

Resumen

En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, existen diversos procesos que forman parte de la Gestión Documental, la cual está a cargo de la Unidad de Secretaría General, a través de este trabajo se pretende determinar el nivel de madurez de sus procesos y proponer una mejora continua mediante la actualización documental. Para determinar el nivel de madurez de los procesos, se realizó un análisis basado en la información obtenida de las entrevistas realizadas a los responsables de cada proceso, junto con los datos recopilados de la encuesta aplicada, la cual, determina el nivel de madurez de los procesos y el nivel de conocimiento que los responsables tienen acerca de la gestión por procesos; la base para determinar el nivel de madurez fue utilizar el *Modelo Cadena*, que abarca 6 niveles que especifican de manera clara y precisa qué características debe tener cada proceso para ubicarse en cierto nivel. Los resultados de la encuesta fueron plasmados en tablas que de forma resumida ayudan a identificar el nivel de conocimientos de los responsables de cada proceso con respecto a la temática planteada.

Para la propuesta de mejora, se utilizó la metodología de Harrington que se compone de cinco fases que se enfocan en la mejora continua de los procesos, además, se establecieron estrategias de mejora en base a la metodología 5W + 1H, con la finalidad de proponer cambios que permitan la automatización de sus procesos y en un futuro logren ubicarse en el nivel más alto de madurez utilizando una gestión en base a procesos.

Palabras clave:

- **PROCESOS**
- **GESTIÓN**
- **NIVEL DE MADUREZ**

Abstract

In the University of the Armed Forces ESPE, there are several processes that are part of the Document Management, which is in charge of the General Secretariat Unit, through this work we intend to determine the level of maturity of its processes and propose a continuous improvement by updating documents. To determine the maturity level of the processes, an analysis was made based on the information obtained from the interviews conducted with those responsible for each process, together with the data collected from the survey applied, which determines the maturity level of the processes and the level of knowledge that those responsible have about process management; the basis for determining the maturity level was to use the Cadena Model, which covers 6 levels that specify clearly and precisely what characteristics each process must have to be located at a certain level. The results of the survey were summarized in tables that help to identify the level of knowledge of those responsible for each process with respect to the subject matter.

For the improvement proposal, the Harrington methodology was used, which is composed of five phases that focus on the continuous improvement of the processes, in addition, improvement strategies were established based on the 5W + 1H methodology, with the purpose of proposing changes that allow the automation of their processes and in the future achieve the highest level of maturity using a process-based management.

Keywords:

- **PROCESSES**
- **MANAGEMENT**
- **MATURITY LEVEL**