

Universidad Latina de Panamá

Facultad de Negocios

Licenciatura en Gerencia Financiera y Bancaria

Cooperativa de Servicios Múltiples El Educador Veragüense, R.L.

COOPEVE, R.L.

Requisito de Finalización de la Práctica Profesional

Alex Brandon Mendoza Miranda

C.I.P. 8-922-1583

Profesor asesor:

Víctor Manuel Lozada Morales

David, Chiriquí, República de Panamá

2025-2

## **Pensamiento**

"Cada meta alcanzada fue primero un sueño que se atrevió a enfrentar la duda. Hoy afirmo que la disciplina, más que el talento, es el puente entre lo imposible y lo logrado".

## **Dedicatoria**

A Dios, por la fortaleza en los momentos de incertidumbre y por recordarme que incluso en las noches más largas, hay un propósito superior.

A mis padres, por ser mi cimiento y mi motivación. Por sus sacrificios silenciosos, su amor incondicional y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Esta tesina es, ante todo, un reflejo de los valores que me inculcaron.

A mi profesor asesor, Victor Manuel Lozada, por su paciencia, sus enseñanzas rigurosas y por guiarme con crítica constructiva. Su compromiso con mi crecimiento profesional ha sido faro en este camino.

A Coopeve, R.L., especialmente a la sucursal de David, por abrirme las puertas del aprendizaje práctico y demostrarme que el trabajo en equipo transforma realidades.

A quienes no creyeron en mí, por convertir su escepticismo en el combustible que alimentó mi determinación. Hoy entiendo que los límites que otros proyectan solo existen si los aceptamos.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios Todopoderoso, por darme salud, sabiduría y fortaleza para culminar este reto académico. Cada página de esta tesina lleva su bendición.

A mi familia, especialmente a mis padres, por su apoyo emocional y económico durante todo este proceso. Sus palabras de aliento en los momentos más difíciles fueron mi refugio.

A mi distinguido profesor asesor, Víctor Manuel Lozada Morales, cuyo conocimiento, dedicación y constancia fueron fundamentales para dar forma a esta investigación. Gracias por exigirme excelencia y por cada minuto invertido en mi crecimiento.

Al personal y directivos de Coopeve Panamá, en particular, a la gerente Leslie Acosta, por abrirme las puertas de su institución, compartir su experiencia y permitirme aprender de los mejores profesionales del sector cooperativo.

A mis amigos y compañeros de estudio, por esos cafés a medianoche, los apuntes compartidos y por convertir el estrés académico en momentos memorables de complicidad.

A mis críticos, porque sin saberlo, fueron el impulso que necesitaba para superarme cada día y demostrar que con pasión y trabajo duro, los sueños se materializan. Finalmente, a todos los que directa o indirectamente contribuyeron a que este logro sea posible. Esta tesina no es solo mía, es el fruto de una red de apoyo que atesoraré por siempre.

# Índice general

<b>Pensamiento .....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice general .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de organigrama .....</b>	<b>x</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo 1.0 .....</b>	<b>1</b>
<b>Aspectos generales .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes generales de COOPEVE, R.L. ....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Estructura organizativa .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Participación en el mercado .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Marco de acción .....</b>	<b>14</b>
1.5.1 Local .....	14
1.5.2 Regional .....	16
1.5.1 Internacional .....	19
<b>Capítulo 2.0 .....</b>	<b>20</b>

<b>Desarrollo de la práctica profesional .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Departamento o área asignada .....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Objetivos del departamento .....	20
<b>2.2 Funciones y tareas .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Cronograma de actividades realizadas .....</b>	<b>22</b>
<b>Capítulo 3.0 .....</b>	<b>25</b>
<b>Análisis de la experiencia de la práctica profesional .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Análisis del desempeño en la organización .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Restricciones o limitaciones de la práctica profesional .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Beneficio .....</b>	<b>27</b>
3.3.1 Laboral .....	27
3.3.2 Social .....	27
3.3.3 Cultural .....	28
<b>CAPÍTULO 4.0 .....</b>	<b>29</b>
<b>Propuesta a la organización / institución .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Referencias generales de la propuesta .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Planteamiento del problema u oportunidad .....</b>	<b>30</b>
4.2.1 Descripción del problema .....	30
4.2.2 Formular el problema .....	30
<b>4.3 Objetivos .....</b>	<b>31</b>

4.3.1	General .....	31
▪	Específicos .....	31
<b>4.4</b>	<b>Delimitación, alcance y cobertura .....</b>	<b>32</b>
<b>4.5</b>	<b>Marco teórico aplicado a la propuesta .....</b>	<b>32</b>
4.5.1	Propósito de la propuesta .....	33
4.5.2	Fundamentos teóricos aplicados .....	33
4.5.3	Importancia .....	34
4.5.4	Funciones de Coopeve Contigo .....	35
<b>4.6</b>	<b>Propuesta general de la aplicación "Coopeve Contigo" .....</b>	<b>39</b>
4.6.1	Objetivos .....	41
4.6.2	Instrumentación .....	42
4.6.3	Estrategias .....	46
4.6.4	Diseño de la propuesta .....	46
<b>4.7</b>	<b>Mecanismos para la implantación de la propuesta .....</b>	<b>47</b>
<b>4.8</b>	<b>Costos o presupuestos / beneficios de la propuesta .....</b>	<b>47</b>
	<b>Conclusión .....</b>	<b>49</b>
	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>50</b>
	<b>Para la universidad .....</b>	<b>50</b>
	<b>Para la empresa (Coopeve R.L.) .....</b>	<b>50</b>
	<b>Bibliografía .....</b>	<b>51</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>53</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 . COOPEVE,R.L. Préstamo .....	10
Tabla 2 . COOPEVE, R.L. Ahorros .....	12
Tabla 3 . COOPEVE, R.L. Otros servicios .....	13
Tabla 4 . COOPEVE, R.L. Recepción .....	23
Tabla 5 . COOPEVE, R.L Custodio .....	24
Tabla 6 . COOPEVE,R.L. Entrevista .....	42
Tabla 7 . COOPEVE,R.L Presupuestos .....	47

## Índice de figuras

Ilustración 1 . COOPEVE, R.L. Logo de la empresa .....	1
Ilustración 2 . COOPEVE,R.L., LOCAL .....	14
Ilustración 3 . COOPEVE,R.L. GPS .....	15
Ilustración 4 . COOPEVE, R.L. Servicios .....	40
Ilustración 5 . COOPEVE, R.L. app variedad .....	40
Ilustración 6 .COOPEVE, R.L. Transferencias .....	41

## Índice de organigrama

Organigrama 1. COOPEVE, R.L. Asamblea de delegado .....	3
Organigrama 2. COOPEVE, R.L. Organización .....	4
Organigrama 3. COOPEVE, R.L. Estructura .....	5

## Introducción

La Cooperativa El Educador Veragüense (Coopeve, R.L.), constituida en 1972, es una de las instituciones financieras más sólidas y comprometidas con el desarrollo socioeconómico de Panamá, especialmente en la provincia de Chiriquí. Con más de 50 años de trayectoria, Coopeve se ha consolidado como un modelo de gestión cooperativa basado en los principios de ayuda mutua, equidad, responsabilidad social y democracia participativa, valores que rigen su operación y su impacto en más de 25,000 asociados (Coopeve, 2024).

La práctica profesional, requisito indispensable para la obtención del título de licenciatura en la Universidad Latina de Panamá, representa una oportunidad fundamental para aplicar los conocimientos teóricos en un entorno laboral real, desarrollando competencias técnicas y habilidades blandas esenciales para el mercado laboral. La sucursal David de Coopeve, R.L., bajo la dirección de la licda. Leslie Acosta brindó las condiciones ideales para fortalecer mi formación como futuro profesional, permitiéndome participar activamente en procesos clave de la cooperativa.

El perfil institucional de Coopeve, incluye su evolución histórica, estructura organizacional en nivel nacional y local, así como su visión 2025, enfocada en la inclusión financiera y la sostenibilidad. Además, se describen las actividades realizadas durante la práctica, desde la gestión administrativa hasta la atención al asociado, resaltando los aprendizajes obtenidos. Como aporte final, se presenta

una propuesta de mejora alineada con las tendencias del sector cooperativista panameño y las necesidades identificadas en la sucursal.

Este documento no solo cumple con un requisito académico, sino que también refleja el compromiso de Coopeve con la formación de jóvenes profesionales y su rol como agente de cambio en la economía social.

## **Justificación**

La realización de mi práctica profesional en COOPEVE, R.L. representó una oportunidad clave para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación universitaria, en un entorno financiero real y bajo la orientación de profesionales con amplia experiencia. Esta experiencia no solo fortaleció mis competencias técnicas en el sector bancario y cooperativo, sino que también me permitió desarrollar habilidades prácticas esenciales para mi futuro profesional.

Además, trabajar en una institución con solidez y reconocimiento como COOPEVE me brindó una perspectiva clara sobre los desafíos y demandas del sector financiero, así como la importancia de la responsabilidad social y la ética en este campo. Los aprendizajes obtenidos durante esta práctica no solo enriquecen mi perfil profesional, sino que también contribuyen a mi crecimiento como un futuro agente de cambio en el ámbito económico y social.

Esta etapa marca el inicio de mi carrera, consolidando las bases para un desempeño competitivo y comprometido con la excelencia en el sector financiero.

## Capítulo 1.0

### Aspectos generales

#### Logo de la empresa



*Ilustración 1. COOPEVE, R.L. Logo de la empresa*

*Fuente:* recuperado de la página web <https://www.coopeve.com/nuestra-historia/>

### **1.1 Antecedentes generales de COOPEVE, R.L.**

La sociedad actual está marcada por cambios constantes que obligan a las organizaciones y a los profesionales a mantenerse actualizados, adaptarse a nuevas realidades y aplicar de manera efectiva sus conocimientos. Este contexto impulsa a entidades como COOPEVE, R.L. a evolucionar y fortalecer sus servicios para responder a las necesidades de sus socios.

## **Reseña histórica**

COOPEVE, R.L. nació el 18 de noviembre de 1970 en Montijo, Veraguas, gracias a un grupo de educadores que buscaban una alternativa frente a la usura que afectaba al gremio. Inició con 240 socios y un capital de B/.2,000.00, destinada inicialmente a maestros, aunque con el tiempo abrió sus puertas a familiares y en la actualidad, a cualquier panameño mayor de edad.

En el año 2002, se instaló en David, Chiriquí, con el objetivo de atender a los socios de esta provincia y de Bocas del Toro. Inicialmente funcionó como agencia, pero en 2005 se consolidó como sucursal, ampliando los servicios financieros para sus asociados. Finalmente, en octubre de 2015, inauguró su propio edificio en Plaza COOPEVE, David, lo que fortaleció su presencia en la región.

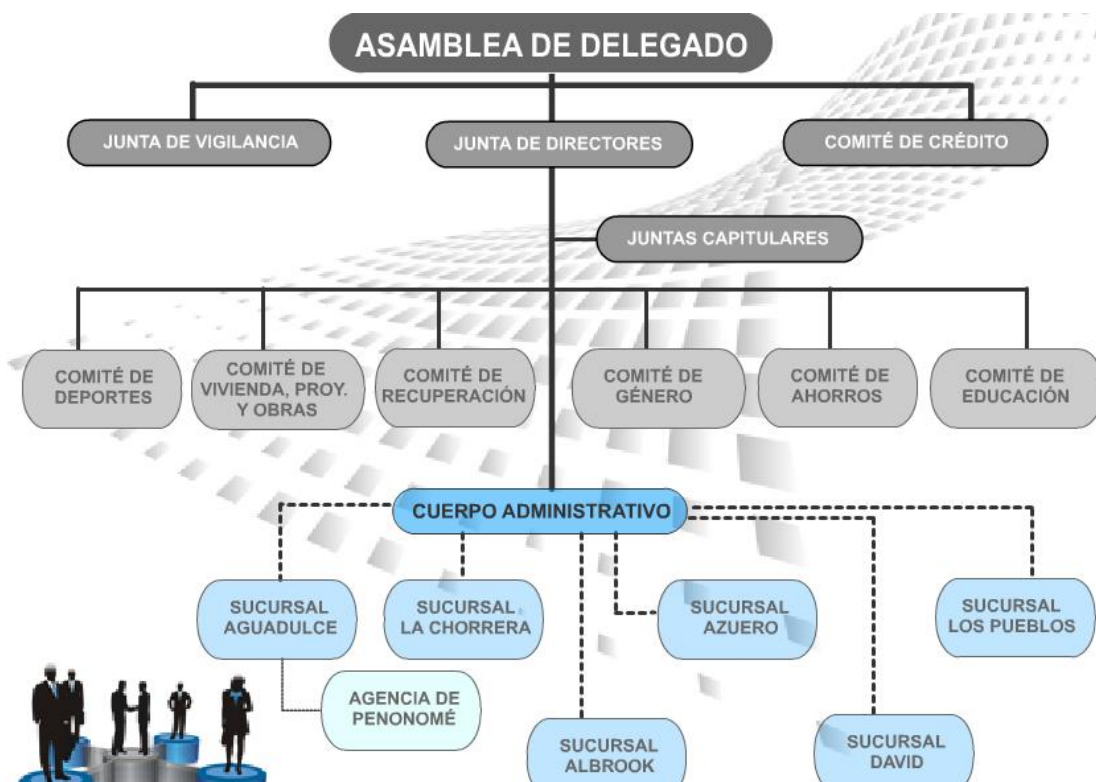
### **1.2 Estructura organizativa**

La administración empresarial implica el uso eficiente de recursos humanos y materiales para alcanzar metas. En COOPEVE, R.L., la gestión está organizada en diferentes órganos de gobierno que garantizan la toma de decisiones y el control institucional:

1. **Asamblea de delegados(as):** máximo órgano de representación.
2. **Junta de directores:** encargada de la dirección estratégica.

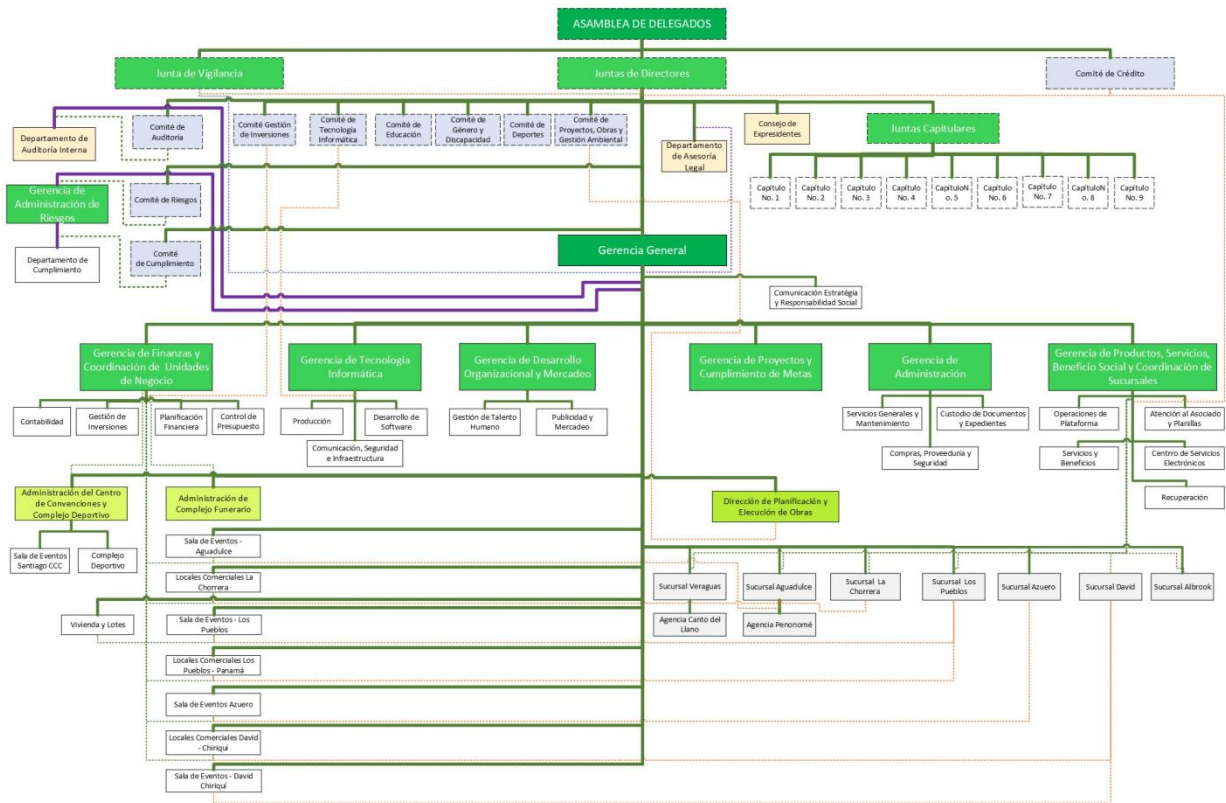
3. **Junta de vigilancia:** supervisa el cumplimiento normativo y la transparencia.

A estos, se suman comités especializados (Crédito, Educación, Juntas capitulares y otros), que apoyan la operatividad según las necesidades de la cooperativa. Esta estructura permite asignar funciones de manera clara, optimizando procesos y asegurando un servicio eficiente a los asociados.



Organigrama 1. COOPEVE, R.L. Asamblea de delegado

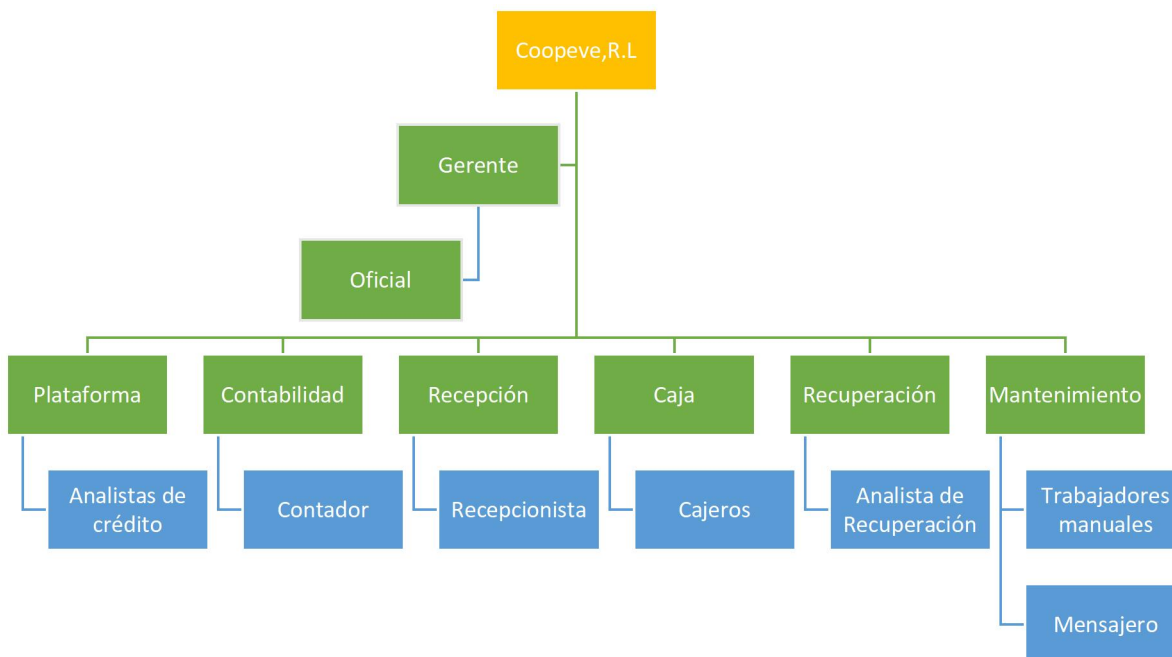
Fuente: recuperado COOPEVE, R.L., 2025. Disponible en [www.coopeve.com](http://www.coopeve.com)



Organigrama 2. COOPEVE, R.L. Organización

Fuente: recuperado COOPEVE, R.L., 2025. Disponible en [www.coopeve.com](http://www.coopeve.com)

El organigrama representa de forma visual la estructura de una institución y muestra cómo se distribuyen sus funciones y responsabilidades. En el caso de COOPEVE, R.L., este esquema facilita la comprensión de sus áreas de trabajo, permitiendo identificar los niveles de autoridad y la organización interna de la cooperativa.



Organigrama 3. COOPEVE, R.L. Estructura

Fuente: recuperado de COOPEVE, R.L., 2025. Disponible en [www.coopeve.com](http://www.coopeve.com)

## Definición de funciones

En COOPEVE, R.L., cada área cumple un rol específico que asegura el buen funcionamiento de la cooperativa y la calidad en la atención a sus asociados.

### Gerente

Es el responsable principal de la gestión de la cooperativa. Su labor consiste en dirigir con disciplina y liderazgo, motivando a los colaboradores a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos institucionales y garantizar el éxito de la organización.

## **Oficial**

Cumple funciones de analista de plataforma y en ausencia del gerente, asume la administración de la sucursal. Tiene autoridad para aprobar transacciones, firmar documentos y supervisar el desempeño de los colaboradores.

## **Contabilidad**

Se encarga del registro y control de las operaciones financieras. Su trabajo permite evaluar la liquidez, rentabilidad y patrimonio de la cooperativa, aportando información clave para la toma de decisiones estratégicas.

## **Plataforma**

Es el área de atención directa a los socios y clientes. Presenta los productos y servicios de la cooperativa, gestiona solicitudes como préstamos o beneficios, y busca dar soluciones eficientes en cada trámite.

## **Recepción**

Orienta y apoya a los asociados en sus gestiones, procurando rapidez y buena atención. Funciona como enlace entre el cliente y las áreas internas, y brinda apoyo administrativo al gerente.

## **Caja**

Administra el flujo de efectivo, procesando depósitos, retiros y pagos de los asociados. También maneja cheques, servicios de crédito y cobros relacionados con compromisos financieros o alquileres.

## **Recuperación**

Gestiona la cartera morosa de la cooperativa, buscando acuerdos de pago con los deudores y en caso necesario, aplicando medidas como la retención de salario, previamente autorizada en el contrato del préstamo.

## **Mantenimiento**

Garantiza el orden, limpieza y correcto funcionamiento de la sucursal. Además, colabora en la organización de eventos y actividades institucionales.

### **1.3 Objetivos**

COOPEVE, R.L. busca contribuir al desarrollo económico y social de Panamá a través del cooperativismo. Sus principales propósitos son:

- Promover la generación de riqueza nacional y distribuir sus beneficios entre la mayor cantidad de personas.

- Fomentar la práctica de los principios cooperativos, la solidaridad y la participación democrática de sus asociados.
- Proveer un sistema financiero alternativo que evite la usura y ofrezca soluciones justas y accesibles.
- Impulsar programas de educación cooperativa, capacitación técnica y formación integral para socios, trabajadores, jóvenes y adultos mayores.
- Mantener la estabilidad financiera de la institución mediante reservas adecuadas.
- Desarrollar proyectos e inversiones rentables que fortalezcan los servicios para los asociados.
- Establecer alianzas estratégicas con otras cooperativas y organizaciones nacionales e internacionales.
- Incentivar programas sociales, culturales y económicos dirigidos a niños, jóvenes y adultos mayores.

## **Planificación estratégica**

La cooperativa desarrolla planes sistemáticos para alcanzar sus metas, manteniendo claros sus objetivos institucionales.

## **Misión**

Mejorar la calidad de vida de sus asociados y comunidades mediante servicios financieros y empresariales con excelencia.

## **Visión**

Ser una cooperativa modelo que combine educación, valores y servicios innovadores en beneficio de la sociedad.

### **1.4 Participación en el mercado**

COOPEVE, R.L. nació en Veraguas como iniciativa de educadores organizados solidariamente para atender sus necesidades financieras. Hoy en día, está conformada por personas naturales y jurídicas de distintos sectores del país, manteniendo su esencia sin fines de lucro.

La cooperativa tiene su casa matriz en Santiago de Veraguas y sucursales en La Chorrera, Aguadulce, Penonomé, Azuero, David (Chiriquí), Los Pueblos y Albrook (Ciudad de Panamá). Todas están equipadas para brindar atención continua y servicios modernos. La sucursal de David cuenta además con un centro de convenciones y salones para eventos.

## **Principales productos, servicios y requisitos de COOPEVE, R.L.**

### **Préstamo**

Ofrece diversas líneas de crédito adaptadas a las necesidades de sus asociados.

Tabla 1. COOPEVE,R.L. Préstamo

<b>Tipo de préstamo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos principales</b>
<b>Prendario</b>	Crédito respaldado con certificados de ahorro (Futuro, Fonjupen o Plazo Fijo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado o contrato de ahorro.</li> <li>- Cédula vigente.</li> </ul>
<b>Educativo</b>	Apoyo financiero para estudios universitarios y técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de estudios / créditos aprobados.</li> <li>- Carta o certificado de trabajo.</li> <li>- Cédula vigente.</li> <li>- Último talonario de pago.</li> <li>- Referencias de crédito (APC) y personales.</li> <li>- Copia de recibo de agua, luz o teléfono.</li> <li>- Capacidad de pago.</li> </ul>
<b>Personal (sin codeudor)</b>	Crédito directo según capacidad de pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta o certificado de trabajo.</li> <li>- Cédula vigente.</li> <li>- Último talonario de pago.</li> <li>- Referencias de crédito (APC).</li> <li>- Descuento directo (capacidad legal de pago).</li> </ul>
<b>PRR o LCR</b>	Modalidad flexible de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta o certificado de</li> </ul>

<b>Tipo de préstamo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos principales</b>
	personal.	trabajo. - Cédula vigente. - Último talonario de pago. - Referencias de crédito (APC) y personales. - Copia de recibo de agua, luz o teléfono. - Capacidad de pago.
<b>Servicios médicos</b>	Préstamos para salud, ópticas, odontología o laboratorios.	- Carta o certificado de trabajo. - Cédula vigente. - Último talonario de pago. - Referencias personales. - Descuento directo o codeudor. - Cotización o factura original. - Copia de recibo de agua, luz o teléfono.
<b>Hipotecario</b>	Para adquisición, mejora o construcción de vivienda.	- Carta o certificado de trabajo. - Certificación de propiedad (Registro Público). - Paz y salvo de IDAAN

<b>Tipo de préstamo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos principales</b>
		y MEF. - Copia de recibo de agua, luz o teléfono.
<b>Agropecuario</b>	Financiamiento para proyectos agrícolas y ganaderos.	- Plan de negocio. - Viabilidad del proyecto. - Garantía hipotecaria.

## Ahorros

Tabla 2. COOPEVE, R.L. Ahorros

<b>Tipo de ahorro</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Requisitos principales</b>
<b>Pagacoop</b>	Chequera con intereses; mayor control de gastos y pago de planillas sin manejar efectivo.	Ser asociado y cumplir con la apertura del producto.
<b>Plazo fijo</b>	Alta tasa de interés, protección por accidente, plazos negociables.	Depósito mínimo de B/.1,000.00.
<b>Cuenta corriente</b>	Tasa de interés competitiva, apertura sencilla y control directo del ahorro.	Depósito mínimo de B/.5.00.
<b>Fonjupen</b>	Ahorro a largo plazo, con intereses capitalizables; sirve como garantía de crédito.	Aportaciones desde B/.5.00, hasta jubilación.
<b>Ahorro Futuro</b>	Ahorro programado con intereses capitalizables, metas	Aportaciones desde B/.5.00, plazos desde 3 años.

<b>Tipo de ahorro</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Requisitos principales</b>
	a mediano y largo plazo.	
<b>Navideño</b>	Plan de ahorro anual con promociones y beneficios especiales.	Cumplir 48 semanas de ahorro; si no, se devuelve lo depositado.
<b>Infantil/Juvenil</b>	Inicia el hábito del ahorro desde temprana edad.	Certificado de nacimiento, cédula juvenil o carné del seguro social. Acompañado de padre, madre o tutor.

## Otros servicios

Tabla 3. COOPEVE, R.L. Otros servicios

<b>Servicio</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Requisitos</b>
<b>Visa COOPEVE</b>	Tarjeta de crédito, opción a tarjeta adicional, compra de saldos, retiros y pagos nacionales e internacionales.	Solicitud de crédito, referencias de pago y evaluación crediticia.
<b>Clave COOPEVE</b>	Tarjeta de débito segura para pagos, retiros y consultas en comercios afiliados y cajeros.	Ser asociado y tener cuenta activa.
<b>ACH Directo</b>	Transferencias electrónicas rápidas y seguras entre instituciones y empresas.	Registro y autorización de uso del servicio.
<b>Coopeve en Línea</b>	Plataforma digital para pagos y consultas desde casa u oficina.	Inscripción en la sucursal y activación de usuario.

Fuente: elaborado por Mendoza, A.(2025)

## 1.5 Marco de acción

COOPEVE, R.L. cuenta con una amplia red de sucursales distribuidas en diferentes puntos del país, lo que le permite atender de manera eficiente la creciente demanda del mercado y ofrecer a sus asociados y clientes un servicio cómodo, accesible y de calidad.



*Ilustración 2. COOPEVE, R.L., LOCAL*

### 1.5.1 Local

La práctica profesional se llevó a cabo en la sucursal de David, la cual se ha consolidado como un punto estratégico en la atención de asociados de la provincia de Chiriquí y áreas cercanas, brindando servicios financieros y administrativos acordes con las necesidades de la región.

**Ubicación:** Ave. 1a. Norte y Calle A Oeste, a un costado de la Gobernación, David, provincia de Chiriquí. (COOPEVE, R.L, 2025).

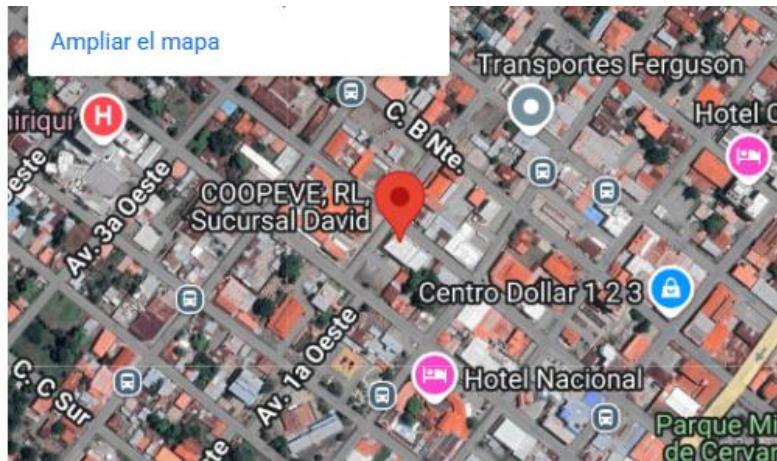
**Teléfono:** 999-9005

**Fax:**774-0397

**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

En la ilustración se observa la estructura física de la nueva sede de COOPEVE.

Fuente: recuperado COOPEVE, R.L, 2025. Disponible en [www.coopeve.com](http://www.coopeve.com)



*Ilustración 3. COOPEVE,R.L. GPS*

Fuente: recuperado de COOPEVE, R.L, 2025. Disponible en [www.coopeve.com](http://www.coopeve.com)

<b>Ubicación:</b>	Ave. Iera. Norte y Calle A Oeste, a un costado de la Gobernación, David, Provincia de Chiriquí.
<b>Teléfono:</b>	+507 999-9005
<b>Fax:</b>	+507 774-0397
<b>Horario de Atención:</b>	Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 12:00 m.d.

*Nota:* ubicación satelital. Disponible en

<https://www.google.es/maps/place/Coopeve+R.L>

## 1.5.2 Regional

Apreciaremos la amplia red de sucursales con las que cuenta COOPEVE, R.L. en nivel nacional.

Horario de atención:	Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 4:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. – 12:00 m.d.
----------------------	--

### Casa Matriz Veraguas

Ubicación:	Avenida Manuel Celestino González. Santiago, provincia de Veraguas.
Teléfono:	+507 998-4903

Fax:	+507 998-5022
------	---------------

### **Sucursal Aguadulce**

Ubicación:	Calle Pablo Arosemena y Eduardo Pedreschi, Aguadulce, provincia de Coclé.
Teléfono:	+507 999-9001
Fax:	+507 997-6752

### **Sucursal La Chorrera**

Ubicación:	Plaza Cooepeve, La Chorrera, provincia de Panamá Oeste.
Teléfono:	+507 999-9004
Fax:	+507 244-3838

### **Sucursal Azuero**

Ubicación:	Paseo Enrique Geenzier, Chitré, provincia de Herrera.
------------	---

Teléfono:	+507 999-9003
Fax:	+507 996-2958

### **Sucursal Los Pueblos**

Ubicación:	Centro Comercial Los Pueblos, Juan Díaz. Panamá. Provincia de Panamá.
Teléfono:	+507 999-9006
Fax:	+507 217-7991

### **Sucursal David**

Ubicación:	Ave. 1. <sup>a</sup> Norte y Calle A Oeste, a un costado de la Gobernación, David, provincia de Chiriquí.
Teléfono:	+507 999-9005
Fax:	+507 774-0397

### **Agencia de Albrook**

Ubicación:	Centro Comercial Albrook Mall, Pasillo del Rinoceronte, Local D4 y D5, Panamá, provincia de Panamá.
Teléfono:	+507 999-9007
Fax:	+507 314-6431

### **Agencia de Penonomé**

Ubicación:	Vía Interamericana, Plaza Esmeralda. Penonomé, Provincia de Coclé.
Telefax:	+507 999-9002

### **1.5.1 Internacional**

Coopeve, R.L. no se maneja de manera internacional.

Es una cooperativa panameña de ahorro y crédito que tiene presencia en varias provincias del país (Chiriquí, Veraguas, Coclé, Los Santos, Panamá Oeste, Panamá). Su alcance es nacional, enfocado en atender a los asociados dentro del territorio de Panamá.

## Capítulo 2.0

### Desarrollo de la práctica profesional

#### 2.1 Departamento o área asignada

Durante la práctica profesional se trabajó en diferentes áreas de la sucursal David, específicamente en:

- **Recepción.**
- **Recuperación.**
- **Custodia de expedientes.**

##### 2.1.1 Objetivos del departamento

**Recepción:** orientar y apoyar al asociado desde el primer contacto, asegurando que reciba una atención ágil y de calidad que fortalezca su confianza en la cooperativa.

**Recuperación:** gestionar y dar seguimiento a los créditos morosos, analizando la capacidad de pago de los asociados y aplicando mecanismos que permitan recuperar los fondos sin afectar la relación con el cliente.

**Custodia:** garantizar el orden y resguardo de la documentación institucional, evitando pérdidas y manteniendo un control digital y físico de los expedientes.

## **2.2 Funciones y tareas**

### **Recepción**

- Atender solicitudes de estados de cuenta (ahorros y tarjetas Visa).
- Entregar cheques de préstamos o compromisos.
- Elaborar cartas de saldo y certificación.
- Manejar valijas físicas y virtuales.
- Informar sobre refinanciamientos de préstamos PRR.
- Confeccionar libretas de ahorro y verificar documentación para su registro y archivo.

### **Recuperación**

- Consultar y analizar estados de cuenta.
- Realizar transferencias y aplicar fondos de beneficios sociales o cuentas corrientes para cubrir préstamos en mora.
- Evaluar la capacidad de descuento de los socios.
- Revisar y dar seguimiento a la morosidad.
- Ejecutar gestiones de cobro, mensajes y mantenimiento de saldos a la reserva.

### **Custodia**

- Controlar y archivar expedientes de asociados.

- Resguardar comprobantes de cheques diarios.
- Escanear documentación de préstamos.
- Clasificar y archivar documentos de plazos fijos, FBS y solicitudes de tarjetas de débito.

## 2.3 Cronograma de actividades realizadas

Durante el período de práctica, comprendido entre el 19 de mayo y el 21 de agosto, se desarrollaron las funciones asignadas por la gerencia de la sucursal David. Las actividades abarcaron tareas administrativas, de apoyo en la atención al cliente, recuperación de créditos y organización documental.

**Cronograma de actividades realizadas en COOPEVE, R.L. Funciones asignadas por el gerente de COOPEVE, sucursal David.**

Mes	MAYO-JUNIO			
Semana	1	2	3	4
Área o Departamento	Recuperación			
Actividad				
Hacer mantenimiento de mensajes digital	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento de saldo a la reserva digital y físico	✓	✓	✓	✓
Hacer transferencias de FBS y cuenta de ahorro a morosidad	✓	✓	✓	✓
Ver plan de pagos de los asociados	✓	✓	✓	✓
Ver los estados de cuentas	✓	✓	✓	✓
Revisar la cartera de asociados de cuotas de morosidad de 0 -181	✓	✓	✓	✓
Mantenimientos de tarjeta amarilla en Excel (mantenimientos de cuotas)	✓	✓	✓	✓

Tabla 4. COOPEVE, R.L. Recuperación

Fuente: elaborado por Mendoza, A.(2025)

Tabla 4. COOPEVE, R.L. Recepción

Mes	Julio			
Semana	1	2	3	4
Área o Departamento	Recepción			
Actividad				
1.Entregar los estados de cuentas corrientes	✓	✓	✓	✓
2.Entregar cheques de préstamos	✓	✓	✓	✓
3.Envío de correos	✓	✓	✓	✓
4.Recibir notas y oficios	✓	✓	✓	✓
5.Registrar cheques en el libro contable	✓	✓	✓	✓
6.Entregar estados de cuentas de tarjeta Visa	✓	✓	✓	✓
7.Confeccionar cartas de saldo y certificaciones	✓	✓	✓	✓
8.Enviar y recibir valija	✓	✓	✓	✓
9.Atención al asociado	✓	✓	✓	✓
10. Trámite de préstamos PRR, LCR, etc.	✓	✓	✓	✓
11.Recibir cotización	✓	✓	✓	✓
12.Recibir evaluación de salud	✓	✓	✓	✓
13.Entrega de formulario a los asociados	✓	✓	✓	✓
14.Atender llamadas telefónicas	✓	✓	✓	✓
15.Entregar carnet de nuevos socios	✓	✓	✓	✓

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

Tabla 5. COOPEVE, R.L Custodio

Mes	Agosto			
Semana	1	2	3	4
Área o Departamento	Custodio			
Actividad				
Anotar todo documento que salga del departamento	✓	✓	✓	✓
Control de expediente de asociados	✓	✓	✓	✓
Archivar los documentos de plazo fijo	✓	✓	✓	✓
Archivar los documentos de FBS	✓	✓	✓	✓
Archivar los documentos de solicitud de tarjetas débito	✓	✓	✓	✓
Ordenar carpetas por número de cliente	✓	✓	✓	✓
Archivar los pagarés de préstamos personales	✓	✓	✓	✓
Escanear cheques	✓	✓	✓	✓
Escanear los documentos de nuevos asociados	✓	✓	✓	✓
Escanear los slips de retiros y depósitos diarios	✓	✓	✓	✓

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

## **Capítulo 3.0**

### **Análisis de la experiencia de la práctica profesional**

#### **3.1 Análisis del desempeño en la organización**

COOPEVE, R.L. se distingue por ser una institución sólida y con personal altamente capacitado, lo cual facilitó el proceso de adaptación durante la práctica profesional. La cooperativa brindó la oportunidad de integrarse a sus actividades, permitiendo aplicar conocimientos previos y adquirir nuevas experiencias en la atención al cliente, la gestión administrativa y el trabajo en equipo.

El desempeño consistió en participar activamente en las labores diarias de los distintos departamentos, siguiendo las orientaciones de los colaboradores y respetando los procedimientos establecidos para no afectar el desarrollo normal de las operaciones. Se priorizó la atención cordial y respetuosa hacia asociados, directivos y compañeros de trabajo, así como la colaboración constante para lograr un ambiente de confianza y compañerismo.

Entre las actitudes desarrolladas se destacan: la responsabilidad en la presentación personal, la disposición para colaborar con los equipos de trabajo, la planificación diaria de las tareas, la participación en reuniones internas y la entrega puntual de las actividades asignadas. Estas acciones contribuyeron a una integración adecuada, fortaleciendo el aprendizaje profesional y humano.

## **3.2 Restricciones o limitaciones de la práctica profesional**

Durante la práctica se identificaron algunas limitaciones:

- El tiempo asignado fue relativamente corto para la amplitud de las tareas.
- El volumen de información y trámites resultó elevado.
- En el área contable, el trabajo bajo presión fue constante debido a la alta demanda de procesos.

Aun así, estas restricciones se convirtieron en oportunidades para desarrollar habilidades de adaptación, organización y manejo eficiente del tiempo.

### **Expectativas vs. realidad laboral**

La práctica, con duración aproximada de tres meses, permitió vivir una experiencia más enriquecedora de lo esperado. Desde el inicio, se requirió preparación académica, social y emocional para afrontar la dinámica institucional. El acompañamiento de asesores y compañeros fortaleció el aprendizaje, favoreciendo la integración al entorno laboral y la comprensión de la cultura organizacional.

El contacto directo con los procesos administrativos y financieros, así como la atención al público, brindó una visión real del funcionamiento de una cooperativa de servicios múltiples. La práctica no solo permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, sino también adquirir nuevos

aprendizajes a través de la convivencia profesional y el apoyo del equipo humano de COOPEVE.

Al finalizar, la experiencia se valora como altamente significativa. La práctica profesional no solo reafirmó la importancia de la formación académica, sino que también demostró que el crecimiento profesional depende de la responsabilidad, la empatía, la calidad humana y la capacidad de adaptación frente a los retos de la vida laboral.

### **3.3 Beneficio**

La experiencia de práctica profesional en COOPEVE, R.L. generó aprendizajes valiosos en distintos ámbitos que contribuyen al crecimiento integral del practicante.

#### **3.3.1 Laboral**

Se adquirieron conocimientos aplicables al futuro desempeño profesional, fortaleciendo habilidades técnicas y administrativas. La práctica permitió diferenciar la relación laboral de la personal, comprender estilos de liderazgo y adaptarse a distintos caracteres. También se consolidó la importancia de la disciplina en el cumplimiento de horarios y responsabilidades diarias.

#### **3.3.2 Social**

El contacto directo con asociados y clientes favoreció el desarrollo de habilidades de comunicación, seguridad al atender consultas y confianza al

interactuar tanto de forma presencial como telefónica. Esto contribuyó a superar la timidez inicial y a establecer relaciones interpersonales más efectivas.

### **3.3.3 Cultural**

La experiencia permitió vivenciar los principios del cooperativismo en la práctica, transmitiendo información sobre los productos y servicios de la cooperativa a nuevos socios sin distinción de raza, género, religión, condición social o ideológica. Esto reforzó la comprensión de la inclusión y equidad como valores fundamentales del modelo cooperativo.

## **CAPÍTULO 4.0**

### **Propuesta a la organización / institución**

Solución digital integral mediante la aplicación “**Coopeve Contigo**” que mejore la atención al cliente, optimice la gestión de cobros morosos y amplíe el acceso a los servicios de Coopeve, R.L., especialmente en zonas rurales y entre adultos mayores.

#### **4.1 Referencias generales de la propuesta**

En el desarrollo de la práctica profesional en Coopeve, R.L., se identificaron múltiples limitaciones que afectan la eficiencia institucional y la calidad del servicio ofrecido a los asociados. Estas incluyen a niveles de morosidad, atención presencial, uso de canales digitales como WhatsApp, y una fuerte dependencia de visitas físicas a sucursales por parte de los socios, muchos de los cuales son adultos mayores o residen en zonas rurales.

Como respuesta a estas problemáticas, surge la propuesta “Coopeve Contigo”, una aplicación móvil inclusiva y multifuncional diseñada para acercar los servicios de la cooperativa a todos los asociados, sin importar su ubicación geográfica o nivel de alfabetización digital. Esta propuesta tiene como objetivo modernizar la experiencia del socio, mejorar la recuperación de pagos morosos y ampliar el alcance institucional sin necesidad de abrir nuevas sucursales.

## **4.2 Planteamiento del problema u oportunidad**

### **4.2.1 Descripción del problema**

- Coopeve, R.L. enfrenta actualmente varios desafíos estructurales.
- Morosidad por parte de los asociados de zonas rurales por la dificultad de una sucursal o agencia cercana.
- Dificultades en la atención a socios en zonas rurales o de difícil acceso.
- Limitado uso de herramientas digitales por parte de los socios.
- Pocas sucursales que no alcanzan a cubrir eficientemente toda la demanda.
- Uso limitado en canales digitales como *WhatsApp* o banca en línea.
- Adultos mayores que requieren asistencia constante para realizar gestiones.
- Estas situaciones impactan negativamente tanto la operación interna como la satisfacción del socio.

### **4.2.2 Formular el problema**

¿Cómo puede Coopeve, R.L. ofrecer una atención efectiva, cercana y moderna que contribuya a la reducción de la morosidad y amplíe su alcance institucional, sin recurrir a la apertura de nuevas sucursales físicas, en un contexto donde gran parte de sus socios tienen dificultades tecnológicas y viven en zonas alejadas?

## **4.3 Objetivos**

### **4.3.1 General**

Implementar una solución digital integral mediante la aplicación “Coopeve Contigo”, que mejore la atención al cliente, optimice la gestión de cobros morosos y amplíe el acceso a los servicios de Coopeve, R.L., especialmente en zonas rurales y entre adultos mayores.

#### **▪ Específicos**

- Desarrollar una aplicación accesible, intuitiva y funcional que facilite la autogestión del socio.
- Permitir pagos, consultas, solicitudes y seguimiento de servicios desde cualquier ubicación.
- Fortalecer el canal de comunicación entre la cooperativa y sus socios.
- Disminuir la morosidad mediante recordatorios inteligentes y facilidades de pago.
- Incentivar el uso digital con beneficios e incentivos por cumplimiento y participación.

## **4.4 Delimitación, alcance y cobertura**

### **Delimitación**

La propuesta se centra en la atención, cobranza y comunicación digital, sin contemplar infraestructura física nueva.

### **Alcance**

Socios activos de todas las sucursales de Coopeve, R.L., con énfasis en áreas rurales y personas con dificultades de acceso físico.

### **Cobertura**

Abarcará todos los servicios de atención al cliente, pagos, beneficios sociales, solicitud de productos y soporte personalizado digital.

## **4.5 Marco teórico aplicado a la propuesta**

La propuesta se sustenta en diversos enfoques teóricos y prácticos que buscan modernizar y mejorar el servicio cooperativo, manteniendo un enfoque humano e inclusivo. A continuación, se detallan los principios y líneas teóricas en los que se basa.

La propuesta "Coopeve Contigo" se fundamenta en teorías y conceptos actuales que buscan cerrar la brecha entre los servicios financieros tradicionales y las nuevas demandas de los socios en un contexto de transformación digital, inclusión social y acceso justo a los servicios. Esta iniciativa responde a los desafíos observados durante la práctica profesional, como la morosidad, la

limitada accesibilidad digital, la escasa cobertura geográfica, y la dificultad de muchos socios (especialmente adultos mayores) para realizar trámites presenciales.

#### **4.5.1 Propósito de la propuesta**

Desarrollar una solución tecnológica inclusiva y accesible mediante una aplicación móvil, que permita a los socios de Coopeve, R.L. realizar gestiones de atención, pagos, consultas y beneficios desde cualquier ubicación, optimizando los procesos institucionales sin necesidad de ampliar infraestructura física.

La app “Coopeve Contigo” será un puente entre la cooperativa y sus socios, facilitando la comunicación, reduciendo los niveles de morosidad, ampliando la cobertura institucional y mejorando la experiencia del usuario.

#### **4.5.2 Fundamentos teóricos aplicados**

- **Transformación digital inclusiva:** busca que ningún socio quede rezagado en el proceso de modernización, especialmente los adultos mayores y personas con baja alfabetización digital.
- La propuesta busca no solo digitalizar servicios, sino hacerlo de forma comprensible y accesible para todos los socios, sin importar su edad o nivel educativo.

- **Economía colaborativa:** fomenta la participación activa del socio como copropietario y beneficiario de la institución.
- “Coopeve Contigo” se diseña tomando en cuenta las reales limitaciones y necesidades de los asociados, personalizando la experiencia.
- **Atención centrada en el usuario:** adapta los servicios a las verdaderas necesidades de los asociados, no al revés.
- Aprovecha la penetración del teléfono móvil para acercar los servicios financieros a zonas donde no hay sucursales físicas.
- **Alfabetización digital y accesibilidad:** se promueve la capacitación y acompañamiento para el uso de herramientas digitales.
- Incluye asistencia educativa para que el usuario aprenda a usar la app por medio de tutoriales, asesoría remota o guías visuales.
- **Tecnología móvil y banca digital:** como medio eficiente, económico y escalable para ampliar el alcance institucional.
- **Comportamiento del consumidor cooperativo:** basado en la confianza, pertenencia y búsqueda de beneficios reales.
- Promueve que los socios vean beneficios concretos por participar activamente y cumplir con sus obligaciones.

### 4.5.3 Importancia

Brindar una solución digital integral y amigable que permita a los socios de Coopeve, R.L. realizar trámites, pagos, consultas y recibir atención desde

cualquier lugar, con énfasis en zonas rurales y personas con poca experiencia tecnológica.

### **Propósito del nombre**

Refleja cercanía, confianza, asistencia constante, sin importar la ubicación física del socio.

#### **4.5.4 Funciones de Coopeve Contigo**

- Mostrar consulta de saldos, préstamos, movimientos y aportes.
- Pago de cuotas mediante transferencia o con ayuda del Fondo de Beneficio Social.
- Solicitud de certificados, aportaciones y préstamos.
- Asistencia directa por videollamada o chat.
- Recordatorios de pagos, beneficios y promociones.
- Educación digital paso a paso.

### **Nombres alternativos de la aplicación**

**Coopeve Móvil – Soluciones en tu mano**

## **Propósito**

Permitir el acceso inmediato y personalizado a los servicios de la cooperativa desde un celular, sin necesidad de visitar una sucursal.

## **Qué realizará**

Trámites exprés de préstamos, pagos y certificados.

Notificaciones en tiempo real de cuotas, movimientos y estados de cuenta.

Funciones *offline* para zonas con mala señal.

## **Tu Cooperativa Digital – Accede sin salir de casa**

### **Propósito**

Eliminar las barreras geográficas para los socios que viven en áreas rurales o alejadas de las sucursales.

### **Qué realizará**

Video atención personalizada.

Solicitud de servicios sin moverse de casa.

Confirmaciones seguras con verificación facial o de voz.

## **Mi Coopeve Online – Trámites al instante**

### **Propósito**

Agilizar procesos burocráticos con una plataforma directa, clara y rápida.

### **Qué realizará**

Solicitud automática de certificados y aportaciones.

Actualización de datos y gestión de préstamos en minutos.

Historial de pagos, excedentes y beneficios.

## **CoopeAyuda – “Atención y cobros más cerca”**

### **Propósito**

Ofrecer atención personalizada y apoyo en cobros, especialmente en casos de morosidad o dificultades de pago.

### **Qué realizará**

Canal exclusivo para asesoría financiera y reestructuración de deudas.

Transferencia de beneficios sociales para pagar préstamos automáticamente.

Seguimiento personalizado con notificaciones y llamadas automáticas.

## **CoopeAcceso – Tecnología sin barreras**

### **Propósito**

Diseñar una plataforma accesible para todos, especialmente para adultos mayores o personas con poca experiencia digital.

### **Qué realizará**

Modo simplificado con íconos grandes y asistente de voz.

Tutoriales en video o texto en lenguaje claro.

Activación de funciones con ayuda de asesores móviles o familiares autorizados.

## 4.6 Propuesta general de la aplicación "Coopeve Contigo"

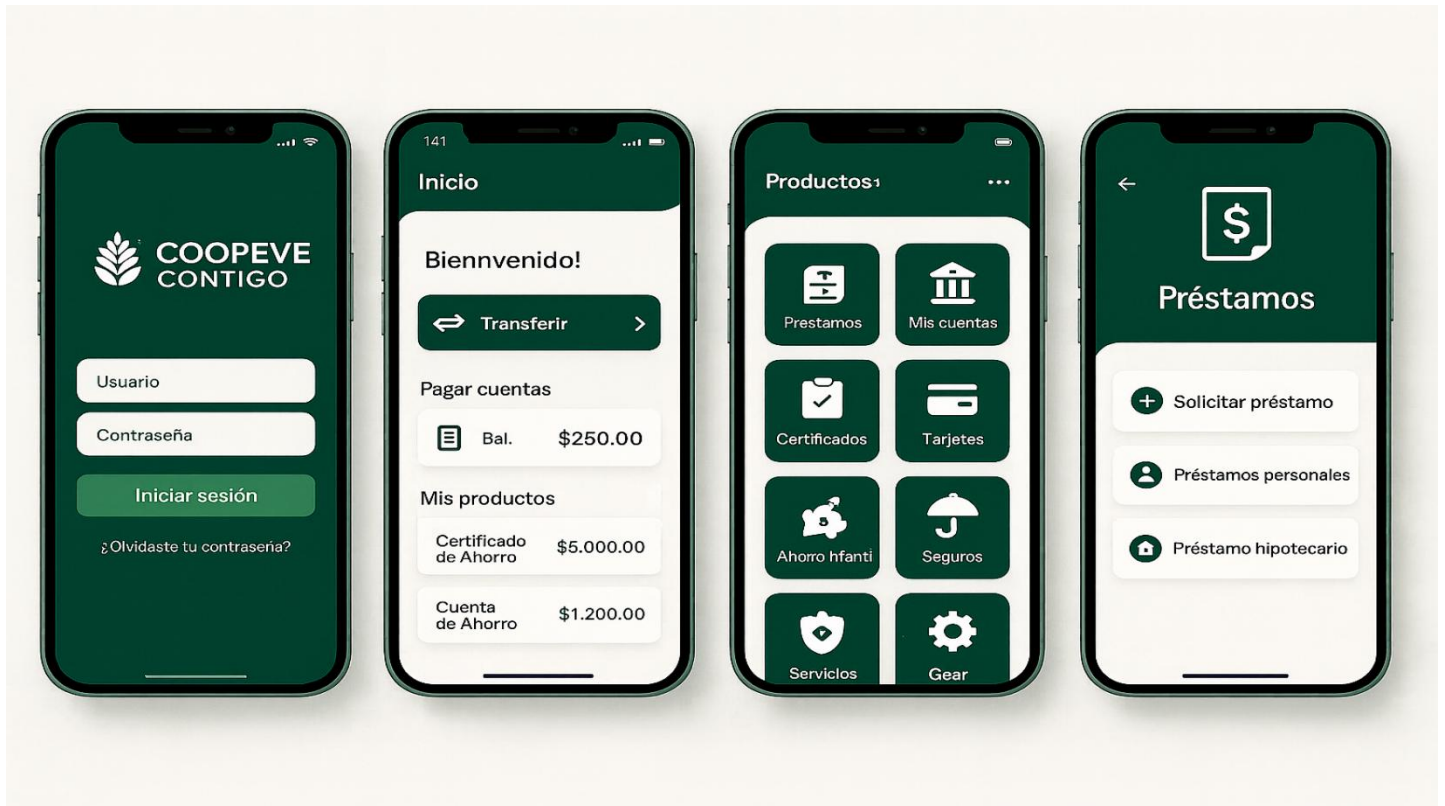


Ilustración 4. COOPEVE, R.L. Interfaz

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)



Ilustración 5. COOPEVE, R.L. Herramienta app

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

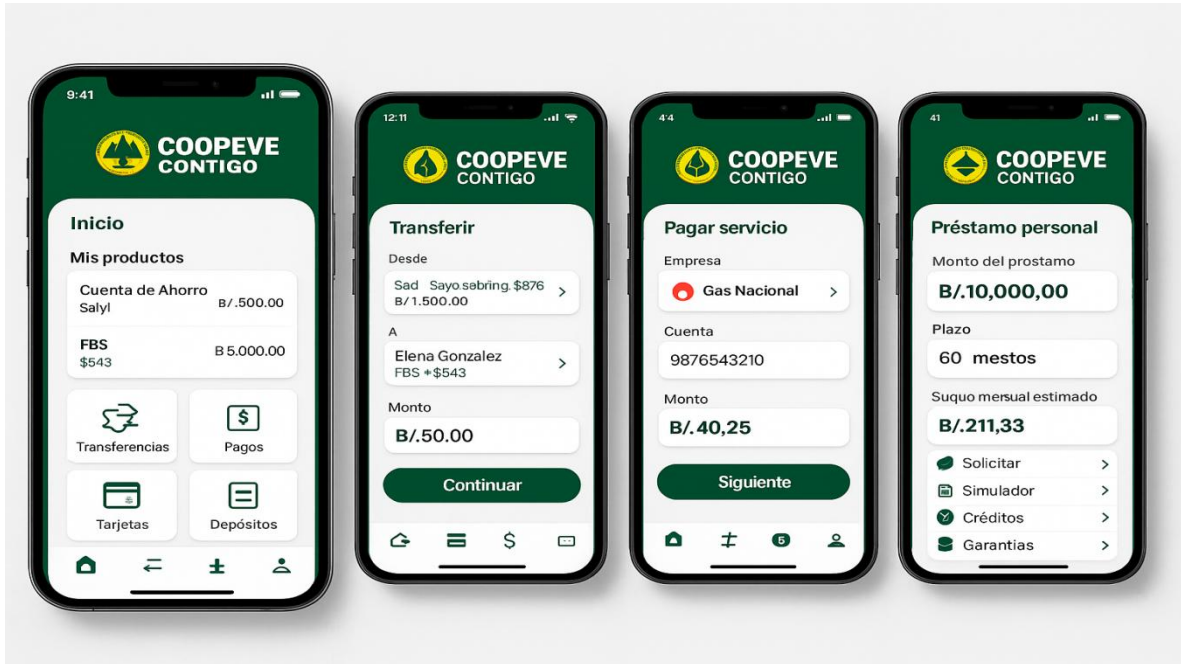


Ilustración 4. COOPEVE, R.L. servicios

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)



Ilustración 5. COOPEVE, R.L. app variedad

Fuente: elaborado por Mendoza, A.(2025)



*Ilustración 6. COOPEVE, R.L. Transferencias*

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

La propuesta consiste en el desarrollo e implementación de la aplicación móvil "Coopeve Contigo", una herramienta digital diseñada para mejorar la atención al socio, facilitar operaciones financieras y expandir el alcance de la cooperativa en nivel nacional e internacional.

#### **4.6.1 Objetivos**

Modernizar y optimizar los servicios de Coopeve, R.L. mediante la implementación de una aplicación móvil integral.

## Objetivos específicos

Facilitar la gestión de cuentas, préstamos, certificados y pagos a los socios.

Reducir la morosidad mediante recordatorios y pagos automáticos.

Promover la inclusión financiera de jóvenes y adultos mayores.

Fortalecer la imagen institucional mediante la transformación digital.

## Importancia

Mejora la accesibilidad a los servicios.

Incrementa la satisfacción y fidelización de los socios.

Posiciona a Coopeve, R.L. como líder en innovación cooperativa.

## 4.6.2 Instrumentación

Dirigida a los socios para conocer sus necesidades y hábitos digitales.

Entrevista.

Tabla 6. COOPEVE, R.L. Entrevista

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
1- ¿Cómo describiría la experiencia actual de los socios al realizar trámites	Es muy importante la experiencia, la encuesta representa la atención y la	Completa, eficiencia con la experiencia de la membresía.

en la sucursal?	manera del cliente de saber si se sintió cómodo como también informado y respaldado.	
<b>Análisis de interpretación:</b> ambas valoran la buena atención, una, desde lo emocional (cómo se siente el socio) y la otra, desde lo práctico (la eficiencia del servicio).		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
2- ¿Qué beneficios ve en ofrecer una plataforma digital como “Coopeve Contigo”?	Excelente porque representa la cooperativa, toda su forma, su eslogan, su estilo.	Agregar valores a la utilización de los productos, puede ver los beneficios.
<b>Análisis de interpretación:</b> una aporta la visión institucional, la otra, el beneficio directo para el socio. Juntas muestran que la app sería útil y reforzaría la imagen de COOPEVE.		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
3- ¿Cree que los socios de mayor edad tendrían dificultades para adaptarse a la app?	Se adecua al asociado, tratar que se acomode a la tecnología y así, logra ayudarlo para poder utilizar las tendencias digitales.	Ya todos están enfocados en la tecnología, con la práctica han logrado aprender el uso.
<b>Análisis de interpretación:</b> ambas coinciden en que los adultos mayores pueden integrarse si reciben acompañamiento.		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
4 ¿Qué otras sugerencias tendrían para el diseño de la app?	La pantalla con un estilo de fuente más ajustable con personalización, con formas de ver promociones sin molestar al socio.	Cambiar inversiones a utilidades al enfoque actual.
<b>Análisis de interpretación:</b> una mira la experiencia del usuario, la otra, la funcionalidad. Ambas visiones son necesarias para un diseño equilibrado.		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
5- ¿Qué tan frecuente los socios preguntan por sus estados de cuenta o certificados?	Siempre, es lo principal que preguntan antes de cualquier otra consulta.	Diariamente.
<b>Análisis de interpretación:</b> existe coincidencia total, este servicio es prioritario y debe estar en la app.		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
6- ¿Qué tipo de atención valoran más los socios?	Valoran el tiempo y la atención, la empatía y resuelva su necesidad.	Los créditos, que el personal logre resolver sus problemas o necesidades.
<b>Análisis de interpretación:</b> una aporta la visión humana, la otra, la financiera. En conjunto, muestran que los socios esperan tanto un buen trato como soluciones concretas.		

PREGUNTA	RESPUESTA 1/ GERENTE	RESPUESTA 2/ OFICIAL
7- ¿Considera que la implementación de esta propuesta pueda mejorar la fidelización del socio?	Sí, todo lo que conlleve a la mejora y a la ayuda permite que el socio sea más fiel.	Sí, todas las mejoras enfocan a la fidelización al socio.
<b>Análisis de interpretación:</b> aquí no hay diferencias, las dos refuerzan la idea de que la propuesta digital fortalecería la lealtad de los socios.		

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

### Observación

Evaluación directa en la sucursal, de los procesos actuales y puntos críticos de atención que la app podría resolver.

### **4.6.3 Estrategias**

- Campaña digital en redes sociales, dirigida a jóvenes.
- Promoción en sucursales con material publicitario.
- Alianzas estratégicas con universidades y empresas.
- Participación en ferias cooperativas y eventos de inclusión financiera.
- Publicidad en medios locales (radio, TV, prensa).
- Creación de tutoriales y webinars para usuarios nuevos.

### **4.6.4 Diseño de la propuesta**

Interfaz minimalista y accesible con colores corporativos. Ficha técnica:

Nombre: Coopeve Contigo

Plataforma: Android e iOS

Funcionalidades: gestión de cuentas, pagos, transferencias, simuladores, ahorro programado, asistente virtual, etc. Formato promocional:

Folletos informativos.

Videos demostrativos.

Publicaciones en redes sociales con enfoque visual.

#### **4.7 Mecanismos para la implantación de la propuesta**

Fase 1. Desarrollo y pruebas internas.

Fase 2. Capacitación del personal en el uso de la app.

Fase 3. Lanzamiento piloto con socios seleccionados.

Fase 4. Lanzamiento oficial con eventos promocionales.

Fase 5. Soporte y retroalimentación continua.

#### **4.8 Costos o presupuestos / beneficios de la propuesta**

*Tabla 7. COOPEVE, R.L Presupuestos*

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Desarrollo de la app (Android & iOS)	1	B/.15,000	\$15,000
Capacitación al personal	5	\$200	\$1,000
Publicidad digital (campaña 3 meses)	1	\$2,000	\$2,000

Material impreso (folletos, banners)	500	\$2	\$1,000
Equipos tecnológicos (tabletas)	10	\$300	\$3,000
Evento de lanzamiento	1	\$1,500	\$1,500
Total estimado			\$23,500

Fuente: elaborado por Mendoza, A. (2025)

Además, se considera como materiales adicionales los siguientes:

Servidores *Cloud*: B/.2,000

Licencias de *software*: \$1,500

Kit promocional (camisetas, accesorios): \$1,000

### **Beneficios esperados:**

Reducción de la morosidad en un 20%.

Aumento del 30% en el uso de servicios digitales.

Incremento de nuevos socios en zonas rurales.

Mejora de la imagen institucional.

Disminución de costos operativos por atención presencial.

## Conclusión

A continuación se presenta las siguientes conclusiones:

- La implementación de la aplicación "Coopeve Contigo" representa una respuesta efectiva a la necesidad de modernización de los servicios de la cooperativa, permitiendo optimizar los procesos de atención y gestión financiera.
- La propuesta no solo fortalecerá la relación con los socios actuales, sino que atraerá a nuevos usuarios, especialmente a jóvenes y personas en zonas de difícil acceso. Además, contribuirá significativamente a la reducción de la morosidad y a la eficiencia operativa.

## **Recomendaciones**

### **Para la universidad**

Fomentar la participación de estudiantes en proyectos tecnológicos aplicados a la realidad social y económica.

Incentivar la investigación en áreas de transformación digital e inclusión financiera.

Establecer alianzas estratégicas con cooperativas para prácticas profesionales y proyectos de innovación.

### **Para la empresa (Coopeve, R.L.)**

Implementar la aplicación en fases controladas para garantizar su éxito.

Establecer un plan de capacitación continua para el personal.

Mantener un canal de retroalimentación constante con los socios para mejorar las funcionalidades de la app.

Promover campañas de sensibilización sobre la importancia de la digitalización para los adultos mayores.

Evaluar periódicamente el impacto de la app en la reducción de la morosidad y en la satisfacción del socio.

## Bibliografía

COOPEVE, R.L. (2025). Obtenido de <http://www.coopeve.com/index.php/2014-05-15-20-00-36/historia>

COOPEVE, R.L. (2025). *COOPEVE*. Obtenido de:

<https://www.coopeve.com/>

COOPEVE, R.L. (2025). *Préstamos*. Obtenido de:

<http://www.coopeve.com/index.php/2014-05-19-21-18-18/prestamos>

COOPEVE, R.L. (2025). *Reglamento interno*. David. Obtenido de:

<https://www.coopeve.com/>

COOPEVE, R.L. (2025). *Estructura organizativa*. Obtenido de:

<http://www.coopeve.com/>

COOPEVE, R.L. (2025). *Sucursales*. David. Obtenido de:

<http://www.coopeve.com/index.php/sucursales/david>

Patiño, M. (2022). *Estrategia financiera como alternativa para reactivación económica de COOPEVE, R.L. Provincia de Chiriquí*. David.

Rodríguez, K. (2016). *Práctica Profesional*. David. Recuperado de:

<http://www.coopeve.com>

Suira, J. (2019). *Cooperativa de Servicios Múltiples San Antonio, R.L. Sucursal de Bugaba*. David. Biblioteca Dimas Lidio Pitty, de la Universidad Latina de Panamá.

Universidad Latina de Panamá. (2022). *Manual de práctica profesional en nivel de grado*. David. Recuperado de [www.ulatina.edu.pa](http://www.ulatina.edu.pa)

## **ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **Universidad Latina de Panamá**

#### **Sede de David**

#### **ENTREVISTA**

**Objetivo:** Recopilar información relacionada con COOPEVE, R.L. para conocer la viabilidad de la implementación de una mejor app.

**Instrucciones:** Le agradecemos responder objetivamente las preguntas que se detallan en el documento, con el fin de utilizar la información en el desarrollo de la práctica profesional.

#### **Esta información es de uso académico**

**Entrevistado:** licda. Leslie Acosta, licda. Leibys Pittí

**Entrevistador:** Alex Brandon Mendoza Miranda

**Fecha:** 11/08/25

**Lugar:** David, Chiriquí

1. ¿Cómo describiría la experiencia actual de los socios al realizar trámites en la sucursal?
2. ¿Qué beneficios ve en ofrecer una plataforma digital como “Coopeve Contigo”?
3. ¿Cree que los socios de mayor edad tendrían dificultades para adaptarse a la app?

4. ¿Qué otras sugerencias tendrían para el diseño de la app?
5. ¿Qué tan frecuente los socios preguntan por sus estados de cuenta o certificados?
6. ¿Qué tipo de atención valoran más los socios?
7. ¿Considera que la implementación de esta propuesta pueda mejorar la fidelización del socio?

## Anexo 2



Foto grupal con el equipo de COOPEVE. R.L. en el Día de la etnia negra.