

Resumen

La investigación tiene como objetivo principal, determinar las causas que inciden en la ejecución de los procesos de la Unidad de Talento Humano con base en el estudio de clima, cultura organizacional y cultura de servicio realizado en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, adicional se utiliza la metodología de mejoramiento de procesos de James Harrington la cual se desarrolla en cinco fases, organización, comprensión, modernización, mediciones, controles y mejora continua. La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, además es una investigación de tipo no experimental de corte transversal, exploratorio y descriptivo. Para llevar a cabo la investigación se toma como población a todas las personas y procesos de la Unidad de Talento Humano. Para la recolección de información se utilizó la entrevista semiestructurada y la observación. Por último, se propone manuales de procedimientos y un plan de mitigación para disminuir los riesgos que pueden llegar afectar la ejecución de los procesos de la Unidad de Talento Humano.

Palabras Clave:

- **DIAGRAMA DE FLUJO**
- **MEJORAMIENTO DE PROCESOS**
- **PROCESOS**
- **UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

Abstract

The investigation has as main objective; determine the causes that affect the execution of the processes of the Human Talent Unit based on the study of climate, organizational culture and service culture carried out at the University of the Armed Forces ESPE, additionally the process improvement methodology by James Harrington is used, which is developed in five phases, organization, understanding, modernization, measurements, controls and continuous improvement. This research has a qualitative approach; it is also a non-experimental, cross-sectional, exploratory and descriptive research. To carry out the research, all the people and processes of the Human Talent Unit are taken as the population. For the collection of information, the semi-structured interview and observation were used. Finally, procedure manuals and a mitigation plan are proposed to reduce the risks that may affect the execution of the processes of the Human Talent Unit.

Keywords:

- **FLOWCHART**
- **PROCESS IMPROVEMENT**
- **PROCESSES**
- **HUMAN TALENT UNIT**