

COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES “EL EDUCADOR SANTEÑO”, R.L.

PLAN MODELO DE ATENCION AL CLIENTE



*“El cliente es la persona más importante de la
empresa”*

1. GENERALIDADES

En este nuevo milenio, La Cooperativa tiene que enfrentarse a los retos de competitividad, globalización, calidad y excelencia que exige de cada uno de sus miembros un nivel de desempeño más elevado que en el pasado, el cual debe tener conexión directa con las acciones que se realizan día a día. Por consiguiente, es necesario incentivar a los asociados para que atraigan a otros. No existe mejor forma de captar nuevos asociados que a través de los ya existentes; incentivándolos y tratándolos de la mejor manera.

Por tal razón, para conseguir más asociados y maximizar el rendimiento de los mismos, es necesario contar con un plan de incentivos efectivo y real.

Los incentivos son considerados uno de los motivadores que mejor cumplen las funciones de atraer y retener a los asociados, quienes son la base social en La Cooperativa.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1. Objetivo General

- ◆ Elaborar y ejecutar el plan de incentivos diferenciado que motiven a los Directivos, Delegados, Trabajadores y Asociados para atraer nuevos asociados y ahorros a la Cooperativa.

2.2. Objetivos Específicos

- ◆ Establecer un Plan de Incentivos dirigido a los Directivos, Delegados, Asociados y Trabajadores de la Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Santeño, R. L.

- ◆ Incentivar el aporte que realicen los Directivos, Delegados, Trabajadores y Asociados al fortalecimiento social empresarial de La Cooperativa.

3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Plan de Incentivos constituye una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua que ha estado desarrollando la empresa ya que es un tema de gran importancia hoy en día gracias a que se ha podido conocer la influencia que tiene los incentivos en el desarrollo de la Cooperativa. A través de los años se ha comprobado que las empresas que se desenvuelvan con planes de Incentivos que logran un excelente nivel de productividad y rendimiento tanto en el Recurso Humano como en el mercado objetivo.

4. ALCANCE

El Plan de Incentivos está dirigido a los Directivos, Delegados, Asociados y Trabajadores, para incrementar el nivel de gestión, aprovechando los resultados positivos y corrigiendo las fallas que presenten.

PROPUESTA:

COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES EL EDUCADOR SANTEÑO, R. L. RESOLUCIÓN NO. JUDI - 5 -2013

Por la cual se establecen las políticas, estrategias y procedimientos encaminados a fortalecer la estructura social empresarial de forma sostenida y responsable.

La Junta de Directores en uso de las facultades que le confieren la Ley, Estatuto y Reglamento de la Cooperativa y,

CONSIDERANDO:

Que este nuevo milenio la Cooperativa se enfrenta al reto de competitividad, globalización, calidad y excelencia, que exige de cada uno de sus miembros un nivel de desempeño más elevado que en el pasado, el cual debe tener conexión directa con las acciones que se realizan día a día. Por consiguiente es necesario incentivar a los asociados actuales para que atraigan a otros.

Que no existe mejor forma de atraer a nuevos asociados que el uso de los ya existentes; incentivándolos y tratándolos de la mejor manera. Por tal razón, para fortalecer la dimensión asociativa y maximizar el rendimiento de los asociados, es necesario contar con un plan de incentivos efectivo y real.

Que un plan de incentivos constituirá una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua que está desarrollando la Cooperativa y así mismo, contribuirá a lograr un excelente nivel de productividad y rendimiento tanto en los trabajadores, como en el mercado objeto.

Que se deben fortalecer el sentido de pertenencia empresarial del recurso humano de la empresa (Directivos, Delegados, Asociados y Trabajadores), a través de procedimientos que garanticen, una recompensa equitativamente al aporte del esfuerzo realizado en el fortalecimiento de la estructura social empresarial de la Cooperativa.

RESUELVE

1. Ejecutar el plan de incentivos, que motiven a los Directivos, Delegados, Asociados y Trabajadores atraer nuevos asociados, atendiendo a la siguiente escala:

Cantidad de Asociado captado	Incentivo por Asociado
Hasta cinco (5)	B/.2.00
De seis (6) a diez (10)	B/.2.25
De once (11) a veinte (20)	B/.2.50
De veintiuno (21) a treinta (30)	B/.2.75
Más de treinta (30)	B/.3.00

2. Todo Directivo, Delegado, trabajador y Asociado que desee participar del programa de captación de asociados a través del pago de incentivos deberán ser acreditado y participar de un proceso de capacitación.
3. Para el pago de los incentivos en la captación de asociados, se aplicaran las siguientes regulaciones:
 - a. Se le designara un código de identificación a los Directivos, Delegados, Trabajadores y Asociados, para que permita identificar a los asociados potenciales recomendados por estos.
 - b. El cálculo para el pago de incentivos a los Directivos, Delegados, Trabajadores y Asociados que participen del plan, para la captación de asociados, se hará sobre el total captado del 1 de mayo al 30 de abril, correspondiente al ejercicio socioeconómico.
 - c. La comisión se acreditará o registrará en una cuenta de ahorro que designe el Directivo, Delegado, Trabajador o asociado en la Cooperativa, al cierre de cada ejercicio socio económico siempre y cuando el asociado captado esté activo.
 - d. Se exceptúa del pago de este incentivo a Directivos y Trabajadores que por ejercicio de sus funciones tengan la misión de hacer giras para captación de nuevos Asociados.

4. Para que un asociado captado sea considerado dentro del programa de incentivos deberá cumplir las formalidades y procedimientos establecidos en la presente resolución.
5. Cualquier asunto no previsto será resuelto por la Junta de Directores en un periodo no mayor de 30 días.

Dada en la Ciudad de Las Tablas a los 21 días del mes de marzo de 2013.

Presidente

Secretario