

## RESUMEN EJECUTIVO

El mejoramiento a los procesos de otorgamiento de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle se realizó en base a las necesidades de mejora de dicho departamento ya que por los excesivos tiempos de demora en el otorgamiento de créditos sean estos de consumo o microcrédito la Institución ha perdido a muchos de nuestros excelentes clientes.

En el primer capítulo se presenta los inicios de la Cooperativa así como también se muestra los servicios que ofrece la Unidad de Crédito y Cobranzas; también se detalla la problemática del Área. Por otra parte se expresa también el marco teórico, aquí se enfatiza mucho la Administración y mejora de procesos.

En el segundo capítulo se hace un análisis general de los factores externos (económicos, políticos, sociales, legales) que podrían afectar en cierta medida a la Institución. En este mismo capítulo se analiza el micro ambiente que afectan directamente a la Cooperativa como clientes, proveedores, competencia. Se da a conocer la capacidad Administrativa y de Servicio con que cuenta la Institución; para concluir se presenta el análisis FODA para la Cooperativa.

El tercer capítulo hace referencia al direccionamiento estratégico de la Cooperativa (misión, visión, principios, valores, objetivos, políticas, estrategias); también se propone una estructura orgánica basada en procesos para la Institución; se describen los procesos del área en estudio así como también las funciones que cumplen cada uno de los entes que conforman el Área de Crédito y Cobranzas. Se propone un orgánico posicional para el Área.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los procesos para el otorgamiento de créditos, se evidencia tiempos, costos, responsables; a través de este análisis se determina procesos críticos tomando en cuenta tiempos excesivos de demora, pérdidas de mercado y altos costos.

En el quinto capítulo se presenta una propuesta de mejoramiento para los procesos críticos seleccionados en el capítulo anterior, el mejoramiento citado anteriormente se lo realizara a través de herramientas de mejora como son:

- 1) Hojas ISO
- 2) Flujogramas
- 3) Hojas de diagramación mejorada

Para concluir se presenta un informe del beneficio que se lograría con las propuestas de mejora presentadas.

En el sexto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas a la Institución en base al análisis y a los resultados presentados.

## EXECUTIVE SUMMARY

Improving the processes of granting credit for Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle is made based on the needs for improvement in that department since by the excessive time delays in granting consumer credits or are these microcredit the institution has lost many of our great customers. In the first chapter presents the beginnings of the Cooperative and also shows the services offered by the Credit and Collection Unit, also detailed the problem of area. Moreover it also expresses the theoretical framework, here is emphasized much the administration and process improvement. In the second chapter gives an overview of external factors (economic, political, social, legal) that could affect to some extent the institution. In this chapter we analyze the micro environment that directly affects the Cooperative as customers, suppliers, competitors. Disclosed Administrative capacity and service available to the institution, to complete SWOT analysis is presented for the Cooperative. The third chapter refers to the strategic direction of the Cooperative (mission, vision, principles, values, objectives, policies, strategies); also proposes a process-based organizational structure for the Institution, describes the processes in the study area and also the roles each of the entities that make up the Credit and Collections. We propose a positional organic to the area. In the fourth chapter presents the analysis of the processes for granting credit, evidenced time, cost, charge, through this analysis is determined taking into account critical processes excessive time delay, lost markets and high costs. In the fifth chapter presents a proposal of improvement for selected critical

processes in the previous chapter, the improvement above it carried out through enhancement tools such as:

- 1) ISO Leaves.
- 2) Flow Charts.
- 3) Improved Layout Sheets.

The talk concludes with a report of the benefit would be achieved by the improvement proposals submitted.

In the sixth chapter presents the conclusions and recommendations made to the institution based on the analysis and the results presented.