

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**FRUIT OF THE LOOM INC**

**SUSTENTADO POR:**

**JOSUE ALEJANDRO MIDENCE ERAZO**

**#21711308**

**PREVIA A LA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A**

**FEBRERO, 2022**

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>IV</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>V</b>
<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>VI</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>VII</b>
<b>1. CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
<b>1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Reseña Histórica.....	2
1.2.2 Misión.....	3
1.2.3 Visión .....	3
1.2.4. Valores.....	3
1.2.5 Organigrama .....	3
<b>2. CAPÍTULO II.....</b>	<b>4</b>
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA.....	4
2.1.1 Registro de Operaciones Contables en Sistema SISC.....	4
2.1.2 Registro de Afiliados en Plataforma SISC .....	7
2.1.3. Elaboración de planilla para empleados .....	9
2.1.4 Registro de aportaciones de socios.....	11
<b>3. CAPÍTULO III .....</b>	<b>12</b>
3.1 Propuesta de mejora implementada.....	12

3.1.1	Implementación de chatbot automático para la atención de los afiliados en la Cooperativa AhorraMás .....	12
3.2	Propuesta de mejora.....	18
3.2.1	Campaña para promocionar los productos financieros ofrecidos por Cooperativa Ahorrás .....	18
<b>4.</b>	<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>26</b>
4.1	Conclusiones .....	26
4.2	Recomendaciones .....	27
4.2.1	Recomendaciones para la empresa .....	27
4.2.2	Recomendaciones para la institución .....	27
4.2.2	Recomendaciones para los estudiantes.....	28
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>29</b>
	<b>Glosario .....</b>	<b>31</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>32</b>

### Índice de ilustraciones

<b>Ilustración 1. Organigrama de Fruit of the Loom.....</b>	<b>3</b>
<b>Ilustración 2. Software SISC .....</b>	<b>6</b>
<b>Ilustración 3. Registro de afiliados en SISC.....</b>	<b>9</b>
<b>Ilustración 4. Registro de planilla en SISC .....</b>	<b>10</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1. Análisis de costos de la propuesta implementada.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 2. Análisis de costos propuesta II .....</b>	<b>24</b>

### Índice de gráficos

<b>Gráfico 1. Diagrama de flujo de afiliaciones.....</b>	<b>8</b>
<b>Gráfico 2. Utilidad del Chatbot.....</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 3. Nivel de satisfacción de usuarios.....</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 4. Proyección de afiliados.....</b>	<b>25</b>

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de forma muy especial y con todo el amor del mundo a mis padres Marco Tulio Midence Alcántara y María Magdalena Erazo Zúniga por el esfuerzo dedicado en mi formación profesional. Este logro también es de ellos ya que sin su apoyo incondicional no hubiera alcanzado mis metas. Además, sus principios y valores me han sido útiles a lo largo de mi vida y estoy muy contento por tenerlos a mi lado.

Los quiero mucho.

## **Agradecimiento**

Gracias primeramente a Dios por la gran bendición de haberme otorgado la oportunidad de finalizar mis estudios superiores. Con la ayuda de Dios todo es posible, y fue él mi guía para llegar donde estoy ahora. La perseverancia es uno de los valores en los que más creo y sin ella no hubiese llegado hasta este punto.

En segundo lugar, agradezco a mis padres por su esfuerzo dedicado a lo largo de estos 4 años y medio, darme la gran oportunidad de realizar mis estudios superiores y lograr finalizarlos.

Agradezco infinitamente a los catedráticos de UNITEC con quienes tuve la oportunidad de recibir clases e impartieron parte de sus conocimientos hacia mi persona. Mi agradecimiento especial para la Lic. Miriam Palacios, Lic. Abel Guevara y la Lic. Ingrid Vásquez por su dedicación a la docencia y su gran trabajo como profesionales.

Agradecer a la familia de Fruit of The Loom y la Cooperativa Ahorramas por abrirme las puertas y darme la oportunidad de desarrollar mi práctica profesional en una de las empresas más prestigiosas en su sector. La experiencia y el nuevo aprendizaje adquirido es muy valioso para mi persona.

## Resumen Ejecutivo

La Cooperativa Ahorrrmas se constituyó inicialmente como un club de ahorro por los ejecutivos de la Compañía Fruit of The Loom en el año 2009. Su actividad principal es el ahorro y crédito, la satisfacción de las necesidades comunes de sus afiliados y de responsabilidad social con su comunidad, brindar productos financieros y otros servicios relacionados en base a la Ley de carácter solidario. Desde enero de 2021, la cooperativa aprueba el instrumento administrativo que norma la gestión y uso de las firmas autorizadas para la gestión de sus operaciones.

La primera etapa de las actividades desarrolladas durante la práctica profesional se llevó a cabo en el departamento contable de la cooperativa, en donde se desarrollaron actividades como el registro contable de las operaciones, pago de planilla a empleados de la cooperativa y el registro de nuevos afiliados. En esta etapa se logró conocer el funcionamiento general del área y cómo se maneja la cartera de clientes de la cooperativa.

En la segunda etapa de la práctica profesional, se desarrollaron actividades orientadas al servicio al cliente como ser el registro de las aportaciones y la aplicación de un chatbot automatizado para atender las quejas, inquietudes y sugerencias de cada uno de los socios de la cooperativa.

En la tercera etapa, se realizó la propuesta de una campaña publicitaria al interior de la empresa Fruit of The Loom para incentivar a los colaboradores en el hábito del ahorro y también adquirir préstamos para distintos propósitos. La campaña tuvo un impacto positivo entre los colaboradores de la cooperativa y se tomará en cuenta para conseguir nuevos socios.

Por último, se realizaron una serie de recomendaciones y sugerencias para la cooperativa y sus colaboradores con respecto al servicio al cliente brindado, productos financieros ofrecidos y cómo mejorar la gestión de la cartera de clientes.

La cooperativa ahora cuenta con un servicio al cliente automatizado para atender las solicitudes más frecuentes y así los colaboradores puedan enfocarse en brindar un servicio más eficiente en base a la retroalimentación de los socios.

## Introducción

El documento que a continuación se presenta contiene una división de 4 capítulos en los cuales se destaca la información general de la empresa como ser su reseña histórica, misión, visión y organigrama. Dicha información será de utilidad para brindar un contexto claro con respecto a la ejecución de la Práctica Profesional efectuada en la empresa Fruit of the Loom Inc. Además, se analizarán cada uno de los resultados obtenidos en las actividades realizadas en Fruit of the Loom con el propósito de aplicar el conocimiento obtenido en un contexto profesional y aportar valor al departamento de contabilidad. Por último, se brindarán una serie de recomendaciones o propuestas, que serán de utilidad en el departamento de contabilidad para mejorar la gestión de sus actividades, registros y cierres.

En el capítulo 1 se presenta la información general relacionada con la empresa Fruit of The Loom. En este apartado se pretende dar a conocer la empresa y sus principales actividades productivas.

En el capítulo 2, se exponen cada una de las actividades realizadas como asistente contable y de afiliaciones, apartado muy importante para conocer cada una de las funciones del puesto de trabajo.

En el capítulo 3, se presentan las propuestas de mejora recomendadas según las necesidades identificadas durante el ejercicio de la práctica profesional.

Por último, en el capítulo 4 se dan a conocer las conclusiones a partir de los resultados obtenidos durante el período de práctica profesional. Además, se brindan una serie de recomendaciones tanto para la institución como para la empresa.

Es importante destacar que la práctica profesional se llevó a cabo en la cooperativa interna de la empresa Fruit of the Loom llamada AhorraMás donde se ejerció el puesto de asistente contable y de afiliaciones.

El sector cooperativista en Honduras es altamente dinámico y competitivo a nivel bancario y de seguros. Una serie de cooperativas tienen más de medio siglo en el mercado y les permitió consolidarse para subir de nivel en el sistema financiero. (COOP, 2015)



# 1. CAPÍTULO I

## 1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

En este primer capítulo se detallan los objetivos por lograr en el transcurso de la práctica profesional, los cuales servirán como guía para la elaboración de las propuestas y los datos generales de la empresa Fruit of the Loom Inc, donde se realizará una descripción del perfil, misión, visión, valores y el organigrama de Fruit of the Loom Inc.

### 1.1.1 Objetivo General

Apoyar al departamento de contabilidad con la información complementaria para el registro óptimo de las operaciones de la empresa, cumpliendo con la ejecución del trabajo en el tiempo establecido y a las políticas definidas por AhorraMás.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el manejo de la información contable tanto como cuentas por cobrar y cada una de las transacciones del libro diario.
- Registrar los nuevos clientes interesados en los productos financieros de AhorraMás de acuerdo al procedimiento de afiliaciones.
- Presentar nuevas ideas o alternativas de utilidad para mejorar la gestión de la información contable en el departamento.

## **1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.2.1 Reseña Histórica**

Fruit of the Loom nació en 1851 cuando los hermanos Benjamin y Robert Knight compraron su primer molino y comenzaron a producir telas y tejidos de algodón en Warwick, Rhode Island. Fruit of the Loom® fue registrada como marca oficial en 1871, convirtiéndola en una de las marcas más históricas del mundo. (FRUIT, 2021)

Hoy en día, Fruit of the Loom es una marca global, que ofrece camisetas de colores, lana, ropa interior y prendas de vestir a consumidores de todas las edades. La empresa se mantiene cercana a sus raíces y cerca de su herencia y se enorgullece de ofrecer calidad, valor y estilo auténticos. Se caracterizan por ser apasionados e impulsados; dedicados a enriquecer la vida de sus clientes a través de la comodidad, el rendimiento y la diversión. (FRUIT, 2021)

Fruit of the Loom es parte del Grupo Berkshire Hathaway. Formar parte de la organización de Berkshire proporciona seguridad financiera y una base sólida sobre la que podemos construir el futuro. (FOTLINC, 2021)

Es una empresa global líder especializada en el diseño, fabricación y comercialización de productos que aportan comodidad, rendimiento y diversión a los momentos cotidianos. Estamos respaldados por marcas icónicas que han estado enriqueciendo vidas durante más de un siglo. Fruit of the Loom, Inc. es una subsidiaria independiente de propiedad total de Berkshire Hathaway, Inc. (FOTLINC, 2021)

Fruit of the Loom está bien establecida en Europa desde hace más de 30 años. Su distribución cubre más de 30 países europeos, y son una de las principales marcas de impresión del continente. La sede europea y su gran centro de distribución están en Kaiserslautern, Alemania. A lo largo de los años, Fruit of the Loom ha construido una sólida red de mayoristas y socios comerciales en toda Europa para asegurar que nuestros clientes continúen recibiendo los excelentes niveles de servicio que esperan. (FRUIT, 2021)

### 1.2.2 Misión

Satisfacer las expectativas de nuestros clientes y usuarios de calidad, costo y entrega; garantizando el bienestar y seguridad de nuestros empleados.(FOTLINC, 2021)

### 1.2.3 Visión

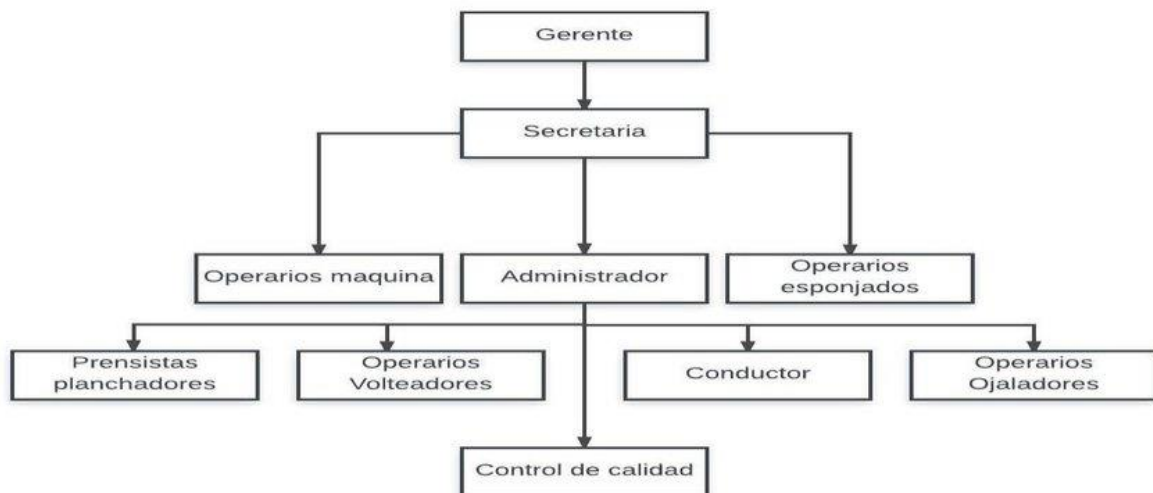
Ser una compañía líder en la elaboración de prendas de vestir de marcas mundialmente reconocidas comprometidos con el mejoramiento continuo.(FOTLINC, 2021)

### 1.2.4. Valores

- Respeto por las personas
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Voluntad
- Pasión
- Ciudadanía

### 1.2.5 Organigrama

*Ilustración 1. Organigrama de Fruit of the Loom*



Fuente: (Fruit of the Loom, 2021)

## **2. CAPÍTULO II**

### **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA**

En este capítulo, se detallan cada una de las tareas realizadas dentro de la empresa durante el período de práctica profesional. Las actividades realizadas se llevaron a cabo en el área de contabilidad de la cooperativa perteneciente a la empresa Fruit of the Loom, se ejecutaron diferentes actividades como registros contables de gastos administrativos, cálculo de planilla a empleados, gestión de depósitos, afiliación del personal que trabaja en la empresa y gestión de solicitudes de retiro.

En el departamento de contabilidad se involucra toda la gestión de los costos, gastos e ingresos de la cooperativa. La información que aporta el departamento de contabilidad es muy valiosa, no sólo para conocer y cuantificar la situación del negocio sino también para definir estrategias y tomar decisiones. Pero además de la utilidad práctica es una obligación legal. Todas las empresas deben regirse por normas nacionales e internacionales que delimitan cómo y de qué manera se debe llevar la contabilidad.

#### **2.1.1 Registro de Operaciones Contables en Sistema SISC**

Los registros contables, también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa. (Meza, 2018)

En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo. Allí intervienen dos cuentas, por un lado, el egreso que cuando aumenta se registra por el 'Debe', y por otro lado el activo que cuando disminuye se registra por el 'Haber'. (Meza, 2018)

Para la cooperativa es importante llevar un registro detallado de los movimientos financieros que se realizan dentro de la empresa, debido a que de allí se analiza la situación financiera y económica para tomar decisiones importantes dentro de la misma.

## **Tipos de Libros Contables**

Según el Código de Comercio de Honduras en su artículo 430 establece lo siguiente:

- El comerciante estará obligado a llevar cuenta y razón de todas sus operaciones y tendrá una contabilidad mercantil debidamente organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble.
- Todo comerciante deberá llevar, al efecto, un Libro de Inventarios y Balances, un Libro Diario, y un Libro Mayor y los demás que sean necesarios para exigencias objetivas o de leyes especiales.

## **Registro de Operaciones en Cooperativa AhorraMás**

El proceso para llevar la contabilidad de una empresa consiste, a grandes rasgos, en estos 4 pasos:

1. Recopilar la documentación contable, tanto la que se refiere a los ingresos, gastos y demás operaciones, como la que refleja sus cobros y pagos.
2. Hacer los asientos contables que correspondan por cada documento.
3. Conciliar los bancos, que también se llama "cuadrar los bancos". Consiste en hacer coincidir exactamente los apuntes que figuran en los extractos que proporcionan las entidades bancarias con los de la cuenta contable del banco en cuestión, de forma que el saldo concuerde en todo momento.
4. Revisar las distintas cuentas y saldos para tener la seguridad de que no hay apuntes duplicados o erróneos. (Mendoza, 2017)

Existen varias opciones para llevar este tipo de registro entre las cuales están: con ayuda de un contador, quien es el experto en temas contable; otra forma de realizarlo es por medio de software especializados en llevar la administración y contabilidad de empresas.

En la cooperativa se utiliza el Software SISC (Sistema de Integración de Servicios Cooperativos) es un Software local utilizado exclusivamente por el sector cooperativo clasificado en diferentes tipos de módulos. En este caso, los registros contables se elaboran en el módulo de clientes.

## Ilustración 2. Software SISC

Cheques para retiros en cuentas de ahorro, aportaciones o depósitos a plazo fijo

Cooperativista:  Fecha:

Cuenta Bancaria:  No. Cheque:

Beneficiario:  No. SISC:

Número Partida:  F&al:  Monto Chk.:

Justificación:

Retirar desde las siguientes cuentas		
Cuenta reo	Tipo de Cuenta	Monto a retirar
Transferencia:		Total Retirado: 0.00

Acreditar a las siguientes cuentas						
Nro. Cuenta	Tipo de cuenta	Mto. Depósito	Mto. Capital	Mto. Interes	Mto. Mora	Mto Otros
Total Acreditado a otras cuentas:						0.00

Fuente: (SISC, 2021)

Todas las operaciones que realiza la Cooperativa AhorraMás son las siguientes:

- Compras y gastos.
- Ventas e ingresos.
- Sueldos y seguridad social.
- Liquidaciones de impuestos.
- Préstamos y otras deudas.
- Inversiones financieras.
- Entregas y recepciones de pagarés, letras de cambio o cualquier otro efecto.
- Todos los movimientos bancarios.
- Todos los movimientos de efectivo

### **2.1.2 Registro de Afiliados en Plataforma SISC**

El objetivo principal de toda cooperativa es satisfacer las expectativas, aspiraciones y necesidades de sus asociados. El aporte que cada uno realiza se ve reflejado en los beneficios a los que todos pueden acceder por igual.

Además de ello, hay una serie de valores característicos como la ayuda mutua, la responsabilidad, la democracia, la igualdad y la equidad en la que se basan las cooperativas. Y por supuesto, sus miembros se destacan por creer en valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. (Comultrasan, 2019)

Personas naturales o jurídicas pueden asociarse a cualquier cooperativa. En el caso de las jurídicas, las cooperativas pueden ser una forma eficaz de cooperación en el intercambio de bienes y servicios, ya que permiten la creación de relaciones, el establecimiento de alianzas estratégicas, situacionales e iterativas e incluso la concesión de franquicias.

El proceso de afiliación a una cooperativa varía según la Cooperativa, sin embargo, en la mayoría de los casos piden diligenciar un formato de vinculación asociados (normalmente es entregado en la oficina), adjuntar fotocopia de la cédula (ampliada al 150%) y efectuar un aporte inicial por el valor que indiquen.

Estar afiliado en la Cooperativa AhorroMás permite acceder sus beneficios, como son las cantidades que los afiliados depositan como obligación estatutaria.

#### **Beneficios**

- Es la cuenta considerada como garantía de los préstamos.
- Se considera para la cantidad de veces a prestar.
- Esta permite acceder a todos los beneficios que la Cooperativa ofrece

#### **Requisitos para ser Afiliados**

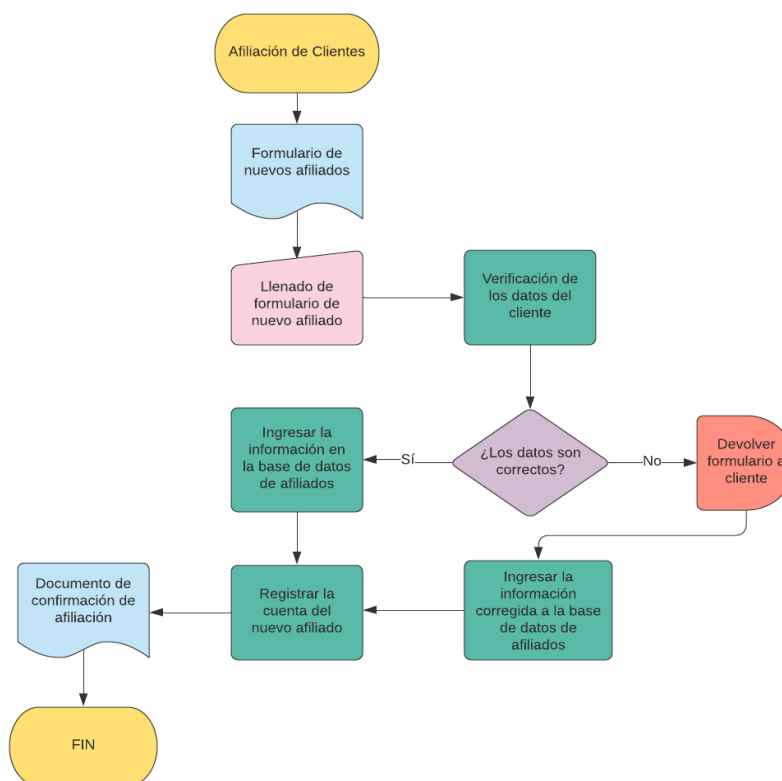
- Presentar solicitud de ingreso por escrito, dirigida a la Junta Directiva, en formato proporcionado por la Cooperativa para tal efecto.
- Fotocopia de la Tarjeta de Identidad.
- Fotocopia de RTN numérico.

- Presentar su declaración de beneficiarios.
- Estar dispuesto a aportar mensualmente, al menos, el mínimo de aportación establecido por la Ley de Cooperativas de Honduras y los Estatutos de Cooperativa AhorraMás.
- Pagar el valor de L 10.00 como ingreso y reingreso a la Cooperativa valor que será no reembolsable.

### Proceso de afiliación en Cooperativa AhorraMás de Fruit of the Loom

Las afiliaciones se producen cuando un nuevo socio o empleado entra a la cooperativa con el propósito de ahorrar y poder tener la oportunidad de adquirir un préstamo a una tasa de interés pasiva. Las cooperativas ofrecen tasas de intereses más flexibles en comparación a los bancos comerciales, en este proceso se colocan los beneficiarios de la cuenta de ahorro en caso de fallecimiento del titular de la cuenta. El afiliado tiene la libertad de elegir quién será el beneficiario y que porcentaje le corresponde.

**Gráfico 1. Diagrama de flujo de afiliaciones**



Fuente: Elaboración propia.



El ingreso de la información de los nuevos afiliados se realiza en el sistema SISC.

### *Ilustración 3. Registro de afiliados en SISC*

The screenshot shows a web-based form for entering cooperativist data. The form is organized into several sections:
 

- Personal Data:** Fields for Name, Calificación, Lugar y Fecha Emis., Fecha Nacimiento, Edad, Años, Lugar Nacimiento, Email, and Otros Ingresos/Poecendencia (0.00).
- Identification:** Fields for Código, Código Ant., DNI/Identidad (0000-0000-00000), Pasaporte, and R.T.N.
- Contact:** Fields for Teléfono, Celular, SMS, Fax, Ingreso, and Retiro.
- Business/Professional Info:** Radio buttons for 'Tiene Negocio Propio' (No/Si), 'Inf. Negocio', 'Cuentas en otras Instituciones' (Si/No), 'Representante' (Inf. Representante), 'Nombre de la Institución', 'Tipo ID' (Tajeta de Identidad), 'Ocupación', and 'Tiene escritura comerciante individual' (No/Si).
- Group and Status:** 'Grupo Solidarios', 'Estado Civil' (Soltero), 'Escolaridad' (Ninguna), 'Vivienda' (Propia), 'Género' (Masculino), and checkboxes for 'Trabaja en Cooperativa', 'Es Cooperativista', 'Es Directivo', 'Recibió Charlas', 'Cancelado por mora', and 'Fallecido'.
- Address:** Fields for País, Depto., Municipio, No Casa, Área, Ciudad, Barrio, Bloque, Avenida, Calle, Zona, Aldea, Reside desde, Tiempo de Reside (Años), Nacionalidad, Caserio, and Dirección.
- Footer:** A navigation bar with icons for 'Anterior', 'Siguiente', 'Buscar', 'Agregar', 'Modificar', 'Aceptar', 'Cancelar', 'Ag. Clas.', 'Cuentas', 'Patronos', 'Profesion', 'Retiro', 'Folios', 'Ayuda', 'Salir', and 'Firmas'. It also includes 'Datos Actualizados (S/N) / Fecha?', 'ES PEPS', 'Familiares Peps', 'Agregó', 'Modificó', and 'Folios' (0).

Fuente: (SISC, 2021)

### **2.1.3. Elaboración de planilla para empleados**

La planilla de pago es el documento en el que se especifican los detalles y aspectos vinculados con el sueldo de la persona. En ella aparece el sueldo bruto, las distintas bonificaciones, los aportes que realiza y las deducciones que experimenta según su tipo de contrato.

La precisión de estos datos facilita la claridad del proceso administrativo respecto a la retribución de los trabajadores de una empresa y evita errores a la hora de abonar el salario de la plantilla. (BIZNEO, 2020)

Los negocios o empresas deben hacer efectivo el pago de sus salarios en compensación al trabajo o servicios realizados por el empleado, el cual puede ser salario por hora, por pieza producida, salario mensual, quincenal o por semana según lo estime conveniente la empresa. (Mejía, 2017).

Las partes de una nómina o planilla son las siguientes:

### 1. Información general

- Razón social de la empresa
- Período que cubre
- Número de orden
- Nombre de los trabajadores
- Valor de la asignación
- Días laborados por cada trabajador

### 2. Información contable

- Salario devengado: Sueldo ordinario, pago de domingos y días festivos, pago de horas extras, recargos nocturnos, comisiones y otros.
- Deducciones: IHSS, RAP, ISR, Cooperativa de Fondo de Empleados y otros que la empresa estime convenientes.

#### *Ilustración 4. Registro de planilla en SISC*

Captura de Partida

Compañía: 5      Número de Partida: 50006681      Fecha: 15 OCT 2021

Justificación: Partida de Deducciones por Planilla de MANUFACUTRA EL PROGRESO \$ del 15/10/2021

Cuenta.	Descripción	Debe	Haber	Docto.	J
103201.0504	Consumo	0.00	1,147.40	50006681	Partida de De
104201.06	PLANILLAS POR COBRAR	2,673.23	0.00	50006681	Partida de De
104204.0504	Consumo	0.00	35.13	50006681	Partida de De
301201.01	APORTACIONES ORDINARIAS \$	0.00	1,490.70	50006681	Partida de De
<b>Suma Debe y Haber:</b>		2,673.23	2,673.23		

Agregó: DLBIN      Modificó:

25 OCT 2021

Fuente: (SISC, 2021)

## 2.1.4 Registro de aportaciones de socios

Las aportaciones de socios pueden realizarse en efectivo, en “especie” o mediante compensación o aportación de créditos. Para contabilizar estas aportaciones en el patrimonio neto es necesario verificar la incorporación de los activos o la condonación de la deuda al patrimonio de la sociedad, la identidad de los aportantes y el porcentaje de participación que poseen en la sociedad. También el importe dinerario o el valor razonable de los activos o de la deuda condonada aportados por cada socio y, finalmente, que el fundamento o razón objetiva de la aportación es el incremento de los fondos propios de la sociedad.

Es la cuenta donde el socio realiza depósitos de dinero, a manera de inversión, a través de aportaciones, que le otorgan el derecho de ser socio activo de la Cooperativa.

El monto total de aportaciones representa su capital y a la vez le permiten capitalizar sus ahorros y recibir beneficios anuales.

Las aportaciones otorgan el derecho de ser socio de la Cooperativa y representan su capital.

### *Ilustración 5. Registro de afiliados*

Clientes - Sistema de Integración de Servicios Cooperativos

Archivo Edit Clientes Inversiones Tablas Especiales Remesas Procesos Parámetros Cumplimiento Tarjeta de Débito

Clientes Cuentas Dolares Impresora Sesion Ayuda Referencias Clave Salir

Módulos

Herramientas

Usuarios: OLBIN JAVIER SANTOS  
 Filial: 5  
 Fecha Actual: 28/10/2021  
 Fecha del Sistema: 16/10/2021

Modulo de Clientes

Registro de afiliados

Cooperativista: 0 Fecha de Ingreso: Estado Actual: Activo

Dirección: Código de cuenta: 0 Código Control: Tipo de cuenta: Ciudades: Fecha de apertura: Cantidad o ahorro mensual: 0.00 Promedio mensual que mantendrá: 0.00 % Interés (si no sigue tabla normal): 0.0000 % Anual: Propósito de la cuenta: Cobro por planilla: Cuenta en dólares Norteamericanos: Frecuencia de Pago: Cobro Aut. Cuota Aport: Cuentas en dólares Norteamericanos

Nombre	Identidad	Fecha Nacimiento	Parentesco	Porcentaje N.F.
1.	0000-0000-000000			0.00
2.	0000-0000-000000			0.00
3.	0000-0000-000000			0.00
4.	0000-0000-000000			0.00
5.	0000-0000-000000			0.00

Cuenta de Uni Ahorros: Numero Libreta: 0

Linea de libreta: 0  
 Página de libreta: 0

Agregar Modificar Llanadas

Estado Actual: Activa Inactiva Cancelada

Saldo: 0.00  
 Pignorado: 0.00  
 Flotante: 0.00  
 Disponible: 0.00

Ultima transacción: Firma: Cable: Ayuda: Impresión: Seguros: Tarjeta: 0

Redes Red Tecnológica S.A. de C.V. Versión 20.03 | Marzo 2021

### **3. CAPÍTULO III**

En el presente capítulo se detallarán las propuestas de mejora realizadas durante el período de práctica profesional ejercida en el departamento de contabilidad de la Cooperativa AhorraMás de Fruit of The Loom, con el objetivo de mejorar a la gestión de las actividades de contabilidad, atención al cliente y promoción de productos financieros.

#### **3.1 Propuesta de mejora implementada**

A continuación, se detallará la propuesta de mejora implementada en el área de mantenimiento.

##### **3.1.1 Implementación de chatbot automático para la atención de los afiliados en la Cooperativa AhorraMás**

###### ***3.1.1.1 Antecedentes***

Una de las responsabilidades más comunes que todo el mundo tiene es el manejo de las finanzas. Este manejo ha cambiado, como consecuencia de los avances tecnológicos en la industria bancaria y cooperativas. Estos avances han sido en parte el resultado de la transición a una producción flexible. Esta producción implica la automatización de los servicios transaccionales (el manejo de cuentas, y el depósito y retiro de dinero, entre otros), lo cual ha tenido consecuencias sociales y económicas. Estas consecuencias incluyen la disminución de nuestras interacciones cara a cara con el personal de las cooperativas. (Ballesteros, 2018)

En la Cooperativa AhorraMás existe un número reducido de colaboradores que realizan múltiples tareas en un mismo puesto de trabajo. Este problema es evidente, ya que resulta difícil para los auxiliares contables tener que realizar sus labores cotidianas relacionadas con su puesto y atender a los afiliados con sus dudas, consultas y quejas con respecto a los productos financieros que han adquirido con la cooperativa.

Tanto la gerencia como los colaboradores desean implementar un sistema de atención al cliente automatizado que le permita a los clientes tener acceso a consultas rápidas y resolver sus dudas y quejas lo más rápido posible.

### ***3.1.1.2 Justificación de la propuesta***

El objetivo principal de la propuesta implementada es aumentar los niveles de satisfacción de los afiliados con respecto al servicio recibido por parte de los colaboradores de la cooperativa, ya que no se cuenta con área especializada de atención al cliente, por lo tanto, es imperativo la implementación de un servicio al cliente automatizado por medio de chatbots en la plataforma de Whatsapp.

Según (Infobip, 2021) la automatización del servicio al cliente está ayudando a las empresas a lograr resultados como una reducción del 30% en los costos del servicio al cliente, un aumento del 39% en la satisfacción del cliente y hasta 14 veces más ventas.

A pesar de todo este progreso, la mayoría de las operaciones de servicio al cliente están estancadas en el pasado, basadas en un modelo de centro de llamadas tradicional. El resultado son largas filas de servicio, poca visibilidad de los historiales de conversaciones y esas interminables preguntas de seguridad.

La automatización mejora drásticamente la eficiencia operativa y reduce los costos de servicio.

El servicio humano, por ejemplo, es comparativamente más caro que otros canales. Por lo tanto, si se une a un chatbot, puede ahorrar en preguntas frecuentes y dudas simples y liberar a su equipo de especialistas para una asistencia más compleja.

### ***3.1.1.3 Descripción de la propuesta***

El servicio de atención al cliente y el soporte automatizados están en aumento, y por una buena razón: todas las empresas buscan formas de escalar sus operaciones al tiempo que brindan la experiencia que sus usuarios esperan de ellas.

El servicio al cliente automatizado se refiere a cualquier tipo de servicio que utiliza herramientas para automatizar flujos de trabajo o tareas, en este caso la Cooperativa AhorraMás tendrá una alternativa poco costosa para atender las inquietudes, consultas más básicas de sus afiliados

El uso de sistemas de inteligencia artificial que den solución vía Whatsapp u otras redes sociales como Facebook o Instagram, así como la propia web corporativa a las preguntas o las necesidades más sencillas de los usuarios, es una gran ventaja para las compañías que las emplean en una gran variedad de ámbitos de trabajo.

Los chatbots, son una forma popular de automatización del servicio al cliente. Utilizan reglas predefinidas o inteligencia artificial (IA) para ayudar a los consumidores a realizar tareas y resolver problemas rápidamente. Por ejemplo: consultar horario de apertura y cierre de la cooperativa y saldos tanto de cuentas de ahorro como préstamos. (Infobip, 2021)

### **Chatbot para Whatsapp**

Un Bot de WhatsApp es un programa de chatbot o software que se puede utilizar específicamente en la popular aplicación de mensajería encriptada WhatsApp. Un Bot de WhatsApp te introduce en el mundo del marketing conversacional y te ayuda a administrar los problemas de tus clientes. (ChatCompose, 2020)

Puede también darle a los afiliados asistencia en una plataforma privada y responder a sus preguntas de inmediato. Esto ayuda a interactuar con todos los afiliados de forma más eficiente respondiendo preguntas o consultas en tiempo real, lo que ayuda a mejorar la experiencia del cliente ahorrando una gran cantidad de tiempo valioso.

Cuando se crea un propio bot de WhatsApp, el servicio al cliente mejora notablemente. También se puede personalizar el guión que usa el bot de WhatsApp para que se logre personalizar la experiencia para todos los clientes. El cifrado de WhatsApp también hace que sea una forma fácil y segura para comunicarse con ellos en tiempo real.

En el contexto de la Cooperativa AhorraMás de Fruit of the Loom, la adquisición de un chatbot en la plataforma de Whatsapp será de utilidad al momento de atender las dudas más recurrentes de los afiliados en la cooperativa relacionadas con los siguientes temas:

- Información general sobre la creación de una cuenta de ahorro
- Consulta de saldos en cuentas de ahorro
- Notificaciones sobre las fechas de pago

- Información sobre los horarios de atención
- Consultas relacionadas a los productos financieros que la cooperativa ofrece

Para la implementación del chatbot de servicio al cliente para la Cooperativa AhorraMás se necesitan los siguientes recursos:

- Smartphone con línea fija o plan pospago
- Aplicación de Whatsapp Business
- Membresía de AsisteClick (Plataforma de gestión de chatbot)

En resumen, los chatbots en whatsapp mejorará la experiencia de los afiliados y también reducirá la carga laboral de los auxiliares enfocando sus esfuerzos en las labores correspondientes a su puesto de trabajo.

El chatbot tendrá las siguientes características:

- Los chatbot funcionan 24/7. Los afiliados no tendrán que preocuparse por los horarios de atención.
- Permiten una atención rápida y oportuna. Los afiliados tendrán respuestas rápidas y oportunas.
- Los bots hacen el trabajo repetitivo como captura de datos y consultas frecuentes de cada uno de los afiliados

**Tabla 1. Análisis de costos de la propuesta implementada**

Concepto	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Importe	Conversión a Lempiras
Línea de Claro (Plan básico)	Pago mensual (membresía)	1	\$ 14.00	\$ 14.00	L. 337.61
Chatbot AsisteClick	Pago mensual (membresía)	1	\$ 21.00	\$ 21.00	L. 506.42
Oficial de servicio al cliente	Pago mensual (membresía)	1	\$ 415.00	\$ 415.00	L. 10,007.77
Whatsapp Business	Descarga digital	1	\$ -	\$ -	L. -
<b>Costo Total</b>				<b>\$ 35.00</b>	<b>L. 10,851.80</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tasa de cambio: L.24.1151 (BCH, 2021)

### Ilustración 6. Chatbot de Whatsapp



Fuente: Elaboración propia

#### 3.1.1.4 Impacto de la propuesta

La propuesta del chatbot para Whatsapp fue bien recibida por el departamento de contabilidad, facilitando más la labor de los colaboradores en sus puestos de trabajo, debido a que no se pierde tiempo contestando a las consultas más repetitivas y frecuentes de los afiliados.

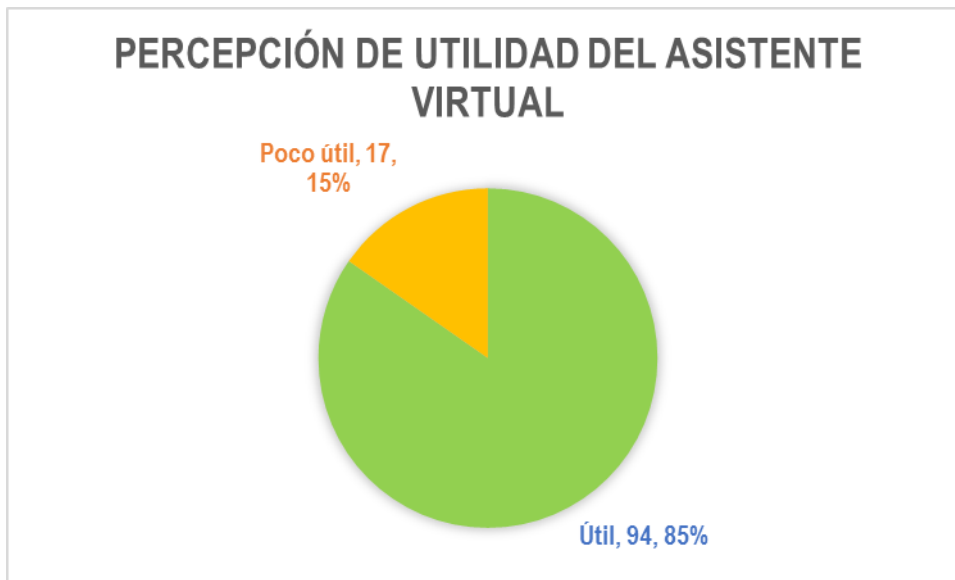
Uno de los beneficios clave de la automatización es que le permite brindar un servicio al cliente 24 horas al día, 7 días a la semana, independientemente de la ubicación, las circunstancias o la zona horaria del usuario. Además, esto permite que los colaboradores no tengan que atender a los afiliados fuera del horario laboral.



En relación al recibimiento de la propuesta implementada por parte de los afiliados se realizó una pequeña encuesta a un grupo mediano de usuarios para conocer su nivel de satisfacción y percepción de calidad con respecto al servicio recibido.

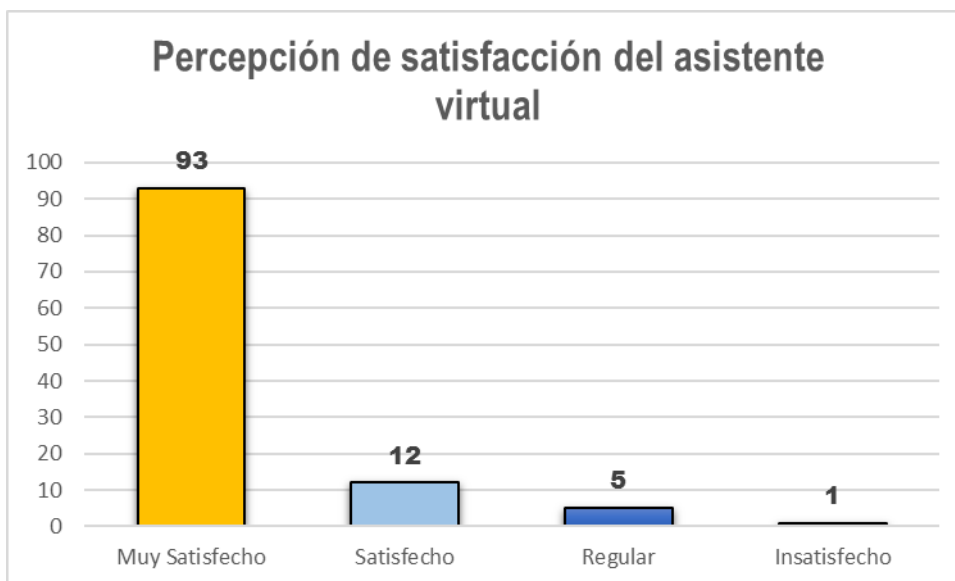
Se obtuvieron los siguientes resultados:

**Gráfico 2. Utilidad del Chatbot**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 3. Nivel de satisfacción de usuarios**



Fuente: Elaboración propia.

## **3.2 Propuesta de mejora**

### **3.2.1 Campaña para promocionar los productos financieros ofrecidos por Cooperativa Ahorrás**

#### *3.2.1.1 Antecedentes*

En la actualidad el marketing se ha convertido en el pilar fundamental del éxito de una empresa, lo que ha permitido identificar las necesidades de los clientes y satisfacerlas, el objetivo de marketing es conocer y entender al consumidor que los productos y servicios se ajusten a las necesidades del usuario. Por eso se debe instituir estrategias que permitan cumplir la satisfacción del cliente en la adquisición de un producto o servicio.

Existen empresas privadas y públicas que han obtenido éxitos durante su trayecto de vida, mediante establecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, principios y valores institucionales de mejoramiento continuo, no obstante, excluyen implantar estrategias apropiadas para que la misma sea triunfadora en los desafíos que se presenten en el entorno.

Es eminente que toda empresa debe tener claro que los clientes son la razón de la existencia de una organización, y que los obliga a tener mayores retos y responsabilidad con los usuarios, no se trata solo de prestar los servicios y entregar los productos, hay que satisfacer las necesidades elementales, cuyo objetivo principal es captar nuevos socios. (Betancourt, 2018)

En las cooperativas de ahorro son atracciones de clientes que fundamenta la organización a los nuevos recursos monetarios que los socios o clientes según el caso depositan en la institución sea mediante cuenta de Ahorro, depósito a plazo fijo, o cualquier otro producto de ahorro que se ofrezcan, “las captaciones permiten abrir la cultura del ahorro con novedosos productos de captaciones dirigidos tanto a los socios activos como a sus familias

Las campañas de promoción y publicidad en la cooperativa AhorraMás es deficiente, no realizan estudios para conocer las necesidades de los actuales y futuros clientes, siendo una desventaja competitiva, sino se diseña un plan estratégico que puedan conocer las necesidades de los clientes

### ***3.2.1.2 Justificación de la propuesta***

Las Cooperativa de Ahorro y Crédito deben tener un plan de marketing estratégico, con publicidad acorde al mercado en la ciudad o al entorno, que facilite la captación de nuevos clientes, ya que mediante la publicidad llegarían de forma correcta con mensaje directo al potencial mercado, de acuerdo a las exigencias del mercado analizando siempre la situación del mismo, las ofertas de la competencia, rivales, proveedores etc.

No siempre los usuarios son la prioridad, manifiestan no ser bien atendidos, razón por la cual se estarían retirando de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, además de que están perdiendo la credibilidad y confianza en las Cooperativa de Ahorro, porque los trámites son demorados, faltando a las ofertas de crédito, lo socios no han sido bien atendidos, que siempre en ventanillas hace falta personal, y que su créditos no han sido realizados con agilidad, la atención al usuario se debe basar en la voluntad de la persona que está sirviendo ya que el cliente es lo primero en toda institución, además se necesita capacitar a los empleados.

Los afiliados en la Cooperativa AhorraMás desconocen de los productos y servicios financieros ofrecidos por la institución financiera, una campaña de promoción a lo interno de Fruit of the Loom potenciaría el interés de los colaboradores en adquirir un préstamo o cuenta de ahorro.

### ***3.2.1.3 Descripción de la propuesta***

La Cooperativa AhorraMás es una entidad financiera interna de Fruit of the Loom creada con el propósito de brindar ayuda a sus colaboradores mediante diversos productos y servicios financieros. La cooperativa tiene un total de 228 afiliados de un total de 3,000 empleados de Fruit of The Loom, una de las metas de la cooperativa es captar un mayor número de afiliados para potenciar los diversos productos financieros que ofrece y por supuesto aumentar la capacidad de la cooperativa.

La comunicación girará como tal entorno a las personas con edades comprendidas entre los 21 y 50 años de edad que ganan mínimo un salario mínimo legal vigente, entre el perfil que se quiere abordar están los colaboradores de Fruit of the Loom que necesitan facilidades de crédito para cubrir sus necesidades de capital.

Los productos ofrecidos por la Cooperativa AhorraMás son los siguientes:

- Cuentas de ahorro

La cuenta de ahorro es un depósito de dinero a la vista con disponibilidad inmediata. Se caracteriza por estar instrumentalizado en una libreta en la que se recogen todas las operaciones que se realizan. (Cabia, 2017)

- Préstamos de vivienda

Es un producto financiero mediante el que una entidad financiera presta dinero en base a una garantía real, que es un inmueble (vivienda, plaza garaje, trastero, local, solar, etc.).

- Préstamos para consumo

Un préstamo al consumo es un tipo de operación económica dirigida a promover la financiación de una gran variedad de bienes por parte de los individuos.

- Préstamos para gastos médicos

Un préstamo médico es un tipo de financiamiento diseñado para que la gente costee sus facturas y gastos médicos. Muchos préstamos personales pueden usarse o personalizarse para gastos médicos, como tratamientos, procedimientos, recetas y cirugías.

- Préstamos para artículos personales

Es el contrato mediante el cual, una entidad financiera (prestamista) anticipa una cantidad de dinero a otra (prestatario), con la obligación de devolver dicho anticipo, así como los intereses previamente pactados y los posibles gastos en los que incurra dicha operación.

### **Mensaje de la campaña publicitaria**

Lo que se quiere comunicar como tal son las bondades que tiene el afiliarse a una cooperativa, se debe hacer mucho énfasis en el ahorro, en la ventaja que tiene despotizar el dinero en una empresa como esta debido a que no se cobra ningún tipo de valor por mantener el dinero resguardado allí.

Se hará la promoción como un ahorro con propósito para alcanzar alguna meta y de seguridad en el caso de no tener empleo en un futuro o sufrir algún tipo de problema personal que amerite el uso del recurso, obviamente también se comunicarán los servicios ofrecidos que permiten el funcionamiento de cooperativa que son los préstamos y las facilidades para acceder a ellos una vez se sea socio

- **Canal de comunicación**

Se estima que los mensajes que se transmitan siempre sean claros y concisos por medio de publicidades que además haga sentir identificadas a las personas miembros de la cooperativa o los potenciales nuevos socios con sus necesidades, objetivos, metas o estilo de vida ideal. Básicamente se piensan usar dos formatos: piezas graficas que irán montadas en afiches y volantes que se entregarán de manera presencial por influenciadores o miembros de la cooperativa en los eventos que se realicen

Los mensajes como tal tendrán tres puntos esenciales:

- Un componente cognitivo: donde se le da la información a la persona sobre la cooperativa, tasas de los créditos, aporte mínimo, ventajas y beneficios.
- Un componente afectivo: donde se le muestra a la persona la importancia para su vida de estar afiliado a la cooperativa, por ejemplo hacerle caer en cuenta que si quiere enviar a su hijo al colegio allá puede hacer un ahorro para que cuando sea el momento tenga una gran cantidad de dinero a su disposición.
- Un componente comportamental: para poder cerrar la afiliación se busca plasmar en la pieza grafica o de video un beneficio por la acción, un regalo por finiquitar el proceso, dar un esfero, una agenda, etc. con la imagen de Cooperativa AhorraMás

*Ilustración 7. Afiche de préstamo para vivienda*



**TASAS DE INTERÉS ACCESIBLES**

**¡SOLICITA TU PRÉSTAMO DE VIVIENDA YA!**



Contacto: 8754 - 1055

Ilustración 8. Afiche de préstamo para compra de carro



**¿Necesitas un carro?**

Contamos con préstamos adecuados a tu presupuesto y con tasas interés accesibles para que puedas comprar el carro que tanto sueñas

**¡SOLICITALO YA!**

Los requisitos para adquirir este préstamo son mínimos:

- Ser afiliado asalariado
- Tarjeta de identidad
- Cuenta de ahorro
- Copia de RTN

**Horario:**  
8:00 am a 4:00 pm

**CONTACTO: 8554 - 1055**

*Ilustración 9. Diseño de nuevo logo para Cooperativa AhorraMás*



*Tabla 2. Análisis de costos propuesta II*

Concepto	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Importe
Diseño de Flyers (Afiches)	Pago único	25	L. 150.00	L. 3,750.00
Diseño de logo	Pago único	1	L. 800.00	L. 800.00
Contratación de Agencia	Pago único	1	L. 8,500.00	L. 8,500.00
<b>Costo Total</b>				<b>L. 13,050.00</b>

Fuente: Elaboración propia.



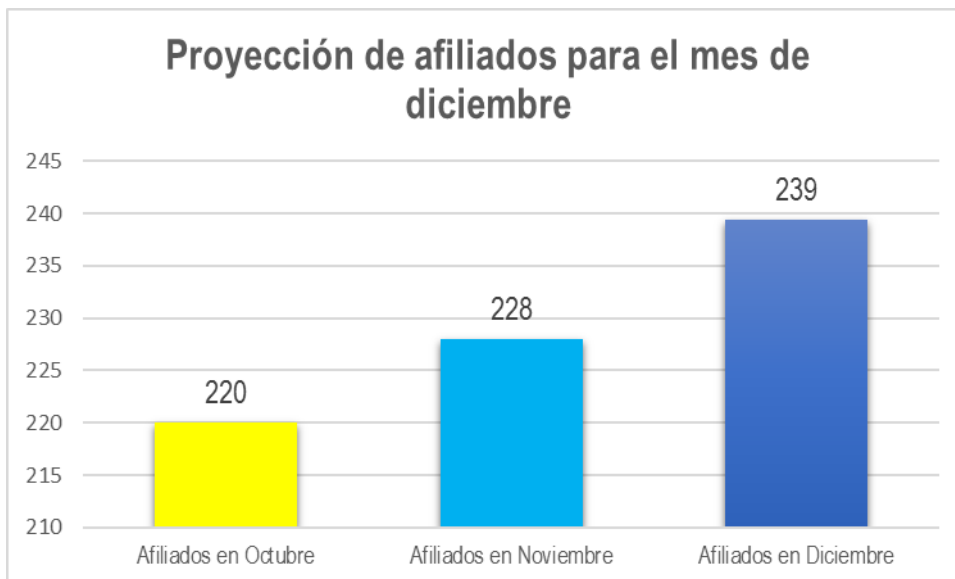
### 3.2.1.4 Impacto de la propuesta

En una visión general la propuesta tuvo un excelente recibimiento debido a que es una buena oportunidad para aumentar el número de afiliados colaboradores de Fruit of the Loom y gozar de los beneficios otorgados por la cooperativa. El desarrollo de campañas publicitarias en el sector cooperativo está tomando relevancia debido a que la banca tiene un mayor dominio sobre el mercado financiero ya que ofrecen mejores tasas de interés en crédito y ahorro.

Los beneficios que se obtendrían con la implementación de la propuesta en la promoción de los productos financieros de la cooperativa serían los siguientes:

- Aumento de un 5% de afiliados para el mes de diciembre llegando a un número de 239 afiliados.
- Mayores ingresos en concepto de intereses
- Mayor disponibilidad de efectivo
- Crecimiento en la capacidad para brindar mejores ofertas

**Gráfico 4. Proyección de afiliados**



Fuente: Elaboración propia.

## 4. CAPÍTULO IV

En este capítulo, se detallarán las conclusiones de la práctica profesional y se expondrán las recomendaciones para Cooperativa AhorraMás, a la institución Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y a los próximos alumnos que estén por ejercer su práctica profesional.

### 4.1 Conclusiones

- Se ejecutaron cada uno de los registros contables en cada operación y en el período correspondiente
- El servicio al cliente en la cooperativa se convirtió en un pilar fundamental para la obtención de nuevos afiliados
- La creación de campañas publicitarias para el sector cooperativo debe considerarse como una actividad prioritaria para empezar a ganar notoriedad en el mercado financiero
- Se realizaron actividades complementarias para el área contable con el fin de brindar eficiencia en su gestión como la implementación de un servicio al cliente automatizado y la creación de nuevos formatos
- La cooperativa logró alcanzar un crecimiento significativo en el número de afiliados con el fin de aumentar la rentabilidad de la entidad.
- Los colaboradores de Fruit of the Loom se mostraron interesados con la nueva atención al cliente personalizada que brinda la cooperativa
- Se colaboró con el departamento de contabilidad realizando labores complementarias con el propósito de buscar oportunidades de mejora y automatizar actividades manuales

## **4.2 Recomendaciones**

A continuación, se exponen las recomendaciones siguientes:

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- Realizar un estudio que les permita conocer las necesidades de los actuales y futuros clientes, aplicando las políticas de la empresa en beneficio también del usuario.
- Es necesario que se capacite al personal que labora en la institución, para que brinde una buena atención a los usuarios.
- Dar a conocer la matriz FODA de la Cooperativa tanto a los empleados como a los clientes, además de asignar los recursos para el desarrollo de estrategias que favorezcan a los socios y que la entidad financiera cumpla con su responsabilidad social.
- Diseñar un estudio estratégico que baje el costo de apertura de cuenta e intereses en los créditos, atender con agilidad los trámites considerando que el cliente es lo primero en toda institución.
- Proponer nuevas ofertas de productos y servicios que capte nuevos socios, con personal adecuado para la atender a las sugerencias e inquietudes de los usuarios.

### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

- Implementar clases relacionadas con el manejo de software empresariales.
- Crear programas de pasantías y voluntariado para obtener una experiencia previa antes de ingresar al mercado laboral.
- Emplear más clases prácticas que sean utilizadas como simuladores del campo laboral y así tomar una idea de cómo ejercer la profesión.
- Formar más alianzas estratégicas con empresas nacionales y extranjeras para brindarle oportunidades de trabajo, prácticas o pasantías a estudiantes recién egresados.

#### **4.2.2 Recomendaciones para los estudiantes**

- Practicar o perfeccionar las habilidades con los paquetes de ofimática como ser Word, Excel y Powerpoint.
- Tratar de rodearse con personas que le brinden contactos en empresas para lograr pasantías, prácticas u oportunidades de trabajo.
- Mostrarse dispuesto a realizar cada una de las labores que se asignan en la práctica profesional con la mejor actitud posible.
- Disfrutar y aprender lo máximo posible en las clases relacionadas con la carrera porque es un conocimiento valioso al momento de ejercer la práctica.

## Bibliografía

- Ballesteros, A. (2018). *Implicaciones de la automatización en el servicio al cliente y los puestos de cajeros en la industria bancaria*. Universidad de Puerto Rico.  
<https://www.redalyc.org/journal/3873/387359235012/html/>
- BCH. (2021). *Banco Central de Honduras Inicio*. <https://www.bch.hn/>
- Betancourt, R. (2018). *LA INFLUENCIA DEL MARKETING EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Universidad Técnica de Babahoyo.  
<https://www.eumed.net/ce/2016/2/cooperativas.html>
- BIZNEO. (2020, mayo 27). Planilla de pago | Cómo elaborarla con éxito en tu empresa. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*.  
<https://www.bizneo.com/blog/planilla-de-pago/>
- Cabia, D. (2017, junio 30). *Cuenta de ahorro—Definición, qué es y concepto*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-ahorro.html>
- ChatCompose. (2020). *Chatbots para Whatsapp—¿Qué son y cómo crearlos?*  
<https://www.chatcompose.com/whatsapp.html>
- Código de Comercio. (2021). *Código de Comercio*. Congreso Nacional de Honduras.  
<https://honduras.eregulations.org/media/codigo%20del%20comercio.pdf>
- Comultrasan. (2019). *Beneficios de ser asociado de una cooperativa | Financiera Comultrasan*. <https://www.financieracomultrasan.com.co/es/los-beneficios-de-ser-un-asociado>

- COOP. (2015). *Cooperativas de las Américas—El sector cooperativo financiero de Honduras sigue creciendo*. <https://www.aciamericas.coop/El-sector-cooperativo-financiero-de-Honduras-sigue-creciendo>
- FOTLINC. (2021). *Our Company*. Fruit of the Loom, Inc. <https://www.fotlinc.com/our-company/>
- FRUIT. (2021). *The Fruit Story*. <https://www.fruit.com/fruit-of-the-loom/our-story/>
- Infobip. (2021, agosto 27). *Atención a la cliente automatizada: Conoce ventajas y ejemplos*. Infobip. <https://www.infobip.com/es/blog/atendimento-automatizado-ao-cliente>
- Mejía, H. (2017). *Contabilidad de Costos* (5a ed.). Editorial San Jorge.
- Mendoza, V. (2017). *¿Cómo llevar la contabilidad de una empresa? (En la práctica) - Anfix*. <https://www.anfix.com/blog/contabilidad-basica/como-llevar-contabilidad-empresa>
- Meza, J. (2018, enero 4). *¿Qué son los registros contables? | Glosario Contable*. Siigo. <https://www.siigo.com/blog/contador/que-son-los-registros-contables/>

## Glosario

- **Afiliado:** Un Afiliado es toda aquella persona u organización que se inscribe en un programa o en una propuesta realizada por cualquier compañía o marca con el fin de disfrutar de una serie de servicios, productos o simplemente para formar parte de algún tipo de proyecto o propuesta establecida por la otra parte
- **Ahorro:** Es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo.
- **Aportación:** Es algo que se entrega o se realiza con el objetivo de ayudar o de contribuir a una causa.
- **Beneficiario:** Es una persona física u otra entidad legal que recibe dinero u otros beneficios de un benefactor.
- **Chatbot:** Es una herramienta que permite mantener conversaciones con los usuarios de forma automatizada y generar leads, resolver las inquietudes los usuarios o dar servicio al cliente dependiendo de cuál sea el propósito.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Cooperativa:** Las cooperativas son empresas centradas en las personas, que pertenecen a sus miembros, quienes las controlan y dirigen para dar respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural comunes.
- **Crédito:** Es un préstamo de dinero que genera un compromiso de devolución futura.
- **Mercado Financiero:** Es un espacio en el que se realizan los intercambios de instrumentos financieros y se definen sus preferencias
- **Productos Financieros:** Es un préstamo de dinero que le otorga el banco para financiar una necesidad o una inversión.

## Anexos

### Anexo 1. Autorización de deducciones por planilla



**COOPERATIVA MIXTA AHORRAMÁS LIMITADA**  
**AUTORIZACION DE DEDUCCION POR PLANILLA**  
**POR APORTACION ESPECIAL DE AHORRO Y**  
**AHORRO RETIRABLE**

Yo, \_\_\_\_\_ empleado de la empresa  
 \_\_\_\_\_ con Cédula de Identidad No.  
 \_\_\_\_\_ y No. de empleado \_\_\_\_\_, por este  
 medio hago de su conocimiento mi deseo de hacer una aportaciones especiales de  
 ahorro como:

- (1) ~~Aportacion~~ Aportacion Especial de Ahorro de Lps. ( ) ó US\$ ( ) \_\_\_\_\_ de  
 mi pago del \_\_\_\_\_
- (2) Ahorro Retirable de Lps. ( ) ó US\$ ( ) \_\_\_\_\_ a partir del  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Por lo que autorizo a la empresa  
 \_\_\_\_\_ para  
 que realice la deducción respectiva y que la cantidad que resulte de esa deducción  
 sea transferida a la Tesorería de la Cooperativa, observando las formalidades,  
 controles y discreción respectivas.

San Pedro Sula, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre


\_\_\_\_\_  
 Firma



## Anexo 2. Amortización de préstamo

LOAN AMORTIZATION SCHEDULE											
<b>ENTER VALUES</b>						<b>LOAN SUMMARY</b>					
Loan amount		Lp 20,260.00				Scheduled payment		Lp 480.46			
Annual interest rate		13.00%				Scheduled number of payments		48			
Loan period in years		2				Actual number of payments		48			
Number of payments per year		24				Total early payments		Lp -			
Start date of loan		16-03-21				Total interest		Lp 2,802.32			
Optional extra payments		Lp -				LENDER NAME		KEYLA ZUHAIL MEJIA MEJIA			
PMT NO	PAYMENT DATE	BEGINNING BALANCE	SCHEDULED PAYMENT	EXTRA PAYMENT	TOTAL PAYMENT	PRINCIPAL	INTEREST	ENDING BALANCE	CUMULATIVE INTEREST		
1	30-03-21	Lp 20,260.00	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 370.72	Lp 109.74	Lp 19,889.28	Lp 109.74		
2	15-04-21	Lp 19,889.28	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 372.73	Lp 107.73	Lp 19,516.55	Lp 217.48		
3	30-04-21	Lp 19,516.55	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 374.75	Lp 105.71	Lp 19,141.80	Lp 323.19		
4	15-05-21	Lp 19,141.80	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 376.78	Lp 103.68	Lp 18,765.01	Lp 426.87		
5	30-05-21	Lp 18,765.01	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 378.82	Lp 101.64	Lp 18,386.19	Lp 528.52		
6	15-06-21	Lp 18,386.19	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 380.87	Lp 99.59	Lp 18,005.32	Lp 628.11		
7	30-06-21	Lp 18,005.32	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 382.94	Lp 97.53	Lp 17,622.38	Lp 725.64		
8	15-07-21	Lp 17,622.38	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 385.01	Lp 95.45	Lp 17,237.37	Lp 821.09		
9	30-07-21	Lp 17,237.37	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 387.10	Lp 93.37	Lp 16,850.28	Lp 914.46		
10	15-08-21	Lp 16,850.28	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 389.19	Lp 91.27	Lp 16,461.09	Lp 1,005.74		
11	30-08-21	Lp 16,461.09	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 391.30	Lp 89.16	Lp 16,069.78	Lp 1,094.90		
12	15-09-21	Lp 16,069.78	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 393.42	Lp 87.04	Lp 15,676.36	Lp 1,181.94		
13	30-09-21	Lp 15,676.36	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 395.55	Lp 84.91	Lp 15,280.81	Lp 1,266.86		
14	15-10-21	Lp 15,280.81	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 397.69	Lp 82.77	Lp 14,883.12	Lp 1,349.63		
15	30-10-21	Lp 14,883.12	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 399.85	Lp 80.62	Lp 14,483.27	Lp 1,430.25		
16	15-11-21	Lp 14,483.27	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 402.01	Lp 78.45	Lp 14,081.26	Lp 1,508.70		
17	30-11-21	Lp 14,081.26	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 404.19	Lp 76.27	Lp 13,677.07	Lp 1,584.97		
18	15-12-21	Lp 13,677.07	Lp 480.46	Lp -	Lp 480.46	Lp 406.38	Lp 74.08	Lp 13,270.69	Lp 1,659.05		

### Anexo 3. Registro de afiliado en Excel

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
<b>COOPERATIVA MIXTA AHORRAMAS LIMITADA</b>													
INFORMACION GENERAL DE SOCIOS													
Código Empleado:						Posee negocio propio	si	no	otros ingreso				
Patron/Compañía:						Cuenta en otra institucion	si	no	cual				
Cargo Desempeñado:						Lugar de nacimiento							
empleado desde													
sueldo													
Fecha ingreso a Cooperativa:													
						Direccion Completa							
Nombre Completo:						Colonia/Barrio:							
Fecha de Nacimiento:						Bloque/Zona:							
Nacionalidad						Casa # :							
Identidad #						Ciudad:							
RTN						Departamento:							
IHSS													
Telefono Fijo:						Estado Civil:							
Telefono Celular:													
Correo Electronico:						<b><u>DATOS CONYUGE</u></b>							
Profesion/Oficio:						Nombre:							
Nivel Escolaridad:						Fecha nacimiento:							
						Nacionalidad							
Tiene Hijos:	SI		NO			Identidad #:							
	Cuantos?					Telefono Celular:							
						ocupación							
						Correo Electronico:							