

RESUMEN

La Cooperativa de ahorro y crédito “Los Chasquis Pastocalle”, está ubicada en la parroquia Lasso del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, brinda sus servicios a todos los pobladores de este sector.

Las actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa han sido realizadas de manera empírica, provocando problemas en algunos procesos, impidiendo mejorar el desarrollo de la Cooperativa.

Para proceder a realizar el análisis de los problemas que presenta la cooperativa fue necesario la utilización de herramientas de investigación, en especial de la investigación descriptiva y de observación, con lo que se procederá a elaborar el inventario de procesos y el desglose de actividades de los mismos.

Dentro del análisis minucioso de cada proceso se detallaran las actividades que intervienen dentro de estos, con el fin de conocer si existen actividades repetitivas o carecen de alguna actividad que agregue valor al proceso. El mejoramiento de procesos se lo realiza mediante la utilización de herramientas, con mediciones de tiempo y de costo, así como la eficiencia que tiene cada una. También de detalla indicadores de gestión para cada proceso y se asigna a una responsable del proceso.

El desarrollo de esta investigación tiene como finalidad mejorar la calidad de los procesos y contribuir de esta forma maximizar la satisfacción de los socios y la efectividad de la cooperativa.

PALABRAS CLAVES:

- **COOPERATIVA**
- **MEJORAMIENTO**
- **PROCESO**
- **EFICIENCIA**
- **PRODUCTIVIDAD**