



31 DE MAYO DE 2018

Numero Coleccionable

[www.asesoriacooperativa.com](http://www.asesoriacooperativa.com)

CAC LABORALES

VOLUMEN 1, N° 5

Cochabamba—Bolivia



Responsable de Edición : Edwing Rivas Serrano  
Correo electrónico: [erivas@asesoriacooperativa.com](mailto:erivas@asesoriacooperativa.com)  
[edwingrivas@hotmail.com](mailto:edwingrivas@hotmail.com) - Celular 72651237

## Puntos de interés especial:

- **ASESORIA SRL.** Cuenta con profesionales Especializados para ejecutar EDUCACION COOPERATIVA, reservas al teléfono 4592899.
- Las Cooperativas que aun no hayan realizado su tramite de Inclusión de Asociados y Asociadas ante la AFCCOOP pueden hacerlo antes del 30 de junio, fecha en la que concluye el plazo.
- Desde esta editorial, una felicitación especial por el día del Maestro, a todos los Profesores, Docentes, capacitadores y facilitadores quienes son la base fundamental para una educación eficiente en un País.
- Con mucho éxito se llevo cabo el 1 de junio del presente año, el curso sobre Atención al Cliente y relaciones interpersonales, en la ciudad de La Paz siendo el anfitrión la Cooperativa COBEE Ltda. A quien desde esta editorial le enviamos nuestros agradecimientos por su excelente apoyo.

## EL COOPERATIVISMO COMO MODELO SOCIAL Y ECONOMICO

En momentos en que jóvenes adultos buscan cómo mejorar su situación económica, es bueno considerar al Cooperativismo como una alternativa viable.

El cooperativismo es un modelo económico surgido en 1844 que se basa en los valores y principios de la cooperación. Por lo tanto, "el ser humano que practica el cooperativismo, practica sus valores de transparencia, honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo, cambio social, preocupación por los demás y justicia".

### ESTRUCTURA DEMOCRATICA

Las cooperativas cuentan con una estructura democrática, que incluye la participación de todos los socios en la toma de decisiones y la división de ganancias de manera equitativa. Asimismo, aportan al desarrollo económico ofreciendo servicios y productos que ayuden al colectivo a resolver problemas sociales y eliminar la desigualdad.

### SOLVENCIA

La manera cooperativista de administrar ante cualquier crisis económica, ha demostrado su solidez, pues actualmente las más de 50 cooperativas en Boli-

via legalmente constituidas y controladas por las Autoridades correspondientes son al menos el 5% de todo el sistema financiero en nuestro País.

Las cooperativas de ahorro y crédito han presentado una fuente financiera sumamente importante ya que son reguladoras de precios.

Según la constitución política del estado plurinacional establece al Cooperativismo como un modelo de desarrollo social y económico en el país.

### SOCIALIZACION

Es necesario que desde el ámbito universitario, también se realicen esfuerzos para promover y educar sobre este modelo. El Cooperativismo debe ser parte del pensum en su programa educativo, en las carreras Económicas y Financieras, en forma obligatoria, estableciendo contenidos como Filosofía y Organización Cooperativa, Dimensión Asociativa y Empresarial, Gestión Integral de Riesgos, Contabilidad Cooperativa, Fiscalización y Control en las cooperativas.

### CARACTERISTICAS

Las Características para formar Cooperativas en nuestro País son

las siguientes: a) un número de socios no menor de 10.

b) Un capital variable y principalmente debe funcionar sobre principios de igualdad dentro del régimen de derechos y obligaciones de sus miembros.

c) No persigue fines lucrativos y busca el mejoramiento social y económico de sus asociados.

d) La igualdad comienza en la forma de repartir entre los asociados la proporción de los excedentes respecto al tiempo y monto de las aportaciones realizadas, para el caso específico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Vinculo Laboral.

Dentro de la sociedad cooperativa no se pueden desarrollar actividades distintas a aquellas para las que están legalmente autorizadas, para ejercer actividades diversas a su objeto, será preciso obtener la autorización correspondiente de la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas AFCCOOP, ajustándose a la Ley general de Cooperativas, Nro. 356 y su Decreto Supremo reglamentario Nro. 1995.

Solo necesitamos que las cooperativas funcionen apegados a las normativas.

## ATENCION AL ASOCIADO Y ASOCIADA

Comenzaremos el presente artículo con este lema "Las cooperativas tienen como fin principal, que los asociados, mejoren sus condiciones de vida a través, de la empresa que los mismos crearon y administran".

Por esta razón es importante satisfacer las necesidades de sus socios con un servicio y producto de buena calidad.

### CLASES DE CLIENTES

Existen dos clases de clientes:

• **El cliente Interno** que demanda servicios proporcionados por el proveedor de servicios que es su compañero de Trabajo.

• **El Cliente Externo** que es el asociado (a) que demanda servicios proporcionados por la Cooperativa.

### COMO SATISFACER AL CLIENTE INTERNO.

Para satisfacer al cliente interno debemos:

- Crear espacios donde los empleados se sientan cómodos.
  - Premiar y reconocer a los empleados por su buen trabajo.
  - Realizar actividades conjuntas como los Planes estratégicos.
  - Escuchar las ideas, opiniones y recomendaciones de sus empleados.
  - Trate de ser empático.
- Sin embargo las Cooperativas hacen todo lo contrario que por la experiencia les ofrecemos algunas que encontramos :
- Pagan lo menos posible a los empleados.
  - Usa materiales y equipos deficientes.
  - Usa tecnología obsoleta y barata.

• No capacita a su personal  
Por esta situación los funcionarios pierden el interés por el trabajo, siendo necesario trabajar en la comunicación, capacitación y fidelidad de los RRHH.

### CLIENTE EXTERNO

Es el asociado, el que aporta, el que ahorra, el que solicita crédito, el que gracias al pago de sus prestamos, ganamos y podemos ofrecer un buen servicio en la Cooperativa.

A este cliente externo debemos atenderlo de la mejor manera posible, con estos 3 pasos: Primero: identificar sus necesidades. Segundo: debemos decidir que servicios y productos ofrecer y Tercero: ofrecerles el mejor servicio de atención.

### A tomar en cuenta.

LA ATENCION CON CALIDAD Y CALIDEZ AL SOCIO O SOCIA ES IMPORTANTE PARA MANTENERLOS FIDELIZADOS

