



FACULTAD DE INGENIERÍA
Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“DISEÑO DE UN MODELO DE ARQUITECTURA
EMPRESARIAL PARA LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL EN LA EMPRESA JOZA TRANSPORTES
Y MULTISERVICIOS E.I.R.L. – TRUJILLO, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:
Ingeniera Empresarial

Autora:

Yahaira Victoria Zavala Terrones

Asesora:

Mg. Ing. Betty Lizby Suárez Torres

<https://orcid.org/0000-0002-7064-8043>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Juan Miguel Deza Castillo	40057428
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Elizabeth Kristina Bravo Huivin	71053874
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Edward Alberto Vega Gavidia	42702476
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis_Yahaira_Zavala_Terrones

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	transbonillsa.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
9	Aglaé Villalobos Escobedo, Christian Arturo Quiroga Juárez. "Un estudio de la percepción	<1%

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Objetivos	23
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	23
1.3.2. <i>Objetivo específico</i>	23
1.4. Hipótesis	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de perfil competitivo.....	69
Tabla 2: Analisis FODA	70
Tabla 3: Matriz EFE	71
Tabla 4: Matriz EFI	72
Tabla 5: Analisis AMOFHIT	73
Tabla 6: Estrategias - procesos.....	74
Tabla 7: Matriz de objetivos - vision	76
Tabla 8: Estrategias empresariales.....	77
Tabla 9: Arquitectura actual de negocio.....	77
Tabla 10: Categorizacion de procesos.....	78
Tabla 11: Estrategias - objetivos (TO-BE)	79
Tabla 12: Matriz de priorizacion de procesos	81
Tabla 13: Funciones de los procesos de negocio.....	82
Tabla 14: Ficha de especificacion de proceso de Alquiler de vehiculo AS-IS	84
Tabla 15: Ficha de especificacion de proceso de Gestion de pedidos AS-IS	85
Tabla 16: Ficha de especificacion de proceso de Operaciones de servicio AS-IS.....	86
Tabla 17: Descripcion de objetivos de negocio AS-IS	90
Tabla 18: Modelo de integracion de procesos y datos AS-IS	90
Tabla 19: Analisis de brechas de proceso de Alquiler de vehiculo	92
Tabla 20: Analisis de brechas de proceso de Gestion de pedidos	94
Tabla 21: Analisis de brechas de proceso de Operaciones de servicio	96
Tabla 22: Descripcion de objetos de negocio TO-BE	98
Tabla 23: Modelo de integracion de procesos y datos TO-BE	99
Tabla 24: Analisis de brechas de Arquitectura de datos.....	100
Tabla 25: Analisis de tecnologias AS-IS	101
Tabla 26: Matriz de aplicaciones vs. procesos	102
Tabla 27: Analisis de tecnologias TO-BE.....	105
Tabla 28: Catalogo de infraestructura de linea base	106
Tabla 29: Catalogo de infraestructura objetivo	107
Tabla 30: Analisis de brechas de Arquitectura tecnologica	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Arquitectura Empresarial.....	31
Figura 2: Organigrama empresarial	63
Figura 3: Cadena de valor	66
Figura 4: Cinco fuerzas de Porter	66
Figura 5: Mapa de procesos empresarial.....	67
Figura 6: Propuesta de valor	75
Figura 7: Diagrama de estructuracion de procesos identificados	83
Figura 8: Proceso de Alquiler de vehiculo AS-IS	88
Figura 9: Proceso de Gestion de pedidos AS-IS	88
Figura 10: Proceso de Operaciones de servicio AS-IS.....	89
Figura 11: Modelo conceptual AS-IS	89
Figura 12: Proceso de Alquiler de vehiculo TO-BE.....	91
Figura 13: Proceso de Gestion de pedidos TO-BE.....	91
Figura 14: Proceso de Operaciones de servicio TO-BE	92
Figura 15: Modelo conceptual TO-BE	98

RESUMEN

El trabajo de investigación se centra principalmente en el diseño de un Modelo de Arquitectura Empresarial para la transformación digital en la empresa JOZA Transportes y Multiservicios E.I.R.L. Tiene como objetivo general determinar las características que influyen en la correcta transformación digital en de los procesos críticos de en la empresa. La investigación es no experimental de tipo descriptiva, las técnicas empleadas fueron la observación y entrevista, con sus instrumentos guía de observación y cuestionario, que fue validado el juicio de expertos y se obtuvo la confiabilidad usando Alfa de Cronbach. Se inició con el diagnóstico situacional que los procesos críticos de la empresa, obteniendo los como problemas principales la demora en los procesos en opinión del 40% de los participantes. El modelo de arquitectura empresarial propuesto está basado en el Framework TOGAF, el cual se adecua los requerimientos organizacionales y tecnológicos, concluyéndose que los criterios de este modelo para la adecuada transformación digital son facilidad de uso y manejo, rapidez y flexibilidad.

PALABRAS CLAVES: Modelo de Arquitectura Empresaria, Transformación digital, Mercado competitivo, Tecnología.

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

- Alvarez, G., Villanueva, L. y Alvarez, D. (2006). *La educación tecnológica en el Perú*.
https://www.laccei.org/LACCEI2006-PuertoRico/Papers%20-pdf/TS133_AlvarezFlores.pdf
- Andia Valencia, W., Colquicocha Carrascal, J. R. y Malca Pérez, F. (2020). Arquitectura Empresarial Sostenible: Un enfoque integral en los negocios. *Ciencias administrativas*, (18), 75 – 86. <https://doi.org/10.24215/23143738e087>
- Arribasplata Rodas, D. L. y de Gonzaga Zarzosa de Rivera, M. N. L. (2022). Transformación digital en la educación del Perú, en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14954 – 14966.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1448
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/ BCN. (2021). *Transformación digital. Definiciones y conceptos*.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32701/1/BCN_Conceptos_transformacion_digital.pdf
- Cabrera, A., Verdún, J. C., Abad, M. y Guamán, D. (2022). La arquitectura empresarial como una estrategia de migración a la nube para universidades del Ecuador. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 352 – 362.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127599323&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=4761dc263c4a7844e714349d0781d784&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

[KEY%28arquitectura+AND+empresarial%29&sl=72&sessionSearchId=4761dc263c4a7844e714349d0781d784](https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9141169)

- Choque, L. y Bayona-Ore, S. (2020). Arquitectura Empresarial: Factores Críticos e Implementación. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*. DOI: 10.23919/CISTI49556.2020.9141169
- Cordova-Alva, A., Medina-Leandres, A., Holguín-Quevedo, J., Sánchez-Carbonel, A. y Capuñay-Puyén, R. (2022). Modelo de Arquitectura Empresarial para la Empresa Phartec SAC de la ciudad de Trujillo, 2021. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. DOI: 10.18687/LACCEI2022.1.1.219
- Colegio de Ingenieros del Perú (2018). Código de ética del colegio de ingenieros del Perú. https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_del_cip.pdf
- Cruzate-Ribeyro, M. E. y Ovalle-Paulino, D. C. (2021). Construyendo Postes y Procesos: Un plan de arquitectura empresarial para una empresa de infraestructura de telecomunicaciones. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. DOI: 10.18687/LACCEI2021.1.1.104
- Estado Peruano. (2023). *Qué son las tecnologías digitales*. <https://www.gob.pe/29101-que-son-las-tecnologias-digitales>
- Gallego Trijueque, S. y Oliva Marañón, C. (2022). La cuarta revolución industrial: Transformación digital como nuevo paradigma. *Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, XLI*, 1 – 20. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp41.crit>
- Gaytan, M. (2022). *Diseño de un modelo de arquitectura empresarial basado en TOGAF para mejorar la gestión de procesos de negocios de Brasas y parrillas JC, Trujillo*,

- 2020 [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32436/Gaytan%20Sanchez%20c%20Marisa%20Gianella%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gelvis Vega, J. E., Roa Prada, S. y Cáceres Becerra, C. I. (2021). Propuesta de Arquitectura Empresarial para el grupo de perforación de Ecopetrol ICP usando el marco de referencia TOGAF. *Revista Politécnica*, 17(33), 22 – 23.
<https://www.redalyc.org/journal/6078/607868325002/>
- Gobierno Regional La Libertad. (2021-2023). *Plan de Gobierno Digital*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2460514/ANEXO%20RER%20119-9-2021-GRLL-DOB%20-%20PLAN%20DE%20GOBIERNO%20DIGITAL.pdf>
- González-Campo, C. H. y Lozano-Oviedo, J. (2020). Una propuesta para la definición de la arquitectura empresarial. *Dimensión Empresarial*, 18(1). DOI: 10.15665/dem.v18i(1).2109
- Huamán Coronel, P. L. y Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunicación*, 13(2), 93 – 105.
<https://www.redalyc.org/journal/4498/449872026001/>
- IRU. (2020). *IRU is the world road transport organization*.
<https://www.iru.org/system/files/IRU%20Annual%20Report%202020.pdf>
- Mejía-Delgado, O. y Mejía-Delgado, Y. (2021). *Madurez tecnológica de la generación Z: reto de la transformación digital en Colombia*.
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638169410012/>
- Mandoza-Zambrano, C. y Velázquez-Moreyra, G. (2022). Revisión Sistemática: La Arquitectura Empresarial en las Organizaciones para la toma de decisiones con la

Metodología TOGAF. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 135 – 145. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127597543&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=4761dc263c4a7844e714349d0781d784&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28arquitectura+AND+empresarial%29&sl=72&sessionSearchId=4761dc263c4a7844e714349d0781d784>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Resolución Ministerial*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/864192/RM_N_102.pdf 3

Romero Chávez, 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].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23405>

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (2023).

<https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital#>

UDG Virtual. (2015). *Valor agregado y propuesta única de valor (PUV)*.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2972/1/Valor%20agregado%20y%20propuesta%20única%20de%20valor.pdf>