

## **Resumen**

En la actualidad las empresas públicas y privadas buscan mejorar cada día, una forma de lograr este propósito, es adaptarse a los cambios mejorando los procesos que conforman a la organización. La presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis y generar una propuesta de mejora para los procesos que conforman la Unidad de Servicios Universitarios de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE (USUN); esta mejora permitirá satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios que utilizan los diferentes productos y servicios que genera esta unidad; para lograr este propósito, primero se analizó cada proceso de la Unidad de Servicios Universitarios con el objetivo de reconocer los problemas, actividades críticas, acciones que no agregan ningún tipo de valor y otros inconvenientes que tenían estos procesos. A través de la investigación documental se conocieron todas las leyes, estatutos, normas, reglamentos, manuales y procedimientos vigentes a las que se encuentra sometida la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, en base a estos documentos se realizó el levantamiento de información de procesos para conocer cómo se ejecutan los mismos, convirtiéndose en el inicio para realizar la propuesta de mejora. Para realizar el levantamiento de procesos de manera eficaz, se procedió a realizar diversas entrevistas, talleres, y reuniones con los trabajadores de la unidad para conocer qué actividades o tareas realizan, además de conocer el tiempo que se demoran en ejecutar las actividades.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **ANÁLISIS,**
- **PROCESOS,**
- **PROPUESTA DE MEJORA.**

## **Abstract**

At present, public and private companies seek to improve every day a way to achieve this purpose, is to adapt changes by improving the processes that make up the organization, this research was aimed at carrying out an analysis and generating a proposal for improvement for the processes that make up the unit of services of the University of armed forces- ESPE (USUN). This improvement will allow to efficiently satisfy the needs of the users who use the different products and services generated by this unit, to achieve this purpose, each process of the university services unit was analyzed with the aim of recognizing the problems, activities, criticisms, actions that do not aggravate any type of value and other inconveniences that these processes had. Through the documentary investigation, all the laws were known, statutes, rules, manual regulations and procedure in force to which the University of the Armed Forces is subjected, based on these documents, the survey of processes is carried out to know how they are executed, becoming the beginning to make the proposals for improvement to carry out the lifting of processes effectively, We proceeded to carry out various interviews, workshops, and meetings with the workers of the unit to know what activities or tasks they perform in addition to knowing the time it takes to execute the activities.

### **KEYWORDS:**

- **ANALYSIS,**
- **PROCESSES,**
- **IMPROVEMENT PROPOSAL.**