



APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN EDUCACIÓN CONTINUA (REVISIÓN DE ALCANCE 2020-2024)

Pablo Vidal Fernández
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Pablo.vidal@uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8899-0250>

María Zambrano Vera
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Mariaf.zambrano@uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0620-5168>

Tania Cañarte_Rodríguez
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
tania.canarte@uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0963-9524>

Mónica Luna Caicedo
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
monica.luna@uleam.edu.ec

Autor para correspondencia: pablo.vidal@uleam.edu.ec

Recibido: 09/07/2025

Aceptado: 20/09/2025

Publicado: 29/09/2025

RESUMEN

El objetivo de este artículo de revisión es analizar y sintetizar la literatura científica existente sobre la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management, BPM, por sus siglas en inglés) en la educación continua. Se llevó a cabo una revisión de alcance de las investigaciones publicadas entre 2020 y 2024, indexadas en Dialnet, Google Académico, Redalyc y Scielo, que implicó el análisis de 60 documentos de la base de evidencias. Se seleccionaron 30 estudios relevantes que cumplieran con criterios específicos de inclusión y exclusión. Se analizaron los aspectos en que se agrupan los estudios realizados, se cuantificó la eficiencia y optimización de procesos (67% de los estudios), la innovación y tecnología educativa (23%), y la evaluación y mejora de la experiencia de usuario (10%). Esta revisión exploratoria contribuye a la literatura existente sobre BPM en la educación continua.

Palabras clave: BPM; gestión de procesos de negocio; revisión sistemática de la literatura; revisiones sistemáticas de alcance.



SUSTAINABILITY STRATEGIES FOR THE VIRTUAL TOURIST GUIDE IN CALCETA - MANABÍ

ABSTRACT

The objective of this review article is to analyze and synthesize the existing scientific literature on the application of Business Process Management (BPM) in continuing education. A scoping review of research published between 2020 and 2024 indexed in Dialnet, Google Scholar, Redalyc and Scielo is carried out, which involves the analysis of 60 documents from the evidence base. 30 relevant studies that met specific inclusion and exclusion criteria were selected. The aspects of grouping the studies carried out were analyzed, the efficiency and optimization of processes (67% of the studies), innovation and educational technology (23%) and evaluation and improvement of the user experience (10%) were quantified. This scoping review contributes to the existing literature on BPM in continuing education

Keywords: BPM; business process management; systematic literature review; systematic scoping reviews.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión de procesos de negocios se ha consolidado como un aliado de las instituciones de educación superior, especialmente en los centros de educación continua, que responden a un crecimiento exponencial de la demanda por parte de profesionales que buscan actualización constante en un entorno laboral dinámico.

En los últimos años, ha cobrado relevancia una línea de investigación centrada en la necesidad de incrementar la eficiencia operativa, además de mejorar la calidad de sus productos y servicios. Existen investigaciones previas que han explorado el BPM en sectores como la manufactura, la banca y el gobierno, pero pocos estudios se centran en el ámbito educativo, particularmente en la educación continua. Este vacío de conocimiento académico justifica la necesidad de un estudio que reúna, clasifique y analice los avances documentados entre 2020 y 2024, aprovechando bases de datos clave como Scopus y WoS.



Esta revisión sistemática busca contribuir a la literatura existente al proporcionar una visión integral de la producción científica reciente sobre el BPM en la educación continua. El objetivo principal es realizar una revisión sistemática de la literatura científica sobre la aplicación de la metodología BPM en la educación continua, estableciendo una base sólida para el proyecto de investigación “Creación de una plataforma Business Process Management (BPM) para el Departamento de Educación Continua de la ULEAM” y futuros estudios. Además, se sugiere que los investigadores de cualquier nivel lleven a cabo revisiones de alcance antes de desarrollar frentes de investigación nuevos (Codina, 2024).

Las revisiones de alcance tienen validez científica, siempre que el método aplicado sea adecuado a los objetivos y la selección y extracción de datos se documenten de forma transparente para permitir la trazabilidad y la replicación por parte de cualquier otro investigador (Tricco et al., 2017).

Las revisiones de literatura, especialmente aquellas que siguen un método sistemático, son una herramienta esencial para la comunidad de investigación. Dada la importancia de los artículos académicos en la producción de conocimiento, así como la naturaleza acumulativa de la ciencia, las revisiones de la literatura ofrecen información valiosa sobre los conceptos, autores, enfoques o metodologías predominantes. Desempeñan un papel clave a la hora de fundamentar evidencia previa, señalar áreas que requieren más investigación e identificar brechas en la investigación (Snyder, 2019).

Los estudios de revisión previos en el ámbito de la Gestión de Procesos de Negocios muestran consenso sobre varios aspectos de la literatura, independientemente del enfoque adoptado por los autores en estos artículos de revisión. Las publicaciones se enfocan en una perspectiva académica y de relevancia académica; un enfoque práctico y de solución de problemas; y un enfoque innovador y tecnológico. Los artículos provienen de diversas disciplinas como la tecnología, la gestión y el marketing. La mayoría de los estudios utilizan una metodología cualitativa.



El proceso de revisión bibliográfica en este estudio se vio facilitado por el uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA), específicamente ChatGPT, para la lectura preliminar de resúmenes. Este uso se limitó a tareas de filtrado inicial, como la confirmación de la relevancia temática de los resúmenes, lo que permitió a los investigadores concentrarse en el análisis detallado de los documentos más pertinentes.

Sin embargo, es imperativo destacar que la decisión final sobre la inclusión o exclusión de un documento siempre recayó en el juicio humano de los autores, quienes validaron manualmente cada selección. Este enfoque ético asegura que la IA funcione como una herramienta de apoyo, optimizando el tiempo de trabajo sin comprometer la integridad, la originalidad y la rigurosidad de la investigación.

El uso de la IA en este contexto se adhiere a las prácticas de investigación responsable, donde la tecnología sirve para potenciar la capacidad analítica del investigador, y no para sustituirla.

METODOLOGÍA

Para Pérez-Anaya (2017), “La transferencia de conocimiento por medio de publicaciones es, sin duda, un elemento clave para el avance de determinada ciencia o disciplina” (p. 2). Esta investigación se enmarcó en un enfoque cualitativo, y a raíz de la recolección y análisis de datos, se utilizó un estudio transaccional de tipo descriptivo, ya que se evaluó un fenómeno o contexto en un punto específico en el tiempo, recolectando datos en un solo momento (Sousa et al., 2007).

El objetivo de la investigación se enfocó en analizar la producción científica desde 2020 a 2024 y en brindar un aporte significativo acerca del estado de la cuestión de los BPM y la educación continua para llegar a conclusiones nuevas e identificar necesidades de investigación.



Para llevar a cabo esta investigación, se realizó una revisión de alcance guiada por el *framework* SALSA (*Search, Appraisal, Analysis, Synthesis*). El marco SALSA comprende cuatro fases: búsqueda, evaluación, síntesis y análisis. La fase de búsqueda de este estudio consistió en identificar documentos que se centraran en la Gestión de Procesos de Negocios o la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocios en Educación Continua. Para ello, se utilizó la siguiente consulta: (*Title “business process management*” OR “continuing education*”*) AND *Title-And-Key (“business process management” OR continuing education OR bpm*)).

La búsqueda se realizó en los buscadores Dialnet, Redalyc y Google Académico, así como en el Repositorio Scielo. Además, es importante señalar que, si bien los términos “business process management*” y “continuing education*” no son sinónimos, han sido incluidos en la consulta de búsqueda por ser el objetivo del estudio. La consulta de datos se realizó el 30 de agosto de 2024. Se consideraron tesis, artículos y artículos de revisión publicados entre 2020 y la fecha de búsqueda.

En la fase de evaluación, se exportaron los resultados en formato Excel y se crearon varias matrices utilizando Google Spreadsheets para realizar una evaluación manual y encontrar duplicados. Para analizar los datos, se crearon matrices con filas para la base de evidencias y columnas para temas o variables (Garrard, 2021). Las matrices recopilaban datos sobre: autoría, fuente de publicación y citas, objeto de estudio, método de estudio, resultados y referencia bibliográfica.

Se realizó un análisis cualitativo mediante la evaluación de las columnas de la matriz y, posteriormente, se sintetizaron los resultados.

RESULTADOS

De los 60 documentos que componen la base de evidencia, 32 fueron encontrados en los buscadores y 28 en el repositorio Scielo. De esos, 31 eran artículos científicos y 29 tesis.

Para la presentación de los resultados, se resumen los artículos por fuente y por año. Hay publicaciones que estaban indexadas en más de una de las fuentes, por lo tanto, el número de artículos revisados por año fue menor a lo reportado. Se realizó un análisis de contenido del artículo de forma manual para identificar los temas que se encuentran en la literatura sobre BPM y la educación continua. Aquellos artículos que no tenían relación con el tema de interés fueron excluidos. Adicionalmente, en esta etapa se utilizó la técnica de retroceso para ampliar la literatura, que consiste en la recuperación de otros artículos incluidos en la lista de referencias de los artículos que se revisaron.

Aplicando los pasos establecidos en el proceso de revisión, se ha llegado a los siguientes resultados:

Tabla 1. *Artículos seleccionados por año.*

Año	Artículos
2020	7
2021	9
2022	6
2023	7
2024	2
TOTAL	31

Los artículos obtenidos de la revisión de la literatura fueron examinados manualmente a través de la lectura del resumen, con la ayuda de ChatGPT mediante la copia del resumen con el siguiente *prompt*: "-Puedes confirmarme con un sí o un no, y justificar tu respuesta si este resumen tiene que ver con BPM y educación continua 'RESUMEN DE ARTÍCULO'. Devuélveme tu respuesta en español-." El trabajo se realizó más rápido porque se revisaron manualmente solo los falsos positivos de



la búsqueda inicial. Se descartaron artículos cuyo enfoque no correspondía con el interés de este trabajo, como, por ejemplo, artículos que trataban sobre aspectos de aplicación del BPM en otros sectores o en la educación formal tradicional, tecnologías educativas independientes de BPM, estudios de satisfacción de estudiantes sin vinculación al BPM, estudios anteriores a 2020 y perspectivas de BPM no aplicables a la educación continua. Además, en la lectura de los artículos se encontró que en algunos se utiliza de manera errada el concepto de BPM, confundiéndolo con *software*, automatización, modelado de procesos o reingeniería de procesos.

El total de artículos seleccionados en la revisión de la literatura se presenta en la tabla 2. Se incluyen los artículos encontrados por la técnica de retroceso y se presentan en detalle los artículos seleccionados.

Tabla 2. *Artículo seleccionado en la revisión sistemática de la literatura.*

Núm.	Artículo	Año	Núm.	Artículo	Año
1	The Impact of IT Capability on Company Performance	2021	16	Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto	2022
2	Repositorio académico UPC	2020	17	De procesos del negocio a procesos inteligentes en la industria 4.0	2023
3	Casos de éxito y escenarios posibles para implementación de BPM	2021	18	Business Process Management and Digital Innovations: A Systematic	2020



					Literature Review
4	Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos	2022	19	Is Business Process Management (BPM) Ready for Ambidexterity?	2021
5	Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación	2021	20	Ventajas de la automatización de la gestión por procesos	2022
6	La educación profesional continua la capacitación y el desarrollo laboral	2020	21	Análisis documental relacionado con la educación continua como eje integrador de las competencias	2021
7	Diseño de un modelo para la Gestión del Conocimiento con Enfoque BPM	2021	22	How to improve the assessment of BPM maturity in the era of digital transformation	2021
8	Retos estratégicos de transformación digital para universidades estatales	2022	23	Mejora de procesos en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2020
9	Transformación digital en la universidad actual	2020	24	Aggregation of institutional repositories for the analysis of the scientific	2023



					performance
10	Hyperautomation to fulfil jobs rather than executing tasks: the BPM manager robot vs human case	2020	25	Transformación digital con BPM: Propuesta de macroproceso para su implementación	2023
11	The Evolution of Business Process Management: A Bibliometric Analysis	2021	26	Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos	2023
12	Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants	2022	27	Business Process Management: The evolution of a discipline	2021
13	Review of scientific literature on BPM concept in social sciences	2023	28	The Link between Business Process Management and Quality Management	2020
14	Computers in Industry	2023	29	Transformación digital e innovación	2022
15	Context-Aware Business Process Management	2021	30	Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades	2023

La extracción de los datos de la base de evidencia fue realizada por los

investigadores. Los resultados revelaron que la aplicación de la Gestión de Procesos de Negocios en Educación Continua ha demostrado ser efectiva.

A continuación, se presenta la agrupación de los artículos seleccionados: eficiencia y optimización de procesos, innovación y tecnología educativa y evaluación y mejora de la experiencia de usuario.

DISCUSIÓN

La tabla 3 representa la distribución de artículos seleccionados por año de publicación desde 2020 hasta 2023. A partir del análisis de los datos se puede observar una uniformidad en la cantidad de investigaciones publicadas anualmente sobre la aplicación de la metodología Business Process Management (BPM) en la educación continua.

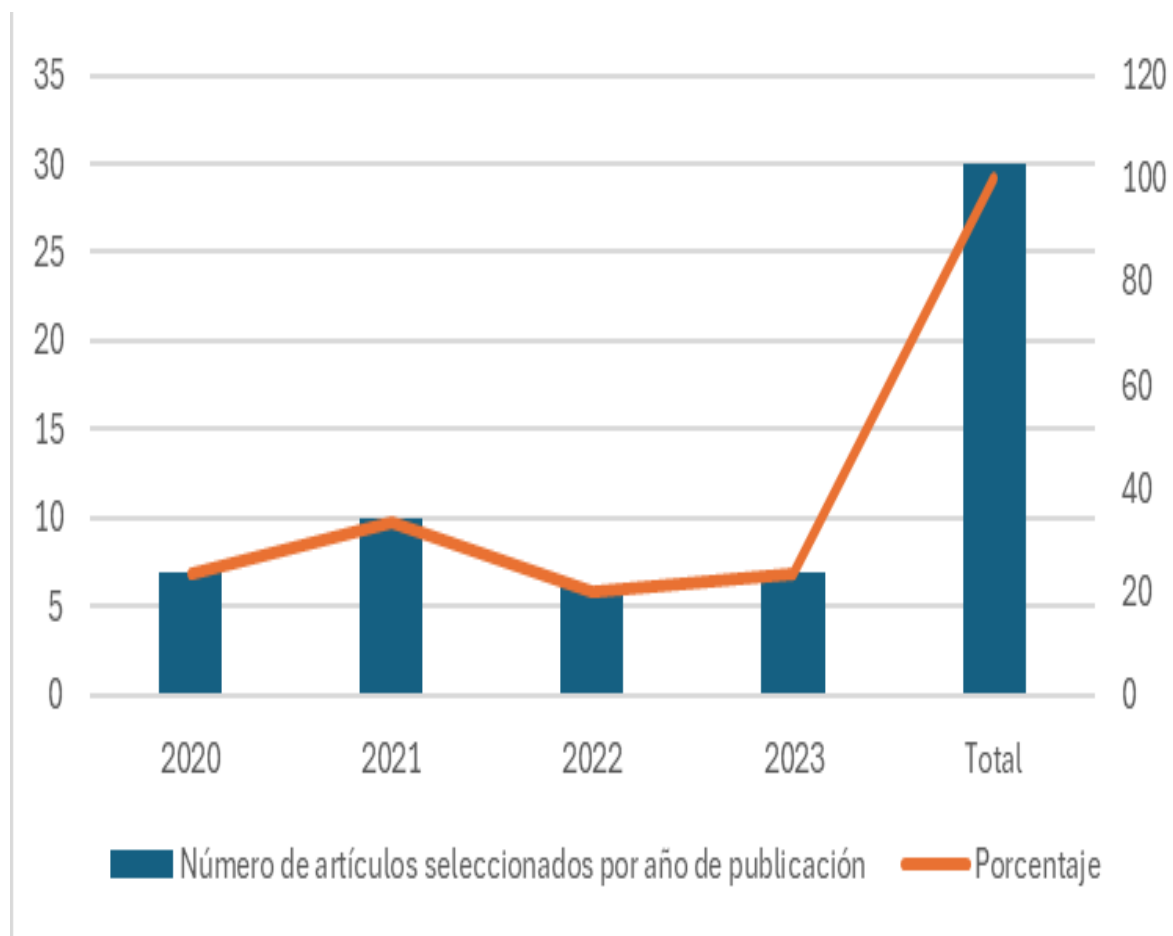
Tabla 3. *Artículos por año de publicación.*

Año	Número de artículos	Porcentaje
2020	7	23%
2021	10	33%
2022	6	20%
2023	7	23%
Total	30	100%

La tabla 3, representa la distribución de artículos seleccionados por año de publicación desde el 2020 hasta el 2023, A partir del análisis de los datos se puede observar una uniformidad en la cantidad de investigaciones publicadas anualmente sobre la aplicación de la metodología Business Process Management (BPM) en la educación continua.



Figura 1. *Porcentaje de artículos por año.*



En 2020 se seleccionaron 7 artículos, lo que representó el 23% del total de artículos revisados, indicando interés en este tema.

El año 2021 muestra un aumento de tres artículos seleccionados (33%) y se destaca como el período con el mayor número de publicaciones seleccionadas, con un total de 10 artículos, lo que sugiere un incremento en la investigación sobre BPM en la educación continua durante ese año.

Sin embargo, en 2022 hay una ligera disminución en la cantidad de artículos seleccionados, con 6 artículos (20%), lo que podría indicar una baja temporal en la producción de investigaciones.

En 2023, se muestra un interés similar al de 2020, con 7 artículos seleccionados

(23%).

Finalmente, en 2024, los artículos fueron excluidos de la revisión por no enmarcarse en los criterios de esta.

La tabla 4 muestra las bases de datos con mayor frecuencia en la búsqueda de artículos. Se obtuvo que el 40% de los artículos (un total de 12) se encontraron en Google Académico.

Tabla 4. Porcentaje de artículo por base de datos.

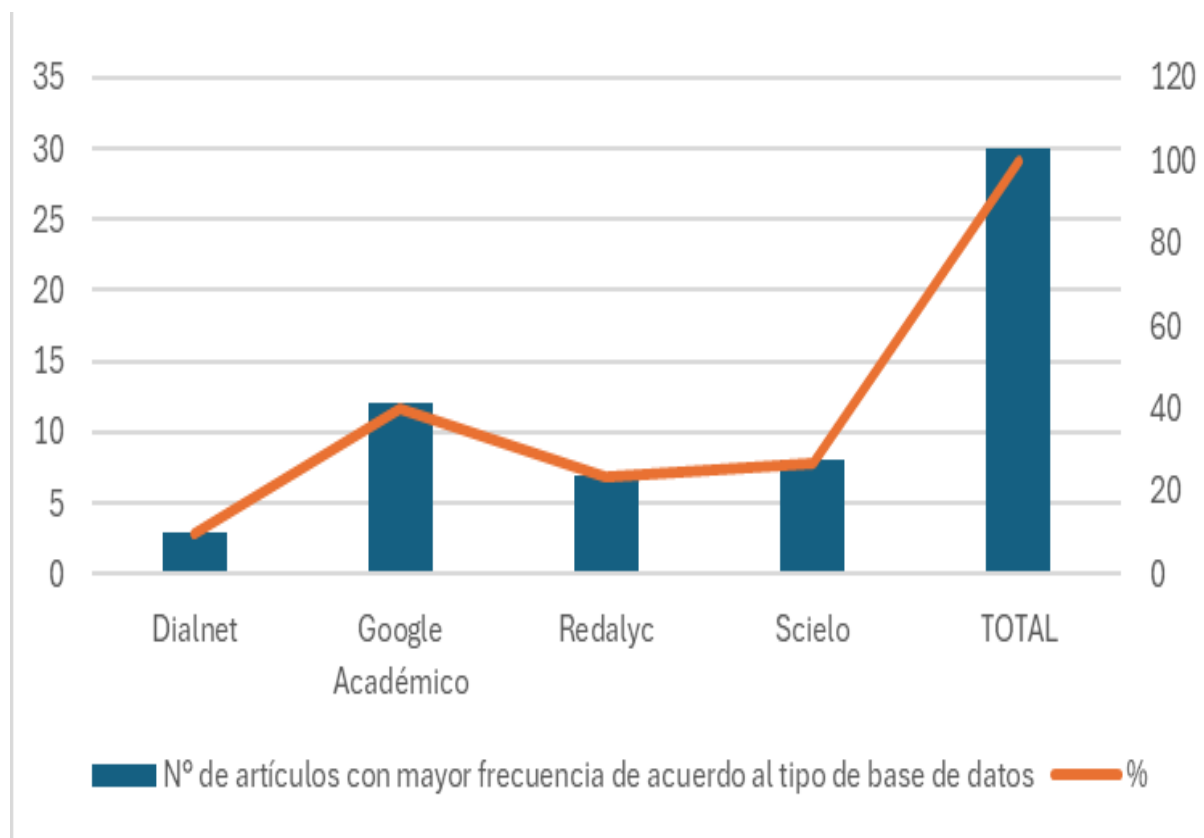
Base de datos	N° de artículos	%
Dialnet	3	10
Google Académico	12	40
Redalyc	7	23
Scielo	8	27
TOTAL	30	100

En la figura 2 se observa que la base de datos Dialnet tiene 3 artículos con mayor frecuencia, lo que representa el 10% del total.

Esto indica que Dialnet es una de las bases de datos menos utilizadas para encontrar artículos con mayor frecuencia. Y Google Académico tiene 12 artículos con mayor frecuencia, lo que representa el 40% del total.

Por lo tanto, se evidencia que Google Académico es la base de datos más utilizada para encontrar artículos con mayor frecuencia.

Figura 2. Estadística de artículos con mayor frecuencia



En la tabla 5 se puede evidenciar lo siguiente:

- Eficiencia y Optimización de Procesos:** Un total de 20 artículos (67%) demostraron que la implementación de BPM en la educación continua logra una notable mejora en la gestión de procesos administrativos y académicos. Se observan reducciones en los tiempos de respuesta y en la carga de trabajo del personal, así como una mayor claridad en los flujos de trabajo. Esto permite identificar y abordar áreas de mejora, lo que se traduce en una calidad del aprendizaje y una experiencia de usuario más efectiva para los estudiantes.
- Innovación y Tecnología Educativa:** En 7 artículos (23%), se encontró que la integración de BPM en la educación continua facilita la adopción de herramientas digitales y metodologías innovadoras. Estas investigaciones

evidencian un aumento en la interacción y el compromiso de los estudiantes, así como una mejora en la personalización del aprendizaje. La implementación de plataformas tecnológicas también optimiza la gestión del conocimiento y la colaboración entre docentes y estudiantes, promoviendo entornos educativos dinámicos y efectivos.

- **Evaluación y Mejora de la Experiencia de Usuario (UX, por sus siglas en inglés):** La prueba de usabilidad y el análisis de datos de uso son las evaluaciones más comunes en las mejoras de experiencias de usuario, lo que evidencia que la aplicación de BPM permite un enfoque más sistemático en la evaluación de la satisfacción estudiantil. Se observan mejoras significativas en la retención de estudiantes y en la calidad de la retroalimentación. Las metodologías de mejora continua, impulsadas por BPM, ayudan a identificar y abordar necesidades específicas de los estudiantes, lo que resulta en una experiencia educativa más enriquecedora y adaptada a sus expectativas.

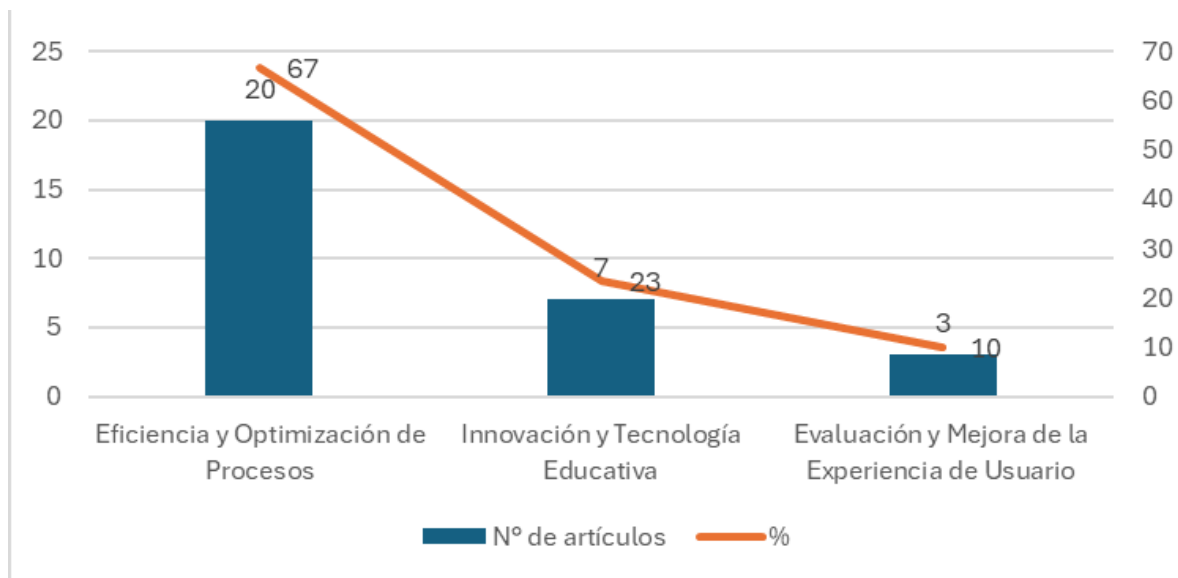
Tabla 5. Agrupación de los artículos por aspectos estudiados

Aspectos estudiados de los artículos seleccionados	N° de artículos	%
Eficiencia y Optimización de Procesos	20	67
Innovación y Tecnología Educativa	7	23
Evaluación y Mejora de la Experiencia de Usuario	3	10

Por último, la figura 3 muestra el análisis de la agrupación de los artículos seleccionados. La eficiencia y Optimización de Procesos representa el 67% de los artículos relacionados. Esto indica que esta es el área donde el BPM tiene mayor impacto en la educación continua.



Figura 3. Estadística de artículos con mayor frecuencia.



CONCLUSIONES

La revisión sistemática de la literatura científica sobre la aplicación de la metodología Business Process Management (BPM) en la educación continua ha permitido analizar y sintetizar de manera exhaustiva.

La investigación demuestra que la implementación de Business Process Management (BPM) en la educación continua no solo optimiza la gestión de procesos administrativos y académicos, sino que también fomenta la innovación tecnológica y mejora significativamente la experiencia del usuario.

Con un 67% de los artículos analizados evidenciando mejoras en la eficiencia operativa, y un 23% destacando la integración de herramientas digitales que aumentan el compromiso estudiantil, se concluye que el BPM es fundamental para abordar áreas de mejora en el ámbito de la educación continua.

Para futuras investigaciones, se sugiere explorar más a fondo las metodologías específicas de BPM que pueden ser aplicadas en diferentes contextos educativos, así como evaluar su efectividad a largo plazo en diversas instituciones.

Bajo este contexto, en una era definida por la aceleración tecnológica, la gestión de procesos no puede permanecer estática ni desvinculada del conocimiento científico, pues la limitada producción académica sobre Business Process Management (BPM) en América Latina, y particularmente en Ecuador, genera un vacío que restringe la innovación, obstaculiza la mejora continua y debilita la toma de decisiones fundamentadas en evidencia.

Ante este panorama, se vuelve imperativo fomentar la generación de literatura científica sobre el BPM en el contexto ecuatoriano. Esta necesidad no solo responde a una demanda técnica y académica, sino que se encuentra respaldada por el marco jurídico nacional. Tanto la Constitución de la República del Ecuador como el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (COESC+I) establecen principios que promueven la investigación científica como motor de desarrollo, inclusión social y soberanía tecnológica.

Este respaldo normativo abre una brecha favorable para que instituciones educativas, investigadores y profesionales impulsen estudios que articulen la gestión de procesos con estándares internacionales, enfoques éticos y soluciones contextualizadas.

La producción científica en este campo no solo enriquecería el ecosistema académico, sino que también fortalecería la capacidad institucional para enfrentar los desafíos de la transformación digital con rigor y pertinencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acurio Gutiérrez, M. I. B. V. (s. f.). *Propuesta de un plan de mejora para el Centro de Formación en Tecnologías de Información de la Universidad Andina del Cusco con BPM - Perú 2022* [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Newman]. Repositorio institucional Epnewman.
<https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/518/Ville%20Le%c3%b3n%20lmer%20Claudio%20-%20INFORME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Ahmadi, J. (2021). The impact of IT capability on company performance: The mediating role of business process management capability and supply chain integration capability. *Global Publisher*, 1-16.
https://jms.procedia.org/archive/JSMTL_254/procedia_2021_2021_jsmtl-2107122112369.pdf
- Álvarez Vásquez, C. J., & Aguilar Rojas, A. E. (2023). *Modelo sistémico de gestión administrativa basada en procesos, para el centro de producción de ingeniería de sistemas en la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque-Perú*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio institucional de UNPRG].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11463>
- Álvarez, A. F. (2020). *Modelo de chatbot de inteligencia artificial articulado con el Business Process Management (BPM) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para el área de la Subdirección para la Industria de Comunicaciones (SICOM)*. [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio institucional de la EAN.
<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/91069825-d328-4b6a-9f57-7eae450761be/content>
- Bayona Castro, J. F., & Meneses Hernández, M. A. (2020). Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Carrasco Morales, L. G. (s.f.). *Transformación digital en los procesos de la Unidad de Integración Curricular de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis de grado. Universidad Técnica DE Ambato] Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d257bea2-ab9b-48c0-bd43-6294a2d51c06/content>
- Cevallos, C. F. (2020). La educación profesional continua, la capacitación y el desarrollo laboral. *RECIMUNDO*, 4(3), 14-22.



<http://www.recimundo.com/~recimund/index.php/es/article/download/845/1350>

Coral, M. Á. V., Injante, R., Torres, E. H., Tuanama, L. P., Cabrera, J. R. N., Ramírez, L. S., ... & Huancaruna, E. (2023). Aggregation of institutional repositories for the analysis of the scientific performance of Peruvian universities. *Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication*, 3(3), 2.

Cubero Gomezjurado, J. P., & María Elena Mora Quintero. (2022). *Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020*. [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito-Ecuador]. Repositorio institucional IAEN. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452022000100155&script=sci_arttext

Díaz, C. R. (s. f.). *Análisis métrico de la producción intelectual entre la gestión documental y la gestión por procesos* [Tesis de maestría, Universidad de La Salle]. Repositorio institucional de la US, Bogotá. <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/b20966c4-41c3-4c57-9911-ee65b0c83e5e/content>

Domínguez, L. F. B., Lavayen, A. C. L., & Romero, J. D. S. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del conocimiento*, 7(7), 984-996. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4269/html>

Fernández, N. Q. (s. f.). *Optimización del monitoreo de publicación de artículos científicos mediante el enfoque por procesos en la Universidad Peruana Los Andes* [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7403/T037_70909862%20T.pdf?sequence=1

Gaete-Quezada, R. (2022). Retos estratégicos de transformación digital para universidades estatales: una responsabilidad social universitaria. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 1-22. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/23452>



Gaibor, D. A. (2020). Transformación digital en la universidad actual. *Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 16(77), 483-489.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600483

García Rodríguez, Z., Olivera Batista, D., & Díaz Jiménez, A. (2023). Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades. *E-Ciencias de la Información*, 13(1), 1-18.

<https://www.redalyc.org/journal/4768/476875358001/html/>

Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47-72.

https://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000300047

Iris Beerepoot, Claudio Di Ciccio, Hajo A. Reijers, Pnina Soffer, Barbara Weber. (2023). The biggest business process management problems to solve before we die. *Computers in Industry*, 146, 1-14.

https://www.researchgate.net/publication/366896596_The_biggest_business_process_management_problems_to_solve_before_we_die

Jan vom Brocke, Marie-Sophie Baier, Theresa Schmiedel, Katharina Stelzl, Maximilian Röglinger, Charlotte Wehking. (2021). Context-Aware Business Process Management. *Business & Information Systems Engineering*, 63(5), 533-550.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-021-00685-0>

Koblianska, I., Varakin, D., Pihul, O., Somushkin, V., & Glukh, V. (2023). Review of scientific literature on BPM concept in social sciences. *Problems and Perspectives in Management*, 21(3), 84.

<https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/problems-and-perspectives-in-management/issue-435/review-of-scientific-literature-on-bpm-concept-in-social-sciences>

Kregel, I., Distel, B., & Coners, A. (2022). Business process management culture in public



administration and its determinants. *Business & Information Systems Engineering*, 64(2), 201-221. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-021-00713-z>

Lasso, K. W. (2020). Hyperautomation to fulfil jobs rather than executing tasks: the BPM manager robot vs human case. *Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control*, 30(3), 7-22. https://www.researchgate.net/publication/344454366_Hyperautomation_to_fulfil_jobs_rather_than_executing_tasks_the_BPM_manager_robot_vs_human_case

Lizano-Mora, (2021). The Evolution of Business Process Management: A Bibliometric Analysis. *IEEE Access*, págs. 51088-51105. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9380411>

Llanes-Font, M., Salvador-Hernández, Y., Suárez-Benítez, M. Á., & Morejón-Borjas, M. M. (2023). De procesos del negocio a procesos inteligentes en la industria 4.0. *Ciencias Holguín*, 1-10. 29(1). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471003/html/>

Looy, T. A. (2020). Business Process Management and Digital Innovations: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 1-29. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6827>

Looy, T. H. (2021). Is Business Process Management (BPM) Ready for Ambidexterity? Conceptualization, Implementation Guidelines and Research Agenda. *Sustainability*, 1-25. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/1906>

Maldonado García, A. L. (2024). Diseño de piezas gráficas digitales para dar a conocer en la red social Instagram los servicios y eventos que ofrece la empresa BPM Music School a clientes reales y potenciales, Guatemala 2023 [Tesis Doctoral, Universidad Galileo, Guatemala]. Repositorio institucional UG. <https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1810/Tesis%20Adriana%20Maldonado.pdf?sequence=1>

Martínez Garro, J. N., & Bazán, P. A. (2021). Casos de éxito y escenarios posibles para



implementación de BPM. *Libros de Cátedra.*
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/129479>

Merchán Riera, J. M., & Carlos Javier Galarza Loaiza (2017). Beneficios de utilizar software BPM en los procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Innova Research Journal*, 1-11.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5922007.pdf>

Mora, M. E. (2023). Transformación digital con BPM: Propuesta de macroproceso para su implementación. *Technology inside*, 12. 43-59.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9232449>

Muñoz-Solórzano, S. D., & Parra-Pacheco. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. *Revista ECA Sinergia*, 18-27.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588575738002/html/>

Palhua Huaman, C. J. (2023). Plataforma web para la gestión documental de la oficina central de Economía y Finanzas en una universidad pública, Lima 2023. Facultad de ingeniería y arquitectura escuela profesional de ingeniería de sistemas, Lima-Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_32bad3c52042aa9adfe38588532b8106

Pérez de Armas, J. M. (2020). Mejora de procesos en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 29-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8109753>

Plata, C. D. (s.f.). *Automatización del proceso de trámites estudiantiles utilizando BPM en la Universidad Técnica del Norte*. [Tesis de grado. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador]. Repositorio institucional UTN.
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15696>

Reijers, H. A. (2021). Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry*, 126, 103404, 1-5.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361521000117>



Rivera, L. D. F., Tamayo, C. F. M., & Amaguaya, M. M. (2021). Análisis documental relacionado con la educación continua como eje integrador de las competencias del currículo universitario. *Educatio Siglo XXI*, 39(2), 443-468.
<https://revistas.um.es/educatio/article/view/414901>

Rodríguez, A. (2021). Implementación de la metodología BPM y herramientas software para ejercicios de autoevaluación institucional y de programas académicos, como estrategia para el fortalecimiento de procesos de aseguramiento de la calidad en la Universidad Nacional y Escuela De Ciencias Básicas Tecnologías E Ingeniería, 1-173.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/47741/Implementaci%C3%B3n%20de%20la%20metodolog%C3%ADa%20BPM%20y%20herramientas%20software%20para%20ejercicios%20de%20autoevaluaci%C3%B3n%20institucional%20y%20de%20programas%20acad%C3%A9mic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, K. J. (s.f.). *Uso de los sistemas de información y la metodología Business Process Management para incrementar la productividad en las empresas*. Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial presentado por: Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ab3ccd4f-a16b-4570-b7f8-f208f2a3fd76/content>

Saca Coronado, E. C. (2022). “Modelo de gestión basado en Business Process Management para mejorar procesos administrativos en la Institución Educativa 16454 - Peringos, San Ignacio - Cajamarca 2020”. Universidad Nacional, 104.
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Saca_Coronado_Elba_Cristina.pdf

Serafinas, I. S. (2020). The Link between Business Process Management and Quality Management. *Journal of Risk and Financial Management*, 1-11.
<https://www.mdpi.com/1911-8074/13/10/225>

Szelągowski, M., & Berniak-Woźny, J. (2022). How to improve the assessment of BPM maturity in the era of digital transformation. *Information Systems and e-Business Management*, 20(1), 171-198.



<https://www.researchgate.net/publication/357354853> How to improve the assessment of BPM maturity in the era of digital transformation

Urrea, Y. H. (2021). *Modelo para la Gestión Documental Electrónica de Archivos Basado en Metodología Business Process Management (BPM) para la Organización de los Procesos Administrativos en la Empresa Movilidad Futura S.A.S.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia - [Tesis de grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional UNAD, 63.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/42429/yhidalgou.pdf?sequence=3>

Vega Moreno, L. D. (2021). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista Punkurí*, 70-80.
<http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28>

Yépez, G. G. (2022). Transformación digital e innovación. *RECIAMUC*. 9. 736-744.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/958>