

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**“MODELO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL  
APLICANDO TOGAF EN LA GESTIÓN DE  
ABASTECIMIENTO DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR.  
MAURICCI, TRUJILLO.”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniera Empresarial**

**Autor:**

**Marcia Andrea Chavez Delgado**

**Asesor:**

Mg. Denis Christian Ovalle Paulino  
<https://orcid.org/0000-0002-5559-5684>

Lima - Perú

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	<b>Jorge Luis Alfaro Rosas</b>	<b>18127518</b>
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Betty Lizby Suarez Torres</b>	<b>18121158</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Juan Miguel Deza Castillo</b>	<b>40057428</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### MODELO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL APLICANDO TOGAF EN LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI, TRUJILLO

#### ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>miriadax.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.unab.edu.co</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Hipótesis	16
1.5. Marco teórico	16
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo de investigación	32
2.2. Población y muestra	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5. Metodología de la solución	36
2.5.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	36

<b>2.5.1.1.</b>	<b>Estrategias, Políticas, Valores, Misión y Visión de la empresa</b>	<b>36</b>
<b>2.5.1.2.</b>	<b>Definición de servicios y productos ofertados</b>	<b>38</b>
<b>2.5.1.3.</b>	<b>Organigrama</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>73</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>73</b>
<b>3.1.</b>	<b>Confiabilidad del Instrumento</b>	<b>73</b>
<b>3.2.</b>	<b>Aplicación de la Estadística Descriptiva de las Variables</b>	<b>74</b>
<b>3.3.</b>	<b>Aplicación de la Estadística Inferencial de las Variables</b>	<b>75</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>82</b>
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>		<b>82</b>
<b>4.1.</b>	<b>Discusión</b>	<b>82</b>
<b>4.2.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>85</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	TIPOS DE ARQUITECTURA TOGAF	26
<b>TABLA 2</b>	PARTICIPANTES DEL PROYECTO	43
<b>TABLA 3</b>	MATRIZ AMOFHIT	48
<b>TABLA 4</b>	MATRIZ FODA DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	49
<b>TABLA 5</b>	RESTRICCIONES DE LA INVESTIGACIÓN	52
<b>TABLA 6</b>	PRINCIPALES INTERESADOS	52
<b>TABLA 7</b>	ACTORES DEL NEGOCIO	53
<b>TABLA 8</b>	MATRIZ DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VS PROCESOS DE NEGOCIO	58
<b>TABLA 9</b>	AS IS ARQUITECTURA DE DATOS	59
<b>TABLA 10</b>	COMPONENTES DE APLICACIONES	61
<b>TABLA 11</b>	DIAGRAMAS DE CASOS DE USO DE ARQUITECTURA DE APLICACIONES AS IS GERENTE	
	GENERAL	61
<b>TABLA 12</b>	DIAGRAMAS DE CASOS DE USO DE ARQUITECTURA DE APLICACIONES AS IS	
	ADMINISTRADOR	62
<b>TABLA 13</b>	INVENTARIO DE HARDWARE	63
<b>TABLA 14</b>	INVENTARIO DE SOFTWARE	64
<b>TABLA 15</b>	ARQUITECTURA DE NEGOCIO (TO BE)	65
<b>TABLA 16</b>	ARQUITECTURA DE APLICACIONES (TO BE)	66
<b>TABLA 17</b>	ANÁLISIS DE MATRIZ DE BRECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE NEGOCIO	69
<b>TABLA 18</b>	ANÁLISIS DE MATRIZ DE BRECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE DATOS	70
<b>TABLA 19</b>	MATRIZ DE BRECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES	71
<b>TABLA 20</b>	INVENTARIO DE SOFTWARE	71
<b>TABLA 21</b>	INVENTARIO DE EQUIPO	71
<b>TABLA 22</b>	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO: COEFICIENTE DE V DE	
	AIKEN	73
<b>TABLA 23</b>	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	74

<b>TABLA 24</b> ESTADÍSTICA INFERENCIAL	76
<b>TABLA 25</b> INDICADOR 1 CON EL MODELO DE ARQUITECTURA	77
<b>TABLA 26</b> INDICADOR 2 CON EL MODELO DE ARQUITECTURA	78
<b>TABLA 27</b> INDICADOR 3 CON EL MODELO DE ARQUITECTURA	79
<b>TABLA 28</b> PRUEBAS ESTADÍSTICAS	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> FASES DEL ADM	27
<b>FIGURA 2</b> ACTIVIDADES DE LAS FASES DE ADM	28
<b>FIGURA 3</b> FLUJO DEL PRODUCTO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL	31
<b>FIGURA 4</b> ORGANIGRAMA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	38
<b>FIGURA 5</b> DIAGRAMA DE ISHIKAWA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	39
<b>FIGURA 6</b> CADENA DE VALOR DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	40
<b>FIGURA 7</b> PRINCIPALES PROCESOS DE LA EMPRESA	41
<b>FIGURA 8</b> VISIÓN DE MOTIVACIÓN DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	51
<b>FIGURA 9</b> AS IS DIAGRAMA DE FLUJO DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	54
<b>FIGURA 10</b> TO BE DIAGRAMA DE FLUJO DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	54
<b>FIGURA 11</b> DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL ADMINISTRADOR	55
<b>FIGURA 12</b> DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL PROVEEDOR	55
<b>FIGURA 13</b> DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL ALMACENERO	56
<b>FIGURA 14</b> DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL CLIENTE	56
<b>FIGURA 15</b> MODELO DE NEGOCIO DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	57
<b>FIGURA 16</b> VISTA INTEGRADA DE NEGOCIO DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	58
<b>FIGURA 17</b> AS IS ARQUITECTURA DE DATOS	59
<b>FIGURA 18</b> ARQUITECTURA DE APLICACIONES AS IS	60
<b>FIGURA 19</b> VISTA DE APLICACIONES DE LA EMPRESA DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	60
<b>FIGURA 20</b> ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA AS IS	63
<b>FIGURA 21</b> VISTA DE INFRAESTRUCTURA DE LA CLÍNICA VETERINARIA DR. MAURICCI	63
<b>FIGURA 22</b> MODELO DE APLICACIONES TO BE	66
<b>FIGURA 23</b> CASOS DE USO ARQ. DE APLICACIONES TO BE GERENTE GENERAL	67
<b>FIGURA 24</b> CASOS DE USO ARQ. DE APLICACIONES ADMINISTRADOR	67
<b>FIGURA 25</b> CASOS DE USO ARQ. DE APLICACIONES ALMACÉN	67



<b>FIGURA 26</b> ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA TO BE	68
<b>FIGURA 27</b> MODELO DE TECNOLOGÍA TO BE	68

## RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo evaluar si existe mejora significativa al implementar un modelo de arquitectura empresarial establecida en TOGAF en la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria Dr. Mauricci. Por ello, se aplicó en base a la metodología de TOGAF. A raíz de la problemática se plantea la pregunta ¿Cómo el modelo de arquitectura empresarial aplicando TOGAF mejora la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria? Asimismo, como objetivo general se planteó: Implementar un modelo de arquitectura empresarial aplicando TOGAF en la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria Dr. Mauricci. Y como objetivos específicos: • ¿Cómo el modelo de arquitectura aplicando TOGAF mejora la planificación y gestión de compras en la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria Dr. Mauricci? • ¿Cómo el modelo de arquitectura aplicando TOGAF mejora la gestión de almacén de productos en la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria Dr. Mauricci? • ¿Cómo el modelo de arquitectura aplicando TOGAF mejora el control de los inventarios dentro de la gestión de abastecimiento de la Clínica Veterinaria Dr. Mauricci? Dando como resultado que el 86.6% de las hipótesis son aprobadas demostrando una mejora significativa en la planificación, en la gestión de compras, en la gestión de almacén y en el control de los inventarios.

**PALABRAS CLAVES:** Arquitectura empresarial, TOGAF, Gestión de abastecimiento

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Andia Valencia, W., Colquicocha Carrascal, JR, & Malca Pérez, F. (2021). Arquitectura empresarial sostenible: Un enfoque integral en los negocios. Ciencias Administrativas, (18), 75-86. <https://doi.org/10.24215/23143738e087>
- Arango, M. Londoño, J. y Zapata, J. (2010). Arquitectura empresarial: una visión general. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 9(16), 101-111. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-33242010000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-33242010000100009&lng=en&tlng=es).
- Arias, F. (2012). El Proyecto de la Investigación, Introducción a la metodología científica (6a ed.). Editorial Episteme. <https://books.google.com.co/books?id=W5n0BgAAQBAJ&lpg=PA2&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=false>
- Benavides Callejas, P. & Reina Nossa, J. (2018) Desarrollo de un modelo de arquitectura empresarial TOGAF, aplicado en la red de investigaciones de tecnología avanzada de la Universidad Distrital. [Tesis de Licenciatura, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia. <http://hdl.handle.net/11349/13902>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a. ed.). Pearson Educación. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/107273>
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4a. ed.). Pearson Educación. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/108485>
- Chamorro, R. & Loyola, L. (2019) Diseño de arquitectura empresarial basada en TOGAF para la empresa Inversiones Copame Perú S.R.L. situada en Gamarra. [Trabajo de suficiencia

profesional para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3202/Renzo%20Chamorro\\_Luis%20Loyola\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3202/Renzo%20Chamorro_Luis%20Loyola_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruzate, ME (2022). Construyendo postes y procesos: un plan de arquitectura empresarial para una empresa de infraestructura de telecomunicaciones [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30775>

Díaz, C (2017). Propuesta de mejora a la gestión de abastecimiento para la empresa Ancora Chile S.A. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Ingeniero Civil Industrial, Universidad Austral de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad Austral de Chile, Chile. <https://acortar.link/90JaAG>

Escudero Serrano, M. (2011). Gestión de aprovisionamiento (3ª ed.). Ediciones Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=jabS4x3L2oEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Evaluando Software.com (2022). La arquitectura empresarial prepara a la compañía para los cambios del mercado. <https://www.evaluandosoftware.com/la-arquitectura-empresarial-prepara-la-compania-los-cambios-del-mercado/>

García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/70269>

Garzón, Y. (2019). Definición de arquitectura empresarial aplicable a colegios privados en Bogotá: caso Instituto de Educación Media Emaús. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Católica de

Colombia] Repositorio institucional de la Universidad Católica de Colombia.

<https://hdl.handle.net/10983/24481>

Gómez Acevedo, & y Pardo Montoya, M. (2018). Diseño de modelo de arquitectura empresarial aplicado en el área comercial de la empresa Dotactual. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Ingeniero Industrial, Universidad Católica de Colombia] Repositorio institucional de la Universidad Católica de Colombia. <https://hdl.handle.net/10983/22610>

Guerrero Dávila, G. (2015). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/40363>

Hitpass, B. (2017). BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María. [https://www.google.com.pe/books/edition/BPM\\_Business\\_Process\\_Management/Dm4-MGAY5vMC?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/BPM_Business_Process_Management/Dm4-MGAY5vMC?hl=es-419&gbpv=1)

Huarcaya, K. A., & Tong, A. (2020). Mejora de la gestión de abastecimiento para incrementar el nivel de despachos atendidos en la empresa Laser Quality en la ciudad de Lima – Perú, año 2019. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25522>

Innovación en Formación Profesional (s.f.) La importancia de la logística de aprovisionamiento en una empresa. IFP <https://www.ifp.es/blog/la-importancia-de-la-logistica-de-aprovisionamiento-en-una-empresa>

Lazaro, W. & Manrique, F. (2022). Propuesta de una metodología para incrementar la productividad del proceso de abastecimiento para una empresa de construcción utilizando Building Information Modeling (BIM) y la herramienta Quality Function Deployment. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de

Gestión Empresarial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

<http://hdl.handle.net/10757/660416>

Lerma, G. H. D. (2009). Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto (4a ed.). Ecoe Ediciones.

<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5485814>

[&ppg=1](#)

López P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. (1ª ed.).

Licencia Creative Commons. <https://ddd.uab.cat/record/129382>

Manquilef Tello, F. (2018) Modelo de gestión para el abastecimiento de productos de comercial e industrial Libesa Ltda [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Repositorio

institucional de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/164037>

Martínez Mardones, C. (2018) Gestión de abastecimiento de repuestos de equipos mineros.

[Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de Minas, Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/167764>

Medina Salguero, C. A. (2022). Mejora en el proceso de gestión de abastecimiento de una

empresa del sector eléctrico [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la

Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16224>

Molina, P. (2018). Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL SUPPLY CHAIN

ECUADOR. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

<http://hdl.handle.net/10644/6394>

Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). Metodología de la investigación

Grupo Editorial Éxodo.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>

Ocampo, V. (2019). Diseño de la arquitectura tecnológica Empresarial basada en el frameworks Zachman y/o TOGAF para la I.E. N°042 Alipio Rosales Camacho. [Tesis de

licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad

Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6787/Ocampo%20Heredia>

[%20Veidy%20Marysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6787/Ocampo%20Heredia%20Veidy%20Marysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perez Estévez, E. & Cadmen Zúñiga, J. (2019) Propuesta para el desarrollo de un modelo de Arquitectura Empresarial para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón

Morona. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional

de la Universidad de Ambato, Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30564>

Plasencia, F. T., & Rodríguez, L. F. (2018). Modelo de arquitectura empresarial y su influencia en la gestión de cobranzas en una empresa recaudadora [Tesis de licenciatura, Universidad

Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/13348>

Quispe, R. & Quispealaya, R. (2022). Propuesta de mejora de procesos en la gestión de proyectos tecnológicos aplicando arquitectura empresarial para una empresa del sector IT.

[Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de

Sistemas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio institucional

de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

<http://hdl.handle.net/10757/660326>



- Ramirez, R. & Sardon, Y. (2019). Control de inventarios y su influencia en la gestión de abastecimiento del sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú (UTP)] Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4966>
- Romero, E. P. (2020). Modelo de arquitectura empresarial y su influencia en los procesos logísticos de una empresa consultora de T.I., en el año 2019, Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/23405>
- The Open Group. (2018). The Open Group Architecture Framework (TOGAF) Version 9.2. The Open Group Press. <https://firebrand.training/au/pdf/learn/open-group/togaf-standard.pdf>
- Trejo Sánchez, K. (2021). Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación. Editorial Parmenia, Universidad La Salle México. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/183470>