

RESUMEN

La Universidad Nacional de Educación, al ser una institución emblemática y especializada, se encuentra en la búsqueda constante del fortalecimiento y consolidación institucional, por lo que ha considerado un enfoque basado en procesos, cuyo propósito sea el de asegurar que todos los procesos de la organización se desarrollen de forma articulada y coordinada, mejorando la eficiencia y eficacia con base en la satisfacción de las necesidades de todos los actores involucrados. Sin embargo se trata de una institución joven, en donde se ha identificado la carencia de una línea base respecto a la gestión de sus procesos, para este fin, se ha seleccionado la herramienta de evaluación basada en la madurez de procesos y se han analizado los modelos existentes a través de un estudio comparativo, que permitió seleccionar el Modelo PEMM de Michael Hammer, por su propuesta flexible y adaptable a las necesidades de la UNAE, este modelo sirvió de guía para realizar la propuesta de metodología de evaluación de la gestión de los procesos de la Institución y para la validación de esta propuesta metodológica, fue necesario definir un alcance adecuado, lo cual se realizó a través de la identificación de los procesos críticos de la Institución, de manera que, con la aplicación de esta metodología, se determinó el nivel de madurez de los procesos seleccionados, lo cual permitió conocer los focos de mejora que permitan alcanzar los siguientes niveles de madurez de sus procesos.

PALABRAS CLAVE:

- **MODELOS DE MADUREZ DE PROCESOS**
- **MODELO PEMM**
- **IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS**
- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS**

ABSTRACT

The National University of Education (UNAE), is an emblematic and specialized institution, which is constantly searching for institutional strengthening and consolidation. For that the reason, an approach based on processes has been considered, which purpose is to assure that all the organization processes are developed in an articulated and coordinated system, improving the efficiency and efficacy on a basis of satisfying the needs of all the actors involved. Nevertheless, UNAE is an institution that has just begun its educational path where the lack of a baseline, regarding its process management, has been identified. For this purpose, an assessment tool based on maturity of processes has been selected; and the existing models have been analyzed through a comparative study that allowed to select the PEMM Model by Michael Hammer due to its flexible and adaptable proposal to the needs of UNAE. This model worked as a guide to develop the proposal of assessment methodology of process management in the Institution; and to validate this proposal, it was necessary to define an adequate scope which was carried out through the identification of the critical processes of the Institution. Consequently, with the implementation of this methodology, the level of maturity of the selected processes was determined and made possible to find the improvements to achieve the next levels of maturity.

KEY WORDS:

- **PROCESS MATURITY MODELS**
- **PEMM MODEL**
- **CRITICAL PROCESSES IDENTIFICATION**
- **PROCESS MANAGEMENT ASSESSMENT METHODOLOGY**