

# **Modelado y automatización de procesos en la administración pública con Bonita soft: Estudio de caso en la modernización de servicios**

Modeling and automation of processes in public administration with Bonita soft: case study in the modernization of services

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14715789>

## **AUTORES:**

Andy Guilbert Bayas Huilcapi<sup>1\*</sup>  
Harry Saltos Viteri<sup>2\*</sup>  
Diana Lorena Caicedo Monserrate<sup>3\*</sup>  
Nora Úrsula Huilcapi Masacón<sup>4\*</sup>

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** abayas@utb.edu.ec

**Fecha de recepción:** 06 / 12 / 2024

**Fecha de aceptación:** 13 / 12 / 2024

## **RESUMEN**

En la administración pública, la modernización de procesos es clave para optimizar la eficacia, transparencia y calidad de los servicios a los ciudadanos. El modelado y la automatización de procesos, fundamentalmente por medio de herramientas como Bonita Soft, son principales para esta transformación digital. Bonita Soft es considerada como una plataforma de gestión de procesos de negocio (BPM) que proporciona varias facilidades para modelar, automatizar y supervisar procesos, integrando diferentes sistemas reduciendo de

---

<sup>1\*</sup> Magister en Tecnología e Innovación Educativa. Docente Titular Auxiliar Uno Facultad de Administración, Finanzas e Informática. [abayas@utb.edu.ec](mailto:abayas@utb.edu.ec) **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-1334-6089>

<sup>2\*</sup> **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-1334-6059> . [hsaltos@utb.edu.ec](mailto:hsaltos@utb.edu.ec) . Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Administración, Finanzas e Informática

<sup>3\*</sup> Docente Titular Auxiliar Uno . Facultad de Administración, Finanzas e Informática. Universidad Técnica de Babahoyo- [dcaicedo@utb.edu.ec](mailto:dcaicedo@utb.edu.ec)

<sup>4\*</sup> Docente Facultad de Administración, Finanzas e Informática. Universidad Técnica de Babahoyo. [nuhilcapi@utb.edu.ec](mailto:nuhilcapi@utb.edu.ec) **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-4487-0107>

este modo los errores que se puedan presentar y tiempos de ejecución en tareas repetitivas. Su flexibilidad y adaptabilidad son especialmente útiles para los desafíos del sector público. El estudio analiza la implementación de Bonita Soft en una entidad pública, destacando cómo ha mejorado la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana. Se abordan casos de uso como la gestión de licencias y permisos, contratación pública y administración de recursos humanos, mostrando cómo la automatización facilita la trazabilidad, la coordinación entre áreas y la transparencia. No obstante, el éxito de la implementación demanda superar todos los desafíos que se presenten así también como la resistencia al cambio y la integración con sistemas existentes. De igual manera, es esencial proporcionar capacitaciones periódicas al personal para garantizar el uso eficiente de la plataforma. Las conclusiones recalcan el potencial que muestra Bonita Soft para proporcionar una evolución positiva dentro de la administración pública, pero de igual manera presenta la necesidad de una adecuada gestión del cambio y planificación para maximizar sus beneficios.

**Palabras clave:** Eficiencia operativa, Gestión de procesos de negocio (BPM), Integración de sistemas, Resistencia al cambio, Transformación digital

## **ABSTRACT**

In public administration, the modernization of processes is key to optimizing the effectiveness, transparency and quality of services to citizens. The modeling and automation of processes, mainly through tools such as Bonita Soft, are essential for this digital transformation. Bonita Soft is considered a business process management (BPM) platform that provides various facilities to model, automate and supervise processes, integrating different systems, thus reducing errors that may occur and execution times in repetitive tasks. Its flexibility and adaptability are especially useful for public sector challenges.

The study analyzes the implementation of Bonita Soft in a public entity, highlighting how it has improved operational efficiency and citizen satisfaction. Use cases such as license and permit management, public procurement and human resources administration are addressed, showing how automation facilitates traceability, coordination between areas and transparency.

However, the success of the implementation requires overcoming all the challenges that arise, as well as resistance to change and integration with existing systems. Likewise, it is essential to provide periodic training to staff to ensure efficient use of the platform. The conclusions emphasize the potential that Bonita Soft shows to provide positive evolution within public administration, but equally presents the need for adequate change management and planning to maximize its benefits.

**Keywords:** Operational efficiency, Business process management (BPM), Systems integration, Resistance to change, Digital transformation

## **INTRODUCCIÓN**

En un entorno cada vez más dinámico y exigente, la administración pública enfrenta el reto de modernizar sus procesos para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos. En este contexto, el modelado y la automatización de procesos emergen como herramientas cruciales para la transformación digital en el sector público.

El modelado de procesos involucra la representación gráfica y minuciosa de los procedimientos operativos, dando paso de este modo a una visión clara de cómo se están llevando a cabo las tareas y cómo se interrelacionan. Por otra parte, la automatización de procesos se enfoca en la reducción de la intervención manual y los errores asociados, presentando una mejora en la optimización del tiempo y por ende en los recursos destinados al cumplimiento de las tareas monótonas y administrativas.

Bonita Soft, es conocida como una poderosa plataforma destinada a la gestión de procesos de negocios (BPM), esta se ha posicionado como una solución eficaz con la cual se pueden abordar estos desafíos. Brinda un paquete integrado el cual facilita a las organizaciones públicas el proceso de diseño, automatización y de este modo lograr la optimización de sus procesos de forma ágil y eficiente. El enfoque que se emplea en la simplicidad y flexibilidad permite a las agencias gubernamentales adecuar de forma rápida las soluciones a sus necesidades específicas y cambiantes.

Exploraremos cómo Bonita Soft ha permitido una visualización clara de los procesos administrativos, la automatización de tareas y la integración de sistemas dispares, así como

los beneficios tangibles que se han logrado en términos de eficiencia operativa y calidad del servicio. Este estudio no solo destacará los logros alcanzados, sino también las lecciones aprendidas y las mejores prácticas que pueden servir de guía para otras instituciones en su camino hacia la modernización.

De acuerdo con (Cárdenas, 2021) Bonitasoft ya es un software de código abierto de soluciones BPM, creado en el 2009, el cual ha tenido más de 140 mil descargas, lo que ofrece mayor facilidad de aplicación para las soluciones BPM al minimizar el costo de implementación (Por ser un software libre), este aspira a convertirse en el software líder mundial de gestión de procesos empresariales, la herramienta cuenta con características como lo son: Mecanismos de actualización del modelo y de instancias del mismo, integración con sistemas de autenticación por medio de un servidor, etapas del ciclo de vida de un proceso (análisis, definición, ejecución y monitoreo), además de cumplir con el estándar de BPMN, Bonita Soft es una plataforma de código abierto que permite modelar, automatizar y supervisar procesos de negocio. Su aplicación en el sector público ha demostrado ser efectiva en cuanto a las mejoras presentadas dentro de la eficiencia operativa y por ende a un manejo adecuado dentro de la gestión de recursos. Sin embargo, su implementación no está exenta de desafíos, entre los cuales podemos mencionar algunos muy importantes e indispensables a considerar como lo son la resistencia al cambio por parte del personal, puesto que deben desenvolverse en el área tecnológica en gran medida para lograr la integración con varios sistemas existentes, este estudio abarca el diseño, modelado y automatización de procesos administrativos mediante Bonita Soft en una entidad pública. Se analizará el impacto en la eficiencia operativa, la reducción de tiempos de atención y la mejora en la transparencia y satisfacción ciudadana, destacando desafíos y mejores prácticas en la modernización de servicios públicos.

El objetivo de este artículo es analizar cómo Bonita Soft puede ser utilizado en la administración pública para mejorar la eficiencia de los procesos, a través de la revisión de casos de estudio y la literatura existente. Se abordarán las principales ventajas y desafíos de su implementación, proporcionando una visión integral de su potencial en el sector público.

## **DESARROLLO**

## **1. Marco teórico**

El Business Process Management (BPM) es un enfoque sistemático para mejorar los procesos de negocio mediante la automatización y optimización continua. La automatización de procesos en la administración pública no solo se enfoca en la eficiencia operativa, sino también en mejorar la transparencia y la trazabilidad de los procesos administrativos, de acuerdo con (Valero Suarez, 2022) se puede expresar que la gestión de procesos de negocio (BPM) se ha convertido en una de las herramientas clave que utilizan las organizaciones para aumentar su productividad, control y eficiencia operativa, y mejorar su capacidad de reacción a los cambios por lo que existe la necesidad de ser tolerables y adaptables al cambio las cuales se encuentran expuestas a las organizaciones y a las personas, por medio del empleo de herramientas de gestión de procesos las cuales se encuentren sustentadas en principios éticos, responsabilidad social, velando tanto el entorno como el bienestar y empleo de las personas. De tal modo, que la gestión de procesos muestra un entorno integral de cambio al interior de la organización que apoya la obtención de sus propósitos.

En el trabajo desarrollado por (Guanoluisa, 2021) expresa que a Bonita soft es considerada como una plataforma de código bajo, es decir que no es necesario escribir demasiado código para la creación de aplicaciones, estas están basadas en modelos: un modelo de proceso (utilizando el estándar BPMN), un modelo de datos para la gestión de datos comerciales, una herramienta para el diseño de la interfaz de usuario, en donde es necesario diseñar gráficamente uno o varios procesos utilizando notación BPMN, además de definir el modelo de datos, la creación de interfaces de usuario web, determinando con que usuarios interactúan en el proceso y configurando conectores para la integración con un sistema de información. Bonita Soft, como herramienta de BPM, da libre acceso a las organizaciones para modelar procesos a través de los distintos diagramas de flujo empleados en estas áreas, automatizar tareas, así como también monitorear el proceso de ejecución en tiempo real. Esto es especialmente importante en la administración pública, puesto que es aquí donde la complejidad de los procesos así como la necesidad de cumplir con regulaciones estrictas hacen que la automatización sea de vital importancia, tal como expresa (Marroquín, 2023) Bonitasoft es una plataforma extensible y de código abierto para optimizar los procesos de negocios. Esta herramienta acelera el desarrollo de las organizaciones con la puesta en

producción y mantenimiento de proyectos de automatización. La herramienta permite a los usuarios ejecutar tareas asociadas a sus actividades, también se integra de manera eficiente con los sistemas de información existentes, en este caso en particular, Bonitasoft brinda una visibilidad de la ejecución del proceso en toda la organización a través de sus aplicaciones para los usuarios finales y se adapta perfectamente a las necesidades comerciales. Los beneficios al implementar una herramienta como es Bonitasoft son los siguientes:

- Efectuar trazabilidad en procesos, por más crítico que sea.
- Al intervenir varias áreas en el proceso se pueden coordinar varias personas para su correcta ejecución.
- Los procesos son dinámicos y pueden existir fallas, por lo cual se generan diferentes reportes gerenciales para la detección de los mismos.
- Ejecuta tareas y administra procesos usando el portal Bonita BPM.

Bonita Soft presenta varias características muy importantes que son de gran ayuda para el desarrollo de trabajos en la plataforma y obtener los resultados esperados de forma adecuada, en la investigación desarrollada por (Pillcorema Sarmiento, Darwin Javier; Remache Yascaribay, 2021) indican explícitamente cuales son estas características, las cuales las mencionamos a continuación.

**Modelamiento y diseño de procesos:** Dispone con el esquema para modelar los procesos el cual se lo conoce como el BPMN 2.0 ya que este nos suministra un diagrama gráfico en donde se presentan de manera ordenada los procesos de negocios para finalmente convertirlas en aplicaciones. Está conformado por tareas humanas y automatizadas, compuertas de decisión entre otros.

**Mantenimiento continuo:** Cuenta con ciclos de actualizaciones más eficientes puesto que se elaboran con Bonita BPM las cuales se adecúan fácilmente a todos los cambios que se presenten en los procesos.

**Diseño organizacional:** Nos facilita el proceso de definición y estructuración de nuestro sistema organizacional, así como a los actores implicados en la empresa.

**Creación de aplicaciones web responsivas:** Dispones de la tecnología web responsive, lo cual significa que todas las aplicaciones y formularios establecidos son configurables independientemente del dispositivo en el que se logre acceder a ellos.

**Simulación y Optimización:** Nos proporciona la oportunidad de llevar a cabo una simulación de la operación previa a su implementación, la cual nos permite visualizar la duración y consumo de recursos de tal manera que se puedan apreciar todas las posibles optimizaciones.

**Fácilmente adaptable:** Permite implementar cambios en tiempo real ya sea creando nuevos procesos, implementando nuevos actores, gestionando errores que pueden ser resueltos instantáneamente o con la capacidad de redirigir para evitar estos errores.

**Mejora Continua:** Nos permite monitorear e implementar nuevos cambios o nuevos requerimientos que surgen en la empresa por medio de informes de negocio, y de esta manera asegurar una alta disponibilidad de la plataforma.

De igual manera (Pillcorema Sarmiento, Darwin Javier; Remache Yascaribay, 2021) presenta varias de las ventajas que proporciona Bonita Soft en la administración pública.

Bajo coste de implementación

- Fácil de implementar
- Seguimiento en tiempo real de las actividades
- Acceso al código abierto
- Simplicidad para usuarios no técnicos
- Integración con sistemas de información externos (web service, base de datos, herramientas web, correo electrónico).
- Documentación de la herramienta en español.
- Soporte a clientes mediante wiki, foros, tutoriales y videos

## **2. Aplicaciones de Bonita Soft en la administración pública**

### **2.1. Gestión de licencias y permisos**

Uno de los casos de uso más comunes de Bonita Soft en la administración pública es la automatización de la gestión de licencias y permisos. La plataforma permite automatizar la recepción de solicitudes, la validación de documentos y la comunicación con los solicitantes, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta, de acuerdo con (Mobrisci, & Bazán,

2020) dan a conocer que la aplicación se encuentra diseñada en Java y cuenta con una licencia GNU GPL v2 para la versión Community, de tal forma que se puede hacer uso de la herramienta para generar nuestros propios desarrollos sin necesidad de realizar ningún tipo de pago.

## **2.2. Procesos de contratación pública**

La contratación pública es otro proceso donde Bonita Soft ha demostrado ser efectivo. La plataforma puede gestionar el ciclo completo de contratación, desde la publicación de licitaciones hasta la adjudicación de contratos y la supervisión de su ejecución, asegurando el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa, puesto que de acuerdo con (Ramos Carranza, 2021) Bonitasoft está conformado por dos componentes primordiales, los cuales interactúan entre sí, apoyándose en componentes externos para llevar a cabo todos los diferentes procesos de negocio definidos con Bonita BPM Studio; los cuales los mencionamos a continuación:

- Bonita BPM Engine: Es el motor de ejecución de los procesos de negocio y es transparente para los usuarios.
- Bonita BPM Portal: Es la interfaz de usuario web. Este componente es usado por los usuarios de procesos de negocio que la utilizan para ver sus tareas e interactuar con la plataforma. Esta herramienta también es utilizada por los administradores de procesos para instalar, desplegar y gestionar procesos.

## **2.3. Gestión de recursos humanos**

En la administración de recursos humanos, Bonita Soft permite automatizar procesos como la selección de personal, evaluaciones de desempeño y capacitaciones, lo que mejora la eficiencia y asegura el cumplimiento de las políticas internas (Fernández, 2022).

## **3. Beneficios de la automatización con Bonita Soft**

La automatización de procesos mediante Bonita Soft ofrece numerosos beneficios para la administración pública, de acuerdo con (Villena Bosquez, 2023) son los siguientes:

- Los BPM comienzan por el modelado y documentación del funcionamiento de proceso asegurando que el trabajo es llevado a cabo en la forma planificada, cumpliendo a su vez todos las exigencias y políticas del negocio y externos.



- El trabajo no queda atascado o extraviado. La persona adecuada, dispositivo o sistema es asignado a cada caso, y los casos más importantes o críticos en el tiempo, son asignados primero. De esta manera el usuario no gasta tiempo escogiendo sobre qué caso trabajar. Incrementa la satisfacción del cliente, ya sean internos o externos obtienen la información las respuestas que necesitan de forma más rápida y fácilmente
- Modificar los procesos y gestionar excepciones en tiempo real, y desde cualquier lugar, modificando cualquier instancia de proceso ya iniciada, sin necesidad de volver a iniciarla y de cambiar el software informáticamente.
- Simplificación de Salidas, las salidas pueden ser automatizadas y así obtener documentos de Word, PDF, Email, mensajes cortos a móviles, entre otros
- Disponibilidad de mecanismos para la detección de cualquier incidente en el proceso y así realizar una mejora y optimización del proceso.
- Eficiencia operativa al automatizar tareas repetitivas, se liberan recursos humanos para actividades más estratégicas.
- Transparencia, puesto que la trazabilidad que ofrece Bonita Soft mejora la rendición de cuentas y facilita las auditoría.
- Flexibilidad, ya que la capacidad de adaptar rápidamente los procesos a cambios regulatorios es crucial en el entorno público.

Al igual que (Quishpe Haro, 2020) da conocer en su investigación otra serie de ventajas en el empleo del software bonita, las cuales se mencionan a continuación:

- Es una herramienta avanzada para desarrollar e integrar con rapidez aplicaciones de negocio basadas en procesos y dotar de más flexibilidad a las interfaces del usuario final.
- Brinda opciones de personalización del portal en el cual los desarrolladores de aplicaciones ofrezcan portales de acceso vía web y móvil fáciles de manejar y diseñados a medida.
  - Permiten reparar fallos en las aplicaciones derivados de cambios en los sistemas de información externos o APIs<sup>13</sup> de terceros como errores de configuración en aplicaciones en ejecución.

#### **4. Desafíos en la implementación**

La implementación de Bonita Soft en la administración pública enfrenta varios desafíos:

- **Resistencia al cambio:** La adopción de nuevas tecnologías a menudo enfrenta resistencia por parte del personal acostumbrado a los procesos manuales.
- **Integración con sistemas existentes:** La integración de Bonita Soft con sistemas heredados puede requerir recursos adicionales y una planificación cuidadosa.
- **Capacitación:** Es esencial proporcionar la formación adecuada al personal para asegurar el uso efectivo de la plataforma.

#### **METODOLOGÍA**

Se aplicó el método deductivo el cual permitió ir de lo general hacia lo particular para extraer las conclusiones lógicas a partir de premisas, también fue pertinente utilizar el método analítico y constructivista que permitió descomponer el objeto de estudio en partes diferentes para facilitar el proceso de investigación y ayudar a entender a profundidad los elementos que forman parte de él, por medio de la aplicación de encuestas las mismas que se aplicaron a una muestra de treinta docentes de la Facultad de Administración Finanzas e Informática, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

El análisis estadístico utilizado en el artículo " Modelado y Automatización de Procesos en la Administración Pública con Bonita Soft: Estudio de Caso en la Modernización de

Servicios" se realizó de acuerdo con el tipo de estudio aplicando el método deductivo, analítico y constructivista.

En primer lugar, se utilizó el método deductivo para establecer una hipótesis inicial sobre los beneficios del Modelado y Automatización de Procesos en la Administración Pública con Bonita Soft: Estudio de Caso en la Modernización de Servicios. A partir de esta hipótesis, se recopilaron datos relevantes a través de revisión bibliográfica y análisis de casos prácticos.

Posteriormente, se aplicó el método analítico para examinar los datos recopilados y extraer conclusiones significativas sobre el Modelado y Automatización de Procesos en la Administración Pública con Bonita Soft: Estudio de Caso en la Modernización de Servicios. Se utilizaron técnicas estadísticas como análisis descriptivo, correlacional y comparativo para identificar patrones y relaciones entre las variables estudiadas.

Finalmente, se adoptó un enfoque constructivista para interpretar los resultados del análisis estadístico y generar nuevas ideas y perspectivas sobre el tema. Se fomentó la reflexión crítica y la discusión abierta entre los investigadores para enriquecer la comprensión del Modelado y Automatización de Procesos en la Administración Pública con Bonita Soft.

En resumen, el análisis estadístico utilizado en este artículo combinó el método deductivo para formular hipótesis iniciales, el método analítico para examinar los datos recopilados y el enfoque constructivista para interpretar los resultados y generar nuevas ideas. Esto permitió obtener conclusiones sólidas y significativas sobre el Modelado y Automatización de Procesos en la Administración Pública con Bonita Soft.

### **Ecuación (1)**

#### **Cálculo de Personas encuestadas.**

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

$N$  = Tamaño de la población. 45

$n$  = Tamaño de la muestra.

$\sigma =$  Desviación estándar. 0,5

Z = Nivel de confianza. 0,95

E = Error. 5%

$$n = \frac{45 \cdot (0,5)^2 \cdot (0,95)^2}{(45 - 1) \cdot (0,05)^2 + (0,5)^2 \cdot (0,95)^2}$$

$$n = \frac{10,15}{0,335}$$

n = 30,29

**n = 30**

Se necesitan 30 encuestados

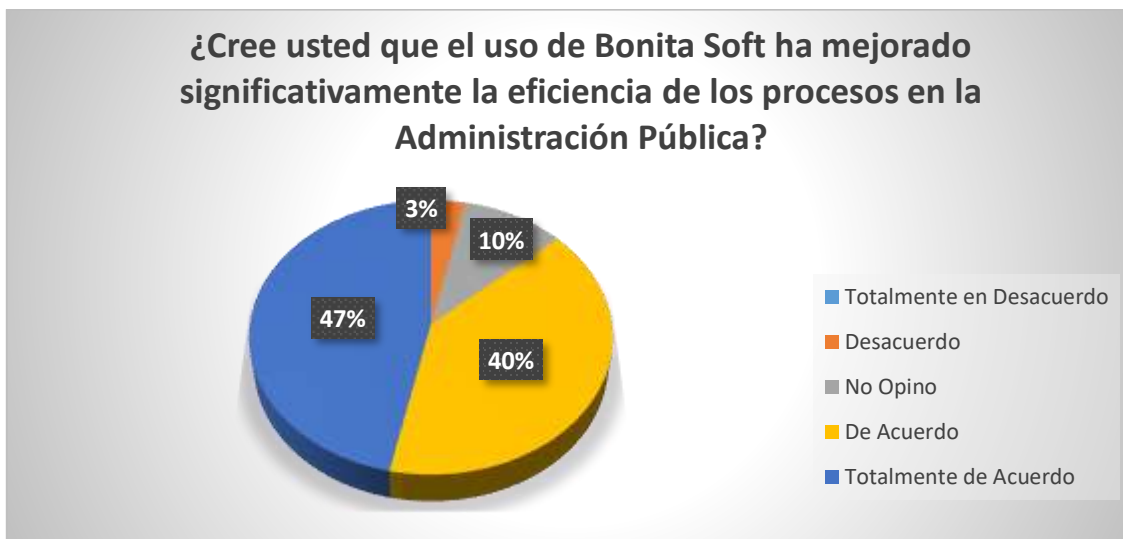
## RESULTADOS

**Tabla 1**

*¿Cree usted que el uso de Bonita Soft ha mejorado significativamente la eficiencia de los procesos en la Administración Pública?*

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	3
No Opino	3	10
De Acuerdo	12	40

Totalmente de Acuerdo	14	47
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

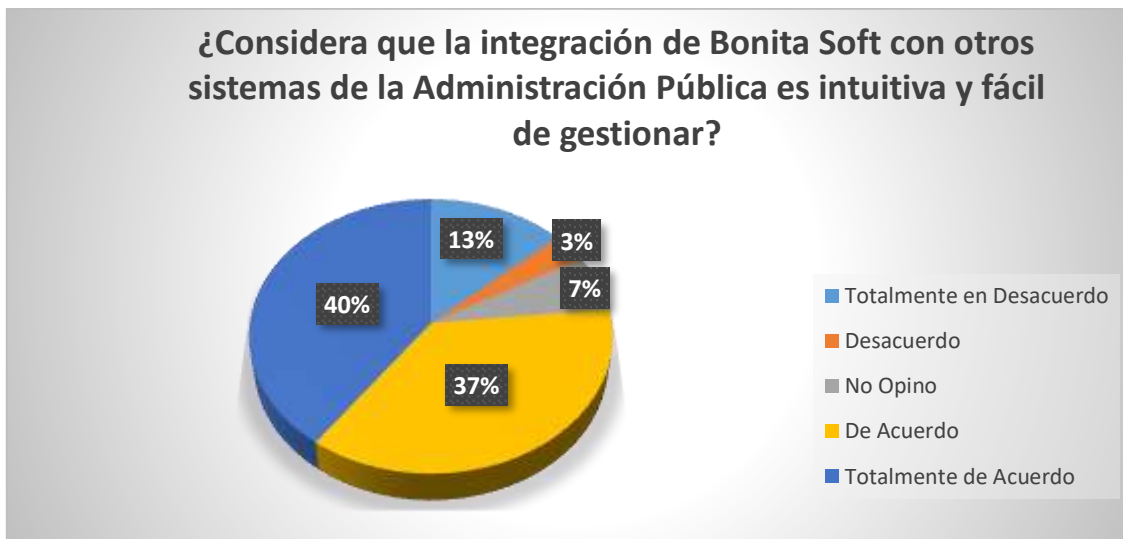


**Fuente:** Datos de la Encuesta

**Tabla 2**

2. *¿Considera que la integración de Bonita Soft con otros sistemas de la Administración Pública es intuitiva y fácil de gestionar?*

Descripción	Fi	%
Totalmente en Desacuerdo	4	13
Desacuerdo	1	3
No Opino	2	7
De Acuerdo	11	37
Totalmente de Acuerdo	12	40
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

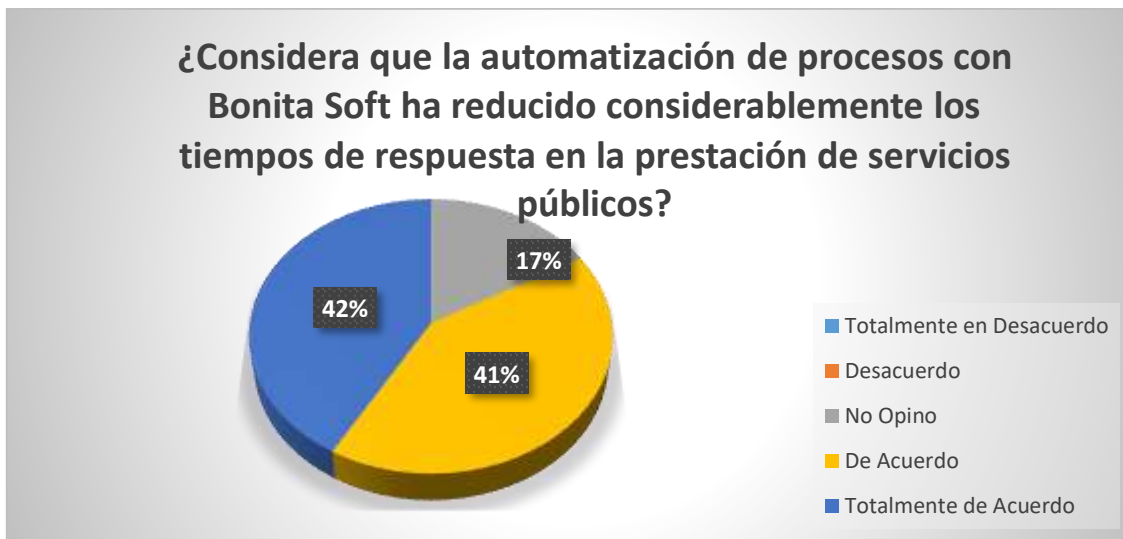


**Fuente:** Datos de la Encuesta

**Tabla 3**

*3. ¿Considera que la automatización de procesos con Bonita Soft ha reducido considerablemente los tiempos de respuesta en la prestación de servicios públicos?*

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
No Opino	4	17
De Acuerdo	10	41
Totalmente de Acuerdo	10	42
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

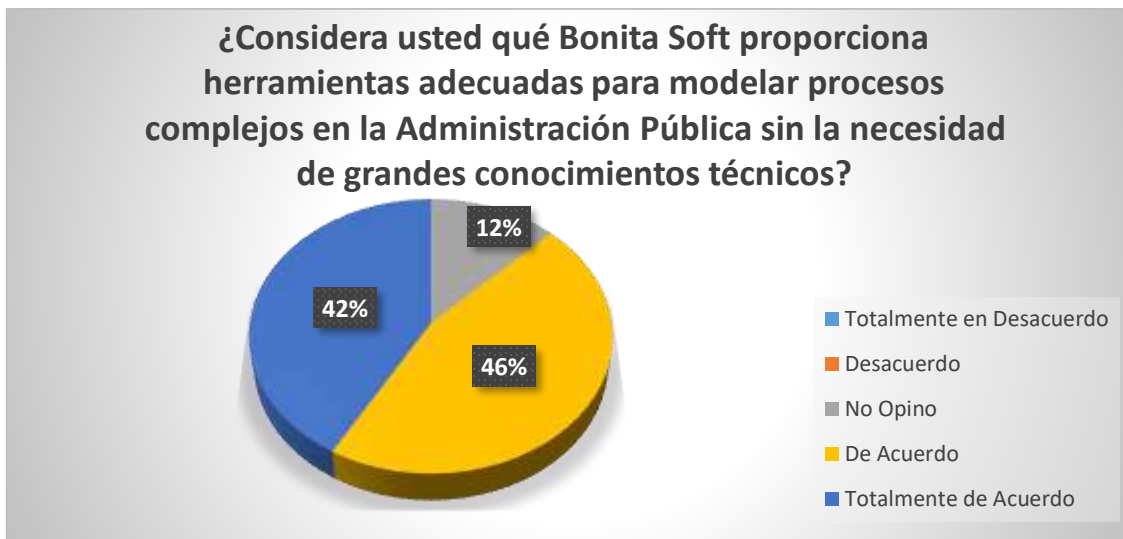


**Fuente:** Datos de la Encuesta

**Tabla 4**

*4. ¿Considera usted que Bonita Soft proporciona herramientas adecuadas para modelar procesos complejos en la Administración Pública sin la necesidad de grandes conocimientos técnicos?*

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
No Opino	3	12
De Acuerdo	11	46
Totalmente de Acuerdo	10	42
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



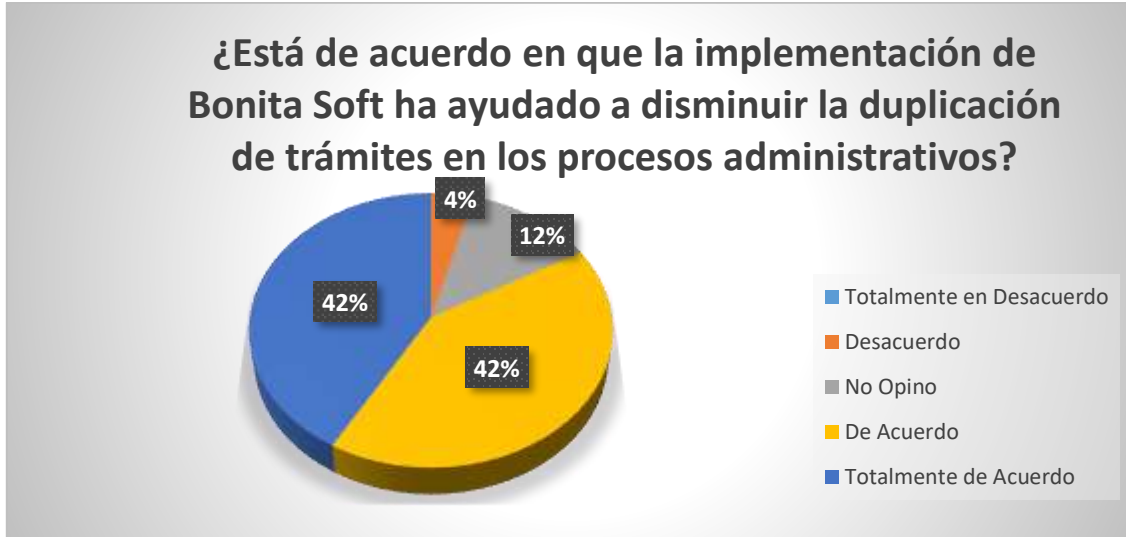
**Fuente:** Datos de la Encuesta

**Tabla 5**

5. *¿Está de acuerdo en que la implementación de Bonita Soft ha ayudado a disminuir la duplicación de trámites en los procesos administrativos?*

Descripción	fi	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	4
No Opino	3	12
De Acuerdo	10	42
Totalmente de Acuerdo	10	42
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>





**Fuente:** Datos de la Encuesta

## DISCUSIÓN

PREGUNTAS	ANÁLISIS
<i>¿Cree usted que el uso de Bonita Soft ha mejorado significativamente la eficiencia de los procesos en la Administración Pública?</i>	Los datos sugieren que Bonita Soft es ampliamente percibido como un recurso eficaz para la automatización y mejora de procesos en la administración pública
<i>¿Considera que la integración de Bonita Soft con otros sistemas de la Administración Pública es intuitiva y fácil de gestionar?</i>	Aunque la mayoría de los usuarios encuentra que la integración es sencilla, existe una proporción notable que ha experimentado desafíos en el proceso. Esto sugiere la posibilidad de mejoras en la usabilidad o la documentación para facilitar la integración
<i>¿Considera que la automatización de procesos con Bonita Soft ha reducido considerablemente los tiempos de respuesta en la prestación de servicios públicos?</i>	La gran mayoría de los encuestados coincide en que la automatización con Bonita Soft ha contribuido significativamente a la mejora en la eficiencia de los tiempos de respuesta, aunque hay un porcentaje menor que no tiene una opinión definida
<i>¿Considera usted que Bonita Soft proporciona herramientas adecuadas para modelar procesos complejos en la</i>	Una amplia mayoría percibe que Bonita Soft es eficaz y accesible para la modelación de procesos complejos en la

<i>Administración Pública sin la necesidad de grandes conocimientos técnicos?</i>	Administración Pública, incluso para aquellos con conocimientos técnicos limitados
<i>¿Está de acuerdo en que la implementación de Bonita Soft ha ayudado a disminuir la duplicación de trámites en los procesos administrativos?</i>	La gran mayoría de los encuestados considera que Bonita Soft ha sido efectiva en disminuir la duplicación de trámites, mejorando la eficiencia administrativa, aunque existe un pequeño porcentaje de indiferencia o desacuerdo.

## CONCLUSIONES

El proceso de implementación de Bonita Soft en la administración pública muestra un gran potencial para optimizar la eficiencia y transparencia de los procesos administrativos, evaluando resultados reales que permitan adaptar soluciones minimizando de este modo los riesgos detectando desafíos asegurando que los procesos automatizados sean trazables y accesibles, los casos de estudio desarrollados manifiestan que la automatización de procesos no solo reduce los tiempos de ejecución, sino que también mejoran la calidad del servicio brindado a los ciudadanos mejoras notables en la administración y ejecución de procesos ya que esta comprobación respalda decisiones informadas sobre inversiones tecnológicas y garantiza una modernización efectiva y sostenible. No obstante, la adopción de esta tecnología debe ser acompañada de una adecuada gestión del cambio y una planificación metódica para superar los desafíos asociados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cárdenas David, D. V. (2021). *Modelación de procesos en el área de nómina: automatización de solicitud de ausentismos por medio del BPMN*. Deimir Vidal Cárdenas David Informe de práctica para optar al título de Ingeniero Industrial Asesores Emerson Andrés Giraldo Betancur, Magíster [Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24607/5/CardenasDavid\\_2021\\_AutomatizacionSolicitudAusentismos.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24607/5/CardenasDavid_2021_AutomatizacionSolicitudAusentismos.pdf)
- Guanoluisa, J. (2021). *Implementación Del Módulo De Generación De Contenidos Del Proceso De Adquisiciones De Bienes Y Servicios Que Permita Fortalecer Las Compras Públicas En La Unidad De Adquisiciones De La Universidad Técnica Del Norte* [Técnica del Norte]. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11790/2/04\\_ISC\\_601\\_TRABAJO\\_GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11790/2/04_ISC_601_TRABAJO_GRADO.pdf)
- Marroquín, N. G. (2023). *Diseño del proceso de recuperación de cartera comercial*

- empleando elementos de la disciplina Business Process Management (BPM) Estudio de caso entidad financiera colombiana* (Vol. 5) [Nacional de Colombia]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Mobrici, Pablo; Bazán, F. (2020). *Integración del entórnó Bónitasóft cón la herramienta de Gestió n de Incidencias Jira.* 113. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/118540/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/118540/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)
- Pillcorema Sarmiento, Darwin Javier; Remache Yascaribay, S. R. (2021). Desarrollo de un sistema de información y gestión de procesos para el consultorio jurídico de la universida católica de Cuenca sede azoguez. In *Universidad Católica de Cuenca.* <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/9712>
- Quishpe Haro, G. M. (2020). “*Levantamiento De Procesos Para Elaboración De Trámites Mediante La Herramienta Bpm Bonita Soft En El Departamento Financiero Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Baños De Agua Santa*” [Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30727>
- Ramos Carranza, M. B. (2021). *Aplicación De BPM para la mejora de la calidad de servicio en la atención médica de la Clínica San Fernando Servicios De Salud S.R.L de Huánuco, 2021.* 1–68.
- Valero Suarez, B. F. (2022). Análisis sobre el método de automatización de procesos mediante la tecnología BPM y su aplicación en la empresa PC soluciones [Universidad Técnica de Babahoyo]. In *Journal of Economic Perspectives* (Vol. 2, Issue 1). [http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d'équipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017](http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon%20-%202008%20-%20Coaching%20d%27equipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017)
- Villena Bosquez, T. E. (2023). *Analisis del proceso de seguimiento de solicitudes de los estudiantes de la fafi para la implementación de un gestor de procesos de negocio* (Vol. 5) [Técnica de Babahoyo]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>