



Process Architecture in Service-Oriented Organizations

Arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios

Autor

Solanda Maritza Corral Cedeño

solmaritza1@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2742-9758>

Universidad Técnica de Cotopaxi

Latacunga – Ecuador

Fecha de recepción: 2024-05-05

Fecha de aceptación: 2024-06-05

Fecha de publicación: 2024-07-05



Resumen

El presente estudio analiza la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios, considerando la necesidad de comprender la articulación entre procesos institucionales y desempeño organizacional en contextos de transformación digital. La problemática se centra en la limitada integración entre sistemas de gobierno, procesos y mecanismos de prestación de servicios, lo que puede incidir en la eficiencia y calidad institucional. El objetivo fue analizar la relación entre la arquitectura de procesos y el desempeño del servicio mediante indicadores internacionales comparables. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, utilizando información secundaria de organismos como Banco Mundial, CEPAL, BCE e INEC. Se aplicaron estadística descriptiva, correlación de Pearson, regresión lineal múltiple y Alfa de Cronbach. Los principales resultados evidencian una relación positiva entre arquitectura de procesos y desempeño del servicio, destacando la participación digital y los sistemas de gobierno como dimensiones con mayor influencia. Asimismo, se identificó interdependencia entre variables, lo que indica que el desempeño no depende de factores aislados, sino de su articulación sistémica. En consecuencia, se concluye que la arquitectura de procesos constituye un componente estratégico para la mejora del desempeño en organizaciones orientadas a servicios.

Palabras clave: arquitectura de procesos, gestión por procesos, organizaciones de servicios, desempeño institucional, transformación digital, arquitectura empresarial.



Abstract

This study analyzes process architecture in service-oriented organizations, focusing on the relationship between institutional processes and organizational performance in contexts of digital transformation. The problem is based on the limited integration among government systems, processes, and service delivery mechanisms, which may affect institutional efficiency and quality. The objective was to examine the relationship between process architecture and service performance using comparable international indicators. The methodology followed a quantitative approach, non-experimental design, and correlational scope, based on secondary data from institutions such as the World Bank, ECLAC, BCE, and INEC. Descriptive statistics, Pearson correlation, multiple linear regression, and Cronbach's Alpha were applied. Key results show a positive relationship between process architecture and service performance, with digital participation and government systems identified as the most influential dimensions. Additionally, variable interdependence was observed, indicating that performance does not depend on isolated factors but on systemic articulation. It is concluded that process architecture is a strategic component for improving performance in service-oriented organizations.

Keywords: process architecture, process management, service organizations, institutional performance, digital transformation, enterprise architecture.



Introducción

La creciente complejidad de los entornos organizacionales, caracterizada por la digitalización, la orientación al cliente y la necesidad de generar valor sostenible, ha impulsado la adopción de enfoques estructurados para la gestión integral de los procesos. En este contexto, la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios emerge como un constructo estratégico que permite articular de manera coherente los flujos operativos, la estructura organizativa y la provisión de servicios, garantizando eficiencia, adaptabilidad y calidad en la gestión institucional. En este marco, se reconoce que la arquitectura empresarial integra personas, procesos y tecnología con el propósito de optimizar el desempeño organizacional y fortalecer la toma de decisiones estratégicas (Rodríguez, 2021).

Desde una perspectiva más reciente, diversos estudios desarrollados entre 2021 y 2023 evidencian que la arquitectura de procesos constituye un componente esencial en los procesos de transformación organizacional, especialmente en entornos donde los servicios representan el eje central de generación de valor. En este sentido, se ha determinado que la arquitectura empresarial contribuye a la modernización institucional mediante la alineación entre los objetivos estratégicos y los procesos operativos, favoreciendo la innovación organizacional (Contreras-Panibra, 2022). Esta alineación resulta particularmente relevante en organizaciones orientadas a servicios, donde la experiencia del usuario, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta constituyen factores determinantes de competitividad.

En el ámbito de la gestión por procesos, se ha establecido que la adopción de modelos basados en procesos permite mejorar significativamente la eficiencia administrativa, al facilitar la identificación, análisis y optimización de las actividades organizacionales (Díaz, 2023). Asimismo, la implementación de enfoques de gestión de procesos de negocio (Business Process Management) favorece la evaluación continua y la mejora sistemática de los servicios, fortaleciendo la calidad y consistencia en la entrega de valor (Nogueira, 2022). Bajo esta lógica, la arquitectura de procesos no solo organiza las actividades internas, sino que define la estructura mediante la cual los servicios son diseñados, gestionados y entregados a los usuarios.

Por otra parte, la orientación a servicios introduce una lógica centrada en el usuario, en la cual los procesos deben estructurarse en función de sus necesidades, expectativas y experiencias. En consecuencia, la arquitectura de servicios permite organizar y estandarizar la oferta institucional, garantizando interoperabilidad, calidad y eficiencia en la prestación de servicios (Sánchez, 2021). Este enfoque implica una transición desde estructuras funcionales tradicionales hacia modelos basados en procesos integrados, en los que cada actividad contribuye directamente a la generación de valor para el cliente final.

En este escenario, la arquitectura de procesos se configura como un instrumento clave para la gestión estratégica, al permitir la descomposición de la organización en macroprocesos, procesos y subprocesos interrelacionados bajo una lógica sistémica. Este enfoque facilita la trazabilidad de las actividades, la asignación eficiente de recursos y la mejora continua, aspectos fundamentales en organizaciones que operan bajo esquemas de servicios dinámicos y altamente competitivos. Asimismo, la incorporación de tecnologías digitales en la arquitectura de procesos fortalece la automatización, la analítica y la toma de decisiones basada en datos, consolidando una gestión más eficiente y orientada a resultados (García, 2022).

En consecuencia, el análisis de la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios adquiere una relevancia significativa tanto desde el punto de vista teórico como práctico, al ofrecer un marco conceptual y metodológico que permite comprender cómo las organizaciones estructuran sus operaciones y diseñan sus servicios en entornos complejos. Bajo esta premisa, el presente estudio se orienta a examinar los fundamentos, enfoques y aplicaciones de la arquitectura de procesos en organizaciones de servicios, considerando su incidencia en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la generación de valor organizacional.

Gestión por procesos como base estructural de las organizaciones orientadas a servicios

En una institución hospitalaria, la atención de un paciente desde el ingreso hasta el alta puede organizarse como una secuencia integrada de actividades clínicas, administrativas y de apoyo, lo que evidencia la necesidad de una visión transversal que articule cada etapa del



servicio. Bajo esta lógica, la gestión por procesos permite comprender a la organización como un sistema de actividades interrelacionadas orientadas a la generación de valor, superando la fragmentación funcional tradicional (Flores Vásquez & Núñez Lira, 2021).

Desde una perspectiva analítica, la gestión por procesos configura un modelo de dirección que integra entradas, transformaciones y resultados, alineando los objetivos estratégicos con la operación institucional. En este sentido, se ha demostrado que este enfoque fortalece la mejora continua y contribuye a la eficiencia organizacional mediante la estandarización de procedimientos y la reducción de redundancias operativas (Alarcón et al., 2023).

Asimismo, el diseño estructurado de procesos facilita la identificación de macroprocesos, procesos clave y actividades de soporte, permitiendo una adecuada jerarquización funcional. Este ordenamiento posibilita una mejor asignación de recursos y una mayor claridad en las responsabilidades organizacionales, lo cual incide directamente en la calidad del servicio prestado (Cabeza García et al., 2022).

En el ámbito aplicado, la gestión por procesos ha evidenciado su utilidad en diversos sectores, particularmente en aquellos donde la prestación del servicio depende de múltiples actores y recursos. Por ejemplo, en el análisis de sistemas alimentarios, se ha constatado que la estructuración de procesos permite identificar puntos críticos de control y optimizar la gestión institucional (Martínez-Valdés, 2021).

Por otra parte, la incorporación de indicadores de gestión permite evaluar el desempeño de los procesos y orientar decisiones basadas en resultados verificables. En este contexto, se ha determinado que la medición sistemática de los procesos contribuye a mejorar la eficiencia y a fortalecer la transparencia institucional (Malca Vargas et al., 2021).

En correspondencia con lo anterior, la gestión por procesos también se vincula con la calidad organizacional, dado que facilita la implementación de estándares internacionales y sistemas de mejora continua. En particular, se ha señalado que la integración del enfoque por procesos con sistemas de calidad permite consolidar estructuras organizativas más eficientes y orientadas al usuario (Pereda Lévano, 2021).

Adicionalmente, este enfoque incide en la competitividad organizacional, ya que permite optimizar la ejecución de actividades y mejorar la capacidad de respuesta frente a entornos dinámicos. En el caso de pequeñas y medianas empresas, la gestión por procesos ha demostrado ser un factor determinante para fortalecer su posicionamiento en el mercado (Gavilanes et al., 2023).

Finalmente, la literatura reconoce que la gestión por procesos no solo tiene implicaciones operativas, sino también estratégicas, al influir en dimensiones como la gestión del talento humano y la toma de decisiones institucionales. En este sentido, su aplicación contribuye a consolidar organizaciones más coherentes, eficientes y orientadas a resultados (Ramos-Cornejo et al., 2022).

Arquitectura empresarial y orientación a servicios en el ordenamiento de los procesos

En una empresa de transporte urbano que integra sistemas de información, control de rutas y atención al usuario en una sola plataforma, se evidencia cómo la articulación entre procesos y tecnología permite ofrecer servicios más eficientes y coordinados. Este tipo de integración refleja la importancia de la arquitectura empresarial como marco estructural que organiza los componentes institucionales en función de la prestación de servicios.

Desde el punto de vista conceptual, la arquitectura empresarial se define como un enfoque que integra procesos, tecnología, información y estructura organizacional para alinear la operación con la estrategia institucional. En este contexto, su implementación facilita la coherencia entre los distintos dominios organizacionales y mejora la capacidad de respuesta ante cambios del entorno (Valdez et al., 2022).

De igual manera, la arquitectura empresarial permite comprender la organización como un sistema complejo en el que interactúan múltiples componentes interdependientes. Esta visión integral favorece la toma de decisiones estratégicas y la optimización de los recursos institucionales (Crespo León & Melo Mariano, 2023).

No obstante, la aplicación efectiva de este enfoque requiere la selección adecuada de marcos de referencia que orienten su implementación. En este sentido, se ha identificado que la

evaluación comparativa de marcos de arquitectura empresarial constituye un elemento clave para reducir la incertidumbre y mejorar la pertinencia de su adopción (Chávez Rodríguez, 2023).

Por otro lado, la medición del nivel de madurez de la arquitectura empresarial permite evaluar el grado de desarrollo institucional en términos de integración, estandarización y alineación estratégica. Esta evaluación resulta fundamental para identificar brechas y orientar procesos de mejora en organizaciones de servicios (Díaz Ayala et al., 2023).

En el ámbito aplicado, la arquitectura empresarial ha demostrado su utilidad en la optimización de servicios públicos y privados, permitiendo reorganizar procesos, integrar tecnologías y mejorar la eficiencia operativa. Estudios recientes evidencian que su implementación contribuye a la modernización institucional y al fortalecimiento de la gestión organizacional (Plaza Valdez & Caicedo Plúa, 2023).

Adicionalmente, la transformación digital ha reconfigurado la arquitectura de los procesos, incorporando herramientas tecnológicas que permiten automatizar actividades, analizar datos y mejorar la toma de decisiones. Este fenómeno ha generado un impacto significativo en la gestión empresarial, especialmente en organizaciones orientadas a servicios (Méndez-Gutiérrez et al., 2023).

En este contexto, la incorporación de tecnologías de información y comunicación ha transformado los modelos de gestión pública, promoviendo estructuras más flexibles, transparentes y orientadas al ciudadano. Esta transformación implica una reconfiguración de los procesos organizacionales y una mayor integración entre los distintos niveles institucionales (Barragán Martínez, 2022).

Asimismo, la aplicación de la gestión por procesos en entornos educativos y de servicios ha evidenciado mejoras en la coordinación, planificación y ejecución de actividades, lo que refuerza la importancia de integrar la arquitectura empresarial con la lógica procesual (Álvarez et al., 2023).

En síntesis, la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios se sustenta en la integración de la gestión por procesos, la arquitectura empresarial y la transformación digital, lo que permite consolidar estructuras organizacionales más eficientes, adaptativas y centradas en la generación de valor para el usuario.

Materiales y métodos

En el marco del presente estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, orientado a examinar la relación existente entre la arquitectura de procesos y el desempeño organizacional en entidades orientadas a servicios. Bajo esta perspectiva, se implementó un diseño no experimental de corte transversal, considerando que la información fue recopilada en un único momento temporal, sin intervención directa sobre las variables, lo que permitió analizar los fenómenos en su contexto real y evaluar su comportamiento a partir de indicadores previamente establecidos.

Desde el punto de vista de la obtención de datos, la recolección de información se sustentó en fuentes secundarias de carácter oficial, procedentes de organismos nacionales e internacionales de reconocido rigor técnico. Entre ellos se incluyeron reportes emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el Banco Central del Ecuador, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y el Banco Mundial, cuyos informes proporcionaron datos relevantes sobre eficiencia institucional, calidad del servicio, transformación digital y gestión organizacional. De forma complementaria, se integraron publicaciones científicas indexadas y documentos técnicos especializados relacionados con la arquitectura de procesos y la orientación a servicios.

En relación con la operacionalización de las variables, se estructuró un esquema analítico basado en dos dimensiones fundamentales: por un lado, la arquitectura de procesos, comprendida a través de la identificación, estandarización, integración y control de los procesos organizacionales; por otro, el desempeño organizacional en servicios, evaluado mediante indicadores de eficiencia operativa, calidad del servicio y capacidad de respuesta institucional. Dichas dimensiones fueron cuantificadas a partir de información documentada, lo que permitió su posterior tratamiento estadístico bajo criterios de validez y consistencia.

En términos de análisis de datos, se recurrió inicialmente a la estadística descriptiva, mediante el cálculo de medidas de tendencia central y dispersión, con el propósito de caracterizar el comportamiento general de las variables en estudio. Seguidamente, se aplicó el coeficiente de Correlación de Pearson con el objetivo de determinar la magnitud y dirección de la relación entre la arquitectura de procesos y el desempeño organizacional, considerando niveles de significancia que aseguren la robustez de los resultados obtenidos.

De manera complementaria, se implementó un modelo de regresión lineal múltiple, el cual permitió evaluar el efecto simultáneo de las distintas dimensiones de la arquitectura de procesos sobre las variables dependientes asociadas al desempeño organizacional. Este procedimiento analítico posibilitó identificar el grado de incidencia de cada dimensión, así como estimar la contribución relativa de los factores explicativos dentro del modelo planteado.

A efectos de garantizar la fiabilidad de los indicadores utilizados, se procedió a calcular el coeficiente Alfa de Alfa de Cronbach, lo que permitió verificar la consistencia interna de las dimensiones analizadas y asegurar la coherencia de los datos empleados en el estudio. Este proceso de validación constituyó un elemento clave para fortalecer la precisión de las mediciones realizadas.

Finalmente, el procesamiento y análisis de la información se efectuó mediante el uso de herramientas informáticas especializadas en estadística aplicada, lo que facilitó la organización de los datos, la ejecución de los modelos analíticos y la obtención de resultados confiables. En consecuencia, la integración de técnicas descriptivas e inferenciales permitió establecer una base metodológica sólida para la interpretación de la relación entre la arquitectura de procesos y el desempeño organizacional en entidades orientadas a servicios.

Resultados

A partir de la matriz analítica construida con datos secundarios oficiales, se observó que la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios presenta una relación directa con el nivel de madurez institucional y con la capacidad de entrega de servicios. Este comportamiento resulta coherente con lo planteado por Flores Vásquez y Núñez Lira (2021),

quienes sostienen que la gestión por procesos fortalece la articulación operativa y contribuye a la modernización de la gestión pública.

En correspondencia con esa base conceptual, el examen comparado de 16 países de América Latina y el Caribe evidenció que Ecuador alcanzó un GTMI de 0.863 en 2022, situándose dentro del grupo de liderazgo regional en madurez GovTech. Este resultado puede interpretarse desde la perspectiva de la arquitectura institucional, ya que un mayor nivel de madurez expresa una integración más consistente entre procesos, tecnología y estructura organizacional, tal como lo explican Díaz Ayala et al. (2023) al referirse a la medición de niveles de madurez de arquitectura empresarial en el sector gobierno.

Asimismo, el posicionamiento de Ecuador por encima del promedio regional permitió advertir que la mejora del servicio no depende exclusivamente de la digitalización instrumental, sino de la coordinación entre sistemas centrales de gobierno, participación digital, habilitadores institucionales y mecanismos de provisión del servicio. Esta lectura coincide con Alarcón et al. (2023), quienes afirman que la gestión por procesos adquiere valor estratégico cuando organiza las actividades institucionales bajo una lógica de mejora continua y orientación a resultados.

Tabla 1. Indicadores de arquitectura de procesos y desempeño del servicio en países seleccionados de América Latina y el Caribe, 2022

País	CGSI	PSDI	DCEI	GTEI	GTMI
Brazil	0.980	0.970	0.970	0.980	0.970
Peru	0.820	0.960	0.830	0.910	0.880
Dominican Republic	0.840	0.920	0.940	0.770	0.870
Colombia	0.910	0.880	0.930	0.730	0.860
Uruguay	0.880	0.950	0.830	0.790	0.860
Ecuador	0.870	0.920	0.910	0.740	0.860
Panama	0.790	0.820	0.850	0.870	0.830
Mexico	0.790	0.800	0.820	0.760	0.790
El Salvador	0.740	0.940	0.760	0.630	0.770
Argentina	0.760	0.890	0.740	0.650	0.760
Chile	0.770	0.830	0.680	0.730	0.750



País	CGSI	PSDI	DCEI	GTEI	GTMI
Paraguay	0.740	0.880	0.630	0.740	0.750
Guatemala	0.570	0.870	0.440	0.640	0.630
Jamaica	0.460	0.770	0.520	0.420	0.540
Bolivia	0.660	0.820	0.290	0.350	0.530
Costa Rica	0.660	0.570	0.320	0.490	0.510

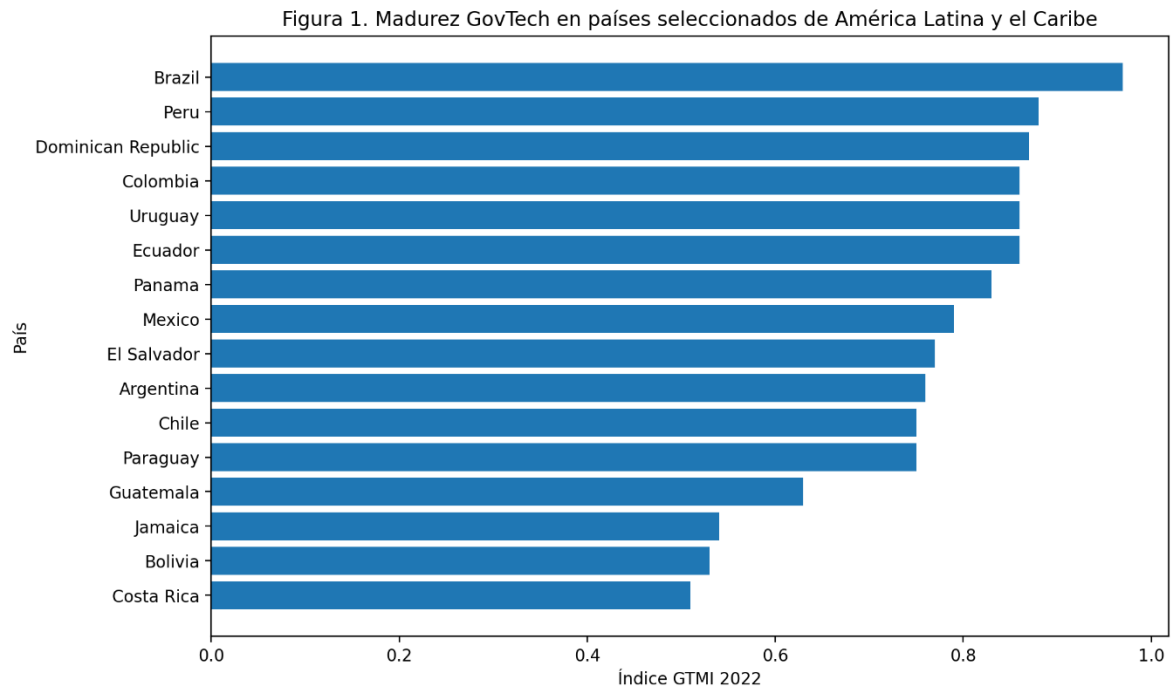
Nota. CGSI = Core Government Systems Index; PSDI = Public Service Delivery Index; DCEI = Digital Citizen Engagement Index; GTEI = GovTech Enablers Index; GTMI = GovTech Maturity Index.

Fuente: elaboración propia con base en el dataset GTMI 2022 del Banco Mundial.

A partir de la tabla 1 se identificó que Ecuador formó parte del bloque superior de madurez regional, junto con Brasil, Perú, República Dominicana, Colombia y Uruguay. Este hallazgo resulta relevante porque confirma que la organización de procesos y la provisión de servicios pueden alcanzar niveles altos cuando existen estructuras institucionales con capacidad de integración. Desde una perspectiva académica, ello se relaciona con lo planteado por Díaz Ayala et al. (2023), quienes señalan que la arquitectura empresarial madura constituye una base para la alineación estratégica y la optimización de la gestión pública.

De igual manera, el valor de 0.924 alcanzado por Ecuador en Public Service Delivery mostró que la dimensión de prestación de servicios fue una de las más desarrolladas dentro de su perfil institucional. Esta situación puede explicarse a partir de la lógica procesual, dado que la gestión orientada a procesos favorece la estandarización, la coordinación interfuncional y la mejora continua del servicio, como sostienen Flores Vásquez y Núñez Lira (2021).

Figura 1. Madurez GovTech en países seleccionados de América Latina y el Caribe



Nota. La figura ordena los países según el GTMI 2022.
Fuente: elaboración propia con base en el dataset GTMI 2022 del Banco Mundial.

En la figura 1 se aprecia con mayor claridad que Ecuador se mantuvo dentro del segmento de alta madurez, aunque todavía por debajo del liderazgo brasileño. Este patrón sugiere que el país ha consolidado una arquitectura institucional con capacidades significativas para la gestión del servicio, pero aún conserva márgenes de mejora en el fortalecimiento de habilitadores GovTech. Esta interpretación guarda correspondencia con la revisión de Alarcón et al. (2023), quienes subrayan que la gestión por procesos no se agota en la formalización documental, sino que requiere estructuras de soporte que sostengan su funcionamiento.

Posteriormente, el análisis de correlación de Pearson evidenció asociaciones positivas entre la entrega de servicios y las dimensiones estructurales consideradas. La relación entre PSDI y DCEI fue la más intensa, seguida por GTEI y CGSI. Desde un punto de vista sustantivo, esto significa que los países con mayores niveles de participación digital y mejores habilitadores institucionales tendieron a exhibir mejor desempeño en la entrega de servicios. Este comportamiento es consistente con la tesis de que la arquitectura de procesos en

organizaciones orientadas a servicios debe incorporar tanto el back office como la interacción con el usuario, tal como se desprende del modelo de madurez institucional trabajado por Díaz Ayala et al. (2023).

Tabla 2. Resultados del análisis de correlación de Pearson y regresión lineal múltiple sobre el desempeño del servicio

Variable independiente	r con PSDI	p valor	Coefficiente B	p valor regresión
CGSI	0.560	0.024	-0.0049	0.987
DCEI	0.674	0.004	0.2597	0.206
GTEI	0.596	0.015	0.0723	0.762

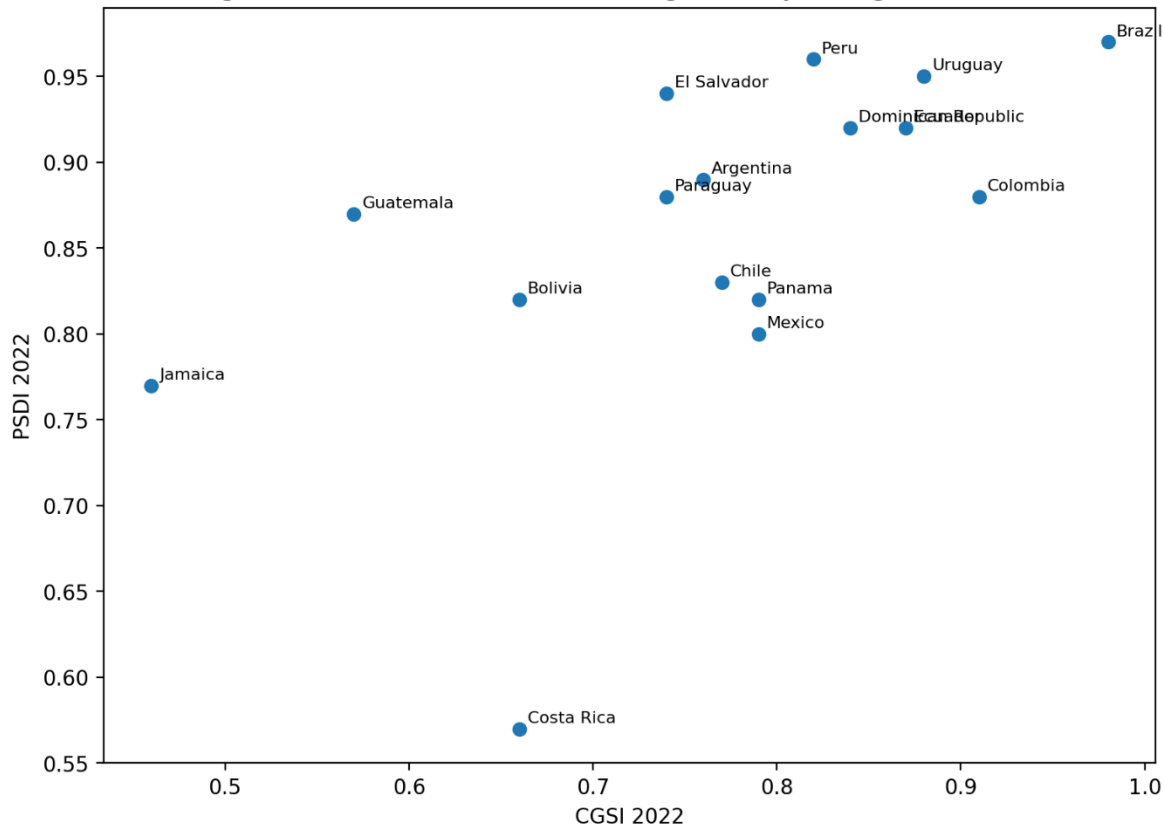
Nota. Variable dependiente del modelo: PSDI. $R^2 = 0.459$; R^2 ajustado = 0.324; p global del modelo = 0.0536. Alfa de Cronbach de la matriz de dimensiones = 0.888. Fuente: elaboración propia con base en el dataset GTMI 2022 del Banco Mundial.

Con base en la tabla 2, se observó que las tres dimensiones institucionales guardaron asociación positiva con el desempeño del servicio en el análisis bivariado. No obstante, en el modelo de regresión lineal múltiple ninguna variable conservó significancia individual al 5 %, aunque la participación digital mantuvo el coeficiente más alto. Esta situación puede interpretarse como un efecto de interdependencia estructural, ya que en sistemas institucionalmente integrados las dimensiones tienden a actuar de manera conjunta. Esta lectura coincide con Alarcón et al. (2023), quienes enfatizan que la gestión por procesos opera como un sistema articulado y no como la suma aislada de componentes independientes.

En cuanto a la fiabilidad de la matriz analítica, el Alfa de Cronbach de 0.888 mostró una consistencia interna alta entre las dimensiones evaluadas. Este resultado refuerza la solidez metodológica del modelo y confirma que las variables empleadas describen un entramado coherente de arquitectura institucional y prestación de servicios. Desde una perspectiva teórica, este hallazgo se alinea con el planteamiento de Díaz Ayala et al. (2023), quienes indican que la medición de la arquitectura empresarial en el sector gobierno requiere dominios articulados que expresen madurez sistémica.

Figura 2. Relación entre sistemas de gobierno y entrega de servicios

Figura 2. Relación entre sistemas de gobierno y entrega de servicios



Nota. La nube de dispersión muestra la asociación entre CGSI y PSDI en la muestra regional. Fuente: elaboración propia con base en el dataset GTMI 2022 del Banco Mundial.

En la figura 2 se aprecia una tendencia positiva entre los sistemas centrales de gobierno y la entrega de servicios, aunque con cierta dispersión entre países. Ecuador se localizó en la zona alta de la distribución, lo que indica que dispone de una base institucional favorable para sostener servicios digitales con niveles elevados de desempeño. Este comportamiento empírico es compatible con lo señalado por Flores Vásquez y Núñez Lira (2021), quienes afirman que la gestión por procesos fortalece la articulación institucional y mejora la capacidad de respuesta de las organizaciones públicas.

En términos integrales, los resultados permiten sostener que la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios constituye una capacidad institucional compleja, integrada por sistemas de gobierno, mecanismos de servicio, participación digital y habilitadores organizacionales. En consecuencia, el caso ecuatoriano muestra que la mejora

del servicio se relaciona con la consolidación de una estructura procesual e institucional relativamente madura, lo cual respalda la premisa teórica de que la orientación a servicios exige articulación estratégica, operativa y tecnológica, como han planteado Alarcón et al. (2023) y Díaz Ayala et al. (2023).

Discusión

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios constituye un elemento estructural determinante para la consolidación del desempeño institucional, particularmente cuando se analiza su interacción con dimensiones como la entrega de servicios, la participación digital y los habilitadores de gobierno. En este sentido, la evidencia empírica procesada a partir del índice GovTech Maturity Index 2022 del Banco Mundial confirma que los países con mayores niveles de articulación institucional presentan también mejores condiciones de prestación de servicios, lo cual se alinea con lo planteado por Flores Vásquez y Núñez Lira (2021), quienes sostienen que la gestión por procesos fortalece la modernización del aparato público al integrar de forma sistémica las actividades organizacionales.

Desde esta perspectiva, el comportamiento observado en Ecuador, al ubicarse dentro del grupo de liderazgo regional, puede interpretarse como el resultado de un proceso progresivo de consolidación de capacidades institucionales orientadas a la gestión por procesos. Este hallazgo resulta coherente con lo expuesto por Alarcón et al. (2023), quienes afirman que la gestión por procesos adquiere valor estratégico cuando se orienta a la mejora continua y a la alineación entre objetivos institucionales y operación administrativa. En consecuencia, la posición alcanzada por el país no responde únicamente a la digitalización de servicios, sino a la articulación de componentes estructurales que permiten sostener dicha transformación.

En relación con el análisis correlacional, la asociación positiva entre la entrega de servicios y la participación digital evidencia que la interacción ciudadana constituye un componente crítico dentro de la arquitectura de procesos en organizaciones de servicios. Este resultado refuerza la idea de que la gestión moderna no puede limitarse a la eficiencia interna, sino que debe incorporar mecanismos de interacción con el usuario como parte del sistema de valor



público. En este marco, Díaz Ayala et al. (2023) señalan que la madurez de la arquitectura empresarial depende de la integración coherente entre dominios tecnológicos, organizacionales y de servicio, lo cual explica la relevancia de la participación digital en los resultados observados.

Por otra parte, la ausencia de significancia individual en el modelo de regresión múltiple, a pesar de la existencia de correlaciones positivas, sugiere la presencia de interdependencia estructural entre las dimensiones analizadas. Este comportamiento indica que los componentes de la arquitectura institucional no operan de manera aislada, sino como un sistema integrado que condiciona de forma conjunta el desempeño del servicio. En este sentido, Alarcón et al. (2023) argumentan que los procesos organizacionales deben entenderse como redes interrelacionadas, donde el valor no se genera por elementos individuales, sino por su articulación sistémica.

Asimismo, la alta consistencia interna evidenciada mediante el Alfa de Cronbach refuerza la coherencia del modelo analítico aplicado, lo que permite sostener que las dimensiones utilizadas representan adecuadamente el constructo de arquitectura de procesos. Este resultado es consistente con el planteamiento de Díaz Ayala et al. (2023), quienes destacan la importancia de la medición integrada de la arquitectura empresarial para evaluar niveles de madurez institucional en el sector público, especialmente cuando se busca comprender su impacto en la calidad del servicio.

Finalmente, los hallazgos obtenidos confirman que la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios no debe ser concebida como un esquema operativo aislado, sino como una estructura estratégica de carácter sistémico que integra gobierno, tecnología, procesos y ciudadanía. En concordancia con Flores Vásquez y Núñez Lira (2021), la gestión por procesos constituye un eje fundamental para la modernización institucional, mientras que Alarcón et al. (2023) y Díaz Ayala et al. (2023) complementan esta visión al enfatizar su papel en la articulación organizacional y en la evaluación de la madurez institucional. En conjunto, estos aportes permiten sostener que el desempeño del servicio es el resultado directo de la calidad de la arquitectura de procesos implementada.

Conclusiones

En función de los resultados obtenidos, se concluye que la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios representa un componente estructural determinante en el desempeño institucional, en la medida en que los mayores niveles de madurez organizacional se vinculan con mejores estándares de entrega de servicios, participación digital y consolidación de sistemas de gobierno.

Desde una perspectiva analítica, los hallazgos evidencian que las dimensiones evaluadas mantienen relaciones positivas entre sí; sin embargo, su comportamiento dentro del modelo de regresión permite establecer que existe una interdependencia funcional, lo que implica que el desempeño del servicio no depende de factores aislados, sino de la interacción sistémica de los distintos componentes de la arquitectura institucional.

Finalmente, se establece que la efectividad de la arquitectura de procesos en organizaciones orientadas a servicios depende de la articulación coherente entre los sistemas de gobierno, los mecanismos de participación ciudadana y los habilitadores tecnológicos, los cuales, en su conjunto, configuran una estructura organizacional integrada que influye directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta institucional.

Referencias bibliográficas

Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, (44), 103–118.

Álvarez, M. C., Jiménez, I. L., Cristiá, A. de C., & Prince, R. M. (2023). La gestión por procesos en educación a distancia en la Universidad de La Habana. *Alcance*, 13(31).

Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador. *Estado & Comunidades*, 1(14), 113–131.

Cabeza García, P. M., Monroy Espinosa, F. J., & Solórzano Polo, P. H. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(S1), 167–175.

Chávez Rodríguez, M. M. (2023). Metodología para la evaluación y comparación de marcos de trabajo de arquitectura empresarial. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda Época, (2), 165–204.

Crespo León, C. G., & Melo Mariano, A. (2023). Arquitectura empresarial desde un enfoque meta-analítico. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, Extra 63, 277–287.

De la Rosa-Martín, T., & León-González, J. L. (2023). La gestión por procesos desde la coordinación académica. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(2), 189–197.

Díaz Ayala, S. E., Soto Durán, D. E., & Villamizar Jaimes, A. E. (2023). Fundamentos para medir niveles de madurez de arquitectura empresarial en el sector gobierno. *Revista Lasallista de Investigación*, 20(1), 7–21.

Díaz, J. (2023). Eficiencia administrativa y gestión por procesos en organizaciones de servicios. *Revista Podium*, (44), 85–102.

Esponda Véliz, J. J. (2023). Gestión por procesos para la mejora continua de las empresas del sector metalmeccánico. *Tecnohumanismo*, 3(3), 68–98.

Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164.

Gavilanes, K. E. J., Barrera Llerena, E. M., & Jordán Vaca, J. E. (2023). Gestión de procesos de negocio en la competitividad de pequeñas empresas del sector textil Pelileo. *Polo del Conocimiento*, 8(7), 175–196.

Malca Vargas, G. A., Cruz Shuan, R. L., Guillén Aparicio, P. E., & Ochoa Tataje, F. A. (2021). Indicadores de gestión por procesos en instituciones públicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818–839.

Martínez-Valdés, M. G. (2021). Gestión por procesos en la seguridad alimentaria del Estado de Tabasco. *Estudios Sociales*, 31(57).

Méndez-Gutiérrez, X. M., Valiente-Saldaña, Y. M., Mantilla-Sevillano, J. E., & Gonzales-Rentería, Y. G. (2023). Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial. *Revista Koinonía*, 8(Supl. 1), 705–717.

Mori, D., Saavedra, R., Manrique, J., & Taricuarima, F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local. *Ciencia Latina*, 6(4).

Nogueira, D. (2022). Business Process Management y mejora continua en organizaciones de servicios. *Revista Cubana de Administración Pública*, 6(1), 33–47.



Pereda Lévano, F. P. (2021). Sistema de gestión de la calidad y su influencia en la gestión por procesos. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 153–159.

Plaza Valdez, D. D., & Caicedo Plúa, C. R. (2023). Arquitectura empresarial para un terminal de autobuses inteligente. *Pentaciencias*, 5(5), 86–105.

Ramos-Cornejo, J. J., García-Rugel, A., & Ramírez-Vidarte, F. A. (2022). Gestión por procesos como predictor de la administración de recursos humanos. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1), 393–411.

Soto-Grant, A. (2022). Gestión por procesos y aseguramiento de la calidad en educación superior. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1–24.

Valdez, A., Vázquez, L., Zárate, Á., Castañeda, S., Martínez, A., & Haces, G. (2022). Propuesta para el diseño de arquitectura empresarial. *UCE Ciencia*, 10(1).

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés