

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION MILITAR**

**SUSTENTADO POR:**

**GUSTAVO ALBERTO MARTINEZ CASTELLANOS**

**31551363**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**TEGUCIGALPA, M.D.C. HONDURAS, C.A.**

**FEBRERO, 2020**

# Contenido

- I. Resumen Ejecutivo ..... 4
- II. Introducción ..... 5
- Capítulo 1. Generalidades..... 6
  - 1.1. Objetivos de la Práctica Profesional ..... 6
  - 1.2. Datos Generales de la Empresa ..... 6
- Capítulo II. Actividades Realizadas en la Institución ..... 13
  - 2.1. Proceso de Solicitud de Créditos ..... 13
  - 2.2. Identificación y Propósito del Puesto ..... 16
- Capítulo 3. Propuesta de Mejora ..... 19
  - 3.1. Propuestas de Mejora ..... 19
- Capítulo 4. Conclusiones y Recomendaciones ..... 24
  - 4.1. Conclusiones ..... 24
  - 4.2. Recomendaciones ..... 25
- Bibliografía..... 26
- Anexos..... 27

## Resumen Ejecutivo

La Universidad tecnológica de Centroamérica UNITEC prepara a los futuros profesionales de Honduras mediante el aprendizaje de conocimientos y diferentes habilidades para de esta manera los estudiantes puedan estar preparados para el mundo laboral. Es por esto que cada uno de los estudiantes al finalizar sus clases, tiene la oportunidad de demostrar lo que aprendió durante el transcurso de su carrera y ponerlo en práctica en el mundo laboral. Bajo esta premisa, se le da la oportunidad al practicante de desarrollar sus diferentes conocimientos y habilidades en el Instituto de Previsión Militar (IPM) en el cual se aplicara su conocimiento adquirido durante el transcurso de su carrera universitaria.

A lo largo de su trayectoria el Instituto de Previsión Militar ha demostrado su excelente compromiso hacia los diferentes afiliados, cumpliendo sus objetivos estratégicos y siempre manteniendo un alto rendimiento en sus labores para el bienestar de sus empleados y afiliados.

Este informe ha sido realizado para detallar el proceso de práctica como egresado de la licenciatura en Finanzas realizando diversas labores y, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en los años universitarios, para exponer una propuesta de mejora para la ayuda del IPM.

Se deja plasmada una propuesta de mejora en la cual, si se llegase a implementar a futuro en la institución, ayudaría a que el proceso de solicitud de créditos que se realiza en el instituto sea más eficiente y rápido.

Términos clave

Instituto Previsión Militar

Departamento de créditos

Analista de Créditos

## **I. Introducción**

El siguiente informe trata de las diferentes labores que un Analista de Créditos de Consumo del IPM lleva a cabo y como se lleva a realizar cada una de sus actividades. Igualmente, se describen sus responsabilidades dentro del puesto, así como diferentes aportaciones de parte del practicante.

En los diferentes capítulos se define algún proceso de la práctica. En el primer capítulo se describe al instituto como tal con su organigrama, cultura organizacional y objetivos institucionales.

En el segundo capítulo hace énfasis en las labores de un Analista de Créditos de Consumo. Se explica detalladamente lo que se hace en el puesto y las diferentes actividades del practicante durante su periodo de práctica.

En el tercer capítulo se define la propuesta de mejora del estudiante y que tipo de aportaciones el practicante puede hacer hacia la institución. Así mismo detalla la situación actual en la cual los empleados realizan sus labores con las políticas actuales de la institución y el impacto que tendría la propuesta de mejora.

En el cuarto y último capítulo se darán las recomendaciones y conclusiones del periodo de práctica del estudiante teniendo como finalidad que estas sean de aportación positiva para el instituto y al mismo practicante para el futuro.

## **Capítulo 1. Generalidades**

### **1.1. Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1. Objetivo general.**

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria para desenvolverse en el mundo laboral y de esta manera aprender nuevas habilidades que mejoren el nivel de competencia del practicante para culminar el proceso de práctica profesional.

#### **1.1.2. Objetivos específicos.**

- Desarrollar la habilidad de trabajar bajo presión, bajo resultados, en equipo y con la obligación de cumplir los objetivos establecidos por la institución. □
- Entender el funcionamiento de la institución, sus controles y diferentes protocolos.
- Aplicar propuesta de mejora para agilizar los procesos de la institución.

### **1.2. Datos Generales de la Empresa**

Nombre: Instituto de Previsión Militar (IPM)

#### **1.2.1. Misión.**

“Garantizar a nuestros afiliados un servicio de calidad en el otorgamiento oportuno de su beneficio en seguridad social.”

#### **1.2.2. Visión.**

“Con la guía de Dios, ser una institución líder en seguridad social, garantizando

De manera sostenible los beneficios a sus afiliados. Sustentando en una administración transparente, desarrollo tecnológico, solidez financiera y talento humano comprometido.”

### **1.2.3. Valores Institucionales**

-Innovación: Presentar soluciones innovadoras para enfrentar las demandas de servicio, comunicación y respuesta a problemas. Utilizar la tecnología como una herramienta clave para el proceso de mejora continua de la efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución.

-Previsores: El Instituto dedicará esfuerzos a mantener actualizada la información de sus operaciones y toda aquella información relacionada con sus actividades. Esto le permitirá proyectar a futuro y planificar el desarrollo de la institución.

-Excelencia: Todas las actividades y productos del IPM cuentan con un alto nivel de estándares de calidad. Lo que se hará a través de la implementación de la gestión de la calidad y las futuras certificaciones de los procesos institucionales.

-Compromiso: Todos los miembros del equipo del IPM están comprometidos con el desarrollo global de la Institución, llevando a cabo sus labores con alto nivel profesional, mejor grado de calidad posible y la eficiencia requerida.

-Integración y Sinergia: Los equipos de las diferentes Divisiones, Departamentos y Unidades Técnicas de la institución cumplen sus funciones en los distintos procesos institucionales de forma cooperativa, para promover el desempeño efectivo de las actividades de la institución, manteniendo canales de comunicación oficiales, abiertos e indicadores de colaboración.

-Transparencia: El Instituto está profundamente comprometido a cumplir con todas sus actividades con transparencia, manteniendo los mecanismos de control que se requieran para garantizarla. Con este fin, el IPM desarrollarán los portales de transparencia.

-Lealtad al beneficiario: La estructura organizacional y las operaciones de la institución se basan en otorgar a los beneficiarios la mejor atención y prestación de beneficios, así también manteniendo la máxima discreción en el manejo de información institucional y de la población afiliada.

-Competencia: La Institución se compromete en cumplir con sus funciones de la forma más competente, efectuando oportunamente todas sus operaciones para obtener los resultados esperados. Así también que los recursos humanos que laboren para la Institución tengan el conocimiento, experiencia y destrezas suficientes para un eficiente desempeño.

## 1.2.4. Principios Institucionales

- Solidaridad
- Representatividad
- Igualdad
- Honradez
- Universalidad
- Autonomía
- Especialización
- Responsabilidad

## 1.2.5. Organigrama Institucional



En la estructura Organizacional del IPM la Junta Directiva es la máxima autoridad la cual está compuesta por:

1. El Jefe del Estado Mayor Conjunto
2. El Subsecretario de Estado en el Despacho de Defensa Nacional
3. El Subsecretario de la Policía Preventiva
4. Un representante de las Fuerzas Armadas
5. Dos Representantes de la Policía Nacional
6. Un Representante de los Pensionados
7. El Comandante General del Cuerpo de Bomberos

La Junta Directiva es la que nombra a un Gerente General y los Sub-Gerentes de Técnicas Financieras e Inversiones y Técnicas de Opiniones y Bienestar Social.

La División de Control Financiera depende de la Sub-Gerencia de Técnicas Financieras e Inversiones la cual consta de tres departamentos que son los de: Tesorería, Ingresos de Aporte Patronal y Cotizaciones, y el de Créditos.



### 1.2.6. Departamento de Créditos

-Analistas de Créditos

-Vivienda

-Cobros

-Devoluciones

-Seguros

-Archivo

-Planillas

-Digitalización

### 1.2.7. Miembros Afiliados

- Fuerzas Armadas de Honduras

- Heroico y Benemérito Cuerpo de Bomberos

- Instituto Nacional Penitenciario

- Policía Nacional

- Dirección Nacional de Investigación e Inteligencia

### **1.2.8. Sistema Financiero utilizado por IPM**

BYTE: Sistema por el cual el Instituto realiza sus operaciones financieras. El departamento de créditos utiliza un comando especial dentro del sistema para realizar las diferentes operaciones que se necesiten.

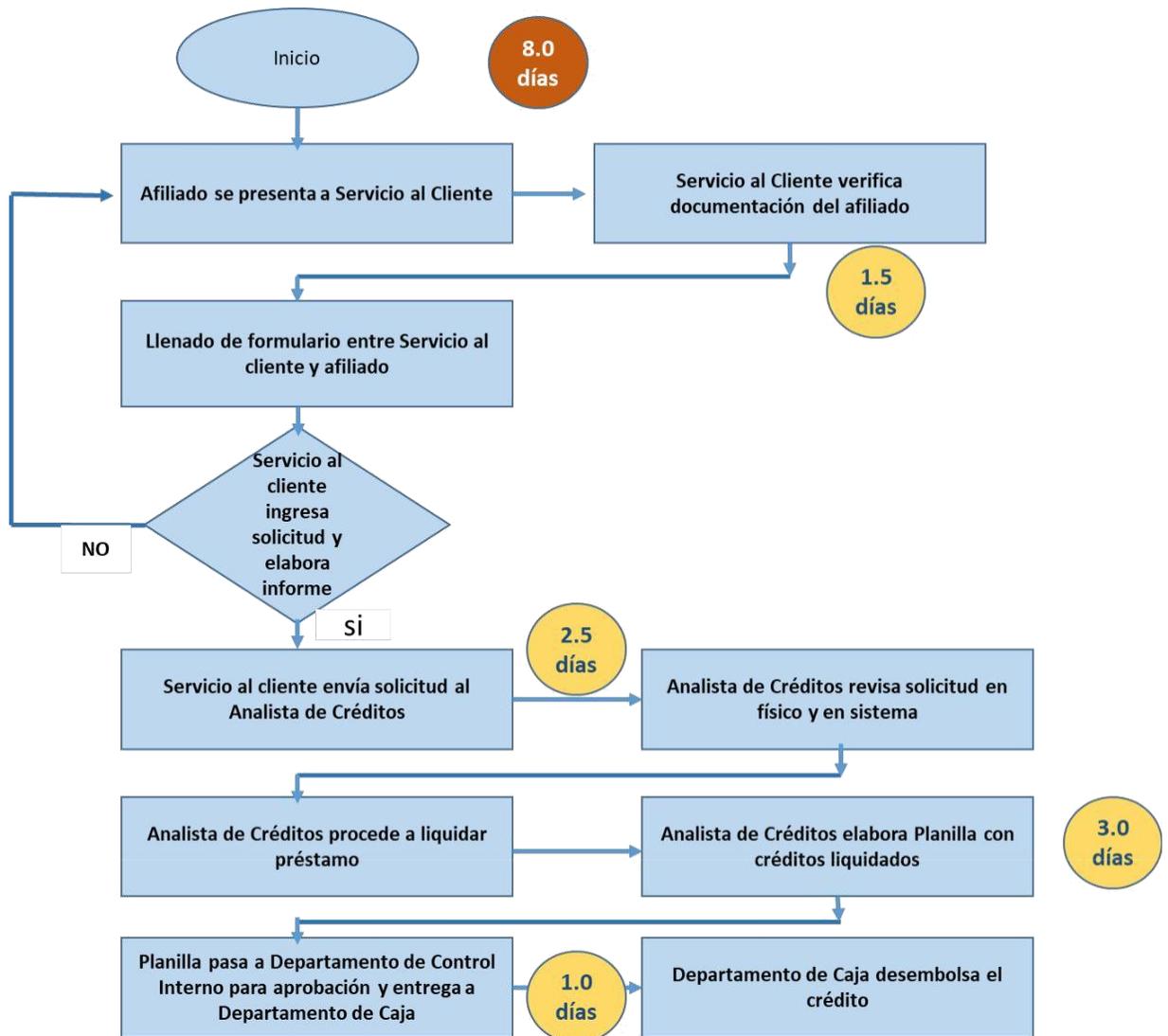
## Capítulo II. Actividades Realizadas en la Institución

### 1.1. Proceso de Solicitud de Créditos

Uno de los beneficios para los afiliados es la opción de optar a créditos personales. El proceso que se lleva a cabo es el siguiente:

1. El Afiliado se presenta a la institución y es atendido por un oficial de Servicio al Cliente.
2. El oficial de Servicio al Cliente se asegura que el Afiliado traiga la documentación correcta la cual es: copia de la identidad, copia de la libreta de ahorro de su banco (Banpais/Atlántida) y constancia actualizada de sueldo recibido.
3. Después de verificar la documentación el oficial de Servicio al Cliente procede a realizar la solicitud de crédito (ANEXO 1) en presencia del afiliado en la cual primero se ingresa la información necesitada para la solicitud en el sistema para proceder a la impresión de la solicitud con todos los datos proporcionados por el afiliado.
4. El oficial de Servicio al Cliente al final de su jornada laboral deberá de realizar un informe con todos los créditos realizados ese día.
5. Posteriormente los oficiales de Servicio al Cliente llevan las solicitudes de créditos realizadas a los Analistas de Crédito.
6. El Analista de Crédito revisa que la información en la solicitud de crédito sea correcta y si concuerda con los datos en el sistema, además analiza si el monto de crédito a dar no excede a la capacidad de crédito que tiene el afiliado.
7. El Analista de Crédito procede a liquidar el crédito en el sistema.

8. Posteriormente el Analista de Crédito elabora e imprime una planilla con los créditos liquidados.
9. Las planillas con sus solicitudes de créditos liquidados pasan al segundo filtro de revisión que es el departamento de Control Interno.
10. Control Interno hace su revisión debida para posteriormente dar el visto bueno y proceder a pasar las planillas con sus créditos al departamento de Caja.
11. El departamento de Caja revisa por última vez los créditos solicitados para ser completamente aprobados y posteriormente pasan a ser desembolsados a los afiliados.



**Actual flujograma del proceso de solicitud de Créditos**

Fuente: Elaboración propia

## **2.2. Identificación y Propósito del Puesto**

### **2.2.1. Identificación del puesto.**

Analista de Créditos de Consumo

### **2.2.2. Propósito del puesto.**

Analizar y liquidar los créditos de consumo de los afiliados verificando que cumplan con las normas establecidas por la Institución, para su posterior autorización. Los créditos a aprobar no excederán de 1 millón de lempiras.

## **2.3. Actividades Realizadas en la Institución**

**2.3.1.** Recibir y revisar las solicitudes de créditos de consumo con su documentación de soporte respectiva, y realizar ajustes y cambios necesarios en la solicitud de créditos del sistema.

Esta actividad consiste en recibir las solicitudes de créditos impresas elaboradas por los oficiales de Servicio al Cliente y revisar que los documentos dados por los afiliados concuerden con lo que aparece en la solicitud impresa y que toda la documentación dada por el afiliado sea la solicitada. En caso de que no concuerden el analista deberá de realizar los cambios en la hoja de solicitud.

**2.3.2.** Bloquear e identificar en el sistema las cuentas de los avales en el módulo de depósitos, para evitar que el aval realice crédito de consumo en la totalidad de sus cuentas.

Esta actividad consiste en que si el afiliado decide tener un aval para su solicitud de crédito el Analista deberá asesorarse que el aval cumpla con los

requisitos para ser aval y no utilice en su totalidad el monto que este tenga disponible.

**2.3.3.** Revisar e ingresar al Sistema BYTE la solicitud del crédito de consumo por el oficial de atención al cliente y que estos cumplan con las normas establecidas en el reglamento de créditos.

Esta actividad consiste en que el analista ingrese al sistema de Byte la solicitud del crédito hecha por el oficial de Servicio al Cliente y asegurar que toda la información necesaria este ingresada al sistema. Además, el analista deberá de asegurarse que la solicitud cumpla con todo lo establecido en el reglamento de créditos y que los diferentes cálculos de tasa de interés y de monto a recibir sean como están establecidos en el reglamento.

**2.3.4.** Liquidar las solicitudes de créditos y verificar las liquidaciones de los créditos. Esta actividad consiste en que después de revisar que la solicitud de crédito tenga todo lo establecido en los puntos anteriores el analista procederá a liquidar el crédito, siendo el procedimiento a dar el visto bueno al crédito.

**2.3.5.** Generar las planillas de desembolso para depósitos de créditos, y se remiten a la plataforma bancaria.

Esta actividad consiste en elaborar e imprimir planillas para depósitos con los créditos liquidados para posteriormente ser revisados en la plataforma bancaria y que no existan cuentas inactivas o con alguna inconsistencia.

**2.3.6.** Remitir a Control Interno las solicitudes de crédito y planillas de depósito.

Esta actividad consiste en trasladar las solicitudes de créditos con su respectiva planilla al segundo filtro de revisión de créditos que es el departamento de Control Interno donde ellos harán una revisión a parte y decidirán si darán o no el visto bueno a la solicitud de crédito.

**2.3.7.** Remitir la documentación concerniente a los seguros al área respectiva al igual que el endoso autorizado por el afiliado.

Esta actividad consiste en trasladar la hoja del seguro que todo afiliado llena al momento de realizar su solicitud y de ordenar en orden alfabético los endosos autorizados por el afiliado para posteriormente ser trasladado al departamento de seguros.

**2.3.8.** Elaborar informe de liquidaciones y de inconsistencias en el proceso.

Esta actividad consiste en que al final de cada mes se elabora un informe el cual establece el número de créditos liquidados por el analista de créditos, en el cual también se detalla de manera concisa el proceso de liquidación durante el mes y por último se menciona si hubo algún tipo de problema en la realización del proceso o inconvenientes.

## **Capítulo 3. Propuesta de Mejora**

Con el fin de mejorar y hacer más eficiente el proceso de solicitud de crédito se ha creado una propuesta de mejora la cual pretende que se pueda implementar en beneficio de los colaboradores y afiliados de la Institución, basándonos en la cantidad de documentos que ingresan y requieren un control para su auditoria.

### **3.1. Propuestas de Mejora**

#### **3.1.1. Situación actual**

Se observó que durante el proceso de solicitud de créditos el tiempo desde el inicio del proceso de solicitud de créditos de parte del afiliado hasta el desembolso del crédito es de 8 días. Las solicitudes de crédito que ingresan los oficiales de Servicio al Cliente las retienen por más de 24 horas ya que laboran un informe con las solicitudes de crédito recibidas. Adicionalmente los analistas de Crédito retienen por más de 48 horas las solicitudes de préstamos por la liquidación de préstamos y por la elaboración de las planillas. El segundo filtro que es el de Control Interno retiene por aproximadamente 3 días más las solicitudes mientras que el departamento de Caja por 1 día.

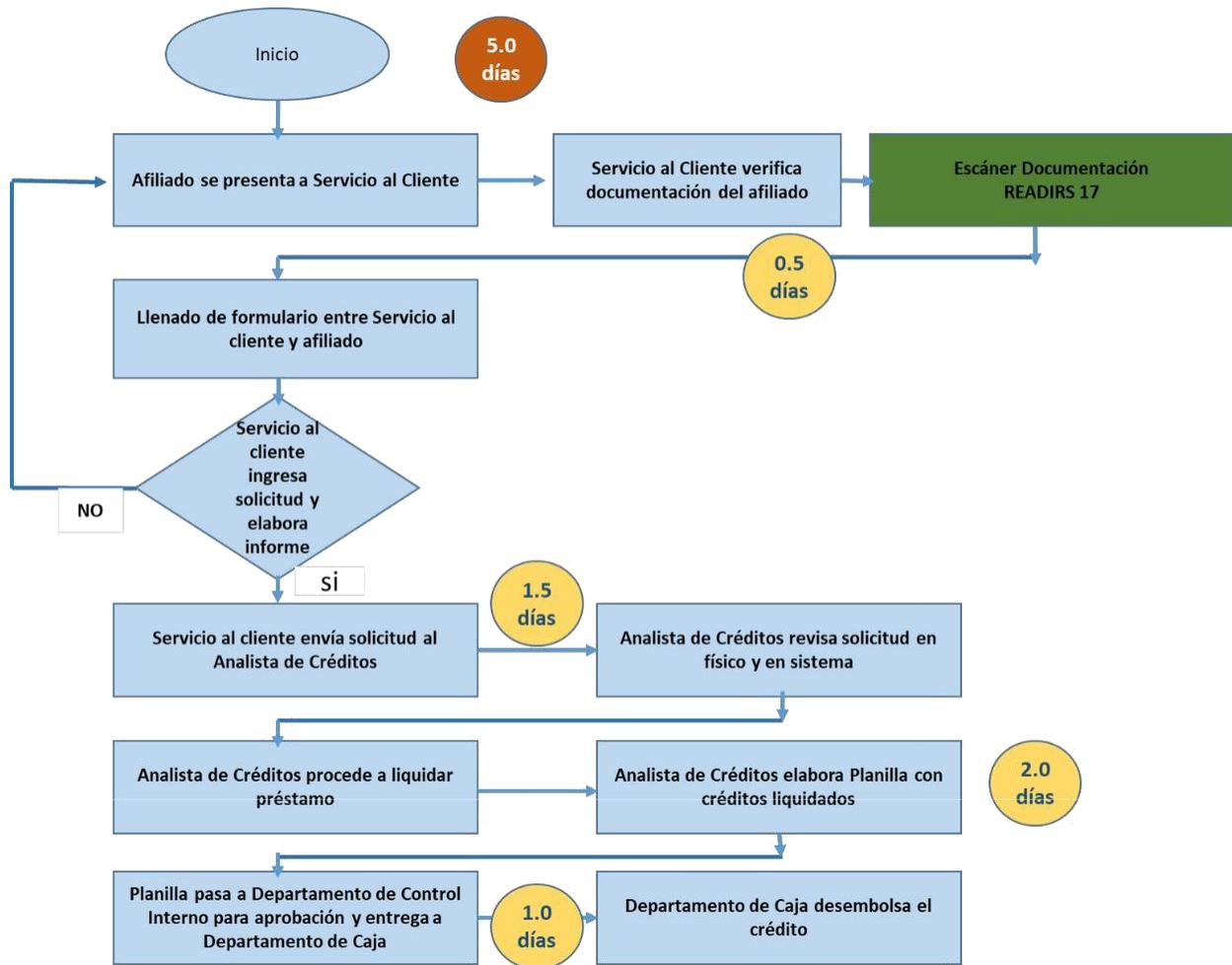
Durante el proceso de práctica se identificó que el lapso para que los afiliados reciban un crédito tiende a ser muy largo. Las solicitudes de crédito se manejan actualmente de manera física por lo cual el traslado y retención mucho tiempo de estas hace que conlleve mucho tiempo haciendo que el proceso sea muy largo.

### **3.1.2. Propuesta de mejora**

El estudiante propone al Instituto de Previsión Militar que las solicitudes de crédito sean manejadas de manera digital mediante un nuevo software especializado como el Readiris 17 t, en el cual al momento que el oficial de Servicio al Cliente realiza la solicitud de créditos no se retenga por estar en físico y que el Analista pueda seguir con el proceso de aprobación de crédito de manera inmediata en lo que el oficial de Servicio al Cliente termina de atender al cliente y realiza su informe reduciendo considerablemente el tiempo de retención de la solicitud de crédito.

El software sería un modelo de escáner para Windows, con una solución OCR completa e inteligente, que permita convertir documentos en PDF, imágenes, textos en imágenes o documentos escaneados para editarlos en el formato que desees: Word, Excel, PowerPoint o un PDF indexado, Esta solución puede ser Readiris 17 t para Windows, que es compatible con el equipo de impresión con el que actualmente trabaja el departamento de Servicio al Cliente.

Posteriormente, el Analista de Créditos recibirá de parte de Servicio al Cliente un archivo en digital para su edición y revisión. El departamento de Control Interno recibiría las solicitudes de manera inmediata en formato digital ya que en el momento que sea liquidado el préstamo y subido a la plataforma bancaria pasaría a ellos sin necesidad de una planilla ya que el software dejaría todo ordenado haciendo que la labor del Analista de Crédito sea más eficiente y que la labor de Control Interno sea más rápida porque ya que todo estaría organizado de manera digital.



**Flujo grama del proceso de solicitud de Créditos con propuesta de mejora**

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.3. Impacto de Propuesta de Mejora

Con la implementación del Software Readiris 17, facilita la digitalización y la conversión de documentos en papel en un solo clic y en una amplia gama de formatos, para una reproducción fiel y rápida del texto. Con la ventaja de un bajo costo y de una sola implementación, por tan solo \$200.00 (Doscientos dólares aproximadamente), que se realiza una sola vez y al momento de la compra y con ello, se podrá reducir sustancialmente el tiempo de desembolso de la solicitud de crédito, con mayor beneficio al afiliado.

<b>Tiempo desembolso a la solicitud de crédito</b>		
<b>Departamento</b>	Tiempo que actual de solicitud de crédito	Propuesta
<b>Servicio al Cliente</b>	1 día y medio	Medio día
<b>Analistas de Crédito</b>	2 días y medio	1 día y medio
<b>Control Interno</b>	3 días	2 días
<b>Caja</b>	1 día	1 día
<b>Desembolso Actualmente</b>	8 días	5 días

Fuente: Elaboración propia

La capacitación de los colaboradores será otro aspecto a considerar, ya que el software una vez instalado es fácil y práctico de utilizar, por lo que no implica mayor esfuerzo en recurso humano y

tiempo. De acuerdo a las competencias del personal de servicio al cliente, se consideraría oportuno una capacitación de dos horas.

### **3.1.5. Beneficios**

- a. -Satisfacción de parte de los afiliados ya que recibirían su crédito en un plazo más corto.
- b. -Un proceso de solicitud de préstamos más eficiente y seguro.
- c. -Un mejor control de parte de la institución de cuantas solicitudes se realizan ya que se quedarán guardadas en el software.
- d. -Menos uso de papel ayudando a la protección del medio ambiente.

## **Capítulo 4. Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

El IPM tiene muy en claro el papel del practicante en la institución ya que incluye en las diferentes actividades durante el tiempo que dura la práctica.

Durante el proceso de práctica profesional, el estudiando logró aplicar los conocimientos adquiridos en la formación académica, de manera que se alcanzó el objetivo principal de desenvolvimiento dentro de un entrono organizacional competente. Así mismo se adquirieron diferentes aptitudes como la planificación y la realización de actividades de manera grupal, cumpliéndolas en los tiempos requeridos.

Las empresas a pesar de que abren sus puertas a los estudiantes que desean realizar su práctica tienden a ser muy reservados con toda su información por lo cual no se puede profundizar en los procesos y gestiones administrativas.

Para cualquier practicante que entra a una institución cualquier tipo de opinión es muy subjetiva por el tiempo corto en el que realiza su práctica.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la institución seguir aceptando estudiantes de los diferentes centros universitarios para que los practicantes sean capaces de experimentar un reto laboral.

Se recomienda que puedan tomar en cuenta la propuesta de mejora para su posterior análisis y evaluar la factibilidad y viabilidad de la propuesta y que beneficios traería a la institución.

Se recomienda que puedan tener la disposición de aplicar cada aporte que el practicante realice en la institución ya que se apunta a la mejora continua y el propósito de la práctica profesional va de acorde con ello. De esta manera la institución podrá generar mayor rendimiento en cada una de las operaciones.

## **Bibliografía**

- (IPM, Instituto de Prevision Militar, 2020)
- (IPM, Ley del Instituto de Prevision Militar , 2017)
- (IPM, Reglamento de Creditos del Instituto de Prevision Militar , 2018)
- (IRIS, 2020 )

