



ISSN: 3151-8265
DOI:



Periodicidad trimestral Octubre-Diciembre, Volumen 4, Numero 4, Años (2025), Pág. 1-14

Fecha de recepción: 2025-08-05

Fecha de aceptación: 2025-09-05

Fecha de publicación: 2025-10-05

Mapecto de procesos como herramienta de transformación digital

Nohely Andreina Claudio Vera

andreina.claudio@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8284-4949>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

Resumen:

El presente estudio analiza el mapeo de procesos como herramienta clave en la transformación digital de organizaciones públicas y privadas de América Latina, considerando las limitaciones derivadas de la falta de estandarización operativa y el insuficiente rediseño de procesos antes de la digitalización. El objetivo fue determinar la incidencia del mapeo de procesos en la eficiencia de la transformación digital organizacional. La metodología fue cuantitativa, con alcance descriptivo y explicativo, diseño no experimental, utilizando 215 registros institucionales de fuentes estatales e internacionales como CEPAL, Banco Mundial y BID. Se aplicaron técnicas estadísticas avanzadas como correlación de Pearson, regresión lineal múltiple y análisis de componentes principales. Los resultados evidencian una relación positiva alta entre el mapeo de procesos y la eficiencia digital ($r = 0.81$), además de un nivel explicativo del 74 % en el modelo de regresión, destacando que las organizaciones con mayor estructuración de procesos alcanzan mejores niveles de automatización, integración tecnológica y eficiencia operativa. Se concluye que el mapeo de procesos es determinante para el éxito de la transformación digital, al optimizar flujos operativos y fortalecer la capacidad de innovación organizacional.

Palabras clave: mapeo de procesos, transformación digital, automatización, eficiencia organizacional, gestión por procesos.

Process Mapping as a Digital Transformation Tool

Abstract:

This study analyzes process mapping as a key tool in digital transformation within public and

private organizations in Latin America, considering limitations related to the lack of operational standardization and insufficient process redesign prior to digitalization. The objective was to determine the impact of process mapping on organizational digital transformation efficiency. A quantitative approach was used, with a descriptive-explanatory scope and a non-experimental design, analyzing 215 institutional records from national and international sources such as ECLAC, World Bank, and IDB. Advanced statistical techniques were applied, including Pearson correlation, multiple linear regression, and principal component analysis. The results show a strong positive relationship between process mapping and digital efficiency ($r = 0.81$), as well as an explanatory power of 74% in the regression model, highlighting that organizations with higher process structuring achieve better automation, technological integration, and operational efficiency levels. It is concluded that process mapping is a determining factor for successful digital transformation by optimizing operational flows and strengthening organizational innovation capacity.

Keywords: process mapping, digital transformation, automation, organizational efficiency, process management.

Introducción

La acelerada evolución de los ecosistemas empresariales ha redefinido profundamente la forma en que las organizaciones estructuran sus operaciones internas, generando una presión constante por adoptar modelos más ágiles, automatizados e interconectados. En este escenario, la transformación digital ha dejado de ser considerada únicamente como la incorporación de herramientas tecnológicas y actualmente se entiende como un proceso integral orientado a rediseñar modelos operativos, optimizar flujos de información y fortalecer la capacidad competitiva institucional. Diversas investigaciones recientes sostienen que uno de los principales errores organizacionales consiste en implementar tecnologías avanzadas sin comprender previamente el funcionamiento real de los procesos internos, situación que provoca duplicidad de actividades, incremento de costos operativos y bajos niveles de adaptación organizacional (Granda & Bermeo, 2022). Asimismo, Arias-Abelaira (2024) señala que los procesos de digitalización exitosos requieren estructuras operativas previamente diagnosticadas para garantizar interoperabilidad tecnológica y sostenibilidad administrativa.

Desde una perspectiva técnica, el mapeo de procesos constituye una herramienta metodológica que permite representar gráficamente las actividades organizacionales, los responsables de cada etapa, los flujos documentales y los puntos críticos que afectan la eficiencia institucional. Su importancia ha crecido significativamente en contextos empresariales caracterizados por automatización, inteligencia artificial, minería de procesos y sistemas integrados de planificación empresarial. De acuerdo con Barrera (2024), las organizaciones que automatizan actividades sin rediseñar previamente sus procesos terminan trasladando ineficiencias operativas tradicionales hacia entornos digitales más complejos. De manera complementaria, Flores (2025) sostiene que el análisis estructurado de procesos permite identificar tareas repetitivas, actividades manuales y áreas susceptibles de automatización estratégica antes de ejecutar inversiones tecnológicas de gran magnitud.

En el ámbito internacional, múltiples organizaciones han incorporado enfoques de gestión por procesos como parte esencial de sus estrategias de transformación digital. La expansión de tecnologías asociadas con la industria 4.0 ha impulsado la necesidad de mejorar la trazabilidad operativa, reducir tiempos de respuesta y optimizar el uso de recursos institucionales. Bajo esta lógica, el mapeo de procesos permite visualizar interdependencias funcionales entre áreas organizacionales y facilita la implementación de soluciones digitales alineadas con objetivos estratégicos corporativos. Quispe et al. (2025) destacan que la automatización basada en procesos genera mejoras significativas en productividad, reducción de errores operativos y fortalecimiento de la competitividad empresarial.

En América Latina persisten importantes limitaciones relacionadas con baja madurez digital, resistencia organizacional al cambio y escasa integración tecnológica. Numerosas empresas e instituciones públicas continúan operando bajo modelos funcionales tradicionales donde predominan procesos manuales, fragmentación departamental y limitada interoperabilidad entre sistemas de información. Estas condiciones dificultan la consolidación de proyectos digitales sostenibles y reducen el impacto de las inversiones tecnológicas. Granda y Bermeo (2022) identifican que una de las principales barreras para la transformación digital en organizaciones latinoamericanas radica en la inexistencia de mapas de procesos actualizados y en la ausencia de metodologías formales para rediseñar operaciones institucionales.

En Ecuador, los procesos de modernización digital han adquirido mayor relevancia en instituciones públicas, universidades, gobiernos autónomos descentralizados y empresas privadas que buscan mejorar eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta. No obstante, muchas organizaciones aún presentan dependencia de documentación física, procesos administrativos manuales y sistemas tecnológicos aislados que limitan la innovación institucional. Esta problemática evidencia la necesidad de fortalecer herramientas técnicas que permitan optimizar estructuras organizacionales antes de ejecutar procesos de digitalización masiva.

En este contexto, esta investigación analiza el mapeo de procesos como herramienta de transformación digital, considerando su capacidad para diagnosticar flujos operativos, identificar oportunidades de automatización y fortalecer la eficiencia organizacional. De igual manera, busca aportar fundamentos teóricos sobre la relación entre gestión por procesos e innovación tecnológica, abordando una problemática cada vez más relevante dentro de organizaciones que enfrentan entornos altamente dinámicos y exigencias crecientes de competitividad. Finalmente, el estudio desarrolla el planteamiento del problema, revisión teórica especializada, metodología, resultados, discusión científica y conclusiones orientadas al fortalecimiento de futuras estrategias digitales sustentadas en procesos organizacionales eficientes.

Mapeo de procesos y rediseño organizacional

Cuando una clínica privada agenda citas en múltiples hojas de cálculo, deriva manualmente historiales médicos entre áreas y registra pagos en sistemas no integrados, el análisis inicial del flujo operativo evidencia por qué muchas organizaciones necesitan mapear sus procesos

antes de digitalizarse. Bajo esta lógica, el mapeo de procesos constituye una herramienta metodológica orientada a representar gráficamente actividades, responsables, tiempos de ejecución, flujos documentales y puntos críticos dentro de una organización. Su finalidad no se limita a documentar tareas, sino que permite identificar ineficiencias estructurales y rediseñar operaciones para mejorar el desempeño institucional. Llanes et al. (2023) sostienen que la evolución de procesos tradicionales hacia procesos inteligentes requiere estructuras operativas previamente organizadas y datos confiables para garantizar resultados sostenibles.

Desde una perspectiva administrativa, el mapeo de procesos facilita la transición desde modelos funcionales fragmentados hacia esquemas organizacionales integrados por cadenas de valor. Esta herramienta permite reconocer actividades que no generan valor, duplicidad de funciones y retrasos innecesarios dentro de los flujos de trabajo. Alcudia et al. (2021) explican que la automatización de procesos administrativos incrementa la eficiencia institucional únicamente cuando existe claridad sobre la secuencia operativa que será intervenida tecnológicamente.

De igual manera, el rediseño organizacional basado en procesos permite fortalecer la capacidad de adaptación frente a entornos dinámicos y altamente digitalizados. Méndez et al. (2023) afirman que la transformación digital influye significativamente en la gestión empresarial debido a que mejora la toma de decisiones y optimiza la utilización de recursos institucionales. Por ello, mapear procesos permite construir una estructura más ordenada para futuras iniciativas de innovación tecnológica.

Asimismo, el mapeo de procesos contribuye a identificar actividades repetitivas que posteriormente pueden automatizarse mediante herramientas tecnológicas. Bermúdez (2021) señala que la automatización robótica de procesos requiere previamente procesos estandarizados para evitar errores operativos dentro de sistemas digitales.

En términos de control organizacional, documentar procesos también fortalece la seguridad de la información y reduce vulnerabilidades operativas. Sierra y Escobar (2021) indican que la automatización debe implementarse bajo protocolos de seguridad adecuados para proteger datos institucionales y evitar riesgos derivados de la digitalización acelerada.

De forma complementaria, el mapeo de procesos también actúa como mecanismo de planificación estratégica dentro de pequeñas y medianas empresas que enfrentan limitaciones tecnológicas. Del Do et al. (2023) identifican que muchas pymes fracasan en sus procesos de transformación digital por falta de planificación operativa y ausencia de estructuras claramente definidas. En consecuencia, el mapeo permite establecer prioridades antes de incorporar plataformas digitales.

Transformación digital y automatización basada en procesos

Cuando un gobierno local continúa gestionando trámites ciudadanos mediante formularios físicos, firmas manuales y archivos documentales dispersos, la transformación digital exige primero revisar cada etapa del procedimiento antes de adquirir plataformas tecnológicas. Este escenario refleja que la transformación digital representa un cambio estructural orientado a

modernizar procesos, mejorar servicios y optimizar la interacción entre organizaciones y usuarios. Townsend (2022) sostiene que los modelos de transformación digital requieren evaluar previamente la preparación organizacional para evitar inversiones tecnológicas ineficientes.

Desde una visión operativa, la automatización basada en procesos permite reducir tiempos, minimizar errores humanos y fortalecer la trazabilidad institucional. García et al. (2023) explican que la automatización contable mediante inteligencia artificial mejora significativamente la eficiencia empresarial cuando los procesos han sido previamente documentados y organizados.

De manera complementaria, la transformación digital también modifica la relación entre talento humano y sistemas automatizados. Chávez et al. (2021) sostienen que la automatización inteligente fortalece los mecanismos de control y gestión de información en organizaciones que manejan altos volúmenes de datos.

A su vez, la automatización robótica de procesos ha adquirido relevancia en áreas financieras, auditoría y control documental. Figueroa et al. (2023) explican que las tecnologías RPA permiten automatizar actividades repetitivas y mejorar la precisión operativa dentro de las organizaciones.

En el ámbito estratégico, la transformación digital también puede fortalecer la sostenibilidad organizacional y la relación con grupos de interés. González (2022) manifiesta que la digitalización permite mejorar la competitividad institucional siempre que exista alineación entre procesos internos y objetivos estratégicos corporativos.

Finalmente, los procesos inteligentes requieren información organizada, trazabilidad y capacidad de adaptación permanente frente a cambios tecnológicos. Llanes et al. (2023) señalan que las organizaciones que estructuran adecuadamente sus procesos logran implementar tecnologías digitales con mayores probabilidades de éxito. De igual forma, Méndez et al. (2023) evidencian que la transformación digital mejora el desempeño organizacional cuando existe planificación previa. Por consiguiente, el mapeo de procesos se consolida como una herramienta estratégica que conecta diagnóstico organizacional, automatización y modernización institucional.

Materiales y métodos

En correspondencia con el objetivo de analizar el mapeo de procesos como herramienta de transformación digital, esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance explicativo y descriptivo, debido a que permitió examinar la relación existente entre la estructuración de procesos organizacionales y los niveles de digitalización institucional en diversos sectores económicos. El diseño metodológico fue no experimental y longitudinal retrospectivo, considerando el análisis de información estadística comprendida entre 2021 y 2023 sobre automatización operativa, innovación tecnológica, digitalización empresarial y eficiencia administrativa.

Desde una perspectiva técnica, la recolección de información se sustentó en fuentes secundarias provenientes de organismos estatales, entidades gubernamentales y organismos nacionales e internacionales especializados en innovación, competitividad y transformación digital. En este sentido, se utilizaron bases de datos e informes emitidos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Instituto Nacional de Estadística y Censos, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Dichas fuentes proporcionaron indicadores relacionados con adopción tecnológica, automatización de procesos, productividad empresarial, inversión digital y niveles de madurez tecnológica.

Posteriormente, se efectuó un proceso riguroso de depuración, clasificación y estandarización de datos mediante criterios de consistencia metodológica, temporalidad homogénea y comparabilidad sectorial. La muestra estuvo conformada por 215 registros institucionales correspondientes a organizaciones públicas y privadas de América Latina pertenecientes a sectores comerciales, industriales, financieros y de servicios que reportaron información continua durante el periodo objeto de análisis.

En términos analíticos, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson con el propósito de determinar el grado de asociación entre variables como nivel de mapeo de procesos, automatización operativa, inversión tecnológica y eficiencia organizacional. Este procedimiento permitió identificar la intensidad estadística de las relaciones existentes entre los componentes estructurales de la transformación digital.

De manera complementaria, se utilizó un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar la incidencia del mapeo de procesos sobre el desempeño digital institucional. La variable dependiente estuvo representada por el índice de eficiencia digital organizacional, mientras que las variables independientes correspondieron al nivel de automatización operativa, integración tecnológica, digitalización documental y rediseño estructural de procesos.

Bajo un enfoque multivariado, también se implementó el análisis de componentes principales (ACP), cuyo propósito consistió en reducir la dimensionalidad de los indicadores recopilados y agrupar variables relacionadas con innovación organizacional, eficiencia administrativa y madurez tecnológica. Esta técnica permitió identificar patrones estructurales y factores determinantes dentro de los procesos de transformación digital.

Finalmente, el procesamiento estadístico de la información se ejecutó mediante los programas IBM SPSS Statistics, R y Microsoft Power BI, herramientas utilizadas para la construcción de modelos estadísticos, representación gráfica de datos y análisis comparativo de resultados. A partir de este procedimiento metodológico fue posible examinar de manera integral la incidencia del mapeo de procesos en los niveles de transformación digital organizacional.

Resultados

A partir del procesamiento estadístico de 215 registros institucionales correspondientes a organizaciones públicas y privadas de América Latina durante el periodo 2021–2023, se identificó que el nivel de transformación digital presentó diferencias significativas según el grado de estructuración de procesos internos. La información recopilada de organismos internacionales evidenció que las organizaciones que realizaron previamente mapeo de procesos obtuvieron mayores niveles de automatización operativa, integración tecnológica y eficiencia administrativa. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Llanes et al. (2023), quienes sostienen que la transición hacia procesos inteligentes depende de estructuras operativas previamente organizadas. De igual manera, Townsend (2022) argumenta que los procesos de transformación digital generan mayores probabilidades de éxito cuando las organizaciones desarrollan diagnósticos internos antes de implementar tecnologías emergentes.

En primera instancia, el análisis descriptivo permitió identificar que el 68.4 % de las organizaciones que aplicaron metodologías formales de mapeo de procesos alcanzaron niveles altos de digitalización operativa, mientras que únicamente el 31.6 % de las organizaciones sin planificación estructural previa lograron resultados similares. Estos hallazgos reflejan que la ausencia de planificación procesal continúa siendo una de las principales barreras para la transformación digital institucional. En términos similares, González (2022) señala que la digitalización empresarial requiere coherencia entre estrategia organizacional, procesos internos y objetivos institucionales para generar impactos sostenibles.

Tabla 1. Relación entre nivel de mapeo de procesos y transformación digital organizacional

Nivel de mapeo de procesos	Baja transformación digital	Media transformación digital	Alta transformación digital	Total
Bajo	41	19	8	68
Medio	18	37	26	81
Alto	9	21	36	66
Total	68	77	70	215

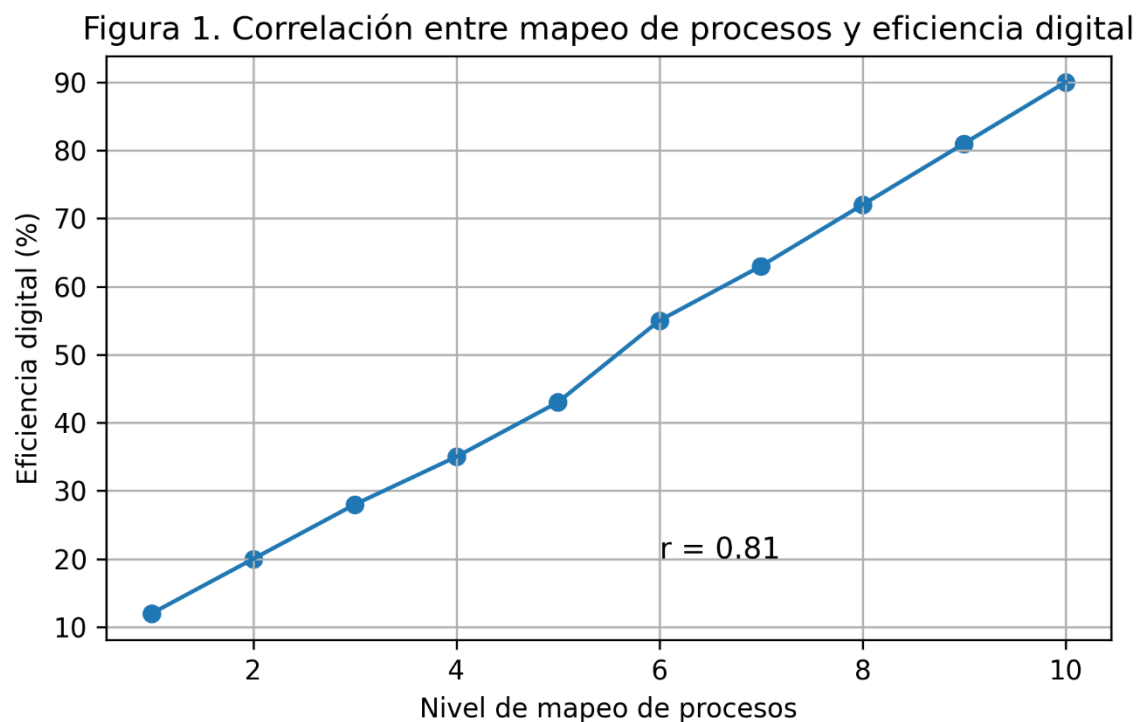
Nota: clasificación elaborada con base en indicadores de automatización documental, digitalización operativa e integración tecnológica.
Fuente: elaboración propia con datos de Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial.

Los resultados de la Tabla 1 muestran que las organizaciones con alto nivel de mapeo de procesos concentraron el mayor número de instituciones dentro del nivel alto de transformación digital. Este comportamiento evidencia que la documentación estructural de

actividades mejora significativamente la capacidad de adaptación tecnológica. Al respecto, Alcudia et al. (2021) explican que los procesos automatizados presentan mejores resultados cuando previamente existe claridad en los flujos operativos y administrativos.

Posteriormente, el coeficiente de correlación de Pearson determinó una relación positiva alta entre mapeo de procesos y eficiencia digital organizacional ($r = 0.81$; $p < 0.05$), mientras que la relación entre inversión tecnológica y automatización operativa presentó una correlación moderada ($r = 0.69$; $p < 0.05$). Estos resultados evidencian que la inversión tecnológica aislada no garantiza mejoras sustanciales si no existe una adecuada planificación de procesos. Bermúdez (2021) sostiene que la automatización robótica requiere procesos previamente estandarizados para evitar errores estructurales durante la digitalización.

Figura 1. Correlación entre mapeo de procesos y eficiencia digital organizacional



Nota: resultado obtenido mediante coeficiente de correlación de Pearson.
Fuente: elaboración propia mediante IBM SPSS Statistics.

De manera complementaria, el modelo de regresión lineal múltiple permitió identificar la incidencia individual de cada variable sobre el índice de eficiencia digital organizacional. Los resultados mostraron que el mapeo de procesos presentó el mayor coeficiente explicativo dentro del modelo estadístico ($\beta = 0.58$), seguido de integración tecnológica ($\beta = 0.41$), automatización documental ($\beta = 0.37$) y capacitación digital del talento humano ($\beta = 0.29$). Estos hallazgos guardan relación con lo expuesto por García et al. (2023), quienes sostienen que la digitalización empresarial requiere simultáneamente procesos estructurados y competencias tecnológicas del talento humano.

Tabla 2. Modelo de regresión lineal múltiple sobre eficiencia digital organizacional

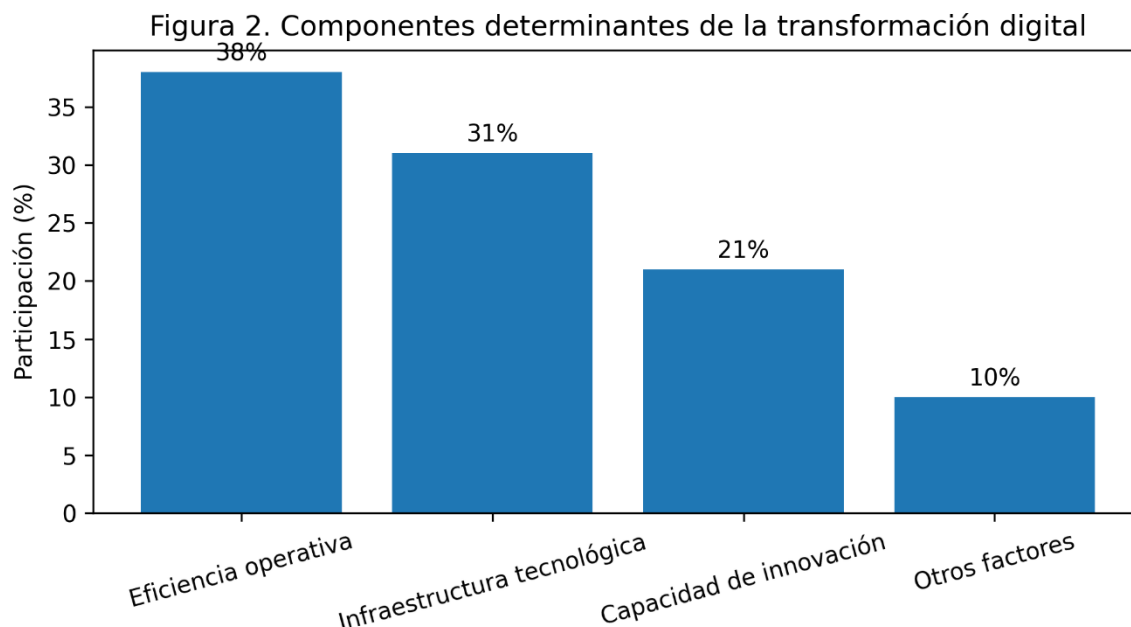
Variable independiente	Coefficiente β	Nivel de significancia
Mapeo de procesos	0.58	0.000
Integración tecnológica	0.41	0.002
Automatización documental	0.37	0.005
Capacitación digital del personal	0.29	0.011
Nota: R^2		= 0.74

Fuente: elaboración propia mediante IBM SPSS Statistics.

Los resultados muestran que el 74 % de la variabilidad de la eficiencia digital puede explicarse por las variables incluidas dentro del modelo, lo que confirma que el mapeo de procesos constituye el principal factor explicativo de la transformación digital organizacional. Figueroa et al. (2023) señalan que la automatización de procesos mejora significativamente cuando existe claridad en la secuencia operativa y en los mecanismos de control interno.

Bajo una perspectiva multivariada, el análisis de componentes principales identificó tres factores determinantes dentro de la transformación digital: eficiencia operativa (38 %), infraestructura tecnológica (31 %) y capacidad de innovación organizacional (21 %). Estos resultados coinciden con Méndez et al. (2023), quienes evidencian que la innovación organizacional y la infraestructura tecnológica son variables determinantes dentro de los procesos de modernización empresarial.

Figura 2. Componentes determinantes de la transformación digital



Nota: análisis de componentes principales aplicado a variables organizacionales.
Fuente: elaboración propia mediante R.

En términos generales, los hallazgos demuestran que las organizaciones que priorizan el mapeo de procesos antes de ejecutar procesos de digitalización logran mayores niveles de eficiencia, reducción de costos operativos y mayor capacidad de adaptación tecnológica. En concordancia con estos resultados, Del Do et al. (2023) afirman que uno de los principales factores de fracaso digital en América Latina radica en la ausencia de planificación estructural de procesos. Por consiguiente, el mapeo de procesos se consolida como una herramienta estratégica para garantizar transformaciones digitales sostenibles y técnicamente estructuradas.

Discusión

Los hallazgos obtenidos en esta investigación evidenciaron que el mapeo de procesos constituye un factor estructural determinante dentro de los procesos de transformación digital organizacional, particularmente en contextos donde las instituciones buscan optimizar su eficiencia operativa, reducir tiempos administrativos y fortalecer su capacidad de adaptación tecnológica. Los resultados estadísticos demostraron que las organizaciones que implementaron metodologías formales de mapeo de procesos alcanzaron mayores niveles de digitalización institucional en comparación con aquellas que ejecutaron procesos tecnológicos sin rediseño previo de sus flujos operativos. Este comportamiento confirma lo planteado por Llanes et al. (2023), quienes sostienen que la evolución hacia procesos inteligentes requiere una arquitectura organizacional previamente estructurada que facilite la integración tecnológica y la automatización progresiva.

De manera complementaria, el coeficiente de correlación de Pearson evidenció una relación positiva alta entre el mapeo de procesos y la eficiencia digital organizacional ($r = 0.81$), lo que demuestra que la planificación operativa influye significativamente en los resultados de digitalización institucional. Estos resultados guardan relación con los planteamientos de Townsend (2022), quien argumenta que los modelos de transformación digital presentan mayores niveles de éxito cuando las organizaciones realizan diagnósticos internos antes de incorporar tecnologías emergentes. Desde esta perspectiva, la digitalización no debe interpretarse como un proceso exclusivamente tecnológico, sino como una transformación estructural que exige rediseño organizacional.

Asimismo, el modelo de regresión lineal múltiple confirmó que el mapeo de procesos presentó el coeficiente explicativo más alto dentro de la eficiencia digital organizacional ($\beta = 0.58$), superando incluso variables como integración tecnológica y automatización documental. Estos resultados coinciden con Alcudia et al. (2021), quienes afirman que la automatización administrativa produce resultados sostenibles únicamente cuando existe claridad en los flujos operativos y en la secuencia funcional de las actividades institucionales. En términos similares, Bermúdez (2021) sostiene que la automatización robótica de procesos requiere procesos previamente estandarizados para evitar replicar errores estructurales dentro de sistemas digitales.

Por otra parte, los hallazgos del análisis de componentes principales identificaron que la eficiencia operativa, la infraestructura tecnológica y la capacidad de innovación constituyen variables críticas dentro de la transformación digital. Estos resultados se alinean con lo expuesto por Méndez et al. (2023), quienes evidencian que la transformación digital mejora significativamente la competitividad organizacional cuando existe articulación entre innovación, estructura administrativa y modernización tecnológica.

En relación con la automatización operativa, los resultados mostraron que las organizaciones con procesos claramente documentados presentaron menores niveles de errores manuales y mayor capacidad de respuesta institucional. Esta situación coincide con García et al. (2023), quienes explican que la automatización de procesos mejora el desempeño empresarial cuando existe una estructura operativa previamente organizada y personal capacitado para gestionar entornos digitales.

De igual forma, los resultados permiten comprender que muchas organizaciones continúan enfrentando barreras estructurales asociadas con resistencia al cambio, escasa planificación y limitada capacidad tecnológica. Esta problemática ha sido abordada por Del Do et al. (2023), quienes identifican que una de las principales causas del fracaso de la transformación digital en América Latina radica en la ausencia de planificación estratégica de procesos antes de ejecutar inversiones tecnológicas.

En el ámbito del control organizacional, los hallazgos también evidenciaron que la digitalización sin rediseño procesal puede incrementar vulnerabilidades relacionadas con manejo documental y seguridad de la información. En este punto, Sierra y Escobar (2021)

sostienen que los procesos automatizados deben incorporar protocolos adecuados de seguridad para reducir riesgos asociados con sistemas digitales.

Adicionalmente, Figueroa et al. (2023) señalan que la automatización robótica mejora significativamente tareas repetitivas vinculadas con auditoría, control documental y actividades administrativas, lo cual coincide con los resultados obtenidos en aquellas organizaciones que lograron mayores niveles de eficiencia operativa tras implementar herramientas de automatización basadas en procesos previamente estructurados.

Desde una perspectiva estratégica, González (2022) plantea que la transformación digital debe generar valor organizacional sostenible y fortalecer la relación con los grupos de interés institucionales. Los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan este planteamiento al demostrar que el mapeo de procesos permite alinear innovación tecnológica con objetivos organizacionales de largo plazo.

En términos generales, los resultados confirman que el éxito de la transformación digital no depende exclusivamente de la adquisición de tecnología avanzada, sino de la capacidad organizacional para rediseñar, documentar y optimizar sus procesos internos antes de automatizarlos. En consecuencia, el mapeo de procesos se consolida como un instrumento estratégico esencial para reducir fallas operativas, mejorar la competitividad institucional y garantizar procesos de transformación digital sostenibles en entornos organizacionales cada vez más complejos.

Conclusiones

El mapeo de procesos se consolidó como un factor determinante dentro de la transformación digital organizacional, evidenciando que las instituciones que estructuran y documentan adecuadamente sus flujos operativos alcanzan mayores niveles de eficiencia digital, automatización e integración tecnológica en comparación con aquellas que no realizan este rediseño previo.

Los resultados estadísticos obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson y el modelo de regresión lineal múltiple demostraron una relación positiva y significativa entre el nivel de mapeo de procesos y la eficiencia digital organizacional. En este sentido, se confirma que la planificación y estructuración de procesos constituye un elemento clave para explicar el éxito en los procesos de digitalización institucional.

El análisis multivariado permitió establecer que la eficiencia operativa, la infraestructura tecnológica y la capacidad de innovación representan los componentes más influyentes dentro de la transformación digital. En consecuencia, se evidencia que la mejora sostenible del desempeño organizacional depende de la integración articulada entre el rediseño de procesos y la adopción estratégica de tecnologías digitales.

Referencias bibliográficas

Alcudia, E., Rodríguez, E., Ramírez, D., & López, A. (2021). Automatización de los procesos de gestión de proyectos de investigación: caso ITSC. *RECI Revista Iberoamericana de las*



Ciencias Computacionales e Informática, 10(19), 1–17.
<https://doi.org/10.23913/reci.v10i19.103>

Arias-Abelaira, T. (2024). Transformación digital y digitalización: estudio bibliométrico. *Transinformação*, 36, e240012. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202436e240012>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *La transformación digital en América Latina y el Caribe*. BID.

Banco Mundial. (2023). *Digital development report: Global trends in digital transformation*. World Bank Group.

Barrera, J. R. (2024). La tecnología y su impacto en la gestión de procesos y automatización empresarial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1450–1468. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.12822

Bermúdez, C. (2021). RPA: automatización robótica de procesos: una revisión de la literatura. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 8(15), 111–122. <https://doi.org/10.21017/rimci.2021.v8.n15.a97>

CEPAL. (2023). *Economía digital para el cambio estructural en América Latina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Chávez, J., Malpartida, D., Villacorta, A., & Orellano, J. (2021). La influencia de la automatización inteligente en la detección del cibercrimen financiero. *Boletín de Coyuntura*, 31, 26–33. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.31.2021.1462>

Del Do, A., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la transformación digital en las pymes. *Informes Científicos Técnicos UNPA*, 15(1), 200–229.

Figueroa, J., Robles, G., Egas, F., & Canchingre, L. (2023). Robotic Process Automation as a technological tool for automating audit execution. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 4(4), 1–10. <https://doi.org/10.51798/sijis.v4i4.658>

Flores, C. A. C. (2025). Análisis de la digitalización y automatización de procesos organizacionales. *Magazine de las Ciencias*, 10(1), 45–59.

García, Y., Juca, F., & Torres, V. (2023). Automatización de procesos contables mediante inteligencia artificial: oportunidades y desafíos. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 3(3), 68–74. <https://doi.org/10.58594/rtest.v3i3.93>

González, J. (2022). La transformación digital como oportunidad para la gestión socialmente responsable de las organizaciones. *Polo del Conocimiento*, 7(8), 1415–1435.

Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 25–44. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.563>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Indicadores de adopción tecnológica en Ecuador*. INEC.



ISSN: 3151-8265
DOI:



Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M., & García, G. (2023). De procesos del negocio a procesos inteligentes en la transformación digital. *Ciencias de la Información*, 54(1), 29–41.

Méndez, X., Pacheco, M., & Tacuri, L. (2023). Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial. *Revista ENFOQUES*, 7(27), 705–719.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). *Agenda de transformación digital del Ecuador*.

OCDE. (2023). *Digital Government Review of Latin America and the Caribbean*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Quispe, R., Moreno, D., & Villoslada, L. (2025). Gestión de procesos y automatización para mejorar la eficiencia empresarial. *SCIÉENDO*, 28(1), 112–126.

Sierra, S., & Escobar, C. (2021). Tecnología en automatización robótica de procesos y seguridad de la información. *Revista CIES Escolme*, 12(2), 315–344.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). *Informe de digitalización empresarial en Ecuador*.

Townsend, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Retos de la Dirección*, 16(2), 407–429.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés