-	49.78	46.48	-	58.66	152.20	-	-	45.40
Préstamos Revolventes	11.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.33
Préstamos no Revolventes para automóviles	13.40	-	10.61	12.39	10.86	8.83	-	10.35	-	-	-	-	-	-	-	-	10.63
Préstamos no Revolventes para libre disponibilidad hasta 360 días	13.28	33.94	81.76	36.76	9.37	8.04	-	17.50	60.00	-	-	-	39.03	128.51	-	-	60.87
Préstamos no Revolventes para libre disponibilidad a más de 360 días	14.11	17.16	13.36	38.53	12.85	13.76	-	15.69	33.99	10.21	10.56	-	23.25	159.29	-	-	16.83
Créditos pignoraticios	-	51.38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51.38
	6.24	8.61	6.24	9.20	7.48	6.46	-	6.29	14.31	-	-	-	-	-	-	-	6.46

Anexo 27: Comparación de TCEA, según plazo y monto de crédito

Plazo	Monto	Banco	Banco				Derrama				
			TCEA	Comisión	Seg. Desg.	Cuota	TCEA	Com. Única	Fondo de Seg.	Cuota	
61	S/ 47,100.00	Interbank	17.55%	396.5	1501.79	S/ 1,052.82	27.25%	S/ 2,924.00	S/ 690.48	S/ 1,249.73	
60	S/ 11,800.00	Scotiabank	20.50%	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 307.49	27.81%	S/ 732.78	S/ 138.00	S/ 344.91	
72	S/ 48,132.40	Interbank	14.35%	S/ 1,080.00	S/ 1,515.40	S/ 990.32	27.25%	S/ 2,989.02	S/ 705.60	S/ 1,277.12	
72	S/ 19,100.00	Pichincha	16.00%	S/ 360.00	S/ 0.00	S/ 2,533.68	S/ 883.74	27.25%	S/ 2,428.11	S/ 573.12	S/ 1,037.46
41	S/ 31,849.00	Pichincha	14.00%	S/ 246.00	S/ 41.00	S/ 1,175.06	S/ 692.05	29.44%	S/ 1,977.82	S/ 236.16	S/ 1,181.57
72	S/ 48,700.00	Pichincha	15.36%	S/ 216.00	S/ 72.00	S/ 3,202.51	S/ 1,032.08	27.16%	S/ 3,024.27	S/ 714.24	S/ 1,290.09
60	S/ 35,300.00	Banco Ripley	15.57%	S/ 180.00	S/ 1,725.36	S/ 837.66	27.70%	S/ 2,192.13	S/ 412.80	S/ 1,029.98	
15	S/ 7,713.98	Interbank	16.24%	S/ 75.00	S/ 45.50	S/ 557.55	38.11%	S/ 479.04	S/ 19.05	S/ 633.48	
60	S/ 44,100.00	Banco Ripley	15.02%	S/ 180.00	S/ 1,571.06	S/ 1,032.19	27.70%	S/ 2,738.61	S/ 516.00	S/ 1,286.75	
60	S/ 15,000.00	Interbank	16.16%	S/ 660.00	S/ 351.36	S/ 372.61	27.70%	S/ 931.50	S/ 175.20	S/ 437.66	
72	S/ 75,000.00	Interbank	15.56%	S/ 864.00	S/ 2,099.85	S/ 1,594.06	27.16%	S/ 4,657.50	S/ 1,099.44	S/ 1,986.78	
60	S/ 19,200.00	Cafae	20.50%	S/ 4,558.93	S/ 361.79	S/ 505.20	27.70%	S/ 1,192.32	S/ 224.40	S/ 560.21	
38	S/ 14,634.84	CMAC Trujillo	25.98%	S/ 0.00	S/ 335.58	S/ 551.20	29.66%	S/ 908.82	S/ 99.56	S/ 571.15	
72	S/ 64,310.00	Pichincha	13.00%	S/ 360.00	S/ 72.00	S/ 4,167.36	S/ 1,338.58	27.16%	S/ 3,993.65	S/ 942.48	S/ 1,703.60
36	S/ 28,500.00	Pichincha	13.00%	S/ 180.00	S/ 36.00	S/ 923.40	S/ 995.96	29.96%	S/ 1,769.85	S/ 181.80	S/ 1,155.82
48	S/ 20,500.00	Banco Ripley	14.00%	S/ 180.00	S/ 701.19	S/ 571.80	28.51%	S/ 1,273.05	S/ 183.36	S/ 683.70	
12	S/ 1,500.00	CMAC Piura	79.05%	S/ 0.00	S/ 9.83	S/ 177.97	41.17%	S/ 93.15	S/ 3.00	S/ 149.93	
67	S/ 70,928.10	Interbank	13.88%	S/ 402.00	S/ 2,046.52	S/ 1,501.83	27.30%	S/ 4,404.64	S/ 950.73	S/ 1,947.15	
60	S/ 31,000.00	CMAC Tacna	13.84%	S/ 300.00	S/ 969.29	S/ 628.61	27.64%	S/ 1,925.10	S/ 362.40	S/ 903.55	
48	S/ 41,300.10	Interbank	19.52%	S/ 288.00	S/ 1,128.66	S/ 956.47	28.45%	S/ 2,564.74	S/ 369.12	S/ 1,376.33	
60	S/ 20,970.03	CMAC Trujillo	21.20%	S/ 0.00	S/ 438.29	S/ 695.90	34.56%	S/ 1,302.24	S/ 245.40	S/ 611.22	
60	S/ 11,800.00	Scotiabank	20.50%	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 307.49	27.59%	S/ 732.78	S/ 138.00	S/ 343.69	

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 28: Comparación de TEA, TEM y TCEA.

	Otro				Interbank				Banco de la Nación			
	Cuota	TEA	TEM	TCEA	Cuota	TEA	TEM	TCEA	Cuota	TEA	TEM	TCEA
Monto de préstamo: S/. 19,200.00 Plazo: 60 meses	S/.505.20	11.49%	0.91%	20.50%	S/.249.79	16.56%	1.13%	13.56%	S/.279.03	17.00%	14.50%	15.63%

Anexo 29: Servicio de los Proveedores de tecnología al sector financiero.

Función	Productos SCSF
Ahorro	
1. Emisión de tarjetas	Estándares de seguridad Administración de tarjetas Redes de tarjetas
2. Adquierecia de tarjetas	Dispositivos / Sistemas de punto de venta Pasarelas de pago - Gateway Cajeros / ATM Corresponsables no bancarios Redes de adquierecia
3. Procesamiento de pagos	Procesamiento emisor Procesamiento adquirente Camaras de compensación eletrónica <i>Switch</i> transaccional
4. Pago Móvil	Aplicaciones pago móvil Plataformas pago móvil Dispositivos / Sistemas de punto de venta
5. Pago en línea	Pasarelas de pago - Gateway Liquidación / <i>Settlement</i> Dispositivos / TPV Medios de pago basados en transferencias Prevención del fraude
6. Cobranzas	Gestión de efectivo Corresponsables no bancarios Redes de cobranza / puntos de pago
Transaccionalidad	
7. Gestión de ahorro	Corte transaccional Software gestión (SIG)
Crédito	
8. Análisis de riesgo	<i>Scoring</i> de crédito Software gestión Información crediticia Software de gestión de cobranza
9. Concesión	Plataformas <i>crowdfunding</i>
Servicios de valor agregado	
10. Gestión de procesos internos	Gestión remota CRM
11. Seguridad	Seguridad transaccional <i>Prevención del fraude</i>

Anexo 30: Segmentos del mercado por tipo de cliente

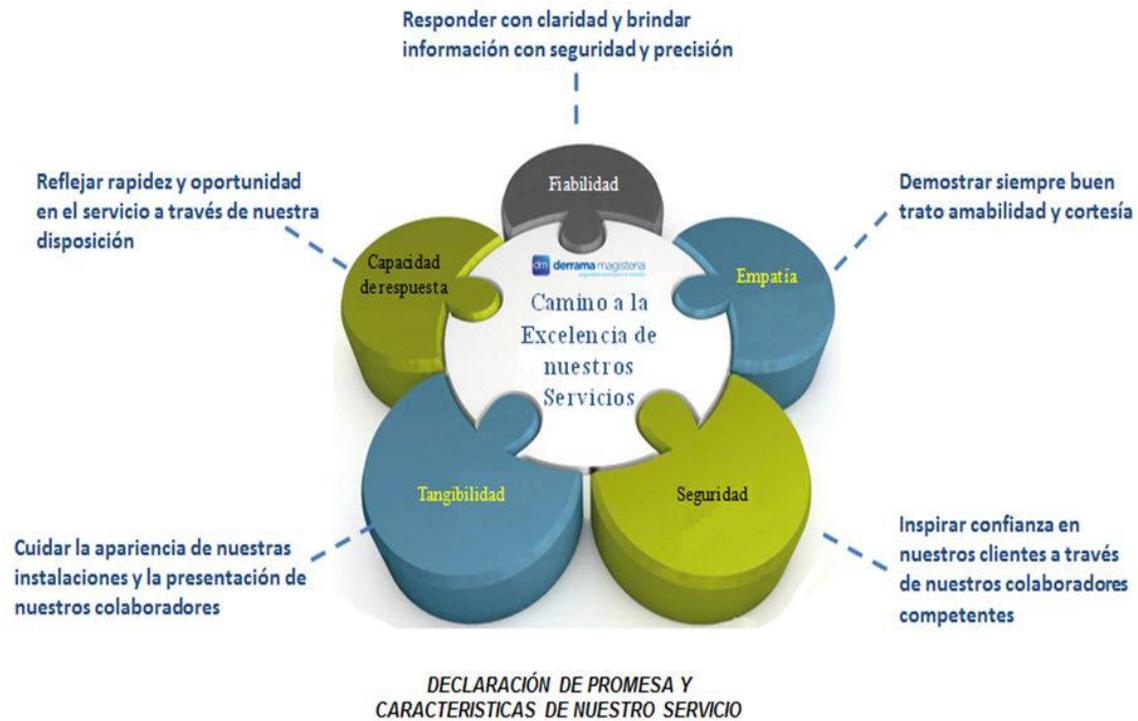
	Segmentos	Nivel de Penetración del Servicio
	Docente Nombrado	Alto
	Docente Contratado	Alto
Docentes del Sector Público (Magisterio Nacional)	Docente Cesante (DL N° 19990 y DL N° 20530)	Alto

Anexo 31: Participación del mercado

Derrama Magisteria	Total Nacional (docentes del sector público)	Derrama Magisterial		Interbank		Banco de la Nación		Otros	
		Cantidad Clientes	% de Participación	Cantidad Clientes	% de Participación	Clientes	% de Participación	Cantidad Clientes	% de Participación
Contratados	148,322	24,320	16.40%	29,480	19.88%	48,150	32.46%	64,022	43.16%
Nombrados	243,602	70,400	28.90%	74,500	30.58%	53,250	21.86%	97,002	39.82%
Cesantes	121,377	33,280	27.42%	23,200	19.11%	25,350	20.89%	50,247	41.40%
Total	513,301	128,000		127,180		126,750		211,271	

Fuente: Derrama Magisterial

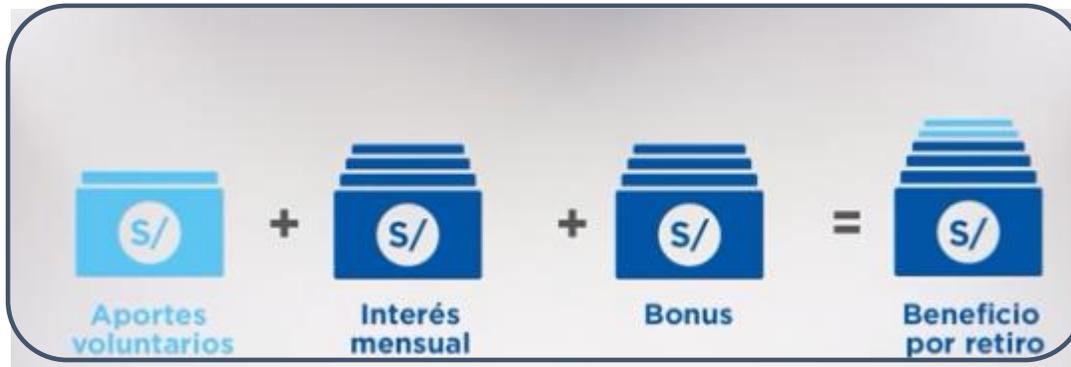
Anexo 32: Características de servicios de la derrama magisterial



Anexo 33: Beneficio que recibe el asociado en caso de invalidez.



Anexo 34: Estructura de fondo de retiro.



Anexo 35: Modelo de memorando circular

dm créditos

MEMORANDO CIRCULAR N°030 -2018-DM-CR

A : Personal de Créditos OFIDES ICA

DE : Ma. CÉSAR AUGUSTO NOVOA CHÁVEZ
Jefe de DM Créditos

ASUNTO : METAS ASIGNADAS PARA ENERO 2018
Referencia: Memorando Circular N° 002 - 2018-DM-CR

FECHA : Jesús María, 03 de enero de 2018

Mediante el presente documento, se les envía a ustedes el cuadro con las metas a cumplir, así como la carga laboral por persona de la **OFIDES ICA**, cabe mencionar que a partir de este año, la medición en las colocaciones será por el Monto Girado.

Personal de Créditos	Meta Mensual Monto Girado	Meta Diaria Monto Girado	N° de Créditos	N° Contactos Diarios	N° Prospectos Diario
Freddy Cosiatao Meneses	S/ 332,077.39	S/ 12,772.31	42	30	10
Claudia Rojas Herencia	S/ 332,077.39	S/ 12,772.31	42	30	10
Joe Rodríguez Camacho	S/ 332,077.39	S/ 12,772.31	42	30	10
Santos Carrasco Morales	S/ 332,077.39	S/ 12,772.31	42	30	10
Total de Meta	S/ 1,328,309.55	S/ 51,088.83	168	120	40

Tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Monto girado:** Es la diferencia entre el Monto Otorgado y el Monto descontado.
- **Contactos:** Gestión de campo (visitas a instituciones educativas y domicilios por parte de auxiliares y promotores) más llamadas telefónicas (docentes activos, cesantes, contratados, referidos, gestión de desembolsos).
- **Prospectos:** Es el producto de un contacto con el docente que muestra un interés, respecto al crédito ofrecido generando un seguimiento posterior.
- **Referidos:** Nuevo contacto o docente cuya información es entregada por el referente a solicitud del auxiliar que gestiona el servicio de créditos

Así mismo, tener en consideración que para realizar ambas gestiones (campo y oficina), se debe contar con la data emitida el 27 de diciembre del 2017 y tener en cuenta que la hora de salida para realizar la gestión de campo es hasta las 09.30am como máximo, de no poder cumplir con la misma, se deberá comunicar al respectivo Supervisor de Gestión Comercial para conocimiento.

Por tal motivo, confiamos en sus capacidades para asumir y cumplir con la meta de colocaciones, según lo solicitado, a fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Atentamente,

dm **derfama** magisterial

ENVIAR
CÉSAR AUGUSTO NOVOA CHAVEZ
Jefe de DM Créditos

dm **derfama** magisterial

JOE RODRIGUEZ CAMACHO
Auxiliar de Créditos

dm **derfama** magisterial

FREDDY COSIATAO MENESSES
Auxiliar de Créditos

dm **derfama** magisterial

SANTOS CARRASCO MORALES
Auxiliar de Créditos

dm **derfama** magisterial

CLAUDIA ROJAS HERENCIA
Auxiliar de Créditos

Anexo 36: Área que revisa documentos generados

Área que Revisa Documento Generado	Tipo de Documento							
	Informe de Supervisión	Bitácora de Supervisión	Incursión Comercial	Evaluación de Créditos	Créditos Rechazados	Llamadas Telefónicas	Hoja de Ruta	Hoja de Visita
Jefatura de Créditos Sociales	x							
Sub Jefatura de Créditos	x	x						
Supervisor de Gestión Comercial			x	x	x	x	x	x

Anexo 37: Área que genera el documentos.

Área que Genera el Documento	Tipo de Documento							
	Informe de Supervisión	Bitácora de Supervisión	Incursión Comercial	Evaluación de Créditos	Créditos Rechazados	Llamadas Telefónicas	Hoja de Ruta	Hoja de Visita
Jefatura de Créditos Sociales								
Sub Jefatura de Créditos	Informe general de supervisión							
Supervisor de Gestión Comercial	x	x						
Auxiliar de Créditos			x	x	x	x	x	x

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 38: Itinerario: supervisión, antes (PRE).

ITINERARIO (supervisión)		
Antes (PRE)	Durante	Después (POST)
Ingresar a la Oficina Principal, a las 08:30 am	Ingresar a las instalaciones según horario de trabajo; 08:30 am Oficinas Móviles. 09:00 am Oficinas Desconcentradas.	Ingresar a la Oficina Principal, a las 08:30 am
Revisar la Apertura de Operaciones de los Canales de Atención, según zonificación asignada.	Revisar la Apertura de Operaciones de los Canales de Atención, según zonificación asignada.	Revisar la Apertura de Operaciones de los Canales de Atención, según zonificación asignada.
Verificar la Asistencia del Personal (auxiliares y promotores), según horario de trabajo definido.	Verificar la Asistencia del Personal (auxiliares y promotores), según horario de trabajo definido.	Verificar la Asistencia del Personal (auxiliares y promotores), según horario de trabajo definido.
Revisar el FORECAST DE CREDITOS, de manera diaria, de los Canales de Atención, según zonificación asignada.	Revisar el FORECAST DE CREDITOS, de manera diaria, de los Canales de Atención, según zonificación asignada.	Revisar el FORECAST DE CREDITOS, de manera diaria, de los Canales de Atención, según zonificación asignada.
Efectuar el Seguimiento de Colocaciones, de manera frecuente, de los Canales de Atención, según zonificación asignada.	Efectuar el Seguimiento de Colocaciones, de manera frecuente, de los Canales de Atención, según zonificación asignada. Verificar el conocimiento de la meta diaria y mensual. Revisar la asignación de la meta individual y colectiva.	Efectuar el Seguimiento de Colocaciones, de manera frecuente, de los Canales de Atención, según zonificación asignada.
Coordinar vía; llamada telefónica, correo electrónico, same time, conferencia virtual, con los Canales de Atención CRITICAS, es decir, con mayor desfase negativo (colocaciones). Dialogar con el personal de créditos, de manera individual y/o colectiva. Establecer las medidas correctivas, de forma inmediata y/o precisa.	Coordinar vía; llamada telefónica, correo electrónico, same time, conferencia virtual, con los Canales de Atención CRITICAS, es decir, con mayor desfase negativo (colocaciones). Dialogar con el personal de créditos, de manera individual y/o colectiva. Realizar gestión entre 09:00am, 12:00pm y 05:00pm.	Coordinar vía; llamada telefónica, correo electrónico, same time, conferencia virtual, con los Canales de Atención CRITICAS, es decir, con mayor desfase negativo (colocaciones). Dialogar con el personal de créditos, de manera individual y/o colectiva. Establecer las medidas correctivas, de forma inmediata y/o precisa.

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 39: Itinerario: supervisión (atención – ventanilla).

METOLOGIA (supervisión)		
(Atención – Ventanilla)	(Agencias – OFIDES – Oficinas Móviles)	(Supervisión Comercial – Nacional)
<p>Asesorar al docente sobre los tipos de créditos (rapicash, consumo y vivienda-construcción) para un mejor uso del préstamo a solicitar.</p> <p>Verificar la información del docente;</p> <p>Consulta de información personal (Datos personales, laborales, salariales, económicos y de aportación) en el Modulo de Asociados.</p> <p>Consulta de la información crediticia interna y externa (cronogramas de pago anteriores y centrales de riesgos) en el Modulo de Créditos.</p> <p>Definir las condiciones de aprobación del crédito, de presentar el caso, realizar observaciones a la solicitud.</p> <p>Evaluar adecuadamente el caso de cada docente, según las Pautas de Créditos</p>	<p>I. AGENCIA</p> <p>Verificar la información del docente;</p> <p>Consulta de información personal (Datos personales, laborales, salariales, económicos y de aportación) en el Modulo de Asociados.</p> <p>Consulta de la información crediticia interna y externa (cronogramas de pago anteriores y centrales de riesgos) en el Modulo de Créditos.</p> <p>Aprobar los créditos otorgados por el Auxiliar N1, definiendo números de cuotas, determinado por los siguientes puntos;</p> <p>Capacidad de pago en relación cuota/renta.</p> <p>Capacidad de pago en función % endeudamiento según convenio. (MINEDU/DRE/UGE)</p> <p>Número de Aportes.</p> <p>Calificación crediticia (interna y externa).</p>	<p>I. SUPERVISION COMERCIAL</p> <p>Coordinar con Jefatura de Créditos Sociales y los Responsables de las Oficinas Móviles los siguientes aspecto;</p> <p>Contribuir en mejorar el desempeño, rendimiento de los equipos de trabajo</p> <p>Sugerir los procesos de planificación, organización, evaluación de gestión de ejecución de campañas</p> <p>Proponer estrategias en el desarrollo de campañas y optimizar el trabajo y recursos disponibles.</p> <p>Elaborar el informe sobre la calidad de evaluación de los créditos autorizados.</p> <p>Sustentar a la Jefatura de Créditos Sociales y Gerencia de Administración y Finanzas, lo siguiente;</p> <p>Informe Campaña de Créditos</p> <p>Informe Supervisión, Control, Gestión y Auditoria.</p>

<p>establecidas, determinado por los siguientes puntos;</p> <p>Capacidad de pago en relación cuota/renta.</p> <p>Capacidad de pago en función % endeudamiento según convenio. (MINEDU/DRE/UGE)</p> <p>Número de Aportes.</p> <p>Calificación crediticia (interna y externa).</p> <p>Tipo de docente.</p> <p>Régimen de pensión.</p> <p>Edad.</p> <p>Sugerir número de cuotas a pagar, en función al resultado de la evaluación realizada en Modulo de Créditos.</p> <p>Entregar al Auxiliar de Créditos N3 y/o Sectorista de Créditos el expediente de créditos completo para la aprobación y autorización desembolso respectiva.</p>	<p>Tipo de docente.</p> <p>Régimen de pensión.</p> <p>Edad.</p> <p>Autorizar el desembolso de los créditos aprobados por el Auxiliar N1, definiendo modalidad de pago (efectivo, desembolso en cuenta BN y cheque de gerencia BCP).</p> <p>Imprimir, mediante el Modulo de Créditos el Reporte – Resumen de Créditos Otorgados (según día/mes/año) para controlar el número de aprobaciones y trasladar al Archivo Central.</p>	<p>Presupuesto Campaña de Créditos</p> <p>Implica explicar los detalles del viaje y hacer la rendición de los gastos registrados.</p> <p>Generar el Reportes estadísticos, por Oficina Móvil y a nivel general sobre, Estimación de las colocaciones y operaciones.</p> <p>Resultados de las colocaciones y operaciones.</p> <p>Supervisar las Oficinas Móviles, realizar visitas a diferentes provincias para revisar los créditos autorizados (rapicash, consumo y vivienda-construcción) a los docentes.</p> <p>Seguimiento y cumplimiento de las estrategias comerciales y operativas de la Campaña de Créditos en las Oficinas Móviles.</p>
---	---	--

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 40: Formato de indicadores de gestión

dm créditos el crédito que te hace crecer

INDICADORES DE GESTION

Canal de Atencion	AGENCIA/OFIDE/OFIMOVIL	Zonificacion	SGC ZONA
--------------------------	--	---------------------	-----------------------

Indicadores	31/05/2014	30/06/2014	31/07/2014	31/08/2014	Meta Proyectada	Avance 15/09/2014	% Logro
Monto Otorgamiento (Millones S/.)							#¡DIV/0!
Movimientos (Operaciones)							#¡DIV/0!

COMPROMISO - CUMPLIMIENTO DE META

Supervisor Gestion Comercial (Firma y Sello)	Administrador OFIDE / Encargado OFIMOVIL (Firma y Sello)
---	---

Anexo 41: Formato de informe de supervisión

		INFORME DE SUPERVISION				CANAL/ATENCION				
N° 000-ESGC-2014		AGENCIA/OFIDE/OFIMOVIL				DEPARTAMENTO				
						PROVINCIA				
						DISTRITO				
1. UBICACIÓN										
Dirección										
Referencia										
2. EVALUACION										
Apellidos y Nombres	Funcion	1	2	3	4	5	6	7	8	Puntaje
1	AUX	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	AUX	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	AUX	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	PRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	PRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	PRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	PRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	PRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. TRABAJO										
N°	Institucion Educativa	Localidad	N°	Institucion Educativa	Localidad					
1			6							
2			7							
3			8							
4			9							
5			10							
4. ANALISIS										
4.1. DEBILIDADES					4.2. FORTALEZAS					
1					1					
2					2					
3					3					
4					4					
5					5					
4.3. AMENAZAS					4.4. OPORTUNIDADES					
1					1					
2					2					
3					3					
4					4					
5					5					
5. RESUMEN										
5.1. OBSERVACIONES										
1										
2										
3										
4										
5										
5.2. RECOMENDACIONES										
1										
2										
3										
4										
5										
6. CONFORMIDAD										
(Firma y Sello) Supervisor Gestion Comercial					(Firma y Sello) Administrador OFIDE / Encargado OFIMOVIL					

Anexo 42: Ficha de evaluación

CONCEPTO		CALIFICACION				AUXILIAR			PROMOTOR					
		EXCELENTE (A)	BUENO (B)	REGULAR (C)	INSATISFACTORIO (D)	N° 1	N° 2	N° 3	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	
1. PRODUCTIVIDAD, CALIDAD, RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO EN EL TRABAJO	Muy claro en establecer sus metas de trabajo, maneja con mucho acierto el tiempo y los recursos. Gran capacidad y habilidad para implementar políticas de la organización.	Es eficaz al establecer prioridades y metas de trabajo. Hace buen uso del tiempo y los recursos.	Por no tener claras las prioridades, no utiliza bien su tiempo y los recursos, aun cuando tiene mucha mas capacidad y habilidad. Eventualmente comete errores.	Trabaja mucho en las cosas de Forma y no las de fondo, pierde tiempo y desperdicia recursos. Comete errores.										
	No requiere supervisión, asume compromisos y se hace responsable de los resultados. Es muy cumplido en sus labores.	Es capaz y hábil para implementar políticas de la organización. Requiere supervisión, asume compromisos y se hace responsable de los resultados. Es cumplido en sus labores	Requiere mucha supervisión, acepta la responsabilidad hasta cierto grado. Cumple con sus labores para salir del paso	Es difícil supervisarlo, no acepta responsabilidades. Es lento en sus labores y generalmente incumple sus labores.										
2. INICIATIVA LEALTAD INSTITUCIONAL	Se anticipa a los problemas y los resuelve acertada y oportunamente.	Frente a los problemas, aprovecha las oportunidades y toma acción.	Tiene iniciativa pero la limita a las actividades que selecciona.	No tiene iniciativa y constantemente debe ser guiado en sus labores.										
	Asume total compromiso con las políticas y decisiones de la organización	Se compromete con las políticas y decisiones de la organización para lograr resultados positivos.	Su compromiso con las políticas y decisiones de la organización limitado											
3. CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES	Excelente comprensión Técnica y Practica de sus labores actuales.	Buen nivel de comprensión técnica practica de sus labores actuales.	Conoce sus labores actuales, pero a veces alega desconocimiento.	Demuestra desconocimiento de sus funciones no tiene habilidad para desarrollar nuevos conceptos.										
	Aplica creatividad a los conocimientos actuales.	No siempre aplica creatividad a los conocimientos actuales.	No Aplica creatividad a los conocimientos actuales.											
4. COOPERACION Y TRABAJO EN EQUIPO	Es muy eficaz identificando fortaleza y necesidades de mejoramientos de los trabajadores.	Identifica fortalezas y necesidades de mejoramiento de los trabajadores.	Desea dar resultados de trabajo en equipo, pero falla con los detalles críticos y no logra cooperación de los trabajadores	Solo sigue indicaciones y no coopera adecuadamente para trabajar en equipo. Poca disposición										
	Promueve exitosamente la apertura hacia el cambio y la participación de los trabajadores en la solución de problemas	Promueve la apertura hacia el cambio y la participación de los trabajadores en la solución de problemas												
5. DESEMPEÑO EN EL CARGO Y RELACIONES PERSONALES	Estricto en sus responsabilidades, mantiene actitud positiva bajo presión y tiene alto grado de discreción y lealtad.	Cumple con sus responsabilidades, mantiene actitud positiva bajo presión y es leal.	Cumple con sus responsabilidades cuando no actúa bajo presión y no es suficientemente discreto ni leal	Nunca esta dispuesto a hacer mas de lo que corresponde. No es discreto ni leal.										
	Mantiene muy buenas relaciones con sus superiores	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros y superiores.												
6. IMAGEN PERSONAL	Siempre preocupado en su imagen personal sin descuidar ningún punto de su presentación, con alto sentido de lo que significa la buena imagen	Muestra preocupación por su imagen personal, no necesitando mayor observación por parte de su supervisor	Mantiene pequeñas deficiencias en su imagen personal, teniendo que ser corregido por su supervisor	No muestra ningún interés por su imagen persona, no le presta importancia a como es vista su imagen con los docentes que conversa										
7. SENTIDO DE URGENCIA	Percibe la urgencia real de determinadas tareas y actúa de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo	Esta consiente de lo que significa actuar en forma rápida y consecuente, no necesitando supervisión ni control	Necesita una supervisión constante para que realice las funciones de forma rápida ordenada y consecuente, sin desorientarse	Realiza un trabajo lento por mas que se le supervise, para este trabajador no le significa nada los tiempo a cumplirse en cada función.										
8. CALIDAD DE ATENCION	Realiza una eficiente técnica de ventas. Realiza un buen manejo de conflictos ante cualquier presión del cliente. Demuestra empatía hacia el cliente.	Tiene conocimiento sobre técnica de ventas. Mantiene buen grado de respuesta ante clientes conflictivos. Es cordial con el cliente.	Bajo conocimiento de técnica de ventas. No mantiene un control de sus emociones. Mantiene seriedad en el trato hacia el cliente.	No utiliza técnica de ventas. Discute constantemente con el cliente. Demuestra una nula amabilidad hacia el cliente.										
LEYENDA	(A) = 10.0 puntos	(B) = 7.5 puntos	(C) = 5.0 puntos	(D) = 2.5 puntos	(E) = 0.0 puntos	PUNTAJE								
						-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 43: Ficha de resumen



FICHA DE RESUMEN (RENDIMIENTO LABORAL)

AGENCIA/OFIDE/OFIMOVIL

NOMBRES Y APELLIDOS	FUNCION	PUNTAJE	CONFORMIDAD		MOTIVOS	RECOMENDACIONES								
			SI	NO		CAPACITACION		ASCENSO		RENOVAR		RETRAR		DECISION
0	AUXILIAR	0.0	SI	NO	ALTO/REGULAR/BAJO rendimiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	AUXILIAR	0.0	SI	NO	ALTO/REGULAR/BAJO rendimiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	AUXILIAR	0.0	SI	NO	ALTO/REGULAR/BAJO rendimiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	PROMOTOR	0.0	SI	NO	ALTA/REGULAR/BAJA productiv idad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	PROMOTOR	0.0	SI	NO	ALTA/REGULAR/BAJA productiv idad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	PROMOTOR	0.0	SI	NO	ALTA/REGULAR/BAJA productiv idad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	PROMOTOR	0.0	SI	NO	ALTA/REGULAR/BAJA productiv idad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.
0	PROMOTOR	0.0	SI	NO	ALTA/REGULAR/BAJA productiv idad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MANTENER/CAMBIAR/RETRAR al Personal de Créditos.

INSTRUCCIONES	NOTA	ADMINISTRADOR OFIDE / ENCARGADO OFIMOVIL	SUPERVISOR GESTION COMERCIAL	JEFE CREDITOS SOCIALES / SUB JEFE CREDITOS SOCIALES
* Procure ser justo e imparcial * No se deje llevar por factores ajenos a su trabajo * La presente evaluacion refleja el Rendimiento Laboral del promotor * La hoja del Rendimiento laboral constituye un documento CONFIDENCIAL	APROBATORIA de 40.01 a 80.00			
	DESAPROBATORIA de 0.00 a 40.00			

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 44: Ficha de supervisión



BITACORA DE SUPERVISION

AGENCIA/OFIDE/OFIMOVIL

Evaluación, se pondera del 01 al 05, con la siguiente métrica:

Pesimo (01)	Regular (02)	Bueno (03)	Muy Bueno (04)	Excelente (05)	
-------------	--------------	------------	----------------	----------------	--

PUNTAJE FINAL	0
----------------------	----------

Item	Descripcion	Puntaje					Total
1. UBICACIÓN		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Proximidad ha entidades financieras						0
2	Cercania ha entidades publicas						0
3	Afluencia de Publico en general.						0
4	Seguridad municipal y resguardo policial.						0
5	Vias de acceso rapido (alto transito).						0
2. PRESENTACION		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Local ambientado por Campaña de Creditos vigente.						0
2	Espacio acondicionado para la atencion al asociado.						0
3	Condicion del mobiliario						0
4	Condicion del equipo de computo.						0
5	Iluminacion interna y distribuida.						0
3. PROMOTORES		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Debidamente uniformado (*)						0
2	Contrado segun perfil requerido (**)						0
3	Capacitado sobre Servicios y Beneficios DM.						0
4	Utiliza Hojas de Ruta, Formatos Manuales.						0
5	Calidad de Atencion al publico (asociados)						0

(*) (gorro, casaca, polo, mochila, otros) (**) (administracion, economia, ingenieria, derecho, educacion, tecnico afines)

Item	Descripcion	Puntaje					Total
4. COMPROBANTES		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Archivado de comprobantes de pago.						0
2	Estado de comprobantes de pago.						0
3	Envio semanal de rendiciones						0
4	Cuadre de Caja/Saldo según Rendicion .						0
5	Declaraciones Juaradas firmadas.						0
5. EXPEDIENTES		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Archivado de los documentos						0
2	Estado de los documentos						0
3	Envio semanal de expedientes						0
4	Impresión de Cierre Operaciones (diario) - N3						0
5	Impresión de Expedientes de Creditos (diario) - N1						0
6. INFORMES		Pesimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
1	Trabajo de Campo (Hoja de Ruta)						0
2	Rendicion de Gastos Operativos						0
3	Control de Stock de Souvenirs y Merchandising						0
4	Analisis de Competencia Financiera						0
5	Final de Gestion de Ofide / Ofimovil						0

1. UBICACIÓN	0
2. PRESENTACION	0
3. PROMOTORES	0

4. COMPROBANTES	0
5. EXPEDIENTES	0
6. INFORMES	0

(Firma y Sello)

Supervisor Gestion Comercial

(Firma y Sello)

Administrador OFIDE / Encargado OFIMOVIL

130

Anexo 45: Ejemplos de reporte FORECAST

N°	DESCRIPCIÓN	OTORGADO	10	META (mes)	META (dia)	FORECAST (variacion)	DIAS DESFACE	FORECAST (%)
01	AG.SAN JUAN DE LURIGAN	469,855.87	597,529.39	1,553,576.40	59,752.94	-127,673.52	-2.14	78.63%
02	AG.SAN JUAN DE MIRAFLO	737,613.26	776,872.49	2,019,868.46	77,687.25	-39,259.23	-0.51	94.95%
03	AGENCIA ATE-VITARTE	394,170.96	581,222.68	1,511,178.97	58,122.27	-187,051.72	-3.22	67.82%
04	AGENCIA LOS OLIVOS	1,037,292.24	978,178.89	2,543,265.10	97,817.89	59,113.35	0.60	106.04%
05	HUACHO	324,649.00	231,451.07	601,772.78	23,145.11	93,197.93	4.03	140.27%
06	SEDE CENTRAL	2,489,300.38	2,695,962.16	7,009,501.62	269,596.22	-206,661.78	-0.77	92.33%
07	SEDE MINKA	216,150.89	330,717.49	859,865.48	33,071.75	-114,566.60	-3.46	65.36%
08	SEDE MOVIL CAÑETE	183,757.59	240,582.28	625,513.93	24,058.23	-56,824.69	-2.36	76.38%

5,852,790.19	6,432,516.44	16,724,542.75	643,251.64	-579,726.25	-0.90	90.99%
--------------	--------------	---------------	------------	-------------	-------	--------

N°	DESCRIPCIÓN	OTORGADO	10	META (mes)	META (dia)	FORECAST (variacion)	DIAS DESFACE	FORECAST (%)
01	AMAZONAS	179,626.94	218,870.78	569,064.04	21,887.08	-39,243.84	-1.79	82.07%
02	BAGUA	85,488.25	210,759.62	547,975.02	21,075.96	-125,271.37	-5.94	40.56%
03	CAJAMARCA	342,718.56	457,447.06	1,189,362.35	45,744.71	-114,728.50	-2.51	74.92%
04	CHICLAYO	915,639.97	771,640.76	2,006,265.97	77,164.08	143,999.21	1.87	118.66%
05	CHIMBOTE	148,970.00	335,083.43	871,216.91	33,508.34	-186,113.43	-5.55	44.46%
06	CHOTA	71,500.00	148,703.06	386,627.97	14,870.31	-77,203.06	-5.19	48.08%
07	HUARAZ	218,057.18	370,315.58	962,820.52	37,031.56	-152,258.40	-4.11	58.88%
08	JAEN	107,416.64	227,303.71	590,989.65	22,730.37	-119,887.07	-5.27	47.26%
09	OFIMOV - CELENDIN	119,215.61	135,939.70	353,443.23	13,593.97	-16,724.09	-1.23	87.70%
10	OFIMOV - CHEPEN	176,141.39	170,538.71	443,400.64	17,053.87	5,602.68	0.33	103.29%
11	OFIMOV - CHULUCANAS	203,670.00	157,623.77	409,821.80	15,762.38	46,046.23	2.92	129.21%
12	OFIMOV - CUTERVO	148,336.00	142,322.90	370,039.55	14,232.29	6,013.10	0.42	104.22%
13	OFIMOV - HUAMACHUCO	31,433.12	116,312.40	302,412.25	11,631.24	-84,879.28	-7.30	27.02%
14	OFIMOV - LAMBAYEQUE	120,138.47	156,412.22	406,671.77	15,641.22	-36,273.75	-2.32	76.81%
15	PIURA	737,636.08	770,597.22	2,003,552.77	77,059.72	-32,961.14	-0.43	95.72%
16	SULLANA	276,020.99	512,214.14	1,331,756.77	51,221.41	-236,193.15	-4.61	53.89%
17	TRUJILLO	526,854.78	774,819.45	2,014,530.57	77,481.95	-247,964.67	-3.20	68.00%
18	TUMBES	138,500.00	177,003.63	460,209.43	17,700.36	-38,503.63	-2.18	78.25%

4,547,363.98	5,853,908.16	15,220,161.21	585,390.82	-1,306,544.18	-2.23	77.68%
--------------	--------------	---------------	------------	---------------	-------	--------

N°	DESCRIPCIÓN	OTORGADO	10	META (mes)	META (dia)	FORECAST (variacion)	DIAS DESFACE	FORECAST (%)
01	CERRO DE PASCO	158,300.00	183,077.62	476,001.80	18,307.76	-24,777.62	-1.35	86.47%
02	HUANCAVELICA	108,405.64	225,653.95	586,700.28	22,565.40	-117,248.31	-5.20	48.04%
03	HUANUCO	536,809.60	545,192.22	1,417,499.76	54,519.22	-8,382.62	-0.15	98.46%
04	JUNIN	500,992.61	583,233.42	1,516,406.90	58,323.34	-82,240.81	-1.41	85.90%
05	LORETO	698,266.29	583,588.47	1,517,330.02	58,358.85	114,677.82	1.97	119.65%
06	MADRE DE DIOS	107,894.63	116,792.81	303,661.30	11,679.28	-8,898.18	-0.76	92.38%
07	MOYOBAMBA	176,868.99	205,135.06	533,351.15	20,513.51	-28,266.07	-1.38	86.22%
08	OFIMOV - CHANCHAMAYC	86,554.29	116,262.56	302,282.65	11,626.26	-29,708.27	-2.56	74.45%
09	OFIMOV - JUANJUI	231,472.97	177,596.99	461,752.17	17,759.70	53,875.98	3.03	130.34%
10	OFIMOV - PAMPAS	76,263.89	137,296.94	356,972.05	13,729.69	-61,033.05	-4.45	55.55%
11	OFIMOV - TINGO MARIA	182,912.70	174,083.22	452,616.38	17,408.32	8,829.48	0.51	105.07%
12	OFIMOV - YURIMAGUAS	201,668.00	173,659.74	451,515.32	17,365.97	28,008.26	1.61	116.13%
13	SATIPO	88,311.07	79,818.99	207,529.37	7,981.90	8,492.08	1.06	110.64%
14	TARAPOTO	148,354.97	273,891.14	712,116.96	27,389.11	-125,536.17	-4.58	54.17%
15	UCAVALI	961,529.62	767,559.12	1,995,653.71	76,755.91	193,970.50	2.53	125.27%

4,264,605.27	4,342,842.23	11,291,389.80	434,284.22	-78,236.96	-0.18	98.20%
--------------	--------------	---------------	------------	------------	-------	--------

Anexo 46: Reporte, avance – metas y acuerdos

REPORTE AVANCE - METAS Y ACUERDOS - 01/10/2014 AL 06/10/2014															
OFIDE (OD)	COORDINACION	CAP PC	CAP PC (actual)	4		% AVANCE PRO	26		DEFICIT SUPERAVIT						
				AVANCE MES	META TRA		META MES	% AVANCE MES							
Ofide AMAZONAS	Mary Cruz Vasquez	2	2	S/.	68,637	S/.	87,548	⇒	78.40%	S/.	569,064	↓	12.06%	↓	-18,911
Ofide BAGUA	Alex Zavaleta Tomanguilla	1	1	S/.	47,727	S/.	84,304	⇒	56.61%	S/.	547,975	↓	8.71%	↓	-36,577
Ofide CAJAMARCA	Antonieta Salazar Grandez	2	2	S/.	215,042	S/.	182,979	↑	117.52%	S/.	1,189,362	↓	18.08%	↑	32,063
Ofide CHICLAYO	Miguel Porro Chulli	2	2	S/.	570,524	S/.	308,656	↑	184.84%	S/.	2,006,266	↓	28.44%	↑	261,868
Ofide CHIMBOTE	Monica Villanueva Cano	1	1	S/.	60,690	S/.	134,033	↓	45.28%	S/.	871,217	↓	6.97%	↓	-73,343
Ofide CHOTA	Yanet Saldana Paredes	3	3	S/.	30,000	S/.	59,481	⇒	50.44%	S/.	386,628	↓	7.76%	↓	-29,481
Ofide HUARAZ	Conzalo Fernandez Lazaro	2	2	S/.	167,289	S/.	148,126	↑	112.94%	S/.	962,821	↓	17.37%	↑	19,163
Ofide JAEN	Carlos Rodriguez Alvarez	3	3	S/.	34,100	S/.	90,908	↓	37.51%	S/.	590,900	↓	5.77%	↓	-56,808
Ofide PIURA	Juan Vidarte Gonzales	4	4	S/.	345,214	S/.	308,239	↑	112.00%	S/.	2,003,553	↓	17.23%	↑	36,975
Ofide SULLANA	Angie Guerrero Carrasco	2	2	S/.	96,778	S/.	204,886	↓	47.24%	S/.	1,331,757	↓	7.27%	↓	-108,108
Ofide TRUJILLO	Francisco Guevara De la Cruz	3	3	S/.	377,427	S/.	309,928	↑	121.78%	S/.	2,014,531	↓	18.74%	↑	67,499
Ofide TUMBES	Jorge Aguirre Calero	2	2	S/.	83,500	S/.	70,801	↑	117.94%	S/.	460,209	↓	18.14%	↑	12,699
		27	27	S/.	2,096,928	S/.	1,989,890	↑	105.38%	S/.	12,934,283	↓	16.21%	↑	107,038
OFIMÓVIL (OM)	COORDINACION	CAP PC	CAP PC (actual)	AVANCE MES		META TRA	% AVANCE PRO	META MES	% AVANCE MES	DEFICIT SUPERAVIT					
-	-	0	0	S/.	-	S/.	-	↓	0.00%	S/.	-	↓	0.00%	↑	0
Ofimovil CELENDIN	Eduardo Ricalde Ramirez	3	3	S/.	71,760	S/.	54,376	↑	131.97%	S/.	353,443	↓	20.30%	↑	17,384
Ofimovil CHEPEN	Wilver Castro Quispe	4	4	S/.	107,321	S/.	68,216	↑	157.33%	S/.	443,401	↓	24.20%	↑	39,105
Ofimovil CHULUCANAS	Juan Villalta Viera	5	5	S/.	119,070	S/.	63,050	↑	188.85%	S/.	409,822	↓	29.05%	↑	56,020
Ofimovil CUTERVO	Lusi Varillas Remigio	3	3	S/.	85,700	S/.	56,929	↑	150.54%	S/.	370,040	↓	23.16%	↑	28,771
Ofimovil HUAMACHUCO	Edison Flores Beltran	3	3	S/.	13,875	S/.	46,525	↓	29.82%	S/.	302,412	↓	4.59%	↓	-32,650
Ofimovil LAMBAYEQUE	Edith Blas Aldave	4	4	S/.	91,547	S/.	62,565	↑	146.32%	S/.	406,672	↓	22.51%	↑	28,982
		22	22	S/.	489,273	S/.	351,660	↑	139.13%	S/.	2,285,790	↓	21.40%	↑	137,613
		49	49	S/.	2,586,201	S/.	2,341,550	↑	110.45%	S/.	15,220,073	↓	16.99%	↑	244,651
	COLOCACION DIARIA			S/.	524,232	S/.	497,472	↑	105.38%	S/.	497,472	↑	105.38%	↑	26,760
	OFIMOVIL (OM)			S/.	122,318	S/.	87,915	↑	139.13%	S/.	87,915	↑	139.13%	↑	34,403
	ZONANORTE (ZN)			S/.	646,550	S/.	585,387	↑	110.45%	S/.	585,387	↑	110.45%	↑	61,163

Fuente: Derrama Magisterial

Anexo 47: Capacitación de personal



el crédito que
te hace crecer

CAPACITACION DE PERSONAL EN OFIDES/OFIMOVIL

Nombre SGC:	
Lugar y Fecha:	

TEMAS EXPUESTOS EN CAPACITACION

1. CONCEPTOS GENERALES

- a) Metodología de trabajo en Derrama magisterial..
- b) Manual de funciones de auxiliares y promotores de créditos.
- c) Elaboración eficiente de Plan de trabajo.
- d) Uso de formatos y Guías establecidas.

2. ANÁLISIS CREDITICIO

- a) Análisis de las bases de datos.
- b) Procedimiento para la evaluación crediticia.
- c) Evaluación de Crédito: Análisis Cualitativo y Cuantitativo.
- d) Toma de decisiones.

3. CLÍNICA DE VENTAS

- a) Protocolo de Atención de clientes.
- b) Ruteo de clientes y fidelización
- c) Proceso y técnicas de ventas.
- d) Análisis de la competencia.
- e) Control y seguimiento de los clientes potenciales.
- f) Telemarketing

4. PLAN DE TRABAJO PARA UNA INCURSIÓN COMERCIAL.

5. OTROS _____

PARTICIPANTES

Apellidos y Nombres	Cargo	Firma

Firma y Sello

Anexo 48: Balance general Derrama Magisterial, al 30 de setiembre de 2019

Balance General de Derrama Magisterial

Al 30 de septiembre de 2019

(En Miles de Soles)

Activo	Derrama Magisterial		Pasivo	Derrama Magisterial	
		TOTAL			TOTAL
ACTIVO CORRIENTE		2 298 154	PASIVO CORRIENTE		22 880
Caja y Bancos		225 201	Anticipo Cliente		869
Cuentas por Cobrar a Proveedores		10 001	Tributos por Pagar		921
Cuentas por Cobrar a Personal		434	Remuneraciones por Pagar		4 083
Colocaciones (neto)		1 212 836	Proveedores		2 164
Vigente		1 205 082	Cuentas por Pagar Diversas		9 514
Vencido		52 739	Ganancias Diferidas		3 363
Provisiones		(44 985)	Beneficios Sociales de Trabajadores		1 966
Otras Cuentas por Cobrar (neto)		27 151	PASIVO NO CORRIENTE		2 427 186
Inventario		338 103	Cuentas por Pagar Técnicas		2 318 577
Valores		464 074	- Fondos Individuales		1 796 395
Gastos Pagados por Anticipado		14 051	- Fondos Individuales Dps Cia		414 571
Anticipos a Proveedores		6 303	- Reserva Técnica		5 127
ACTIVO NO CORRIENTE		298 653	- Fondo Bonus		102 484
Inmuebles, Maquinarias y Equipo		340 501	Fondo para Contingencias		88 831
Intangibles		10 538	- Activos		46 498
Depreciación Acumulada		(52 386)	- Cesantes		30 576
TOTAL ACTIVO		2 596 807	- Contratados		11 757
			Fondo Protección Desgravamen		19 778
			TOTAL PASIVO		2 450 066
			PATRIMONIO		146 741
			Excedente de Revaluación		26 562
			Reserva Legal		81 361
			Resultado del Periodo		38 818
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		2 596 807

Fuente: SBS, noviembre 2020

Anexo 49: EE.GG.PP, Derrama magisterial al 30 de setiembre del 2019

Estado de Ganancias y Pérdidas de Derrama Magisterial

Al 30 de septiembre de 2019

(En Miles de Soles)

	Derrama Magisterial
	Total
TOTAL INGRESOS	280 825
Intereses y Comisiones de Colocaciones	212 907
Ventas	45 653
Otros	22 265
COSTOS Y GASTOS	(249 381)
Costo de Ventas	(26 298)
Gastos de Administración	(112 621)
Provisión del Ejercicio	(14 852)
Intereses Fondos Individuales	(95 610)
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	31 444
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	7 374
Ingresos Diversos	2 098
Cargas Financieras	(7 949)
Partidas Extraordinarias	13 225
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	38 818