



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**MODELO BASADO EN LA ARQUITECTURA SOA Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN COMERCIAL DE LAS MYPES DEL PERÚ, 2021**

Línea de investigación:

Sistemas de información y optimización

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas con
mención en Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Cabrera Rengifo, Raúl

Asesor:

Soto Soto, Luis

ORCID: 0000-0002-3799-645X

Jurado:

Petrlik Azabache, Iván Carlo

Bazán Briceño, José Luis

Peña Carrillo, Cesar Serapio

Lima - Perú

2024



MODELO BASADO EN LA ARQUITECTURA SOA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION COMERCIAL DE LAS MYPPES DEL PERÚ, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**MODELO BASADO EN LA ARQUITECTURA SOA Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN COMERCIAL DE LAS MYPES DEL PERÚ, 2021**

Línea de investigación:

Sistemas de información y optimización

Tesis para optar el grado académico de
Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención
en Gestión de Tecnologías de Información

Autor:

Cabrera Rengifo, Raúl

Asesor:

Soto Soto, Luis

ORCID: 0000-0002-3799-645X

Jurado:

Petrlík Azabache, Iván Carlo

Bazán Briceño, José Luis

Peña Carrillo, Cesar Serapio

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa profesional, y a mi familia, en especial a mis padres por guiarme y a los Docentes por proporcionarnos las herramientas académicas necesarias para culminar el presente trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Petrlik Azabache, Iván Carlo

Mg. Bazán Briceño, José Luis

Mg. Peña Carrillo, Cesar Serapio

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Del mismo modo, mi reconocimiento para mi asesor:

Dr. Soto Soto, Luis

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

INDICE

RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.Planteamiento del problema.....	2
1.2.Descripción del problema.....	5
1.3.Formulación del problema.....	7
1.3.1. Problema general.....	7
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4.Antecedentes.....	7
1.4.1. Antecedentes Nacionales.....	7
1.4.2. Antecedentes Internacionales.....	20
1.5.Justificación de la investigación.....	26
1.5.1. Justificación Teórica.....	26
1.5.2. Justificación Practica.....	26
1.5.3. Justificación metodológica.....	27
1.6.Limitaciones de la investigación.....	27
1.7.Objetivos.....	27
1.7.2. Objetivo general.....	27
1.7.3. Objetivos específicos.....	27
1.8.Hipótesis.....	28
1.8.2. Hipótesis general.....	28

1.8.3. Hipótesis específicas	28
II. MARCO TEÓRICO.....	29
2.1.Marco conceptual.....	29
2.1.1. Implementación de la arquitectura BPM/SOA	29
2.1.2. Gestión comercial	36
III. MÉTODO	47
3.1.Tipo de investigación.....	47
3.2.Población y muestra.....	47
3.3.Operacionalización de variables	48
3.4.Instrumentos.....	48
3.5.Procedimientos.....	49
3.6.Análisis de datos	49
3.7.Consideraciones éticas	50
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES.....	81
VII. REFERENCIAS.....	82
XI. ANEXOS	94
Anexo A. Matriz de Consistencia.....	94
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	95
Anexo C. Ficha de validación de Instrumento por juicio de experto.....	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	48
Tabla 2	Correlación la arquitectura BPM/SOA y la gestión comercial de las MYPES del Perú,2021.....	51
Tabla 3	Correlación la arquitectura BPM/SOA y la orientación de las MYPES del Perú,2021	52
Tabla 4	Correlación de la arquitectura BPM/SOA y la estructura de las MYPES del Perú, 2021	53
Tabla 5	Correlación de la arquitectura BPM/SOA y la dinámica de las MYPES del Perú, 2021	54
Tabla 6	Frecuencia respecto al modelo de gestión de procesos.....	55
Tabla 7	Frecuencia respecto al modelo de procesos de gestión sostenible.....	56
Tabla 8	Frecuencia respecto a los requerimientos sin modelo de gestión	57
Tabla 9	Frecuencia respecto a la relación de los procesos de negocios y la satisfacción	58
Tabla 10	Frecuencia respecto a la sostenibilidad de servicios.....	59
Tabla 11	Frecuencia respecto a la relevancia entre la sostenibilidad de servicios con la arquitectura BPM/SOA	60
Tabla 12	Frecuencia respecto la interoperabilidad de servicios	61
Tabla 13	Frecuencia respecto con la gestión de procesos.....	62
Tabla 14	Frecuencia respecto a la arquitectura orientada	63
Tabla 15	Frecuencia respecto a la relevancia de la arquitectura orientada a los servicios	64
Tabla 16	Frecuencia respecto a la relevancia de las ventas caídas	65
Tabla 17	Frecuencia respecto al crecimiento de ventas caída	66

Tabla 18 Frecuencia respecto a la reducción de las ventas caídas con el desarrollo de buenas practicas.....	67
Tabla 19 Frecuencia respecto a la mala gestión en la empresa.....	68
Tabla 20 Frecuencia respecto al impacto del modelo SOA frente a la calidad de servicios ...	69
Tabla 21 Frecuencia respecto a la satisfacción del cliente en relación con el crecimiento de la organización	70
Tabla 22 Frecuencia respecto a la gestión comercial y la satisfacción del cliente	71
Tabla 23 Frecuencia respecto a la satisfacción y fidelización del cliente.....	72
Tabla 24 Frecuencia respecto a la gestión comercial y complacencia del cliente	73
Tabla 25 Frecuencia respecto con los servicios y la complacencia de los clientes	74
Tabla 26 Frecuencia respecto al correcto modelo de gestión de procesos	75
Tabla 27 Frecuencia respecto a los procesos de un negocio y el valor para el cliente	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia respecto al modelo de gestión de procesos	55
Figura 2 Frecuencia respecto al modelo de procesos de gestión sostenible	56
Figura 3 Frecuencia respecto a los requerimientos sin modelo de gestión.....	57
Figura 4 Frecuencia respecto a la relación de los procesos de negocios y la satisfacción	58
Figura 5 Frecuencia respecto a la sostenibilidad de servicios	59
Figura 6 Frecuencia respecto a la relevancia entre la sostenibilidad de servicios con la arquitectura BPM/SOA	60
Figura 7 Frecuencia respecto la interoperabilidad de servicios	61
Figura 8 Frecuencia respecto con la gestión de procesos	62
Figura 9 Frecuencia respecto a la arquitectura orientada.....	63
Figura 10 Frecuencia respecto a la relevancia de la arquitectura orientada a los servicios.....	64
Figura 11 Frecuencia respecto a la relevancia de las ventas caídas.....	65
Figura 12 Frecuencia respecto al crecimiento de ventas caída	66
Figura 13 Frecuencia reducción de las ventas caídas con el desarrollo de buenas practicas...	67
Figura 14 Frecuencia respecto a la mala gestión en la empresa	68
Figura 15 Frecuencia respecto al impacto del modelo SOA frente a la calidad de servicios ..	69
Figura 16 Frecuencia respecto a la satisfacción del cliente en relación con el crecimiento de la organización	70
Figura 17 Frecuencia respecto a la gestión comercial y la satisfacción del cliente.....	71
Figura 18 Frecuencia respecto a la satisfacción y fidelización del cliente	72
Figura 19 Frecuencia respecto a la gestión comercial y complacencia de los clientes.....	73
Figura 20 Frecuencia respecto con los servicios y la complacencia de los clientes	74
Figura 21 Frecuencia respecto al correcto modelo de gestión de procesos	75
Figura 22 Frecuencia respecto a los procesos de un negocio y el valor para el cliente.....	76

RESUMEN

Este estudio investigativo nombrado como “Modelo basado en la arquitectura SOA y su influencia en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021” teniendo como objetivo establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021. La metodología en su tipo es básica de nivel correlacional, de diseño no experimental, teniendo como muestra a un total de 100 MYPES, que incluye los sectores salud - farmacias (25) minoristas- autoservicios (25) restaurantes (25) y peluquerías (25), formulando 23 preguntas en una escala de Likert en una encuesta para recopilar datos. Los resultados del tratamiento de los datos nos permitieron extraer las siguientes conclusiones: el modelo basado en la arquitectura SOA influye en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021, así, se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un valor de 0,674** y un sigma (bilateral) de 0,000.

Palabras claves: Arquitectura SOA, gestión comercial, MYPES, sostenibilidad.

ABSTRACT

This research study named "Model based on SOA architecture and its influence on the commercial management of MSMEs in Peru, 2021" aiming to establish whether the model based on SOA architecture will influence the commercial management of MYPES in Peru, 2021. The methodology in its type is basic at a correlational level, of non-experimental design, having as a sample a total of 100 MYPES, which includes the health - pharmacies (25) retailers - self-service (25) restaurants (25) and hairdressers (25) sectors, formulating 23 questions on a Likert scale in a survey to collect data. The results of the data processing allowed us to draw the following conclusions: the model based on SOA architecture influences the commercial management of MSMEs in Peru, 2021, thus, a Spearman's Rho correlation coefficient was found, with a value of 0.674** and a sigma (bilateral) of 0.000.

Keywords: SOA architecture, management, commercial, MYPES, sustainability.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de nuestro país, las pequeñas y microempresas (MYPES) desempeñan un papel significativo en la economía, como lo señala el informe de ComexPerú (2021). Sin embargo, estas empresas han enfrentado importantes desafíos, especialmente a raíz de las dificultades financieras provocada la pandemia de 2020 denominado el virus COVID-19. Este escenario ha generado la necesidad de analizar no solo las repercusiones que la crisis ha dejado en las MYPES, así como, si ha afectado el desarrollar el crecimiento del talento empresarial formalizado y su capacidad competitiva en un entorno desafiante.

La crisis derivada de la pandemia tuvo un impacto significativo en las MYPES, llevando a un aumento de la informalidad hasta un 85%. Este contexto resalta la importancia de abordar la gestión comercial de manera estratégica y efectiva para mejorar el posicionamiento de marca y los resultados de ventas, tal como lo subraya Viu (2021). En este sentido, es esencial reconocer que la destreza empleada debe adaptarse a las peculiaridades y necesidades individuales de cada compañía. En términos sencillos, la supervisión empresarial incluye todos los métodos y enfoques necesarios para captar el mercado al que se dirige y producir resultados positivos.

En este proceso, es crucial centrarse en dos ejes fundamentales: la satisfacción del cliente y la comprensión de la división en el que pugna la compañía. Al satisfacer las exigencias y deseos del consumidor, se puede construir lealtad y una base de clientes satisfechos que respalden el crecimiento sostenible de la empresa. Además, comprender el mercado y adaptar las estrategias comerciales a las tendencias y demandas cambiantes es esencial para mantener la relevancia y competitividad en un entorno en constante evolución.

Además, en un entorno empresarial cada vez más digital y tecnológico, la adopción de modelos arquitectónicos adecuados puede ser un factor diferenciador. En este contexto, destaca la estrategia de arquitectura orientada a servicios (SOA), permitiendo la integración de elementos de programa de computador de manera modular y colaborativa, como menciona BeServices (2021). Esto significa que las aplicaciones pueden ser desarrolladas y mantenidas por separado, pero comunicarse y colaborar entre sí para formar sistemas completos y eficientes. La adopción de la arquitectura SOA puede ser especialmente beneficiosa para las MYPES al proporcionar flexibilidad y eficiencia en la gestión de procesos y sistemas tecnológicos.

En resumen, en un contexto de retos económicos y tecnológicos, la gestión comercial se convierte en un pilar fundamental para las MYPES. A través de estrategias que prioricen la satisfacción del cliente y la adaptación al mercado, estas empresas pueden mejorar su competitividad y alcanzar sus objetivos comerciales. La adopción de enfoques arquitectónicos como la SOA también puede brindar ventajas significativas en cuanto a eficacia y adaptabilidad en la gestión de las ciencias aplicadas.

1.1. Planteamiento del problema

De manera mundial en el entorno competitivo se encontró información sustentada por Monteagudo et al. (2011) quienes mencionan que el entorno en el que vivimos exige un grupo con las organizaciones que allí funcionan, de demandas particulares; entre ellos, la incapacidad de moverse con suficiente rapidez y versatilidad para ajustarse eficazmente a las necesidades del cliente en un contexto internacional. Los puntos que siguen representan una serie de instrumentos diversos que se han ido creando acusadamente a lo largo del tiempo para satisfacer estas demandas, en el ámbito de tecnologías de tratamiento de datos, la

arquitectura orientada a servicios, o SOA, ha ganado popularidad recientemente. Entre las empresas que han hecho uso de sus hogares, la aceptación de estas SOA ha permitido hasta ahora la obtención de ventajas considerables. Se conoce la importancia de la arquitectura SOA mediante Chakray (2021) quien indica que esta arquitectura brinda el potencial para que los avances transformadores se conviertan en auténticos catalizadores operativos, algo crucial para las empresas que aspiran a competir en un mercado cada vez más feroz.

De igual manera, en Europa, en un estudio realizado por Legowo y Sumedi (2023) indicaron que hoy en día se enfrenta el desafío de manejar de manera efectiva los datos y programas en un entorno corporativo que se encuentra en constante evolución en términos de procesos y necesidades de información, por lo tanto, el remedio sugerido incluye adoptar una estructura basada en servicios, para conseguir una integración sólida y enérgica de la información y las aplicaciones. Por otro lado, en el estudio de Fajar (2023) en Indonesia, mencionó que la ausencia de una infraestructura efectiva que facilite la conexión fluida entre las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y sus clientes en el entorno digital es un obstáculo destacado, debido a que, las PYMES carecen de sistemas tecnológicos avanzados para gestionar sus operaciones de manera eficiente para cumplir los requisitos de sus consumidores de manera óptima, esta carencia puede generar dificultades a la hora de llevar a cabo transacciones comerciales de forma eficaz y brindar un servicio al cliente de calidad, en consecuencia, se propuso como solución a este problema, se ha propuesto la creación de un sistema denominado "In-Guide", basado en la arquitectura SOA (Service-Oriented Architecture), con el propósito de abordar estas cuestiones y mejorar tanto la comunicación como la prestación de servicios entre las PYMES y sus clientes.

En el contexto latinoamericano, se ha observado una notable brecha entre las estructuras arquitectónicas empresariales tradicionales y las exigencias de la economía digital en constante evolución. La rigidez inherente a las arquitecturas basadas en activos y su

incapacidad para adecuar a las permutaciones instantáneamente y a la competitividad aguda, ha generado una desconexión que dificulta la alineación de las empresas con las dinámicas del entorno. Esta falta de flexibilidad y escalabilidad puede desembocar en dificultades para asimilar las transformaciones tecnológicas y satisfacer las demandas cambiantes del mercado, poniendo en riesgo la capacidad de innovar ágilmente, responder con prontitud en respuesta a las necesidades de los proveedores y obtener retornos eficientemente en términos de tecnología y negocios. (Garay, 2023)

Esta disociación entre las arquitecturas empresariales y la economía digital ha sido objeto de análisis en la región, y se han buscado soluciones que promuevan la adaptabilidad necesaria para sobrevivir y prosperar en el panorama actual. Según los hallazgos de Solarte-Martínez et al. (2021) la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) emerge como una respuesta a este desafío. SOA aborda el problema de la integración transversal mediante la transformación del enfoque rígido de las aplicaciones y su reemplazo por servicios independientes interconectados a través de un Bus de Servicios Empresariales (ESB, por sus siglas en inglés).

Este enfoque ofrece diversos beneficios para las empresas latinoamericanas que buscan adaptarse al entorno digital y competitivo. La adopción de SOA brinda agilidad, eficiencia y seguridad en el desarrollo y operación de aplicaciones empresariales en diversos entornos y plataformas. El modularidad y la independencia de los servicios permiten una mayor flexibilidad en la composición y recomposición de aplicaciones, lo que resulta en una adaptación más rápida a las cambiantes demandas del mercado y las tecnologías emergentes.

En conclusión, en América Latina, la falta de sincronía entre las estructuras arquitectónicas empresariales tradicionales y las demandas de la economía digital ha generado la necesidad de adoptar enfoques más flexibles y adaptables. La Arquitectura

Orientada a Servicios (SOA) emerge como un remedio valioso para abordar esta desconexión, ya que permite una integración más fluida, eficiente y segura de servicios independientes en el desarrollo y funcionamiento de aplicaciones empresariales. Esta adopción puede contribuir significativamente en la efectividad de las compañías de la región para innovar, reconocer a las dinámicas de los compradores y maximizar sus inversiones en tecnología y negocios.

1.2. Descripción del problema

En cuanto la gestión comercial sobre la MYPES, hay que entender primero que la gestión comercial según indica Monge y Rabines (2019) es responsable de mantener la asociación comercial entre la empresa y el público. Si se mira el asunto desde la perspectiva del fabricante analizar, una posición empresarial o administración representa el paso final, ya que permite a una empresa suministrar sus productos a los compradores, al tiempo que supone un estímulo financiero para el negocio. Así mismo se obtuvo información del rol que cumple la MYPE a través de Andina (2018) quien indica que cumplen la función fundacional del sistema financiero peruano debido a que son las principales generadoras de empleo, ya que ofrecen un lugar de trabajo al 75% de la Población Económicamente Activa (PEA). Cualquier tipo de administración de empresa con una organización que genere operaciones que incluyan la fabricación, traslado y comercialización de cosas o el suministro de bienes e instalaciones y se rija por el Texto Único Ordenado es utilizada por MYPES para realizar operaciones.

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas (MYPES) en Perú enfrentan dificultades para consolidarse en el mercado, como señalan Mondragón et al. (2020). Esta situación se atribuye a diversos factores que reflejan una gestión deficiente en los ámbitos operativos, administrativos y estratégicos. Esta precariedad en la gestión se ha convertido en un obstáculo para el éxito sostenible de estas empresas en el competitivo entorno empresarial. Además, es común observar en la región una carencia de marcos de gestión estructurados, o en

algunos casos, la adopción empírica de marcos de gestión, lo que impide una implementación efectiva.

Ante este panorama, las MYPES enfrentan la necesidad apremiante de optimizar sus procesos con el fin de mantenerse en el mercado y lograr un crecimiento constante. Para abordar este desafío, cobra vital importancia la aplicación de modelos sólidos y adaptados a las necesidades específicas de estas empresas. En este sentido, el enfoque basado en la arquitectura orientada a servicios (SOA) emerge como una opción estratégica de gran relevancia.

La adopción del modelo SOA puede ejercer una influencia significativa en el encargo productivo de las MYPES en Perú. A medida que el mercado se torna más competitivo y dinámico, las empresas deben actuar de forma más adaptable y, al mismo tiempo, mostrar una mayor adaptabilidad eficientemente a las cambiantes solicitudes de los clientes. La arquitectura SOA, al permitir la creación de servicios modulares e independientes que pueden combinarse según las necesidades, ofrece una solución eficaz para abordar estos desafíos.

En consecuencia, la aplicación de la guía basada en la arquitectura SOA en la gestión comercial de las MYPES en Perú se presenta como una estrategia clave para enfrentar los desafíos de un entorno competitivo y en constante cambio. Al permitir una adaptación más rápida y eficiente, SOA puede aumentar la productividad, mejorarla y lograr el crecimiento sostenible de estas empresas en el mercado actual.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPES del Perú,2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la orientación de las MYPES del Perú,2021?
- b. ¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la estructura de las MYPES del Perú,2021?
- c. ¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la dinámica de las MYPES del Perú,2021?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Nacionales

Plasencia y Rodríguez (2018) el tema se basa en una revisión de una agencia de cobros, cuyos problemas con la gestión de las deudas pendientes de sus clientes, el cliente los años, y la base de datos está disponible para llevar a las disparidades sustancialmente notable en la administración del procedimiento de cobro de la deuda. El esfuerzo pasa también por las etapas que se suceden a lo largo de su evolución: una fase exploratoria que analiza el negocio tanto interna como externamente; un diseño del edificio administrativo que reduce las situaciones de gobierno en un 50% aproximadamente; junto a un marco de información que reduce los tiempos de gestión de llamadas y cobros en persona en un 70% y un 96%, correspondientemente, en lo que respecta a la construcción del programa, el tiempo se redujo en un 77%, y en cuanto a la arquitectura tecnológica, los costes se redujeron en un 54%. Como

beneficio final, el despliegue elevó la calidad de la gestión en un 18%, al tiempo que mejoró el funcionamiento eficiente del sector de la organización del grupo en un 7%.

Camarena y Candela (2016) la investigación y evaluación de los esfuerzos de los programas informáticos, el personal cualificado, la gestión de los servicios informáticos y la estructura organizativa son los temas del estudio académico. El objetivo global es crear un concepto de modelo de negocio adecuado para la corporación Indra Perú que sea duradero. En el primer apartado esbozaremos los fundamentos de la teoría y ofreceremos un análisis de la pregunta de investigación. En los apartados siguientes, profundizaremos en la evaluación y ejecución de sistemas para una mayor supervisión de una oferta cualificada dentro de una organización, como PSP, TSP, P-CMM, Tipo de Inteligencia, Habilidades Blandas, Habilidades Duras y Taxonomía de Bloom. La definición de los aspectos organizativos, la planificación de los servicios, la transición de los servicios, el funcionamiento de los servicios y la mejora continua para apoyar a la organización se analizarán en el siguiente capítulo sobre cómo gestionar los servicios de TI.

Castillo (2019) el objetivo de este estudio es poner en práctica la infraestructura BPM/SOA para que Ferretera Industrial KOU S.A.C. de Trujillo mejore su liderazgo en marketing. Los pasos dados fueron los recomendados por la información, empezando por la creación de visualizaciones de datos y empleando el método de las técnicas estadísticas de validación de hipótesis para verificar el concepto del estudio. El 90% de los participantes del grupo que realizó el experimento alcanzó un buen nivel tras el estudio. Además, el 60% de los colaboradores alcanzó un nivel excelente en la dimensión perspectiva, el 90% de los colaboradores alcanzó un nivel excelente en la dimensión construcción y el 70% de los

compañeros de equipo alcanzó un nivel atractivo en la dimensión dinámica; debido a la adopción de la infraestructura BPM/SOA.

Castillo (2017) la investigación se realizó en los años 2014 y 2015 en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, con la participación de las empresas de soporte al cliente elegidas, siendo los factores considerados SOA y BPM. Su objetivo era proponer una arquitectura basada en SOA para la Gobernanza de las Tecnologías de la Información (en adelante, TI) de las empresas del sector del Contact Center. El proyecto podía defenderse por su importancia matemática, su utilidad práctica, su trascendencia saliente, su practicidad y las ventajas que aporta a las empresas de este sector. Asistieron 26 empresas de centros de contacto. El cuestionario, con veinte ítems específicos y una fiabilidad alfa de Cronbach de 0,5, se evaluó mediante opinión profesional, además de inspección. Los hallazgos demostraron cómo los rasgos tenidos en cuenta para los distintos perfiles se han colocado en un equipo, lo que indica que llevan mucho tiempo caracterizando a los perfiles en cuestión.

Bonifacio (2020) en el estudio que sigue, se ha desarrollado un sistema de información basado en el paradigma de la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) con la intención de ser implantado en una facultad de la Universidad Nacional de Ingeniería. Este marco integra el análisis estadístico, responde a diversas demandas y satisface las peticiones de distintas regiones y organizaciones. La implantación del Sistema de Gestión de Datos es un componente de un proyecto informático que emplea la tecnología de la información para organizar las aplicaciones actuales de la universidad, lo que permite combinarlas y, en determinadas circunstancias, reutilizarlas. Durante el proceso de implantación se respetan los aspectos fundamentales de la gestión de procesos empresariales (BPM). Para salvaguardar a los alumnos que tengan previsto seguir este método de una variedad de posibles resultados.

Chávez (2019) en busca de mejorar la gestión de la ÓPTICA CHÁVEZ y obtener una ventaja competitiva frente a otras ópticas similares, llevó a cabo una investigación. Para lograr este objetivo, se desarrolló una aplicación web utilizando la metodología ágil Scrum y la arquitectura MVC, aprovechando herramientas de código abierto como Bootstrap, jQuery, PHP, MySQL y Git. El estudio se clasificó como Descriptivo - Correlacional - Aplicado, y se emplearon diversas técnicas e instrumentos ya que las entrevistas, el análisis de documentos y las observaciones son ejemplos de métodos de recogida de datos. Al aplicar la hipótesis de solución, se obtuvieron resultados positivos que contribuyeron a mejorar la optimización de procesos y abordaron de manera favorable y parcial los desafíos que enfrentaba la óptica. En resumen, la implementación del sistema web en la ÓPTICA CHÁVEZ se tradujo en una mejor gestión de procesos, lo que a su vez aumentó tanto la satisfacción de los clientes como la del personal.

Challco y Salas (2022) realizaron una investigación debido a la ausencia de un modelo de madurez para la Industria 4 en Perú. Su objetivo era dar respuesta a la consulta: "¿Cuál es la estructura de una metodología de evaluación de la madurez de la Industria 4 adaptada al estado actual de las organizaciones peruanas?". Para ello emplearon un método de indagación que combinó la evaluación cualitativa con un estudio preliminar. La estrategia de investigación consistió en llevar a cabo una encuesta de alcance temporal transversal. Recopilaron respuestas de 134 individuos que ocupaban cargos desde asistente en adelante y trabajaban en áreas de tecnología, innovación, operaciones y temas relacionados, en organizaciones de diversos tamaños y sectores a nivel nacional. Los datos recopilados en las encuestas fueron analizados mediante las características más importantes subyacentes a la hipótesis se determinarán mediante análisis factorial con confirmación y métodos estadísticos. Como consecuencia, se encontró que aquellas características de Operaciones y Procesos, Tecnología, Cultura

Organizacional, Productos y Servicios, y Datos conforman el modelo de madurez de la Industria 4, el cual ha sido modificado para reflejar el entorno laboral del Perú. Mediante el uso de 24 preguntas, se evaluaron estos aspectos.

En su investigación, Zamora (2021) buscó identificar los estándares que juegan un papel que permite gestionar la accesibilidad a los recursos, así como organizar y mostrar la información durante el sistema de facturación en línea. Para llevar a cabo este estudio de tipo cuasi-experimental, se utilizó como base teórica las preocupaciones que suscita la facturación en línea en cuanto a capacidades y requisitos. La técnica RUP sirvió de base para la implementación de la aplicación. La teoría planteada había sido que la adopción de un sistema construido sobre la arquitectura Representational State Transfer (REST) contribuiría a facilitar los métodos de facturación informatizada entre las pequeñas empresas y microempresas de la región de Lambayeque. El autor del artículo utilizó métodos de observación y entrevistas durante su investigación para comprender mejor el tema. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y respaldaron la afirmación de la hipótesis planteada.

Santiago (2020) llevó a cabo una investigación en la que evaluó, analizó y comparó plataformas de Cloud Computing que se basan en paradigmas tecnológicos modernos. El objetivo principal era identificar similitudes, diferencias y deficiencias entre estas plataformas con el fin de determinar cuál de ellas sería la mejor opción en el mercado, especialmente en términos de pruebas de navegación y entrada. Las plataformas de Cloud Computing que se estudiaron ofrecen una arquitectura orientada a servicios (SOA) que proporciona diversas funciones para sistemas modernos, facilitando la reutilización y encapsulación de funciones de alto nivel. Además, la estructura mencionada crea nuevas posibilidades de colaboración entre los empresarios de soluciones y la clientela. En el estudio se sugiere la forma de evaluar y

analizar las arquitecturas de los principales proveedores de servicios de computación en nube, asegurándose de mantener la consistencia con diferentes modelos de arquitectura SOA. Finalmente, el estudio comparativo de plataformas de Cloud Computing demostró que permite explotar con mayor eficiencia la arquitectura SOA presente en la empresa objeto de estudio.

En su estudio, Gamarra (2022) se propuso como objetivo principal mejorar la gestión de los servicios en el almacén "Chemitos", utilice una arquitectura basada en eventos en la computación en nube. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque aplicado, con un diseño preexperimental y un enfoque cuantitativo. Evaluamos la duración del servicio, la proporción de pedidos cancelados y la eficacia de las ventas utilizando una muestra de datos recopilados a lo largo de varios días. También se observaron datos durante varios meses para evaluar los costos. La muestra consistió en 20 elementos en cada categoría. Los resultados del estudio revelaron que la implementación de la arquitectura Event-driven tuvo un impacto positivo en la eficacia de las ventas, incrementándose en promedio en 140 unidades por día, en comparación con las 109 unidades previas. Además, se logró una reducción significativa en los costos de materiales, disminuyendo de un promedio de 548 soles a 222.65 soles. En resumen, se puede concluir que la aplicación de la arquitectura Event-driven demostró ser efectiva para mejorar la gestión de servicios en la tienda MYPE "Chemitos".

Carranza (2022) el objetivo principal de esta investigación era evaluar cómo se veía afectado el proceso de ventas de Multi-len Optical por la introducción de una arquitectura de microservicios. El diseño pre-experimental del estudio y la metodología cuantitativa lo marcaron como un estudio aplicado. Una tarjeta de registro sirvió como instrumento principal para documentar cada paso del proceso de recopilación de datos. La tasa de adquisición y la tasa de conversión se identificaron como medidas principales para evaluar el éxito del proyecto.

Se utilizaron 14 fichas de clientes para evaluar estos indicadores durante un periodo de 2 semanas. Debido al escaso número de participantes (menos de 50), realizamos una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, y si los resultados apoyaban o refutaban nuestra hipótesis, realizamos un análisis t-Student. Se observaron ganancias significativas en los marcadores primarios entre los resultados de antes y después de la prueba. El índice de adquisición pasó de 1,89 en el pretest a 3,17 en el posttest, una ganancia del 67,72%. Del mismo modo, la tasa de cambio pasó de 0,62 a 0,90, un aumento del 45,16 por ciento. Estos resultados demostraron que el cambio a una arquitectura de microservicios en la Óptica de Multi-lens mejoró sus operaciones de negocio de una manera mensurable. Basándose en los resultados de esta investigación, se determinó que el uso de una arquitectura de microservicios beneficiará a las operaciones de ventas de Multi-lens Optica. Las métricas de rendimiento clave muestran que la reorganización técnica ha mejorado significativamente la eficiencia y eficacia de las operaciones de ventas de la empresa.

Vílchez (2020) el propósito de la investigación es demostrar cómo los servicios públicos ofrecidos por entidades gubernamentales pueden ser significativamente mejorados en términos de tiempo, costos y accesibilidad mediante la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Para lograr esto, se aplicó una metodología de estudio que combina aspectos descriptivos, explicativos y correlacionales, respaldada por un diseño experimental de carácter transaccional. Los resultados de este estudio señalan que la implementación de un Modelo de Plataformas de Interoperabilidad basado en una Arquitectura Orientada a Servicios tiene un impacto positivo en la optimización de las transacciones de datos entre entidades públicas. Este enfoque ha demostrado mejorar considerablemente el flujo de procesos administrativos en las instituciones gubernamentales. Durante la fase de prueba, se logró exitosamente el intercambio de datos entre 76 entidades, utilizando el Modelo de

Plataforma de Interoperabilidad junto con el software de prueba diseñado para este propósito. En un aspecto destacable, todas las transacciones realizadas en el entorno de prueba alcanzaron un éxito del 100%. En conclusión, el estudio muestra que sería beneficioso aplicar un enfoque de infraestructura de interconexión basado en una arquitectura orientada a los servicios tiene el potencial de revolucionar la eficiencia de las transacciones entre entidades gubernamentales. El uso de esta tecnología puede resultar en una mejora sustancial de los procesos administrativos y en la optimización de los servicios públicos ofrecidos. Estos hallazgos resaltan la importancia de la integración de las TIC en el sector público para alcanzar un funcionamiento más eficiente y efectivo de las instituciones gubernamentales.

Huaripata y Rabanal (2018) el sustento del estudio se basa en evaluar el efecto de una estructura orientada a servicios en la facilidad de mantenimiento de un sistema web de "directorío y agenda cultural". En este sentido, se empleó como marco de referencia la norma técnica peruana adaptada a partir de la ISO 9126. En este marco, se identificaron las métricas pertinentes para la mantenibilidad en el ámbito del software y de la arquitectura. Estas métricas fueron luego validadas a través de fichas de observación que fueron examinados y avalados por profesionales en la materia. Además, se realizó un análisis exhaustivo de fuentes cercanas al tema de investigación. Asimismo, se llevó a cabo un pre-test utilizando un software desarrollado en capas, el cual compartía funcionalidades con el software desarrollado bajo la arquitectura orientada a servicios (SOA). A lo largo del proceso de investigación, se encontró una limitación principal relacionada con la falta de referencias con respecto a la mantenibilidad siguiendo los criterios de la norma ISO 9126. Sin embargo, pese a este obstáculo, los resultados obtenidos fueron esclarecedores. El sistema construido siguiendo la arquitectura basada en SOA demostró estar en consonancia con los parámetros de mantenibilidad establecidos por la norma ISO 9126. En contraste, el sistema desarrollado bajo la arquitectura en capas no logró

cumplir con los valores mínimos de algunas métricas de mantenibilidad estipulados por la norma. A partir de estos resultados, se puede concluir con firmeza que una arquitectura orientada a servicios tiende a ser más sostenible en el tiempo y más económica en términos de mantenimiento en comparación con una estructura basada en capas.

Alvarado (2018) el proyecto de desarrollo del Framework de Desarrollo de Servicios de Integración forma parte del programa de Simplificación de la Arquitectura de la entidad bancaria Interbank. Su enfoque principal radica en la instauración de un marco normativo para la concepción de servicios, a través de la implementación de las herramientas de IBM Integration Bus 10 y IBM Datapower Gateway. La empresa bancaria enfrentaba el desafío de la inestabilidad y la dificultad en el mantenimiento de su plataforma, agravada por la insuficiencia de las herramientas empleadas en su arquitectura de integración. Con el propósito de solucionar esta problemática, se delinearon y lograron diversos objetivos. En primer lugar, se emprendió la modernización integral de la plataforma de integración, englobando la actualización de servidores, la optimización del software base y la implementación de la versión más reciente del Producto de Bus Empresarial de IBM. Adicionalmente, se desarrolló un innovador Marco de Integración sobre la última edición de los productos IBM Integration Bus e IBM Datapower Gateway. La metodología seguida comprendió una serie de etapas clave.

Inicialmente, se efectuó un análisis exhaustivo de los desafíos y deficiencias presentes en la arquitectura de integración. A continuación, se diseñó y puso en marcha la modernización técnica, incluyendo la actualización de servidores y software. Paralelamente, se llevó a cabo la instalación y configuración de la versión más reciente del Producto de Bus Empresarial de IBM. La fase culminante contempló la concepción y construcción del nuevo Framework de Integración, empleando las funcionalidades avanzadas de IBM Integration Bus e IBM

Datapower Gateway. Los resultados obtenidos fueron significativos y se tradujeron en mejoras tangibles. La modernización de la plataforma permitió una mayor estabilidad y un mantenimiento más eficiente. El Framework de Integración recién establecido facilitó la creación de servicios estandarizados y simplificó el proceso de desarrollo. La implementación de las herramientas de IBM contribuyó a optimizar la arquitectura de integración en su totalidad. Se concluyó que, el proyecto de creación del Framework de Desarrollo de Servicios de Integración representó una respuesta efectiva a los desafíos que afrontaba la empresa bancaria Interbank. Los objetivos planteados se cumplieron exitosamente, con una actualización integral de la plataforma y la instauración de un nuevo Marco de Integración avanzado. Los resultados reflejaron una mejora palpable en la estabilidad y mantenibilidad del sistema, así como una mayor eficiencia en la creación de servicios. Este proyecto demuestra el impacto positivo que una modernización bien ejecutada y una estrategia de desarrollo sólida pueden tener en la optimización de la arquitectura empresarial.

Tovar et al. (2020) en el presente documento, se plantea una estructura tecnológica con el propósito de habilitar a las organizaciones que ya han implementado el sistema SAP ERP. Esta estructura facilita la exposición y el aprovechamiento de los servicios proporcionados por el ERP local a través de una plataforma en la nube. Esto se logra mediante la implementación de un agente de integración en la red privada de la empresa. El propósito fundamental de esta propuesta tecnológica es mejorar los tiempos de respuesta de los procedimientos empresariales que han sido incorporados en el sistema ERP. La metodología propuesta se basa en el uso de componentes de integración, específicamente el SAP Cloud Connector o el SAP Web Dispatcher. Estos componentes actúan como intermediarios en la conexión entre el sistema ERP y la plataforma SAP Cloud Platform (SCP), desempeñando el rol de proxies inversos. La estructura tecnológica se organiza en cinco capas distintas: la capa de clientes, la plataforma

de servicios de SCP, el punto de integración, el ERP local y la base de datos asociada. Para evaluar la efectividad de esta propuesta, se llevó a cabo un estudio de caso en el que se enfocó en el proceso de gestión de reservas. Los resultados obtenidos indican que la implementación de esta estructura tecnológica condujo a una reducción del 18% en los errores asociados a dicho proceso. Además, los costos relacionados con los actores involucrados en el proceso disminuyeron en un 25%. Estos resultados son indicativos de que la propuesta cumple satisfactoriamente con los objetivos planteados. En conclusión, la arquitectura tecnológica propuesta emerge como una solución efectiva para optimizar los procedimientos empresariales implementados en un sistema ERP. La exposición de los servicios del ERP local a través de una plataforma en la nube, mediante el uso de componentes de integración, demuestra ser beneficioso en términos de mejoras en la eficiencia y reducción de costos. Los resultados obtenidos a partir del caso de estudio respaldan la viabilidad y efectividad de esta propuesta en cumplir con sus objetivos propuestos.

Delgado (2020) el sustento de este estudio se basa en concebir, desarrollar y aplicar una aplicación informática destinada a optimizar la administración y el monitoreo del proceso de siembra y ubicación de árboles. El enfoque se orienta hacia el logro de un mayor control sobre los estudiantes que participan en esta labor, dentro del ámbito de Responsabilidad Social de la Universidad Católica de Santa María. La consecución de este objetivo se ha llevado a cabo a través de un proceso metódico que involucra diversas etapas. En primer lugar, se ha efectuado un análisis exhaustivo de los requisitos fundamentales, las características funcionales deseadas y la información previamente disponible. Estos aspectos han sido definidos mediante interacciones y entregables que siguen la metodología SCRUM. Posteriormente, se ha procedido a la evaluación y selección de la tecnología más idónea para el desarrollo del proyecto, tomando en consideración criterios como la gratuidad, la confiabilidad y la

popularidad de las herramientas disponibles en el mercado. La solución propuesta ha requerido la implementación de un servidor web, una base de datos relacional, así como un ambiente de trabajo. Se han adoptado tecnologías con amplio respaldo y reconocimiento en la industria para garantizar un marco sólido. Una vez establecido el entorno de desarrollo, la planificación del proyecto ha seguido un enfoque estructurado. En primer término, se ha realizado un análisis detallado de los requisitos, segmentándolos en categorías funcionales y no funcionales. Esto ha permitido obtener una visión precisa de las expectativas en relación con el sistema por desarrollar. En una segunda fase, se ha concebido y diseñado la estructura de la base de datos, configurando las entidades necesarias en función de los requisitos. Estas entidades servirán como punto de almacenamiento de la información crucial. Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis y diseño de la arquitectura del software, trazando un mapa completo de los módulos y componentes del sistema. La fase de diseño web ha contemplado la creación de diversos artefactos que cohesivamente integran el sistema. Para maximizar la escalabilidad, independencia en el desarrollo y rendimiento del sistema, se ha optado por una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA).

Esta estrategia posibilita la separación de las distintas funcionalidades del sistema, reduciendo la interdependencia y facilitando un desarrollo descentralizado. Además, esta elección permite que el sistema sea adaptable y compatible con múltiples plataformas, ya que el núcleo funcional se encuentra en los diferentes servicios web, posibilitando su interacción con diversas interfaces. En última instancia, la implementación del Sistema de Gestión y Localización de Árboles brinda a la unidad de Responsabilidad Social una herramienta para un control más eficiente de los estudiantes involucrados en esta actividad. Este enfoque ha justificado su eficacia para mejorar los resultados y la eficacia en general. En resumen, este proyecto ha aplicado un enfoque metódico y tecnológicamente sólido para cumplir con su

objetivo, arrojando resultados positivos en términos de control y optimización de la labor estudiantil, lo que subraya la calidad de la administración informática en el contorno de la Responsabilidad Social.

Castañeda y Espinal (2022), este estudio se propuso facilitar mejor los procesos de venta en las pequeñas y medianas empresas mediante el desarrollo de un modelo de arquitectura empresarial que sigue TOGAF. Debido a las limitaciones a las que a menudo se enfrentan estas empresas cuando intentan adaptar las TI a su forma de hacer empresa. Se empleó TOGAF, siglas de "Technology Oriented Architecture Framework" (marco de arquitectura orientada a la tecnología). Se trata de un marco de diseño corporativo que ayuda a las empresas a alinear mejor sus operaciones con las modernas tecnologías de la información. Los resultados indicaron que el marco facilitaba un procedimiento publicitario más fructífero. En conjunto, los resultados mostraron resultados satisfactorios, con un aumento de la Tasa de Disponibilidad de Productos del 15,26%, un aumento de la Tasa de Venta Finalizada del 35,18%, una disminución de la Tasa de Reclamaciones del 8%, una disminución de la Tasa de Devoluciones del 6,56% y un aumento de la Tasa de Fidelización de Clientes del 20,32%, lo que sugiere la utilidad práctica de la estrategia empleada.

Irwan et al. (2018) el enfoque fundamental de la evaluación orientada a objetivos se enfoca en supervisar y asegurar que todas las actividades de medición se lleven a cabo en el marco de un objetivo de evaluación claramente definido. Sin embargo, este estudio señala una carencia en los modelos de madurez previos de la Arquitectura Orientada a Servicios, ya que no han abordado de manera exhaustiva la provisión de un método adecuado para evaluar la adopción de esta arquitectura. En respuesta a esta brecha, el presente estudio tiene como propósito establecer un método de evaluación para medir la adopción de la Arquitectura

Orientada a Servicios, empleando un enfoque orientado a objetivos. La premisa subyacente es que para que la evaluación resulte efectiva, debe estar impulsada por un objetivo bien definido. Con esto en mente, el estudio adapta el enfoque orientado a objetivos con el objetivo de brindar un método de evaluación efectivo para medir la adopción de la Arquitectura Orientada a Servicios. Además, se amplía el componente métrico dentro de la estructura de Objetivo-Pregunta-Métrica, introduciendo una escala específica para cada métrica.

Esta escala se basa en la escala de calificación NPLF, la cual está adaptada de la norma ISO/IEC 15504. En cuanto a los resultados obtenidos, este documento demuestra que el enfoque orientado a objetivos puede aplicarse con éxito para evaluar la adopción de la Arquitectura Orientada a Servicios a través del marco de Objetivo-Pregunta-Métrica. Además, se establece que este enfoque proporciona una estructura jerárquica que puede ser refinada con el fin de evaluar de manera efectiva la adopción de esta arquitectura hacia un desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible en este contexto implica que los equipos trabajen de manera constante y continua para producir resultados de alta calidad. En conclusión, este estudio presenta un modelo que puede beneficiar tanto a los profesionales de la Arquitectura Orientada a Servicios como a los encargados de asegurar la calidad en el ámbito de la ingeniería de software. La adopción del enfoque orientado a objetivos y la estructura de Objetivo-Pregunta-Métrica propuesta pueden contribuir significativamente a la evaluación precisa y efectiva de la adopción de la Arquitectura Orientada a Servicios, fomentando así su desarrollo sostenible y la generación constante de resultados de alta calidad.

1.4.2. Antecedentes Internacionales

Tortello (2018) nos informa que el objetivo que contextualiza y define la actividad de estudio es el desarrollo de la sincronización entre los procedimientos, la información, las

herramientas, así como la infraestructura para la tecnología de las instalaciones escolares públicas y los objetivos de la organización. La técnica, que incluye una serie de procesos y periodos, debe aplicarse como una forma de crear un modelo de gobierno corporativo y liderazgo para las estructuras empresariales de las IES en la fase académica experta y, a continuación, aplicarse a una instancia del mundo real que represente a la organización. Se dice que el modelo de gobierno y gestión de la arquitectura empresarial ha demostrado estar bien organizado, con el respaldo inicial de la dirección de las instituciones, que intenta reforzar las necesidades, dolencias y normas de los consumidores de una institución para garantizar que se cumplen los objetivos de la empresa.

Conde (2017) sugiere que se está discutiendo una aplicación de Internet construida utilizando la arquitectura (SOA). De acuerdo con la problemática identificada en la base, se establecieron una serie de objetivos para recomendar un conjunto formado por cuatro módulos: uno para el registro de usuarios y otro para la formulación de requisitos de autenticación para la comunicación de su aplicación; otro para la identificación de pacientes; un tercero para la gestión de la recogida de registros sanitarios (audiometría, atención ambulatoria, oftalmología y salud laboral); y un cuarto para las cuentas de noticias. La evolución del proyecto se describe detalladamente según el procedimiento SOMA. También se muestra el proceso de pruebas del software y los recursos de desarrollo que se utilizaron. El objetivo primordial del diseño de SOA consiste principalmente en conciliar las operaciones de la empresa con las normas de la organización, por lo que requiere tanto el crecimiento del software como la instrucción a nivel organizativo.

Sola (2018) indicó que no todas las pequeñas y medianas empresas (PYME) del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que han decidido voluntariamente

implantar un proceso de control de calidad persiguen actualmente el reconocimiento del sistema de control de calidad de la empresa, a pesar de haber establecido métodos que cumplieran las exigencias de las prácticas significativas de calidad aceptadas; y el nivel de ejecución de los valores de la gestión de la calidad es indeterminado. A continuación, se describen las pequeñas y medianas empresas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) encuestadas para conocer mejor la calidad de sus procedimientos de gobernanza. Las inquietudes planteadas durante la entrevista dirigida a los responsables de la supervisión y los procesos también tienen por objeto garantizar su adhesión a las normas de gestión de la calidad. Los miembros del equipo directivo y los responsables de procesos específicos se reúnen para debatir cómo la adhesión a los conceptos de gestión de la calidad puede ayudar a poner en marcha un programa integral de garantía de la calidad.

Cabrera (2017) el objetivo primordial del Poder Judicial es prestar un apoyo sin fisuras al público en general, a los empleados de la Administración y a los profesionales del Derecho que prestan asistencia al organismo. Recientemente se han creado varios sitios web que ofrecen información detallada sobre los procedimientos que se tramitan en cada uno de los numerosos tribunales del país. Se están realizando esfuerzos adicionales para normalizar estas redes de asesoramiento, hacerlas aptas para móviles y ampliar la accesibilidad con el fin de resolver estos problemas. Para abordar las cuestiones de sostenibilidad y copia de conocimientos, se diseñó un marco de aplicación orientado a objetos. En consecuencia, se desarrolló la Arquitectura Orientada a Servicios, o SOA (Service Oriented Architecture), que permite una mayor escalabilidad y la inserción de funciones adicionales a lo largo del futuro, según lo determinado por la reingeniería del diseño del software mientras se investiga la mejor opción para satisfacer las demandas en desarrollo de las plataformas.

Para Quintana (2017) estudiar diseño te da margen para responder al cambio; la arquitectura orientada a servicios, por ejemplo, podría darte potencial de expansión a un coste razonable aprovechando la tecnología ya establecida de internet. Se puede acceder a los servicios basados en la nube sin necesidad de instalación, se pueden desarrollar y utilizar aplicaciones a distancia mediante VPN y se pueden aplicar enfoques pioneros para aprovechar las posibilidades comerciales. Para completar la tesis de licenciatura, se llevó a cabo una investigación preliminar centrada en la arquitectura orientada a servicios. Se desarrolló un marco que incluía elementos de explicación y descripción. Se desarrolla un mayor nivel de control que permite planificar e implantar soluciones informáticas de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización, mediante la creación de una capa de abstracción basada en recursos de Internet autónomos y rellenables que funcionan como participantes entre las distintas facetas tecnológicas accesibles actualmente en la organización.

Chicaiza y Chisaguano (2018) el objetivo principal de este estudio de investigación se centra en la creación y aplicación de un sistema basado en la arquitectura orientada a servicios, diseñado para la gestión de información relacionada con pacientes que padecen hipertensión. El propósito fundamental de esta aplicación informática es contribuir al proceso de monitorización de la presión arterial y, en consecuencia, obtener una comprensión exhaustiva de la salud cardiovascular. Esta iniciativa fusiona recursos informáticos con conocimientos médicos, particularmente en el ámbito de la cardiología, donde los profesionales médicos emplean este sistema en colaboración con sus pacientes. La metodología empleada para llevar a cabo este proyecto de investigación se basa en el desarrollo de una aplicación móvil autónoma. Dicha aplicación recopila los datos relacionados con la presión arterial de los individuos, los cuales se gestionan a través de servicios web creados específicamente para este propósito. Estos servicios web permiten el almacenamiento centralizado de la información de

los pacientes en un servidor. La aplicación informática facilita la gestión de datos médicos, tanto de médicos como de pacientes, incluyendo las mediciones de la presión arterial. La información obtenida mediante los servicios web se utiliza para generar gráficos estadísticos que posibilitan su análisis detallado. Estos análisis contribuyen al diagnóstico del estado de salud de cada paciente. En cuanto a los resultados obtenidos, se ha logrado desarrollar una aplicación móvil funcional que recopila y almacena los datos de presión arterial de manera efectiva. Los servicios web implementados han demostrado ser eficientes en la gestión y almacenamiento de los datos médicos, permitiendo una colaboración efectiva entre médicos y pacientes en la monitorización de la presión arterial. La generación de gráficos estadísticos ha demostrado ser una herramienta valiosa para analizar la evolución de los valores de presión arterial y obtener una comprensión integral de la salud cardiovascular de los pacientes. En conclusión, este trabajo de investigación ha alcanzado su objetivo al proporcionar una aplicación informática basada en una arquitectura orientada a servicios, diseñada para gestionar la información de pacientes hipertensos. La metodología empleada ha demostrado ser eficaz en la recopilación, gestión y análisis de datos médicos relevantes. Los resultados obtenidos indican que esta aplicación puede ser una herramienta valiosa para médicos y pacientes en el seguimiento y control de la presión arterial, lo que a su vez contribuye a la mejora de la salud cardiovascular de los pacientes.

El estudio llevado a cabo por Grant y Yeo (2021) se erige como un esfuerzo significativo para llenar una brecha en la investigación existente en torno a la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), que hasta el momento ha estado mayormente enfocada en su integración con el Internet de las Cosas (IoT). En contraste con esta tendencia, la investigación se dedica a explorar la aplicación de SOA en el contexto de la integración empresarial, con la intención de proponer un modelo conceptual que pueda lograr niveles diversos de integración

en el entorno de los negocios. Para alcanzar este objetivo, los investigadores emplearon un enfoque basado en el método de Design Science, el cual comprende siete etapas clave. A través de este enfoque meticuloso, se lograron desarrollar doce componentes esenciales de SOA, y aquí es donde radica la innovación más destacada: la introducción de dos nuevos elementos denominados "Business Function Systems" (Sistemas de Funciones Empresariales) y "Business Support Services" (Servicios de Soporte Empresarial). Estos nuevos componentes buscan enriquecer las capacidades de integración de SOA y alinear la arquitectura con las necesidades y procesos específicos del negocio. En esencia, esta edición a la estructura de SOA amplía las posibilidades de adaptación y personalización, lo que puede resultar esencial en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

El estudio no solo se detiene en la presentación de componentes innovadores, sino que también brinda valiosas contribuciones a la comprensión teórica y práctica de la integración empresarial mediante SOA. Las tres contribuciones principales presentadas son especialmente notables. En primer lugar, la propuesta de una jerarquía de seis niveles de integración empresarial a través de la implementación de SOA, desde el nivel más básico hasta la integración global, refuerza la idea de que SOA es una herramienta altamente adaptable que puede habilitar diversos grados de integración. En segundo lugar, la descripción detallada de los doce componentes de SOA desarrollados a través del método de Design Science establece un marco sólido y estructurado para futuras implementaciones y desarrollos. En tercer lugar, las ideas novedosas introducidas en torno a funciones empresariales, servicios empresariales, estándares de SOA y los diferentes niveles de integración promueven un entendimiento más profundo de la aplicabilidad y el potencial de SOA en el contexto empresarial.

En última instancia, el estudio de Grant y Yeo (2021) no solo destaca la aplicación de la Arquitectura Orientada a Servicios en la integración empresarial, sino que también enriquece el campo académico y práctico con nuevas perspectivas. La propuesta de los seis niveles de integración respaldados por un modelo conceptual sólido y la incorporación de componentes innovadores contribuye significativamente a la comprensión y aplicación de SOA en un contexto empresarial dinámico. Al ofrecer una alternativa a la perspectiva dominante centrada en la integración con IoT, el estudio fomenta nuevas discusiones, exploraciones y aplicaciones en el campo de la arquitectura empresarial.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La justificación teórica se fundamentará a través de la toma de diversas investigaciones con la finalidad de sustentar los aspectos teóricos, de esta forma será un aporte para los próximos estudios que guardan relación con el modelo basado en la arquitectura SOA y su influencia en la gestión comercial de las MYPES. Asimismo, mediante los resultados que se obtengan, se podrá concientizar a los que conforman las MYPES, con la finalidad de que logren consolidarse en el mercado a través de la implementación del modelo SOA.

1.5.2. Justificación Práctica

Se justificará de forma práctica debido a que ayudaran a la gestión comercial de las MYPES a través del modelo basado en la arquitectura SOA, posibilitando identificar qué elementos repercuten en el progreso. Por lo que se desea aplicar los conceptos teóricos para realizar una propuesta que beneficie a los que integren las MYPES.

1.5.3. *Justificación metodológica*

Se justifica metodológicamente, porque permite un estudio descriptivo orientado cuantitativamente sin necesidad de un montaje experimental, pretendiendo recopilar la mayor cantidad de información a través de la observación, localizando los problemas frecuentes que presentan la gestión comercial de las MYPES.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones para realizar el actual estudio investigativo serán:

Respecto a los estudios previos como limitación en el presente trabajo es un limitante ya que no se tiene suficiente información nacional e internacional respecto a arquitectura SOA y gestión comercial, en el presente trabajo se tendrá como limitación de la capacidad para utilizar las tablas de las distintas escuelas y los centros de recursos en línea, incluidas las revistas para recopilar material de investigación, finalmente los obstáculos de la presente investigación son a nivel de obtención de data y a nivel practico ya que lograr aplicarlo significara un problema por las limitaciones en los horarios y tiempos.

1.7. Objetivos

1.7.2. *Objetivo general*

Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPES del Perú,2021.

1.7.3. *Objetivos específicos*

- a. Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la orientación de las MYPES del Perú,2021.

- b. Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la estructura de las MYPES del Perú,2021.
- c. Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la dinámica de las MYPES del Perú,2021.

1.8. Hipótesis

1.8.2. Hipótesis general

Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPES del Perú,2021

1.8.3. Hipótesis específicas

- a. Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la orientación de las MYPES del Perú,2021.
- b. Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la estructura de las MYPES del Perú,2021.
- c. Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la dinámica de las MYPES del Perú,2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Implementación de la arquitectura BPM/SOA

La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) posibilita la inclusión de componentes reutilizables implementados como interfaces de servicio en los sistemas de información. Se emplea para desarrollar aplicaciones en forma de servicios pequeños, y una característica esencial es que estos servicios deben estar completamente desacoplados, es decir, cada uno utiliza su propio modelo de datos y ejecuta su propia lógica de negocios (International Business Machines [IBM], 2019).

Las empresas que gestionan centros de llamadas utilizan cada vez más la arquitectura orientada a servicios (SOA) como paradigma para la gobernanza de TI. La gestión de procesos empresariales (BPM) y el concepto Six Sigma de mejora perpetua se incluyen en esta estrategia para eliminar problemas con el servicio y aumentar la eficiencia, además de ayudar a la gente a elegir. El modelo permite la interoperabilidad entre aplicaciones mediante SOA y la exposición de procesos a través de Web Services. La implementación en el Contact Center Teleavance evidencia mejoras en la invención de servicios y el ROI. (Castillo, 2017)

La arquitectura BPM/SOA es la realización exitosa de un software en línea para ventas horizontales, facilitando el registro de encargos. Se constata el logro del objetivo mediante el acta de constitución y acta de aceptación. Proveyendo herramientas para mejorar tiempos de atención reduciendo errores en el proceso de registro. Proporciona seguimiento de metas y comisiones para representantes y facilitar la toma de decisiones ejecutivas. (Cholan, 2021)

2.1.1.1. Factor procesos. La programación Java y otros enfoques de planificación y construcción de sistemas basados en eventos, entre los que se incluye la Gestión de Procesos de Negocio (BPM), son parientes cercanos de SOA. Dado que el cliente principal está facultado por SOA y BPM para poner en práctica el proyecto de patrones, incluidas las

políticas de la empresa, dependen menos de los departamentos de TI para realizar cambios esenciales dentro de la solución. (Villalba, 2019)

Un proceso interpreta una secuencia de actividades que juntos alcanzan un resultado especificado, pueden dividirse en subprocesos y pueden indicar el funcionamiento de una función o servicio. Los procesos también pueden utilizarse para vincular organizaciones, funciones, procesos y servicios. Fundamentalmente, los procesos de una compañía son las operaciones que lleva a cabo para completar una determinada tarea o conjunto de tareas que determinan un valor añadido tangible a partir de una petición inicial (el evento desencadenante). Las actividades son hechas por actores (humanos o automáticos) utilizando medios adaptados. La naturaleza comercial del proceso se refleja a través de la naturaleza del resultado, que debe ser significativo para un cliente (interno o externo) y medible, cuando sea posible. (Guete y Ospino, 2021)

Siguiendo la línea de pensamiento planteada por Benavides (2019), es crucial resaltar la importancia de sistemas de liderazgo en las empresas como un enfoque esencial para garantizar la seguridad y la vigencia en la creación sobre productos y ofertas. Este enfoque se basa en el reconocimiento saber que hay un proceso detrás de cada producto acabado coordinadas y secuenciales que se llevan a cabo para su obtención. En este sentido, desde la ideación inicial hasta el transporte finalizado, la gestión de los procedimientos de la empresa funciona como pegamento entre estos numerosos procesos.

La gobernanza de las operaciones empresariales depende en gran medida de las TI, o de la tecnología informática en general. Esto se debe a que muchas de las diligencias envueltas en la manufactura y prestación de servicios son ejecutadas y monitoreadas a través de sistemas de información especializados. Dispositivos como éste permiten automatizar procesos, recopilar y evaluar datos de forma instantánea y utilizar esos resultados para influir en decisiones importantes.

La sinergia entre los recursos humanos y tecnológicos es un componente esencial en supervisión eficaz de los procedimientos organizativos. Los métodos no son ejecutados en un vacío; en cambio, requieren la colaboración y el esfuerzo coordinado tanto de los individuos involucrados como de las herramientas tecnológicas empleadas. Esta colaboración puede optimizarse aún más mediante la planificación cuidadosa, la asignación eficiente de recursos y la implementación de sistemas que faciliten capacidad de los participantes para hablar entre ellos.

Al final, el éxito de una organización depende de que alcance sus objetivos y la obtención de beneficios eficaces y eficientes dependen en gran medida de la habilidad para gestionar y optimizar procedimientos operativos. Esto implica la personalización de ineficiencias, la implementación de mejoras continuas y la adaptación a las cambiantes condiciones del entorno. Si se aplican correctamente, los procesos de gestión empresarial pueden ayudar a una empresa a obtener una ventaja competitiva y aumentar la fidelidad de los clientes y la eficacia de la cadena de suministro.

En resumen, la gestión de procesos de negocio emerge como un paradigma fundamental para la producción y prestación de servicios efectivos y eficientes. En un escenario así, el uso de innovaciones tecnológicas es crucial, al permitir la automatización y supervisión de las actividades clave. La colaboración entre los recursos humanos y tecnológicos se vuelve esencial para optimizar los resultados, y la gestión continua de los procesos se reconcilia en un instrumento estratégico para lograr el éxito en un entorno empresarial competitivo y en constante evolución.

Los procesos logran interoperabilidad entre sistemas en diversas áreas a través de servicios. Establece el modelado de procesos como mercancía, que incorpora las prontitudes de los participantes, permitiendo la reutilización de tareas y brindando información contextualizada a cada actor de esta manera crea un entorno digital de interacción que facilita

la comunicación, gestionando observaciones y versiones del anteproyecto de manera efectiva alcanzando una reducción significativa en los tiempos. (Rosales, 2020)

La noción de Gestión por Procesos, como destacada por Ponce (2016), es de suma relevancia en este contexto. La gestión centrada en los procesos significa que la organización se compromete a estructurar sus actividades en torno a la consecución de objetivos específicos, alineados con las insuficiencias del comprador y los valores de la compañía. Este enfoque prueba que demuestren su eficacia para reducir la tasa de errores o defectos en la producción y la operación, así como para mejorar el margen operacional general. Al optimizar los procesos, mayor eficacia en la distribución de suministros, lo que, a su vez, conduce a una mayor productividad y rentabilidad. La implementación de procesos también se nutre de herramientas de mejora continua. Estas herramientas proporcionan un sistema de monitoreo y medición constante del rendimiento, permitiendo a la organización identificar áreas de oportunidad y llevar a cabo ajustes proactivos para mantener la eficiencia a lo largo del tiempo. En resumen, la consumación de procesos es un asunto estratégico y multidimensional que involucra el estudio minucioso de los conocimientos actuales y su optimización mediante herramientas de ingeniería y principios de mejora continua. La Gestión por Procesos, junto con el enfoque en la mejora constante, constituye la base de este enfoque. A través de esta implementación, se ha demostrado que es posible reducir defectos y mejorar el margen operacional, llevando a la organización hacia una mayor eficiencia y excelencia en sus operaciones.

2.1.1.2. Factor servicio. El desarrollo de la SOA, también conocida como arquitectura orientada a servicios, abarca más de veinte años. Implica ver las operaciones de toda la organización como una colección de actividades más simples que pueden mapearse en operaciones o funcionamientos. Como resultado, los gastos de funcionamiento y mantenimiento asociados a las operaciones granulares antes mencionadas serán más baratos. (Villalba, 2019)

Este tipo de diseño de software, conocido como la arquitectura situada a los servicios (SOA - Service Oriented Architectures), accede reusar sus partes gracias a interfaces de cliente que utilizan un marco establecido para comunicarse a través de un sistema. Por otro lado, Una definición común de mantenimiento es "una unidad independiente de múltiples aplicaciones de software desarrolladas para llevar a cabo una tarea concreta, que puede implicar la recepción de un conocimiento particular o la realización de una operación". Los servicios incluyen toda la información y las asociaciones de programación necesarias para llevar a cabo un propósito empresarial amplio e independiente, y se puede acceder a ellos a través de Internet, conectarse a través de ellos e informarse por separado de otros servicios. (Galindo y Hurtado, 2021)

Siguiendo las perspectivas presentadas por Rosado y Jaimes (2017), la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA por sus siglas en inglés) emerge como un paradigma fundamental en la integración y diseño de aplicaciones independientes dentro de un entorno empresarial. Este enfoque se fundamenta en la noción de que las funcionalidades ofrecidas por las aplicaciones pueden ser compartidas y accedidas como servicios a través de una red.

Un aspecto clave de la Arquitectura SOA es su capacidad para transformar aplicaciones que operan de manera aislada en componentes modulares interconectados. Este cambio en la perspectiva arquitectónica permite que las funcionalidades sean encapsuladas como servicios individuales, cada uno con su propio propósito y responsabilidades claras. La comunicación entre estos servicios se lleva a cabo a través de interfaces estandarizadas, lo que promueve la reutilización y adaptabilidad en el diseño de software.

Una de las implementaciones más comunes de la Arquitectura SOA es a través de Servicios Web. Estos son componentes tecnológicos que siguen estándares bien definidos y son independientes de la plataforma, lo que facilita la interacción entre diferentes sistemas y aplicaciones. La tecnología de Servicios Web permite a SOA descomponer aplicaciones

monolíticas en una colección de servicios interconectados. Esta modularidad ofrece múltiples ventajas, como la capacidad de reemplazar, actualizar o escalar servicios individuales sin afectar al sistema en su conjunto.

Personalmente, considero que la adopción de la Arquitectura SOA y la implementación de Servicios Web son avances esenciales en la evolución de los sistemas empresariales. Al transformar la manera en que las aplicaciones se comunican y colaboran, SOA allana el camino para una mayor agilidad y adaptabilidad en un entorno tecnológico en constante cambio. La capacidad de reutilizar y combinar servicios de manera modular no solo reduce la duplicación de esfuerzos en el desarrollo, además, fomenta el pensamiento creativo al permitir la creación de nuevas soluciones a partir de servicios existentes.

En última instancia, la Arquitectura SOA y los Servicios Web representan una oportunidad valiosa para crear sistemas más flexibles, escalables y colaborativos. Este enfoque no solo tiene implicaciones tecnológicas, sino que también tiene un impacto en la capacidad de las organizaciones para manifestar rápidamente a las demandas de los vendedores y a las insuficiencias cambiantes de los clientes. En mi opinión, esta evolución en la arquitectura de sistemas refleja la naturaleza progresiva de la tecnología y su poder que acelerarán la eficacia y la creatividad en el entorno comercial actual.

Como servicio sirve como enfoque necesario para superar las limitaciones de los modeladores habituales en tecnología de la indagación y software. En lugar de centrarse solo en datos y transacciones, busca abordar procesos globales en una empresa. Se propone una metodología que une procesos de desarrollo de aplicaciones para facilitar la mejora continua y la adaptabilidad. La dimensión de la orientación al servicio es una amalgama que combina la administración de los procedimientos empresariales con la participación en una estructura que potencia la productividad y la flexibilidad. (Casanova, 2017)

La implementación de la arquitectura BPM/SOA y su integración con el sistema ERP SAP, el "factor servicio" se refiere a cómo una herramienta propuesta mejora la eficiencia del proceso de ventas al permitir a los usuarios registrar y monitorear cotizaciones de clientes de manera más rápida y ordenada. Esta herramienta reduce considerablemente los tiempos de atención al flujo de ventas estándar, pasando de 17.28 minutos a 3.75 minutos, representando una reducción del 78%. Ofreciendo una integración en línea con el ERP SAP, brindando confianza a los usuarios al proporcionar acceso a consultas y funciones relevantes, como seguimiento de ventas y consulta de inventario. (Pérez, 2016)

2.1.1.3. Gestión de servicio. Según Bryson et al. (2020) manifestaron que es fundamental que tanto la comisión de prestaciones como la tecnología cumplan con requisitos clave como tiempo, coste, disposición de desembolso y eficacia. Los empleados de una compañía de servicios deben apropiarse a estos criterios y desempeñar de manera eficiente de funciones asociadas con las mercancías que ofrecen, con el propósito de satisfacer una demanda continua. Para lograr una ejecución consistente, se puede considerar la implementación de máquinas o tecnologías diseñadas para casos de uso específicos, lo que añade valor al completar las tareas. Hoy en día, tanto los servicios como la tecnología son ampliamente utilizados en los negocios para generar valor en todos los procesos.

Gestión de servicios se refiere al enfoque orientado a procesos y servicios que busca perfeccionar la productividad y la adaptabilidad de las operaciones empresariales. Este enfoque abandona los modelos tradicionales basados en datos y transacciones, y se orienta hacia la integración de etapas y la interacción de procesos de negocio y software. La finalidad es simplificar la elaboración de procedimientos de PIC, tomando como ejemplo un caso real de administración de almacenes. Cuando se trata de organizar operaciones importantes como la gestión del inventario y la realización de pedidos por parte del fabricante, se ha demostrado

que una tecnología BPM integrada con servicios basados en la web ahorra tiempo y dinero, al tiempo que facilita una evaluación eficaz del impacto para posibles modificaciones de los procedimientos. (Casanova, 2017)

2.1.2. *Gestión comercial*

El departamento de relaciones comerciales se encarga de gestionar las interacciones de la empresa con sus mercados externos. Considerado como un componente integral dentro de este proceso de fabricación, el departamento o dirección de ventas y marketing constituye el último paso de este método, ya que es a través de él como se envían los productos de la empresa a los clientes, donde se venden y lo que queda de la empresa genera ingresos. Es importante señalar que el liderazgo empresarial abarca no sólo el último paso del proceso de una organización -la venta o la instalación del producto a través de la propiedad del usuario final junto con el cliente-, sino también todo el procedimiento, que va desde la investigación inicial sobre los mercados hasta la aplicación de planes publicitarios y directrices para los clientes en el mercado competitivo (todo lo que tenga que ver con la fijación de objetivos, el establecimiento de un marco de recompensas por alcanzarlos y, si es necesario, el control del nivel y las razones fundamentales del incumplimiento). (GestioPolis, 2021)

La gestión comercial, según diversos autores y expertos en el campo, se refiere a las estrategias, actividades y procesos que una organización lleva a cabo para promocionar, vender y distribuir sus productos o servicios con el objetivo de alcanzar sus metas comerciales y maximizar sus resultados. A continuación, se presentan algunas definiciones y enfoques de reconocidos autores en relación a la gestión comercial:

Kotler y Keller (2016), los renombrados autores Philip Kotler y Kevin Keller definen la gestión comercial como el proceso de "administrar relaciones lucrativas con los clientes". Según ellos, esta gestión implica entender los requisitos y preferencias del mercado y diseñar estrategias y programas de marketing que generen valor para los clientes y a su vez, sean rentables para la empresa.

Lamb et al. (2019) en su enfoque, estos autores subrayan que la gestión comercial abarca el diseño, desarrollo y ejecución de programas, procesos y actividades que buscan atraer, comunicar y satisfacer a los clientes. Esto incluye la planificación de habilidades de comercialización, el cometido de comercializaciones y una disección de la información adquirida.

Stanton et al. (2015), estos autores enfatizan que la gestión comercial se relaciona con la dirección de los atrevimientos de marketing y negocios de la compañía para lograr sus ecuanimes de rentabilidad e incremento. Involucra la proyección y realización de acciones de marketing, así como la vigilancia y orientación de los equipos de ventas.

Para Chris Blythe (2017) la gestión comercial se refiere a la "dirección y control del proceso de marketing en una organización". Esto abarca desde la individualización de oportunidades de empresas hasta la programación y cumplimiento de estrategias para aprovechar esas oportunidades, además de la evaluación y mejora continua de los resultados obtenidos.

Anderson y Narus (2003), según estos autores, la gestión comercial exitosa implica el desarrollo de crónicas consistentes y de largo plazo con las compradoras, en lugar de simplemente centrarse en transacciones aisladas. Se trata de la creación de valor para el cliente a lo largo del tiempo y la adaptación constante de las estrategias a las necesidades cambiantes.

En resumen, la gestión comercial comprende una serie de procesos estratégicos y tácticos que tienen como objetivo impulsar el éxito comercial de una organización. Implica desde desarrollar a la luz de las oportunidades identificadas de estrategias hasta la ejecución de programas de marketing y ventas, así como la medición y análisis de resultados para asegurar cumplir los objetivos y agradar a los visitantes empresariales.

En el contexto del comercio electrónico moderno, la administración de empresas puede considerarse el método de gestionar y procesar la información de forma eficaz, los procesos de análisis y diseño son dos ejemplos de los métodos utilizados en esta dinámica para identificar problemas en el clima empresarial actual y aportar soluciones originales; además, la gestión empresarial moderna incluye el diseño y la implantación de sistemas de información orientados al cliente, para ello, es fundamental conocer lo mejor posible las necesidades de los clientes y prestar servicios que satisfagan esas necesidades de forma fiable. (Hu, 2023)

Asimismo, un concepto similar es la gestión empresarial que se refiere a una amplia gama de tácticas, prácticas y procedimientos utilizados en el mundo corporativo, especialmente por las empresas más pequeñas, para maximizar la productividad, el crecimiento y la rentabilidad, este estudio examina cómo afectan los programas de préstamos de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (SBA) a la situación financiera de determinados estados y, por extensión, al número de personas empleadas y a la rapidez con que crece la economía; cómo utilizan las empresas estas fuentes de financiación, cómo gestionan la expansión y cómo contribuyen a crear empleo y nuevas oportunidades son aspectos de la gestión de una empresa que pueden debatirse en estas circunstancias. (Orzechowski, 2023)

2.1.2.1. Orientación. Junto con la fidelidad y la satisfacción del cliente, hoy en día es la piedra angular del éxito de toda asociación empresarial. No podemos perder de vista que los clientes satisfechos son accionistas felices. Aplicar una estrategia centrada en el cliente requiere el trabajo de toda la empresa, e implica y no solo al personal técnico. (Ortiz, 2021)

Se refiere al cambio fundamental hacia un enfoque orientado a procesos y servicios, contrastando con los modelos tradicionales que carecen de integración y se centran en descripciones de datos y transacciones. Esta "orientación" impulsa la adopción de un paradigma en el que las aplicaciones abarcan globalmente las operaciones de la empresa, respaldadas por herramientas como los BPMS, y se basa en la tecnología de Servicios Web. (Bazán, 2009)

El término "orientación al servicio" se utiliza para describir una metodología que permite satisfacer las necesidades tecnológicas básicas de las empresas mediante la prestación de servicios informáticos (servicios de TI). Las necesidades tecnológicas internas de la organización se tienen en cuenta a la hora de desarrollar y prestar estas ofertas. Los departamentos de tecnologías de la información (TI), junto con otros empresarios que adoptan una perspectiva de externalización, se centran en desarrollar y mantener servicios de TI que respalden los objetivos y metas estratégicos de la empresa. Los servicios deben estar en consonancia con los objetivos estratégicos y las necesidades operativas de la organización para que sean adoptados y utilizados de forma que beneficien a la corporación en su conjunto. (Tsilionis y Wautelet, 2021)

La "orientación al servicio" describe la actitud y la perspectiva de alguien que trabaja en el sector servicios, los asociados con esta mentalidad van más allá para garantizar que cumplen sistemáticamente sus promesas de servicio de alta calidad, atención a las necesidades individuales y satisfacción con el procedimiento en su conjunto; en este entorno, el enfoque

del servicio se evalúa actualmente en relación con las opiniones de los clientes con respecto a su compromiso, lo que a su vez afecta a las percepciones del personal sobre la complejidad de sus responsabilidades y, por tanto, a su metodología, así como a la mentalidad con respecto a la forma en que prestan los servicios. (Aksoy y Koç, 2023)

Tener una mentalidad de servicio significa dedicar más tiempo y esfuerzo a establecer relaciones con los clientes y encontrar formas de ayudarles a alcanzar sus objetivos; en este contexto, los términos "lógica de predominio de los servicios" (L-D) y "lógica de predominio de los bienes" (L-D) se utilizan para ofrecer un contraste que ayude a aclarar este punto de vista. Mientras que la sabiduría convencional daba prioridad a los bienes materiales, la "lógica de predominio de los servicios" sostiene que es en los servicios donde empieza realmente la creación de valor económico. (Finoti et al., 2022)

En el contexto de la implementación de la arquitectura SOA, orientación se refiere a una transformación fundamental en la concepción y gestión de procesos en una institución, como se observa en el párrafo. Se relaciona con la adopción de una metodología que aprovecha herramientas de Tecnologías de la Información (TI) para abordar los desafíos en la gestión de requerimientos y procesos. Esta "orientación" implica un cambio en la manera en que se desarrollan y gestionan los procesos, siendo más que la simple implementación de herramientas, una adaptación en la concepción misma de los procesos para mejorar la eficiencia, la calidad y la contestación a las insuficiencias de los consumidores institucionales. (Garcia, 2018)

A. La arquitectura orientada a los servicios. Mediante el uso que da servicio a las interfaces en orden el diseño orientado a procesos facilita la reutilización de aspectos individuales del software. Dichas interfaces usan estándares de comunicación comunes entre sí, de modo que puedan incorporarse inmediatamente a las nuevas aplicaciones sin la necesidad de ejecutar una integración profunda cada vez. (IBM Cloud Education, 2021)

A lo largo de los años, varios autores han explorado y descrito la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA). A continuación, se presentan algunas perspectivas de expertos en relación a la Arquitectura Orientada a Servicios:

1. Erl (2005), Thomas Erl es un autor reconocido en el campo de la Arquitectura Orientada a Servicios. Según su enfoque, SOA es un paradigma de delineación de sistemas de software que se basa en la creación y utilización de servicios como bloques fundamentales de construcción. Un servicio es una unidad lógica de funcionalidad que encapsula una operación o proceso específico.

2. Papazoglou y Georgakopoulos (2003) en su enfoque, estos autores definen SOA como una arquitectura que permite a las aplicaciones ser construidas a partir de componentes reutilizables llamados servicios. Los servicios son independientes y se comunican a través de estándares de comunicación, lo que facilita la interoperabilidad y la composición de aplicaciones.

3. Barry y Bourke (2008), estos autores ven la Arquitectura Orientada a Servicios como una forma de diseño en la cual las aplicaciones se construyen mediante la composición de servicios independientes. Consideran que SOA promueve el modularidad, la reusabilidad y flexibilidad en la elaboración de programas.

4. Chappell (2004), David Chappell destaca que SOA es un enfoque arquitectónico que permite a las organizaciones crear aplicaciones empresariales flexibles y adaptables. Considera que los servicios, que son unidades discretas de funcionalidad, pueden ser combinados y reconfigurados fácilmente para responder a los cambios en los requisitos del negocio.

5. Rosenberg y Stevens (2006), estos autores describen SOA como un paradigma de diseño que promueve nuevamente el uso de piezas y la combinación de programas informáticos mediante servicios independientes. Consideran que SOA ofrece una manera efectiva de abordar la complejidad de los sistemas empresariales y la heterogeneidad tecnológica.

En resumen, la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) se define como un enfoque arquitectónico que promueve la construcción de aplicaciones mediante la composición de servicios independientes. Los servicios son unidades lógicas de funcionalidad que pueden ser reutilizadas y combinadas para crear sistemas flexibles, adaptables y orientados a las necesidades del negocio. Este enfoque arquitectónico ha sido explorado y definido por diversos autores, todos los cuales coinciden en la importancia de los servicios como elementos fundamentales de construcción en SOA.

2.1.2.2. Estructura. Lo que entendemos por "estructura" son las estructuras internas de una empresa. Los ecuanimes de una empresa determinarán cuál es el sistema de gobierno más eficaz, la organización de los procedimientos, las operaciones y el funcionamiento general de una empresa se organiza a través de un marco organizativo adaptado a las demandas y objetivos específicos de la empresa. (Unir, 2021)

Se relaciona con el cambio fundamental en la manera en que se desarrollan y operan soluciones de automatización. Mediante la adopción de una plataforma basada en SOA que respalda microservicios, se logra una mejora significativa en cuanto a tiempo, esfuerzo y coste a lo largo del periodo de subsistencia de desarrollo y operación de soluciones de automatización. Esta estructura modular permite un enfoque más ágil y eficiente, y ofrece ventajas que superan el 50% en términos de mejoras. (Kyosti, 2022)

a. Satisfacción de los clientes. Efficcy (2022) destaca que la satisfacción de los clientes constituye una actitud o sentimiento fundamental que los clientes experimentan en relación con un servicio, una empresa o un producto. Esta satisfacción emerge cuando las posibilidades y insuficiencias de las compradoras son satisfechas de manera efectiva, lo cual desempeña un papel esencial en el que establezca la fiabilidad con sus clientes hacia la marca o entidad. Esta lealtad es un factor crítico para el éxito a largo plazo de cualquier negocio. Satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes puede estar enraizado en una combinación de factores intangibles y tangibles. Los factores intangibles pueden incluir elementos como la percepción de calidad, la confianza en la empresa y la experiencia general de interacción. Estos aspectos a menudo tienen un bombazo profundo en la complacencia del consumidor y en su decisión de mantener una relación continua con la marca. Por otro lado, los factores tangibles pueden abarcar consecuencia de la superioridad de todo lo que se ofrece hasta la eficiencia en la entrega y la resolución efectiva de problemas. La complacencia del comprador, como se destaca en el enfoque de Efficcy, no es simplemente una cuestión de cumplir con las expectativas básicas, sino también de superarlas. Al ofrecer un nivel de servicio que exceda las expectativas, las empresas tienen la oportunidad de crear una impresión positiva duradera en la mente de los clientes, lo que puede resultar en una mayor retención, referencias y, en última instancia, en el crecimiento del negocio. La clave de la felicidad es saber qué hace felices a los demás del cliente y la adopción de enfoques estratégicos para mantener y mejorar constantemente esta satisfacción son esenciales para el éxito en cualquier sector. Una estrategia exitosa de satisfacción del cliente no solo se basa en la liquidación de bienes o servicios de alta eficacia, sino también en el establecimiento de relaciones sólidas y duraderas con los clientes, fomentando así la confianza y la lealtad a largo plazo.

Es el resultado de gestionar la calidad del servicio en todas las interacciones. Mantener alta calidad en cada punto de contacto aumenta la satisfacción proporcionalmente. Factores

como tiempos de respuesta y calidad de información afectan. La gestión coherente de calidad en interacciones impacta en percepción positiva del cliente. (Fong, 2021)

El concepto de "satisfacción al cliente" surge como un elemento crucial en el análisis de la interacción entre las capacidades dinámicas de innovación, absorción y adaptación, y los resultados empresariales, como señala Herrera (2021). Esta correlación positiva entre las capacidades dinámicas y los resultados empresariales subraya la importancia de estas habilidades en la prosperidad y el éxito de las organizaciones. En este sentido, las capacidades dinámicas actúan como impulsores fundamentales del rendimiento empresarial, influyendo directamente en la capacidad de una empresa para proporcionar y expectativas de sus clientes. La capacidad de innovación se destaca como un motor clave en la búsqueda constante de la prosperidad de productos y procesos. La habilidad de una empresa para innovar y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado no solo fomenta la diferenciación de productos, sino que también permite mantenerse a la vanguardia de la competencia y atender a una base de consumidores cada vez mayor. La innovación, en este contexto, se convierte en un elemento esencial para brindar soluciones efectivas y atractivas que generen una mayor satisfacción en los clientes. La capacidad de absorción también juega un papel fundamental sobre la conexión entre las características flexibles y la satisfacción al cliente. Esta capacidad significa que una empresa puede para adquirir, asimilar y transformar nuevos conocimientos y tecnologías externas en beneficios internos. Al ser capaces de incorporar y aplicar conocimientos innovadores, las empresas se posicionan para ofrecer soluciones más avanzadas y relevantes a sus clientes. La adopción y adaptación efectiva de nuevos conocimientos contribuye a aumentar la competitividad y, por ende, a mejorar y ofrecer productos y servicios de vanguardia para garantizar la plena satisfacción de los clientes.

Por último, la capacidad de adaptación emerge como una competencia esencial para enfrentar los cambios constantes y desafiantes del mercado. Las empresas que pueden ajustar

sus estrategias, operaciones y productos en respuesta a las dinámicas cambiantes del mercado demuestran una capacidad resiliente para mantenerse relevantes y competitivas. Esta adaptabilidad garantiza que las empresas sigan ofreciendo valor a sus clientes incluso en situaciones desafiantes, lo que a su vez contribuye a mantener altos niveles de satisfacción en los resultados empresariales.

En conjunto, las capacidades de innovación, absorción y adaptación convergen en un enfoque proactivo para abastecer la demanda del mercado. La habilidad de innovar, absorber y adaptarse aporta directamente a la creación y transmisión de bienes y mercancías de alta calidad que generan satisfacción y lealtad en los clientes. Como resultado, el enfoque en estas capacidades dinámicas no solo mejora los resultados empresariales, sino que también fortalece la posición competitiva y el impacto en el mercado de las organizaciones textiles, consolidando un ciclo virtuoso de satisfacción y éxito empresarial.

2.1.2.3. Dinámica. La agilidad organizativa es la capacidad de responder a los cambios en las circunstancias externas reorganizando los elementos internos, como el capital humano y la experiencia, para aprovechar eficazmente la oportunidad de las nuevas aperturas. Por ello, las empresas deben ser lo bastante flexibles como para adaptarse rápidamente a los cambios del sector y, por último, lo más importante, seguir el ritmo de la competencia. (Zapata, 2017)

Refiere a las capacidades cambiantes y adaptables de las empresas. Estas capacidades dinámicas, como la innovación, absorción y adaptación, están correlacionadas de manera positiva y considerable con los resultados empresariales. El uso efectivo de estas capacidades permite a las empresas mejorar su rentabilidad y crecimiento. La adaptación al entorno competitivo y a los cambios en el mercado es crucial para mantener una posición sólida. (Montes, 2021)

Refiere a cómo cambian las empresas para adaptarse a los cambios y responden a los cambios tecnológicos, sistemas de información y estilos de trabajo. Este concepto abarca la capacidad de las distribuciones, tanto estatales como exclusivas, para integrar eficazmente nuevas tecnologías y métodos de trabajo en sus procesos. Se destaca la importancia de implementar controles internos y externos para prevenir errores, fallas y riesgos de fraude, así como para perfeccionar la vigencia y eficacia en la ocupación de disposiciones y en el logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, la dinámica organizacional implica la continua evolución y ajuste del funcionamiento interno de una empresa en respuesta a los cambios del entorno y las demandas del mercado. (López, 2022)

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro del alcance de estudio correlacional, buscando determinar la posible relación que existe entre las variables, conociendo el comportamiento de cada una de estas. (Hernández et al., 2018)

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que las variables en estudio no estarán sujeta a ninguna manipulación y serán observadas desde su ámbito natural. Dado que los datos se recogerían una sola vez a lo largo del estudio. (Hernández et al., 2018)

El enfoque a desarrollar para el presente estudio de investigación fue un modelo cuantitativo. Este modelo representa una integración de los métodos cuantitativos con el fin de poseer una visión más completa de la investigación.

El modelo cuantitativo esté ligado con conteos numéricos y herramientas matemáticas. Esta investigación es apropiada cuando se quiere estimar las magnitudes y probar hipótesis. (Hernández et al., 2018)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por todas la MYPES del Perú.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio fue por conveniencia considerando a 100 MYPES que incluye los sectores salud - farmacias (25) minoristas- autoservicios (25) restaurantes (25) y peluquerías (25)

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
VI. Arquitectura BPM/SOA.	A. Factor Procesos	- Modelo de gestión de los procesos en la sostenibilidad del servicio. - Los requerimientos sin modelo de gestión del proceso de negocio	Likert
	B. Factor Servicios	- La sostenibilidad del servicio. - La interoperabilidad de los servicios de la gestión de los procesos de negocio.	Likert
VD. Gestión comercial	A. Orientación	- La arquitectura orientada a los servicios - El crecimiento de las ventas caídas - Las buenas prácticas a las ventas caídas.	Likert
	B. Estructura	- Satisfacción de los clientes. - Evolución de la satisfacción de los clientes. - La complacencia de la satisfacción de los clientes.	Likert
	C. Dinámica	- Modelo de gestión de los procesos de negocio.	Likert

3.4. Instrumentos

Para recopilar datos se utilizaron encuestas, diseñadas específicamente para medir las variables de interés. Como método para los fines de este estudio se utilizaron cuestionarios impresos compuestos por respuestas elaboradas de acuerdo con las variables que se indican

para este estudio; los cuestionarios son de opción múltiple y se han revisado después de que los respondieran los encuestados para garantizar su exactitud e integridad.

3.5. Procedimientos

Los resultados estadísticos posteriores se obtuvieron tras ejecutar la base de datos utilizando el software estadístico SSPS 25.0 y Microsoft Excel 2019:

- Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar.
- A continuación, se utilizaron las indicaciones estipuladas para cada categoría para obtener un resultado mediano de las dimensiones.
- Se ha utilizado la correlación r de Spearman para examinar la fuerza de la relación entre los dos parámetros y el número de dimensiones.
- El último paso consistió en analizar los datos utilizando el sigma adquirido.

3.6. Análisis de datos

El proceso de análisis de datos desplegado en este estudio se erige como una etapa fundamental para comprender las percepciones y opiniones de los encuestados con respecto a la optimización de los procesos empresariales y su conexión con la generación de valor para los clientes. Dicho proceso se fundamentó en la utilización de tablas y gráficas generadas a partir del procesamiento de los datos recopilados. Esta metodología de análisis proporciona una visión clara y estructurada de los resultados, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones entre las respuestas proporcionadas por los participantes. El uso de tablas y gráficas como parte integral del proceso de análisis de datos aporta claridad y estructura a la interpretación de los resultados. Esta metodología visual facilita la identificación de tendencias y comparaciones, y refuerza la comunicación efectiva de los hallazgos a una amplia audiencia. Al combinar la presentación visual con el análisis comparativo de investigaciones previas, se

logra una perspectiva más completa y fundamentada sobre las percepciones y opiniones de los encuestados en relación a la optimización de los procesos y su relación con la generación de valor para los clientes

3.7. Consideraciones éticas

El presente estudio siguió las directrices establecidas por la Universidad Nacional Federico Villarreal, demostrando responsabilidad y dedicación a este procedimiento mediante el uso de instrumentación adecuada.

Al mismo tiempo, deben establecerse los debates, hallazgos y sugerencias relacionados. Sin embargo, todos los escritores demostraron en el estudio fueron acreditados correctamente de acuerdo con los requisitos de la APA 7a Ed, asegurando que la contribución era legítima.

III. RESULTADOS

4.1. Contrastación de Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

H₀: Modelo basado en la arquitectura SOA no influencia en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021

H_a: Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021

Tabla 2

Correlación la arquitectura BPM/SOA y la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021

			Gestión comercial
Rho de Spearman	Arquitectura BPM/SOA	Coefficiente de correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Interpretación: Los resultados de este estudio indican que la hipótesis alternativa, de que un modelo basado en la arquitectura SOA influye en la gestión comercial de las MYPES del Perú, 2021, es correcta. Se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,674**, y el sigma (bilateral) es de 0,000.

4.1.2. Hipótesis secundarias

a. Hipótesis específica 1

Ho: Modelo basado en la arquitectura SOA no influencia en la orientación de las MYPES del Perú, 2021.

Ha: Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la orientación de las MYPES del Perú, 2021.

Tabla 3

Correlación la arquitectura BPM/SOA y la orientación de las MYPES del Perú, 2021

			Orientación
Rho de Spearman	Arquitectura BPM/SOA	Coefficiente de correlación	,644**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman para la primera hipótesis fue de 0,644*, y el sigma (bilateral) de 0,00; estos resultados indican que la primera hipótesis es correcta. 2021: Un modelo basado en SOA tiene un impacto en el enfoque de las MYPE peruanas.

b. Hipótesis específica 2

Ho: Modelo basado en la arquitectura SOA no influencia en la estructura de las MYPES del Perú, 2021.

Ha: Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la estructura de las MYPES del Perú, 2021.

Tabla 4

Correlación de la arquitectura BPM/SOA y la estructura de las MYPES del Perú, 2021

		Estructura	
Rho de Spearman	Arquitectura	Coefficiente de correlación	,618**
	BPM/SOA	Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un valor de 0,618**, y el sigma (bilateral), que es de 0,000, son ambos menores que el parámetro teórico de 0,05, por lo que podemos concluir que la hipótesis específica 2 es cierta: El modelo basado en SOA tiene un impacto en la conformación organizacional de las MYPE peruanas en el año 2021.

c. Hipótesis específica 3.

H₀: Modelo basado en la arquitectura SOA no influencia en la dinámica de las MYPES del Perú, 2021.

H_a: Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la dinámica de las MYPES del Perú, 2021.

Tabla 5

Correlación de la arquitectura BPM/SOA y la dinámica de las MYPES del Perú, 2021

		Dinámica	
Rho de Spearman	Arquitectura BPM/SOA	Coeficiente de correlación	,305**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho de Spearman para probar H₃ es 0,305**, y el sigma (bilateral) es 0,002, ambos inferiores al parámetro teórico 0,05, por lo que podemos concluir que H₂ es falsa y H₃ verdadera: la arquitectura BPM/SOA afecta a la dinámica de los MSE en 2021.

4.2. Análisis Descriptivo

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con el modelo de gestión de procesos siendo representada por el 37%; luego se encuentra que el 30% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

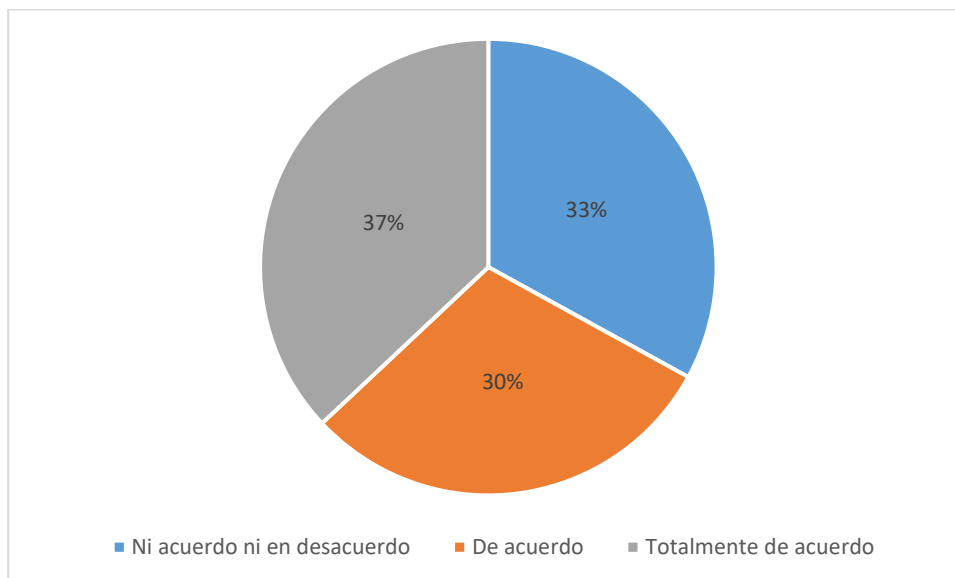
Tabla 6

Frecuencia respecto al modelo de gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	30	30,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 1

Frecuencia respecto al modelo de gestión de procesos



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con la sostenibilidad de los procesos de gestión siendo representada por el 34%; luego se encuentra que el 26% está de acuerdo; y por último el 40% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

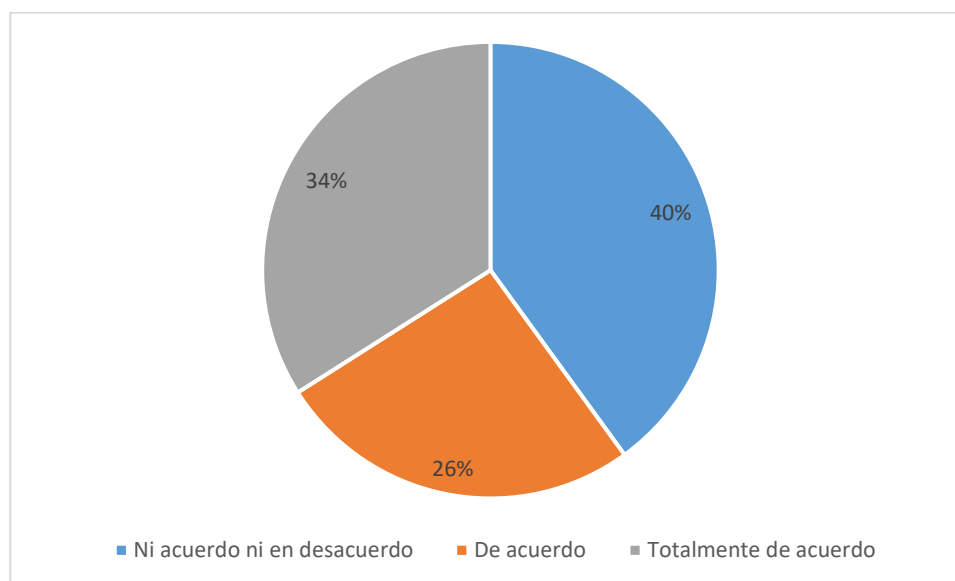
Tabla 7

Frecuencia respecto al modelo de procesos de gestión sostenible

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	40	40,0
	De acuerdo	26	26,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 2

Frecuencia respecto al modelo de procesos de gestión sostenible



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que es recomendable los requerimientos sin modelo de gestión representada por el 37%; luego se encuentra que el 30% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

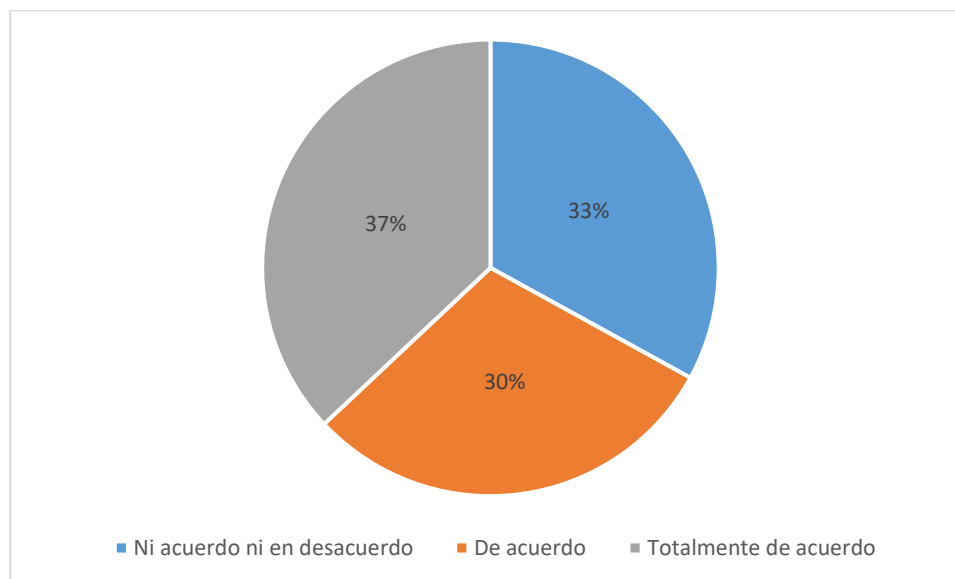
Tabla 8

Frecuencia respecto a los requerimientos sin modelo de gestión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	30	30,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 3

Frecuencia respecto a los requerimientos sin modelo de gestión



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo a que procesos de negocio que son actividades relacionadas que al ejecutarlas generan satisfacción a la cliente representada por el 37%; luego se encuentra que el 30% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

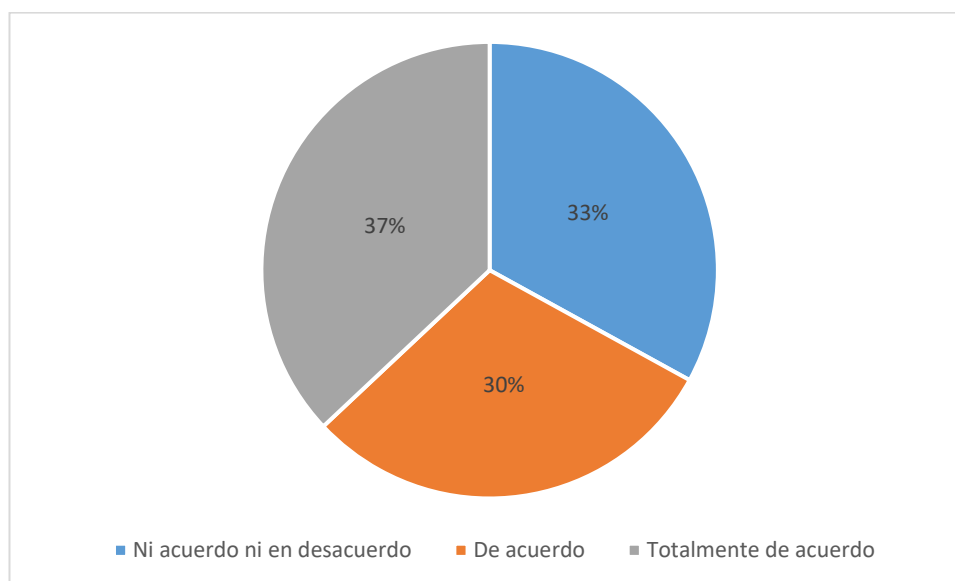
Tabla 9

Frecuencia respecto a la relación de los procesos de negocios y la satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	30	30,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 4

Frecuencia respecto a la relación de los procesos de negocios y la satisfacción



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo a la sostenibilidad de servicios en la empresa representada por el 40%; luego se encuentra que el 26% está de acuerdo; y por último el 34% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

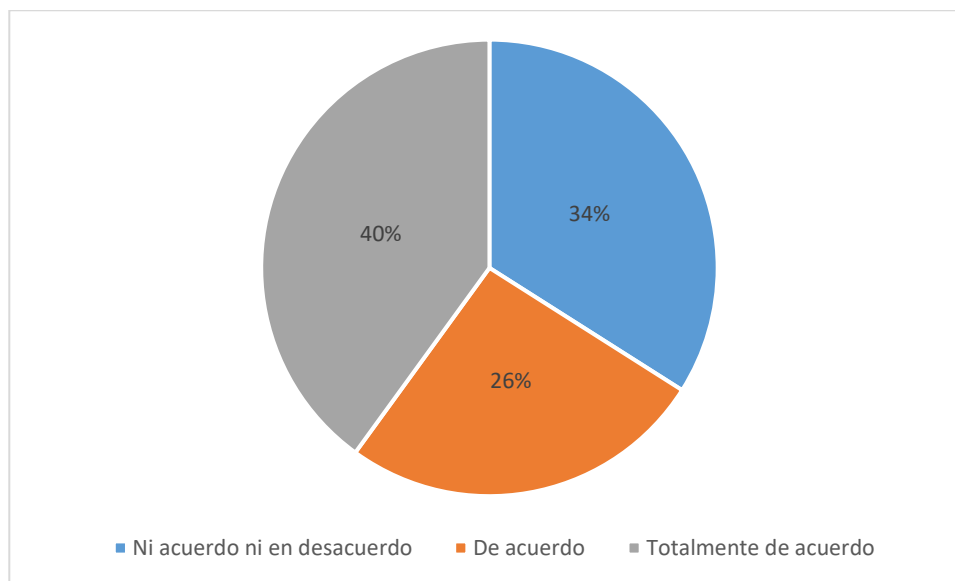
Tabla 10

Frecuencia respecto a la sostenibilidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	34	34,0
	De acuerdo	26	26,0
	Totalmente de acuerdo	40	40,0
	Total	100	100,0

Figura 5

Frecuencia respecto a la sostenibilidad de servicios



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo a que sostenibilidad del servicio tiene relevancia con la arquitectura BPM/SOA representada por el 34%; luego se encuentra que el 29% está de acuerdo; y por último el 37% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

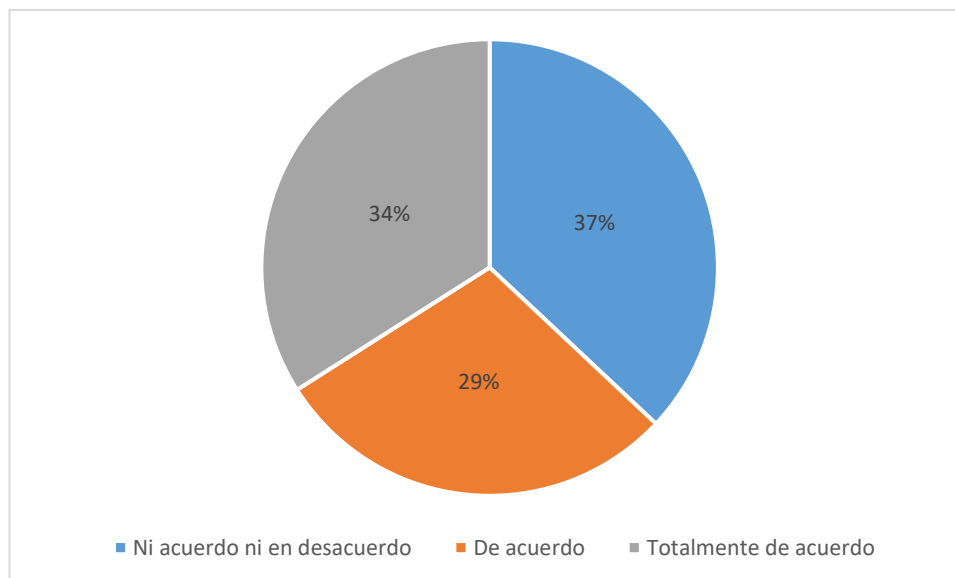
Tabla 11

Frecuencia respecto a la relevancia entre la sostenibilidad de servicios con la arquitectura BPM/SOA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	37	37,0
	De acuerdo	29	29,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 6

Frecuencia respecto a la relevancia entre la sostenibilidad de servicios con la arquitectura BPM/SOA



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que la interoperabilidad de servicios es adecuado representada por el 38%; luego se encuentra que el 29% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

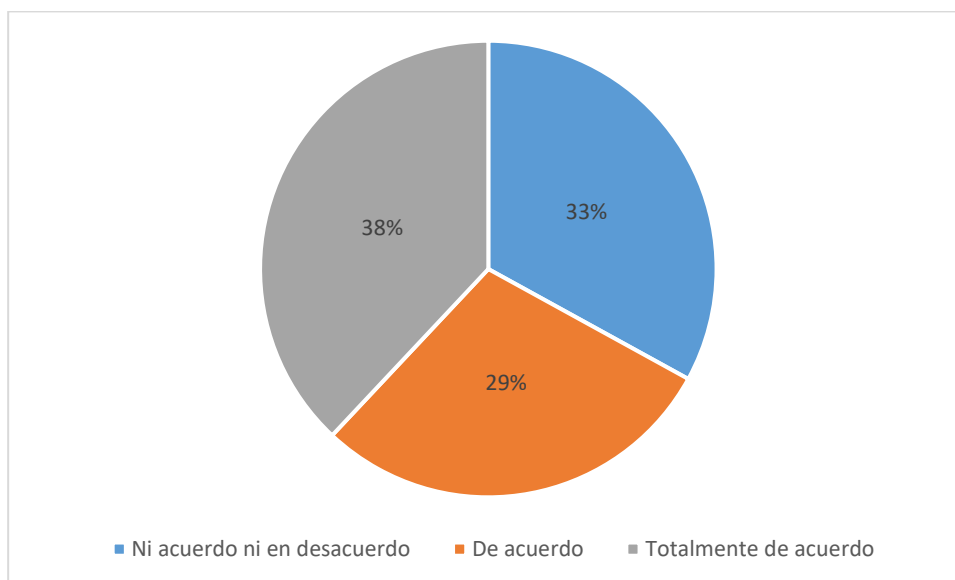
Tabla 12

Frecuencia respecto la interoperabilidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	29	29,0
	Totalmente de acuerdo	38	38,0
	Total	100	100,0

Figura 7

Frecuencia respecto la interoperabilidad de servicios



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que la gestión de procesos son las más óptimas representada por el 37%; luego se encuentra que el 31% está de acuerdo; y por último el 32% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

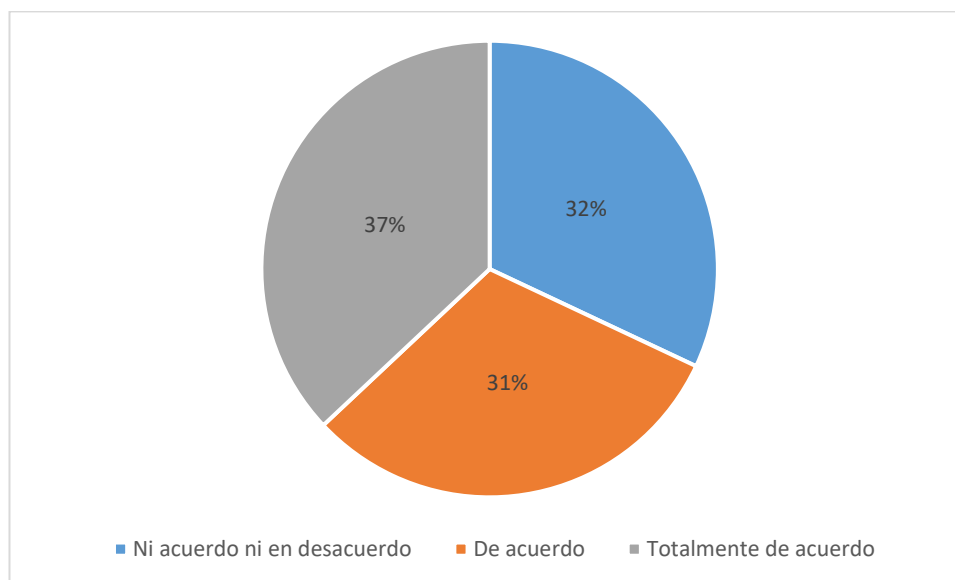
Tabla 13

Frecuencia respecto con la gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	32	32,0
	De acuerdo	31	31,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 8

Frecuencia respecto con la gestión de procesos



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con la arquitectura orientada a los servicios en la empresa representada por el 33%; luego se encuentra que el 36% está de acuerdo; y por último el 31% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

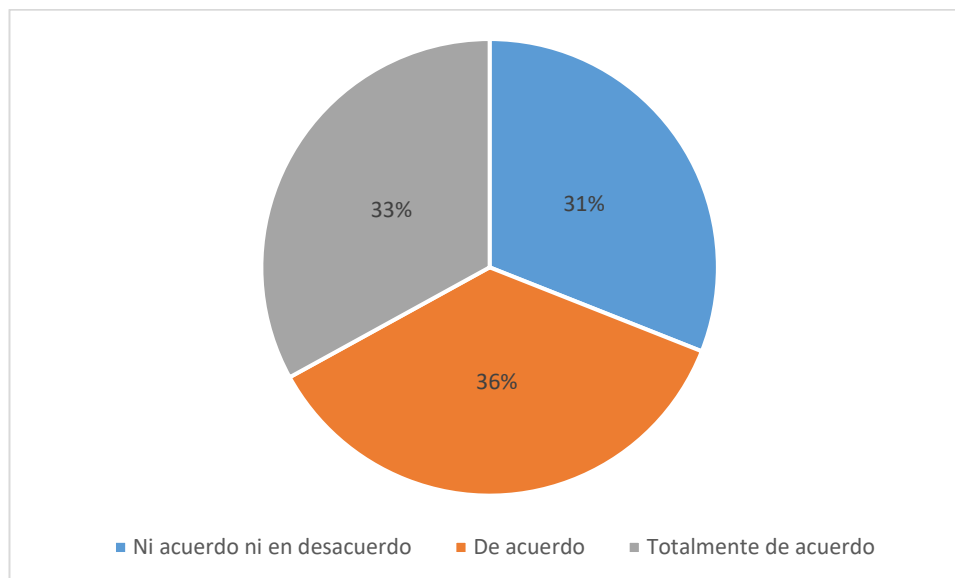
Tabla 14

Frecuencia respecto a la arquitectura orientada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	31	31,0
	De acuerdo	36	36,0
	Totalmente de acuerdo	33	33,0
	Total	100	100,0

Figura 9

Frecuencia respecto a la arquitectura orientada



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo que la arquitectura orientada a los servicios es lo más relevante para la empresa representada por el 34%; luego se encuentra que el 34% está de acuerdo; y por último el 32% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

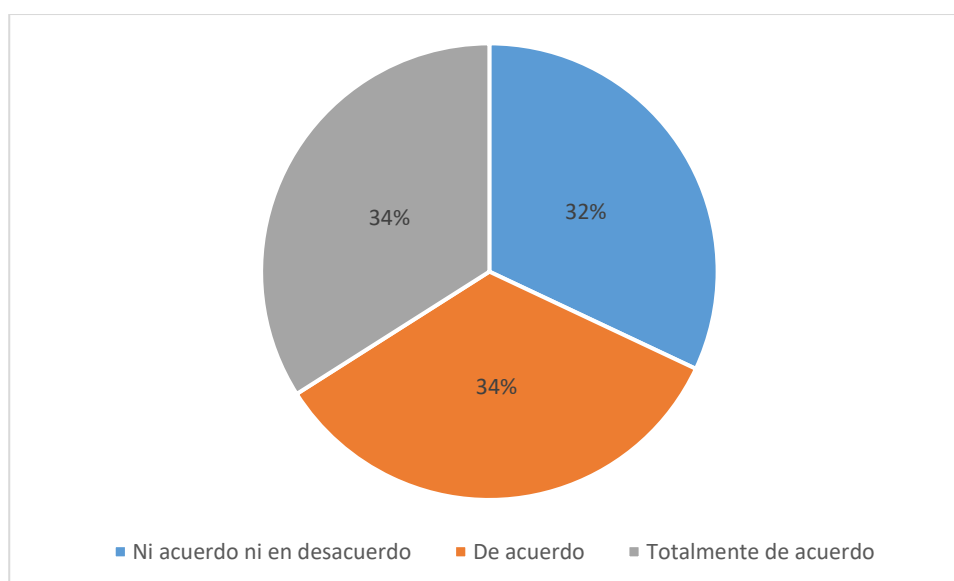
Tabla 15

Frecuencia respecto a la relevancia de la arquitectura orientada a los servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	32	32,0
	De acuerdo	34	34,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 10

Frecuencia respecto a la relevancia de la arquitectura orientada a los servicios



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con la relevancia del crecimiento de las ventas caídas para la gestión comercial representada por el 33%; luego se encuentra que el 35% está de acuerdo; y por último el 32% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

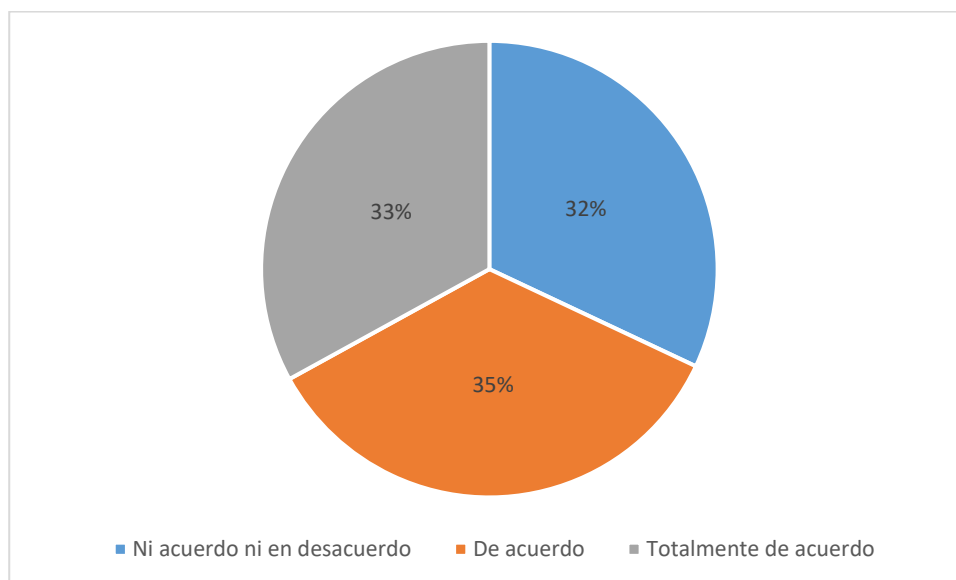
Tabla 16

Frecuencia respecto a la relevancia de las ventas caídas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	32	32,0
	De acuerdo	35	35,0
	Totalmente de acuerdo	33	33,0
	Total	100	100,0

Figura 11

Frecuencia respecto a la relevancia de las ventas caídas



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que el crecimiento de las ventas caídas se debe a la mala gestión comercial representada por el 35%; luego se encuentra que el 29% está de acuerdo; y por último el 36% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

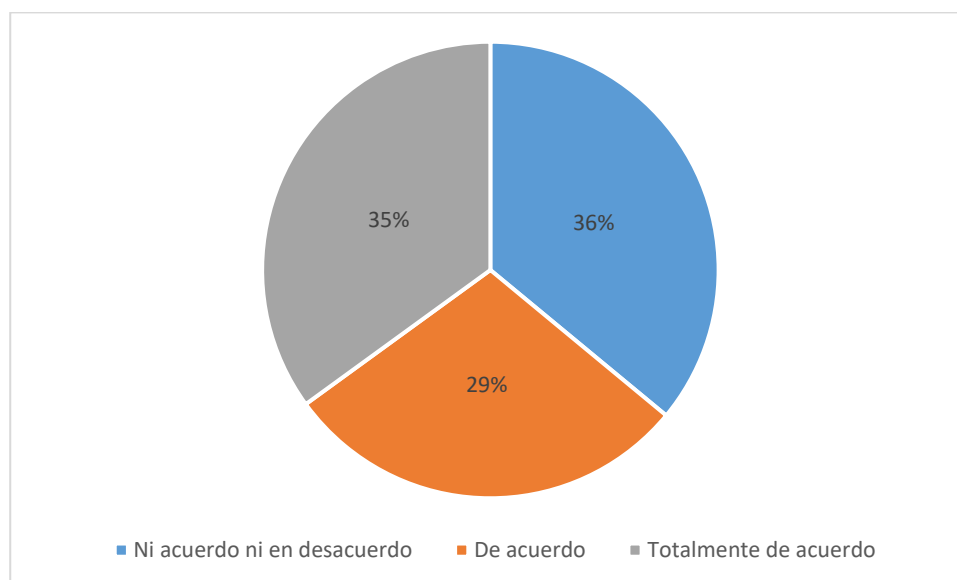
Tabla 17

Frecuencia respecto al crecimiento de ventas caída

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	36	36,0
	De acuerdo	29	29,0
	Totalmente de acuerdo	35	35,0
	Total	100	100,0

Figura 12

Frecuencia respecto al crecimiento de ventas caída



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que gracias al desarrollo de buenas prácticas se lograría una reducción en las ventas caídas representada por el 33%; luego se encuentra que el 36% está de acuerdo; y por último el 31% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

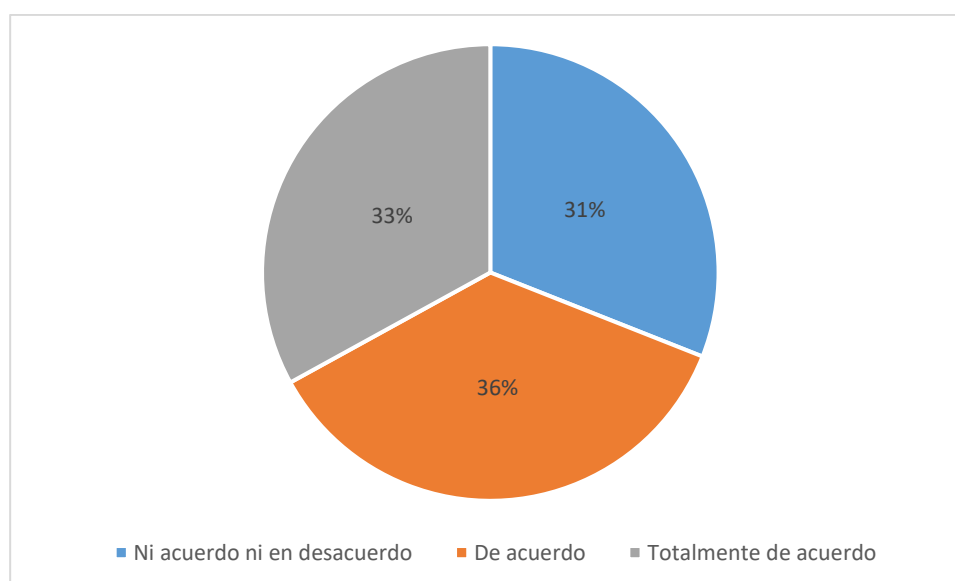
Tabla 18

Frecuencia respecto a la reducción de las ventas caídas con el desarrollo de buenas practicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	31	31,0
	De acuerdo	36	36,0
	Totalmente de acuerdo	33	33,0
	Total	100	100,0

Figura 13

Frecuencia respecto a la reducción de las ventas caídas con el desarrollo de buenas practicas



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo que una mala gestión en la empresa generaría pérdidas de clientes representada por el 37%; luego se encuentra que el 30% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

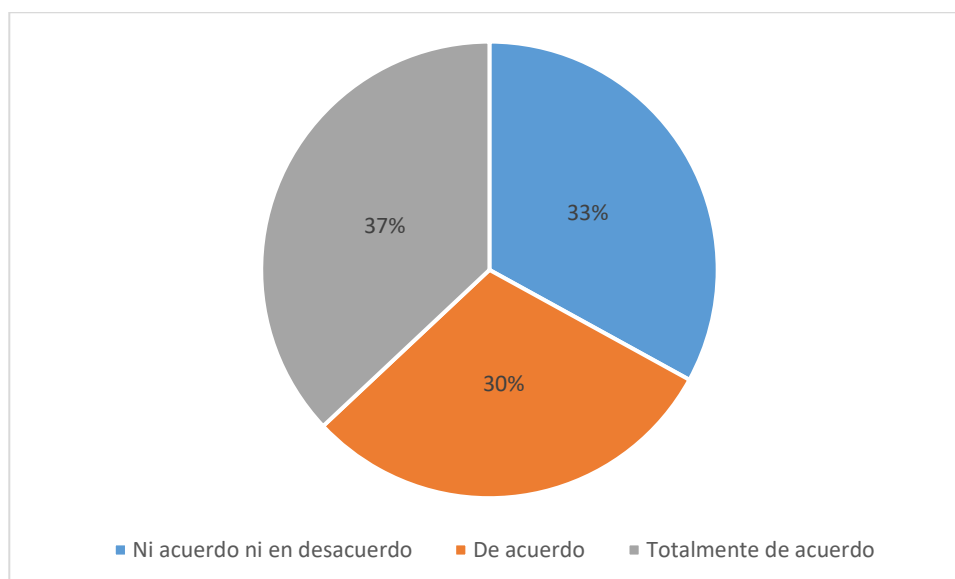
Tabla 19

Frecuencia respecto a la mala gestión en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	30	30,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 14

Frecuencia respecto a la mala gestión en la empresa



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo que el modelo de arquitectura SOA podría tener un impacto en la calidad de servicios representada por el 34%; luego se encuentra que el 33% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

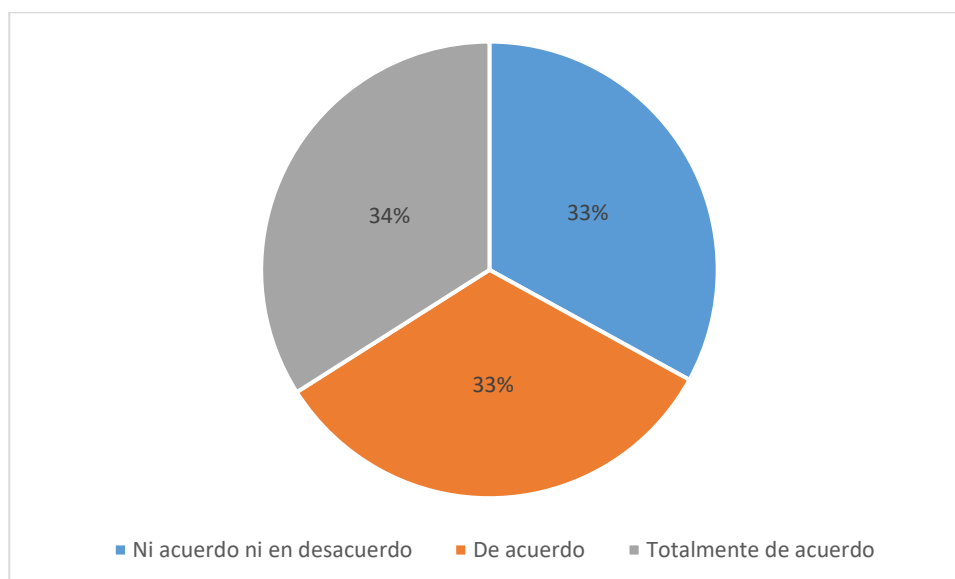
Tabla 20

Frecuencia respecto al impacto del modelo SOA frente a la calidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	33	33,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 15

Frecuencia respecto al impacto del modelo SOA frente a la calidad de servicios



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con el papel fundamental que desempeña la satisfacción del cliente en el crecimiento de la organización representada por el 34%; luego se encuentra que el 26% está de acuerdo; y por último el 40% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

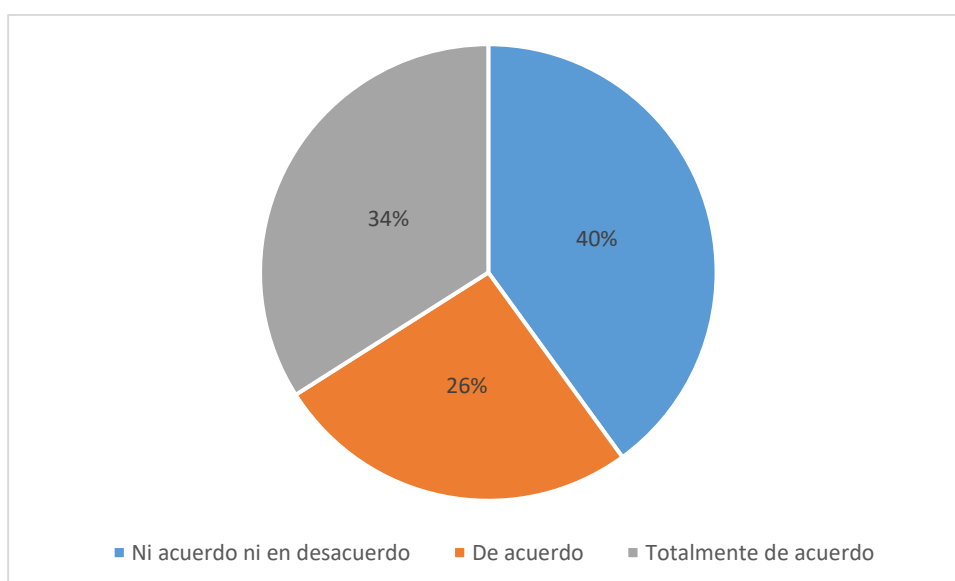
Tabla 21

Frecuencia respecto a la satisfacción del cliente en relación con el crecimiento de la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	40	40,0
	De acuerdo	26	26,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 16

Frecuencia respecto a la satisfacción del cliente en relación con el crecimiento de la organización



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que la adecuada gestión comercial lograra un cambio positivo en la satisfacción del cliente representado por el 37%; luego se encuentra que el 30% está de acuerdo; y por último el 33% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

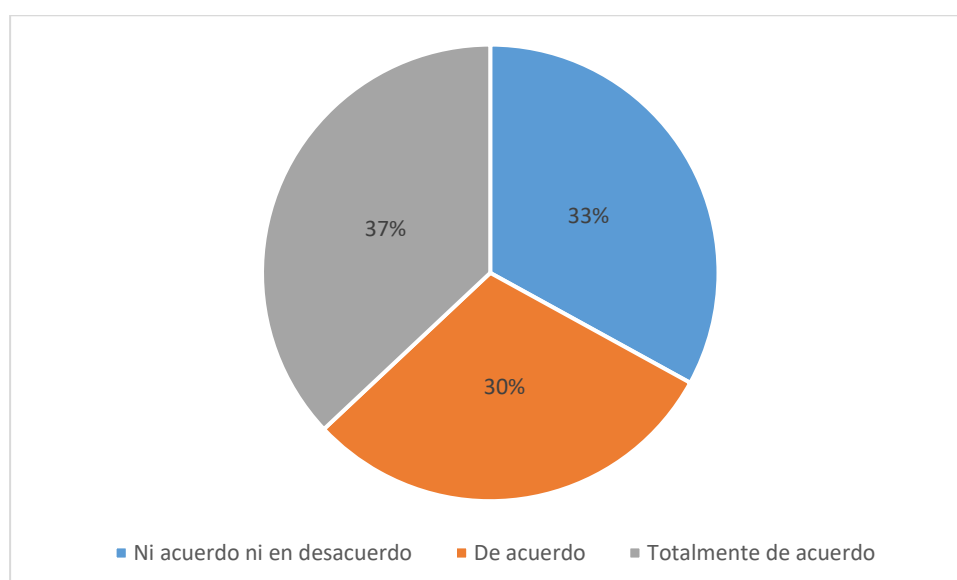
Tabla 22

Frecuencia respecto a la gestión comercial y la satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0
	De acuerdo	30	30,0
	Totalmente de acuerdo	37	37,0
	Total	100	100,0

Figura 17

Frecuencia respecto a la gestión comercial y la satisfacción del cliente



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo respecto a que la satisfacción del cliente ayudara a la fidelización del cliente representado por el 34%; luego se encuentra que el 26% está de acuerdo; y por último el 40% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

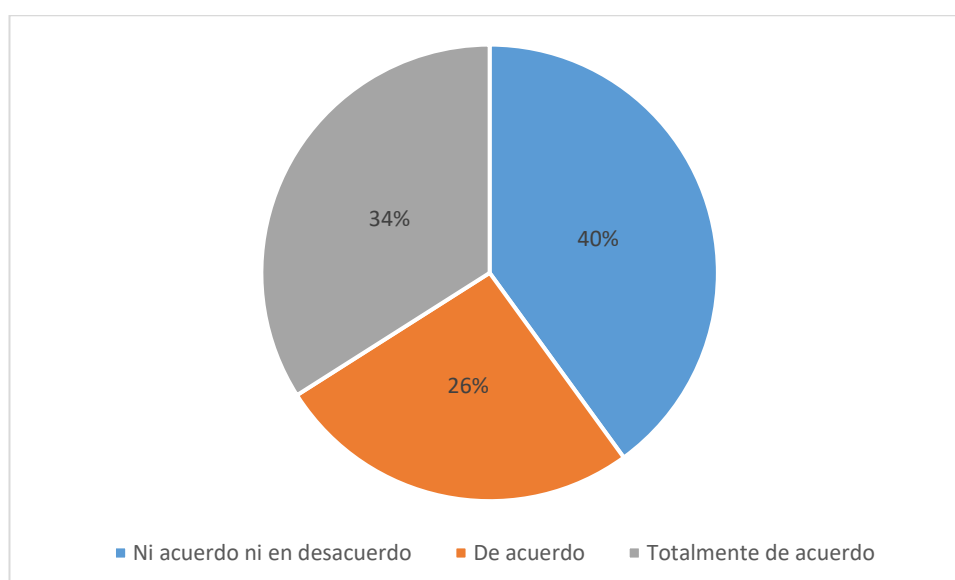
Tabla 23

Frecuencia respecto a la satisfacción y fidelización del cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	40	40,0
	De acuerdo	26	26,0
	Totalmente de acuerdo	34	34,0
	Total	100	100,0

Figura 18

Frecuencia respecto a la satisfacción y fidelización del cliente



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que la mejora de la gestión comercial generara la complacencia del cliente representado por el 39%; luego se encuentra que el 34% está de acuerdo; y por último el 27% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

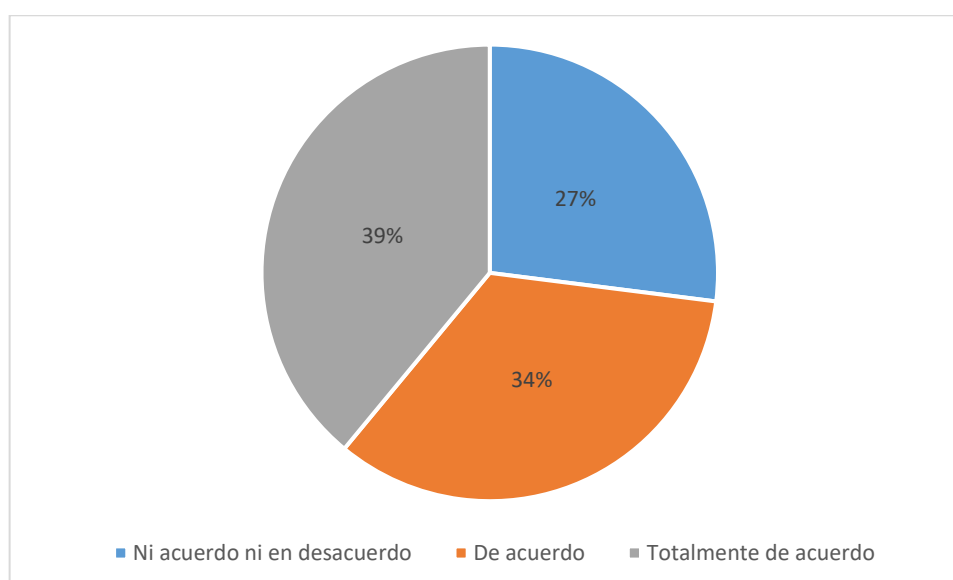
Tabla 24

Frecuencia respecto a la gestión comercial y complacencia del cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0
	De acuerdo	34	34,0
	Totalmente de acuerdo	39	39,0
	Total	100	100,0

Figura 19

Frecuencia respecto a la gestión comercial y complacencia de los clientes



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con los servicios que ofrece la empresa logran la complacencia de los clientes representado por el 29%; luego se encuentra que el 32% está de acuerdo; y por último el 39% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

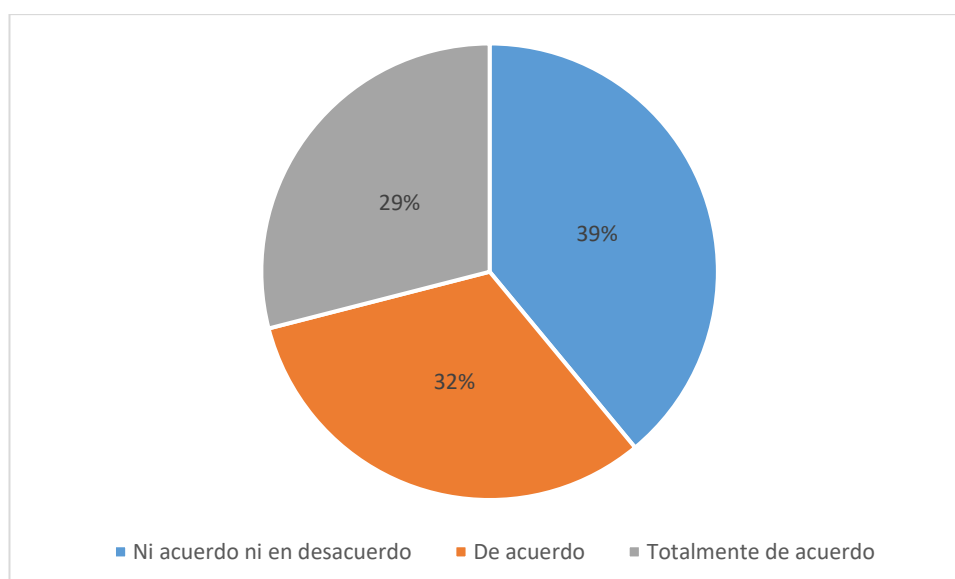
Tabla 25

Frecuencia respecto con los servicios y la complacencia de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	39	39,0
	De acuerdo	32	32,0
	Totalmente de acuerdo	29	29,0
	Total	100	100,0

Figura 20

Frecuencia respecto con los servicios y la complacencia de los clientes



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que el modelo de gestión de procesos es correcto para su negocio representada por el 33%; luego se encuentra que el 36% está de acuerdo; y por último el 31% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo.

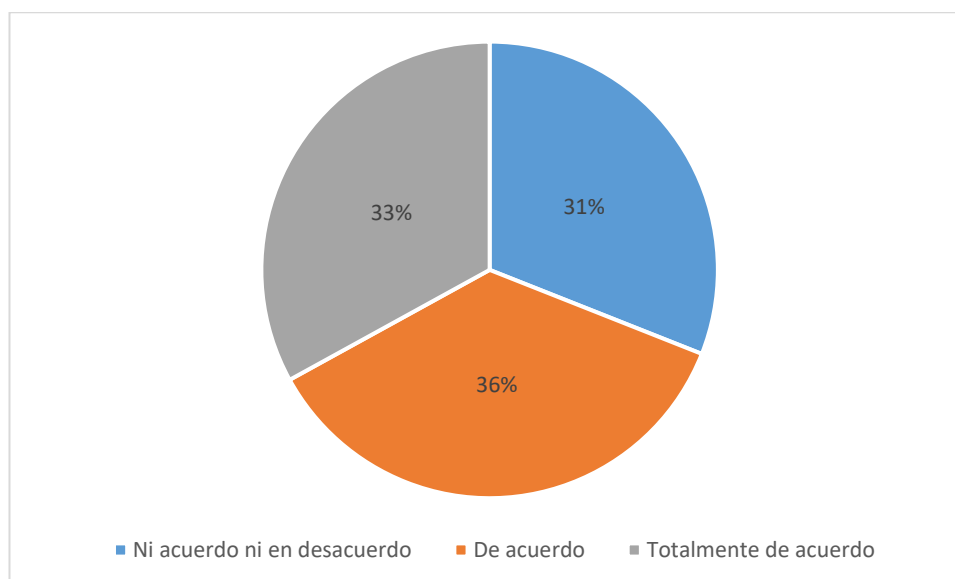
Tabla 26

Frecuencia respecto al correcto modelo de gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	31	31,0
	De acuerdo	36	36,0
	Totalmente de acuerdo	33	33,0
	Total	100	100,0

Figura 21

Frecuencia respecto al correcto modelo de gestión de procesos



De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo apreciar que los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que la optimización de los procesos de un negocio genera más valor para la cliente representada por el 38%; luego se encuentra que el 31% está de acuerdo; y por último el 31% opto por ni acuerdo ni en desacuerdo. En conjunto, los resultados de estas encuestas subrayan la importancia de considerar la optimización de procesos como un componente fundamental en la estrategia empresarial. La percepción positiva y en muchos casos afirmativa de los encuestados resalta cómo la eficiencia operativa se percibe como una vía para mejorar la calidad de los productos y servicios, lo que a su vez conduce a una mayor satisfacción del cliente. Para maximizar el impacto de estas percepciones, es esencial no solo implementar prácticas efectivas de optimización de procesos, sino también comunicar y educar a los miembros de la organización sobre la importancia y los beneficios de este enfoque.

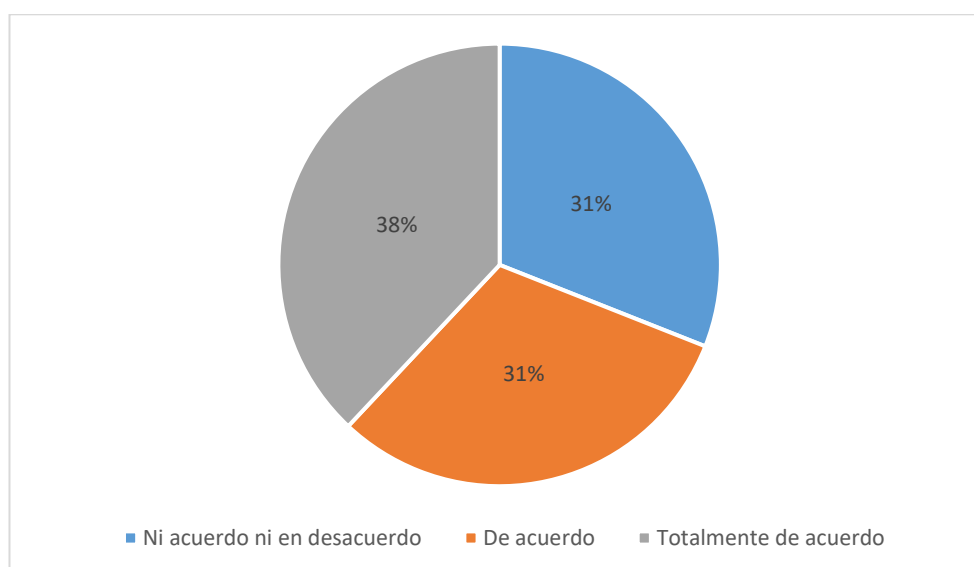
Tabla 27

Frecuencia respecto a los procesos de un negocio y el valor para el cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	31	31,0
	De acuerdo	31	31,0
	Totalmente de acuerdo	38	38,0
	Total	100	100,0

Figura 22

Frecuencia respecto a los procesos de un negocio y el valor para el cliente



IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Plasencia y Rodríguez (2018) basó su estudio en el análisis de una empresa de contabilidad, que tenía problemas fundamentales con procesos como la gestión de los cobros pendientes de los clientes y la generación de conocimientos demasiado lenta o demasiado rápida. La Arquitectura Empresarial ahorró aproximadamente el 50% del tiempo de gestión en las primeras fases del análisis interno y externo de la empresa, mientras que la Arquitectura de Datos ahorró otro 70% y 96%, respectivamente, en la gestión telefónica y presencial de la recopilación, la Arquitectura de Aplicaciones ahorró el 77% y la Arquitectura Tecnológica ahorró el 54%. Por último, pero no por ello menos importante, la instalación impulsó la gestión de cobros, mejorando tanto la eficiencia (en un 7%) como la calidad (en un 18%). Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido en este estudio tiene un valor de 0,674** y el sigma (bilateral) es de 0,000, se deduce que el modelo basado en SOA incide en la gestión comercial de las MYPES de Perú en 2021.

Castillo (2019), el objetivo principal del estudio era ayudar a la empresa de hardware Industrial KOU S.A.C., con sede en Trujillo (Perú), a mejorar su gestión comercial mediante el uso de un sistema de gestión de procesos empresariales (BPM) y una arquitectura orientada a servicios (SOA). Como resultado de la implantación de la arquitectura BPM/SOA, el 90% de los empleados del grupo experimental alcanzó un buen nivel; además, el 60% de los empleados alcanzó un buen nivel en la dimensión orientación, el 90% de los empleados alcanzó un buen nivel en la dimensión estructura y el 70% de los empleados alcanzó un buen nivel en la dimensión dinámica. Dado que en este estudio se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,674** y un sigma (bilateral) de 0,000, se pudo concluir que el modelo basado en arquitectura SOA incide en la gestión comercial de las MYPE del Perú, 2021.

Tortello (2018) explica que las universidades públicas tienen la responsabilidad de alinear sus procedimientos, datos, aplicaciones e infraestructura técnica con los objetivos de la

institución, y proporciona así los parámetros dentro de los cuales debe realizarse la investigación. El planteamiento, que consta de una serie de fases y etapas, debe llevarse a cabo para la creación del modelo de gobernanza y gestión de la arquitectura empresarial en las IES a nivel técnico profesional, así como aplicarse al estudio de caso de la IES. Se afirma que el Modelo de Gobernanza y Gestión para la Arquitectura Empresarial se ha organizado de forma que pueda apoyarse inicialmente en la gobernanza institucional, que a su vez garantiza que se refuerzan las necesidades, condiciones y expectativas de las partes interesadas de la institución para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la mismas. Debido al alto valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido (0.618**) y al bajo valor del sigma obtenido (0.000), el cual es menor al parámetro teórico 0.05, se pudo concluir que el modelo basado en la arquitectura SOA influye en la estructura de las MYPES del Perú, 2021.

En línea con las observaciones de Conde (2017), se destaca la implementación de una aplicación web basada en la arquitectura SOA, la cual ha demostrado tener un impacto significativo en la optimización de procesos en el contexto de una fundación. En este estudio, la identificación de un problema específico dentro de la fundación condujo a la definición de objetivos concretos, en función de los cuales se propuso un conjunto de módulos diseñados para abordar distintos aspectos de la operación. La estructura modular de la aplicación web resultante es notoria, comprendiendo cuatro módulos distintos, cada uno con un propósito único y funcionalidades específicas. Estos módulos se abordaron con precisión, incluyendo desde el registro y validación de usuarios para garantizar la seguridad de la aplicación, hasta la gestión de historias clínicas y la generación de reportes. La metodología SOMA, descrita detalladamente a lo largo de la investigación, sirvió como guía para la concepción y desarrollo de estos módulos.

Un aspecto esencial que surge de este estudio es la comprensión de que la arquitectura SOA no es simplemente un enfoque de desarrollo de software, sino un cambio en la forma en

que una organización opera y se relaciona con sus procesos y políticas. En este sentido, el estudio resalta la necesidad de una adaptación y formación organizacional que acompañe la implementación de esta arquitectura. Es crucial que los individuos y equipos comprendan cómo esta arquitectura reconfigura la forma en que las actividades se ejecutan y cómo interactúan entre sí. La investigación también llega a la conclusión de que el modelo basado en la arquitectura SOA tiene un impacto en la estructura de las Métricas y Políticas de Priorización de Proyectos de Inversión Pública del Perú (MYPES) para el año 2021. Este hallazgo se basa en un análisis cuantitativo, respaldado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman significativo. Este resultado sugiere que la implementación de la arquitectura SOA no solo influye en la operación interna de una organización, sino que también tiene repercusiones en la forma en que se gestionan y priorizan los proyectos de inversión pública.

En resumen, el estudio de Conde (2017) destaca la implementación exitosa de una aplicación web basada en la arquitectura SOA, proporcionando ejemplos concretos de cómo esta metodología modular puede abordar problemas específicos dentro de una organización. Además, resalta la importancia de la formación organizacional y la adaptación en el proceso de adopción de SOA, así como el impacto más amplio en la gestión de proyectos y operaciones. Este enfoque respalda la idea de que la arquitectura SOA no solo transforma la tecnología, sino que también remodela la forma en que las organizaciones operan y prosperan en un entorno empresarial en constante cambio.

V. CONCLUSIONES

- 6.1. Dado que se encontró un valor de 0.674** para el coeficiente de correlación Rho de Spearman y un valor de 0.000 para el sigma (bilateral), se puede concluir que el modelo basado en SOA incide en la gestión comercial de MYPES en el Perú en el 2021.
- 6.2. El coeficiente de correlación Rho de Spearman para el modelo basado en SOA en Perú, 2021, fue de 0,644*, y sigma (bilateral) fue de 0,00, lo que sugiere que el modelo afectó a la dirección de los MSE.
- 6.3. Como lo demuestran el valor 0,618** del coeficiente de correlación Rho de Spearman y el valor 0,000 del sigma (bilateral), el modelo basado en SOA sí tiene un efecto sobre la composición de la MYPES,202 peruana.
- 6.4. Al calcular un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.305** y un sigma (bilateral) de 0.002, podemos concluir que el modelo basado en SOA sí afecta la dinámica de las MYPES de Perú, 2021.

VI. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda aplicar el modelo basado en la arquitectura SOA para así mejorar la gestión comercial de las MYPES del Perú,2021.
- 7.2. Se recomienda realizar capacitaciones del modelo basado en la arquitectura SOA para orientar a las MYPES del Perú,2021.
- 7.3. Se recomienda implementar la arquitectura SOA para así poder brindar opciones de mejora en la estructura de las MYPES del Perú,2021.
- 7.4. Se recomienda implementar la arquitectura SOA para mejorar la dinámica de las MYPES del Perú,2021.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, C. (2018). *Framework de desarrollo de servicios de integración en una arquitectura orientada a servicios para una entidad bancaria*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18638>
- Aksoy, M. y Koç, E. (2023). Customer Participation, Service Orientation and the Role Ambiguity of Service Providers. *Service Sectors Role for Economic Development at Local and National Level*, 47-78.
- Andina (21 de junio de 2018). *Pyme emplea al 75% de la Población Económicamente Activa del Perú*. <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emp%20lea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Bazán, P. (2009). *Un modelo de integrabilidad con SOA y BPM*. [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/4181/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, J. (2019). *Implementación de la arquitectura BPM/SOA y su influencia en la gestión comercial de la empresa ferretería industrial Kou S.A.C. de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12911>
- beServices (14 de diciembre de 2021). *¿Qué es la arquitectura orientada a servicios (SOA)? ¿Cuáles son los beneficios en la empresa?* <https://www.beservices.es/soa-arquitectura-orientada-servicios-que-es-beneficios-n-5513-es>

- Bonifacio A. (2020). *Sistema de información basado en la arquitectura orientado a los servicios para el proceso de graduación en la Universidad Nacional de Ingeniería*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] Repositorio de UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4344/BONIFACIO%20CASTRO%20ALEXANDER%20ABEL%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, P. (2017). *Diseño de una arquitectura orientada a servicios para la integración y evolución de los sistemas de consulta de causas del Poder Judicial de Chile*. [Tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144715/Diseno-de-una-arquitectura-orientada-a%20servicios-para-la-integracion-y-evolucion-de-los.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camarena, K. y Candela, O. (2016). *Propuesta de una arquitectura empresarial para la organización INDRA sede Perú*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) Repositorio de UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/605224/CANDELA_CO.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Carranza, C. (2022). *Arquitectura de microservicios para el proceso de ventas de la Óptica Multi-len's, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112896/Carranza_FCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Casanova, C. (2017). *Implementación de una herramienta para optimizar el proceso de ventas en la arquitectura SAP aplicando SOA*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNSMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13903>
- Castañeda, C. y Espinal, H. (2022). Diseño de un modelo de arquitectura empresarial basado en TOGAF para la mejora del proceso de ventas en MYPES. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106573/Casta%C3%B1eda_CCA-Espinal_MHA-SD.pdf?sequence=1
- Castillo, J. (2019). *Implementación de la arquitectura BPM/SOA y su influencia en la gestión comercial de la empresa ferretería industrial Kou S.A.C. de Trujillo*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo) Repositorio de UNT. <file:///C:/Users/MARIBEL/Documents/Castillo%20Benavides%20Jesus%20Santiago.pdf>
- Castillo, O. (2017). *Planteamiento de un modelo basado en la arquitectura SOA en el gobierno de TI de las empresas de Contact Center*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Repositorio de UNMSM. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6664/Castillo_jo.pdf?sequence=3
- Chakray (9 de septiembre de 2021). *¿Qué es la Arquitectura SOA y qué ventajas tiene para el IT?* <https://www.chakray.com/es/arquitectura-soa-que-ventajas-tiene-para-el-it-de-mi-empresa/>

- Challco, S. y Salas, M. (2022) *Propuesta de modelo de diagnóstico de madurez para la Industria 4.0 adaptado a la realidad organizacional peruana*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23675/CHALLCO_ALBAN_SALAS_SALAZAR%202.pdf?sequence=1
- Chávez, J. (2019). *Implementación de una aplicación web para optimizar la gestión de la óptica Chávez, Lima-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1005/4/T026_72367456_T.pdf
- Chicaiza, D. y Chisaguano, E. (2018). *Aplicación basada en arquitectura orientada a servicios para la gestión de la información de pacientes hipertensos*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28952>
- Cholan, J. (2021). *Sistema de gestión de ventas para la automatización del canal de ventas en una empresa de fabricación de instrumentos médicos usando un entorno web y nube híbrida privada*. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657544/Cholan_FJ.pdf?sequence=3
- ComexPerú (18 de junio de 2021). *El número de MYPES peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia*. <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

- Conde, J. (2017). *Sistema de información web basado en la arquitectura orientada a servicios (soa) para la gestión de usuarios, pacientes, proveedores, historias clínicas y reportes de la fundación ips para la salud física y mental fime*. [Tesis de grado, Universidad del Valle]. Repositorio Institucional UNIVALLE. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/17463/0586631.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, G. (2020). Desarrollo de sistema de gestión para plantación y localización de árboles con Framework MVC.NET y arquitectura orientada a servicios. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10316/71.0648.IS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Devil-Grant y Bensamin-Yeo. (2021). HeEnterprise integration using Service-Oriented Architecture. *Issues in Information Systems* Volume 22, Issue 1, pp. 164-177, 2021. https://iacis.org/iis/CI2021/1_iis_2021_164-177.pdf
- Efficy. (29 de enero de 2022). *Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia*. <https://www.efficy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>
- Fajar, A. (2023). SOA Based Integrated System for Small and Medium Enterprises Using Service Oriented Architecture. *Journal of System and Management Sciences*, 13(3), 90-101. <http://www.aasmr.org/jsms/Vol13/No.3/Vol.13.3.07.pdf>
- Finoti, L., Bonfim, L., Didonet, S., Toaldo, A. y Segatto, A. (2022). Service Orientation and Innovation Results: Theoretical Development Based on Service-Dominant Logic. *Services Marketing Quarterly*, 43(4), 389-403. 10.1080/15332969.2022.2083047

- Fong, R. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa gráfica luna, lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8948/Fong%20Rengifo%2c%20Saul%20Andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galindo, D. y Hurtado, D. (2021). Sistema de gestión para optimizar el proceso del análisis soa en la arquitectura empresarial. [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional UCATOLICA.
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/27049/1/SISTEMA%20DE%20GESTI%2c%20PARA%20OPTIMIZAR%20EL%20PROCESO%20DEL%20AN%2c%20AN%2c%20LISIS%20SOA%20EN%20LA%20ARQUITECTURA%20EMPRESARIAL_organized.pdf
- Gamarra, L. (2022). Implementación de arquitectura event-driven en cloud computing para la gestión de servicios en una tienda mype, 2022. [Tesis de maestría, Universidad tecnológica del Perú] <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6665>
- Garay, R. (2023). Arquitectura empresarial moderna. KPMG.
<https://kpmg.com/mx/es/home/servicios/asesoria/management-consulting/asesor%2c%20ADa-gesti%2c%20B3n-ti/arquitectura-ti.html>
- García, N. (2018). *Propuesta de modelamiento BPM del subproceso de gestión de requerimientos para el departamento de desarrollo y Tecnologías de la Comunicación en la Uniagustiniana*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/24128/1/%20%09nsgarcia.pdf>

- GestioPolis (12 de marzo de 2021). *La Gestión Comercial*. <https://www.gestiopolis.com/ques-gestion-comercial/>
- Grant, D. y Yeo, B. (2021). Enterprise integration using Service-Oriented Architecture. *Issues in Information Systems*, 22(1), 164-177. 10.48009/1_iis_2021_164-177
- Guete, F. y Ospino, J. (2021). *Diseño de una arquitectura de negocios para la subdirección de valoración y registro de la unidad para las víctimas con modelado de procesos soportado en BPM*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42689>
- Herrera, R. (2021). *Dinámica de la innovación en las empresas del sector de servicios TIC*. [Tesis de posgrado, Universidad Politecnica de Madrid]. Repositorio Institucional UPM. https://oa.upm.es/67849/1/Rafael_Luis_Herrera_Gonzalez.Pdf
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/303399/roman_uapub-delfos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaripata, B. y Rabanal, J. (2018). *Impacto de la arquitectura orientada a servicios en la mantenibilidad en un sistema web de directorio y agenda cultural*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14094?show=full>
- Hu, R. (2023). Design and Research of Business Administration Information System in E-Commerce Era. *Lecture Notes in Electrical Engineering*, 1013,1475-1481. 10.1007/978-981-99-1428-9_193
- IBM Cloud Education. (7 de mayo de 2021). *SOA (arquitectura orientada a servicios)*. <https://www.ibm.com/pe-es/cloud/learn/soa>

- Irwan, M., Baharom, F., Mohd, H. y Omar, M. (2018). Evaluation of service-oriented architecture adoption maturity model for sustainable development. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering*, 10(4), 19-22.
- Kyösti, P.; Lindström, J. SOA-Based Platform (2022) Use in Development and Operation of Automation Solutions: *Challenges, Opportunities, and Supporting Pillars towards Emerging Trends. Appl. Sci.* 2022, 12, 1074. <https://doi.org/10.3390/app12031074>
- Legowo, N. y Sumedi, A. (2023). Application and Data Integration Based on Services Oriented Architecture in Enterprise. *Emerging Science Journal*, 7(2), 455-468. <https://www.ijournalse.org/index.php/ESJ/article/view/1215>
- López, O. (2022). *Nuevas Dinámicas del Control Organizacional en el siglo XXI: Caso Medellín*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional UDEA. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30647/5/MaturanaEmerson_2022_Din%C3%A1micasControlOrganizacional.pdf
- Martínez, N. (2012). *Diseño de una arquitectura orientada a servicios para un establecimiento de salud de nivel de complejidad I-3*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.
- Mondragón, D., Chirinos, F., Perales, M. y Hidalgo, R. (2020). *Implementación de un Marco de Gestión Estratégico Basado en Scrum para un MYPE de Arquitectura*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17102/Marco%20de%20Gesti%c3%b3n%20Estrat%c3%a9gico-Scrum-MYPE-Mondrag%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Monge, B. y Rabines, L. (2019). *Modelo de gestión comercial para el incremento de la productividad de las micro y pequeñas empresas productoras de aceitunas pertenecientes a la asociación AAPABU en Bella Unión, Caravelí, Arequipa*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652589/Monge_FB.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Monteagudo, B., Sánchez, T. y Duran, A. (2011). Características de las empresas que utilizan arquitectura orientada para servicios y de su contexto de operación. *Technol. Manag.* 5 (2). <https://www.scielo.br/j/jistm/a/qzRKT35H3TdtKsHdSDYfFQS/?lang=es>
- Montes, A. (2021). *Relación entre la capacidad dinámica y el resultado empresarial en las empresas del sector textil de la provincia de Arequipa, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4914/A.Montes_J.Huaman_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, J. (23 de marzo de 2021). *¿En qué consiste la orientación al cliente y cómo aplicarla en la empresa?* Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/orientacion-al-cliente>
- Orzechowski, P. (2023). Small business administration loans, economic development, and state-level employment. *Review of Financial Economics*. 10.1002/rfe.1177
- Pérez, E. (2016). *Implementación de una herramienta para optimizar el proceso de ventas en la arquitectura SAP aplicando SOA*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNSMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13903>

- Plasencia F. y Rodríguez L. (2018). *Modelo de arquitectura empresarial y su influencia en la gestión de cobranzas en una empresa recaudadora*. (Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte) Repositorio de UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13348>
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1>
- Quintana, E. (2017). *La arquitectura orientada a servicios aplicada a micro, pequeñas y medianas empresas*. [Tesis de grado, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio Institucional UBA. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0571_QuintanaED.pdf
- Rosado, A. y Jaimes, J. (2017). *Revisión de la incorporación de la arquitectura orientada a servicios en las organizaciones*. 1(31).77, pp, 77-88. <https://doi.org/10.24054/16927257.v31.n31.2018.2769>
- Santiago, P. (2020). *Estudio comparativo de plataformas Cloud Computing para arquitecturas SOA*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7484/Santiago%20Trujillo%20Piter%20Marcelino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sola, L. (2018). *Evaluación de la aplicación de los principios de la gestión de la calidad, en Pymes del sector Tics que no lograron la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, en la ciudad de Quito, para el período 2010 – 2015*. [Tesis de grado, Escuela

Politécnica Nacional]. Repositorio Institucional EPN.

<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19738/1/CD-9143.pdf>

Solarte, G., Trejos, O. y Muñoz, I. (2021). SOA Distributed Systems Architecture. *Scientia et Technica*, 26(3). <https://doi.org/10.22517/23447214.22291>

Tsilionis, K. y Wautelet, Y. (2021). From Service-Oriented to Agile Development by Conceptually Linking Business IT Services and User Stories: A Meta-Model and a Process Fragment. 23rd IEEE Conference on Business Informatics, CBI 2021, 2, 153-162. 10.1109/CBI52690.2021.10066.

Tortello, C. (2018). *Modelo de Gobierno y Gestión para la Arquitectura Empresarial, en instituciones de educación superior públicas del nivel técnico profesional. caso IES INFOTEP de Ciénaga, Magdalena*. [Tesis de grado, Universidad del Norte].

Repositorio Institucional UNINORTE.

<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8240/133565.pdf?sequence=1>

Tovar, R., Vera, R. y Florett, C. (2020). *Arquitectura Tecnológica orientada a empresas con ERP On-Premise para la exposición y consumo de servicios con herramientas cloud*.

[Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio

Institucional UPC.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653267/Tovar_CR.p](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653267/Tovar_CR.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[df?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653267/Tovar_CR.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Unir, V. (20 de octubre de 2020). *¿Qué es la estructura empresarial y qué tipos existen?*

[https://www.unir.net/empresa/revista/estructura-](https://www.unir.net/empresa/revista/estructura-empresarial/#:%7E:text=Se%20entiende%20por%20estructura%20empresarial,y%20su%20funcionamiento%20en%20general.)

[empresarial/#:%7E:text=Se%20entiende%20por%20estructura%20empresarial,y%20su%20funcionamiento%20en%20general.](https://www.unir.net/empresa/revista/estructura-empresarial/#:%7E:text=Se%20entiende%20por%20estructura%20empresarial,y%20su%20funcionamiento%20en%20general.)

- Vilchez, C. (2020). Modelo de plataforma de interoperabilidad basado en arquitectura orientada a servicios para la transacción automática de datos entre entidades públicas. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4544>
- Villalba, R. (2019). Análisis de las estrategias de desarrollo e implementación de los sistemas integrados de administración financiera SIAF-SP en Latinoamérica. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-41.pdf>
- VIU (23 de diciembre de 2021). *¿Qué es gestión comercial? Definición y características.* <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/que-es-gestion-comercial-definicion-y-caracteristicas#:~:text=B%C3%A1sicamente%20la%20gesti%C3%B3n%20comercial%20consiste,y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20al%20cliente.>
- Zamora, W. (2021). Sistema basado en arquitectura de transferencia de estado representacional para dar soporte al proceso de facturación electrónica en la micro y pequeña empresa en la región Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3615/1/TL_ZamoraCerveraWillianMarcelo.pdf
- Zapata, L. (5 de julio de 2017). *La importancia de la estrategia en un entorno dinámico.* El Financiero. <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-importancia-de-la-estrategia-en-un-entorno-dinamico/>

XI. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Problema general</p> <p>¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPPEs del Perú, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la gestión comercial de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la gestión comercial de las MYPPEs del Perú, 2021</p>	<p>VI. Arquitectura BPM/SOA.</p>	<p>A. Factor Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión de los procesos en la sostenibilidad del servicio. • Los requerimientos sin modelo de gestión del proceso de negocio 	Likert
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la orientación de las MYPPEs del Perú, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la orientación de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la orientación de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>		<p>B. Factor Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La sostenibilidad del servicio. • La interoperabilidad de los servicios de la gestión de los procesos de negocio. 	Likert
<p>¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la estructura de las MYPPEs del Perú, 2021?</p>	<p>Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la estructura de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>	<p>Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la estructura de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>	<p>VD. Gestión comercial</p>	<p>A. Orientación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La arquitectura orientada a los servicios • El crecimiento de las ventas caídas • Las buenas prácticas a las ventas caídas. 	Likert
<p>¿Modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la dinámica de las MYPPEs del Perú, 2021?</p>	<p>Establecer si el modelo basado en la arquitectura SOA influenciará en la dinámica de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>	<p>Modelo basado en la arquitectura SOA influencia en la dinámica de las MYPPEs del Perú, 2021.</p>		<p>B. Estructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los clientes. • Evolución de la satisfacción de los clientes. • La complacencia de la satisfacción de los clientes. 	Likert
				<p>C. Dinámica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión de los procesos de negocio. 	Likert

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Arquitectura BPM SOA		1	2	3	4	5
Factor Procesos						
1	¿Considera usted que el modelo de gestión de procesos de su empresa es el adecuado?					
2	¿Los procesos de gestión de su empresa son sostenibles?					
3	¿Cree usted que los requerimientos sin modelo de gestión son					
4	¿Los procesos de negocios son una serie de actividades relacionadas que al ejecutarlas generan la satisfacción del cliente?					
Competencia Metodológica						
5	¿Considera usted que su empresa cuenta con una sostenibilidad de					
6	¿Cree usted que la sostenibilidad del servicio tiene relevancia con la Arquitectura BPM/SOA?					
7	¿la interoperabilidad de los servicios que tiene su empresa es el más					
8	¿Usted estima que la gestión de los procesos de negocio de su empresa sin las más óptimas?					
Gestión comercial						
Orientación						
9	¿Considera usted que la arquitectura orientada a los servicios de su empresa es la adecuada?					
10	¿Cree usted que la arquitectura orientada a los servicios es la más relevante para tu empresa?					
11	¿Usted estima que el crecimiento de las ventas caídas es relevante para la gestión comercial?					
12	¿Cree usted que el crecimiento de las ventas caídas se debe a una mala gestión comercial?					
13	¿El desarrollo de buenas prácticas lograrían una reducción de las					
14	¿Una mala gestión en la empresa generaría pérdidas de clientes?					
Estructura						
15	¿El modelo de arquitectura SOA podría tener un impacto en la calidad de servicio que brinda la empresa?					
16	¿Considera usted que la satisfacción del cliente desempeña un papel fundamental en el crecimiento de una organización?					
17	¿Considera que una adecuada gestión comercial logrará un cambio positivo en la satisfacción de los clientes?					
18	¿Cree usted que la evolución de la satisfacción de los clientes ayudará a la fidelización de sus clientes?					
19	¿Estima usted que la mejora considerable en la gestión comercial de la empresa generará la complacencia de los clientes?					
20	¿Cree usted que los servicio que ofrece su empresa logra la complacencia de sus clientes?					
Dinámica						
21	¿Considera usted que el modelo de gestión de los procesos de su negocio es el correcto?					
22	¿Cree usted que la optimización de los procesos de un negocio genera mas valor para el cliente?					

Anexo C. Ficha de validación de Instrumento por juicio de experto



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

Ficha de Validación (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: SOTO SOTO, LUIS
- 1.2. Grado académico: Doctor en Ingeniería de Sistemas
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: MODELO BASADO EN LA ARQUITECTURA SOA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION COMERCIAL DE LAS MYPES DEL PERÚ, 2021
- 1.6. Autor(a) del Instrumento: Cabrera Rengifo, Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Deficiente 0-20%	Baja 21-50%	Regular 51-70%	Buena 71%-90%	Muy buena 91%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					95%
4. Organización	Existe una organización lógica					95%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					95%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					95%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					95%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					95%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95%

III. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, junio del 2022

DR. LUIS SOTO SOTO
Código ORCID: 0000-0002-3799-645X
Nombre y firma de Experto