

## **RESUMEN**

El presente proyecto de titulación, constituye un aporte dirigido a mejorar el desempeño de los procesos operativos y de apoyo de la Cooperativa de Producción Textil Artesanal “Punto Ecuador”, a través de la creación de un Manual de Procesos que permita su estandarización y medición, con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus clientes, utilizar con eficacia y eficiencia los recursos humanos, materiales, financieros de los que dispone, lograr una presencia importante en el mercado nacional e incursionar en el mercado internacional. Este documento se encuentra a entera disposición de la Asamblea General de Socios y de la Gerente de “Punto Ecuador”, para ser aplicado cuando lo consideren oportuno, como una guía de los principales procesos de la cooperativa con un comportamiento estable, que genere productos de calidad homogénea a costos moderados. En su primera fase, se realizó el diagnóstico de la situación actual de la cooperativa, identificándose sus ventajas potenciales y sus factores de riesgo, se obtuvo la cadena de valor, el catálogo de procesos y fueron levantados los procesos con sus diagramas de flujo. En la segunda fase se definieron la misión, visión, valores, políticas y objetivos institucionales; se crearon, fusionaron, reemplazaron y eliminaron actividades con la finalidad de mejorar los procesos existentes, se establecieron indicadores de procesos para su medición; posteriormente, se elaboró el Manual de Procesos que ha sido socializado con el personal que conforma cada área de “Punto Ecuador”, para crear una cultura de procesos, lograr una adecuada comprensión y homogeneidad de criterios.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **PUNTO ECUADOR**
- **PROCESOS**
- **ESTANDARIZACIÓN**
- **DIAGRAMAS DE FLUJO**
- **MANUAL DE PROCESOS**