



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y RENTABILIDAD DE UNA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS  
VETERINARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS (LIMA-PERÚ),  
2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

Presentado por:  
Jhonatan Jesús Leguía Lizana (0000-0002-0965-5607)

Asesor:  
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 01 de Agosto de 2023

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>Esther Rosa Saenz Arenas.</b>
Miembro 1	<b>Jaime Cohaila Flores</b>
Miembro 2	<b>Carmen Zenozain Cordero.</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**GESTIÓN POR PROCESOS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS VETERINARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS (LIMA-PERÚ), 2021**

Presentado por las bachilleras.

**Jhonatan Jesús Leguía Lizana**

Para optar al título profesional de

**CONTADOR**

Asesorado(a) por:

**Hugo Jesús Salas Canales.**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Contabilidad y Finanzas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>JHONATAN JESUS LEGUIA LIZANA</b>		
Nota (en letras):	<b>CATORCE</b>		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Dra. Esther Rosa Saenz Arenas  
**Presidente(a) del Jurado**



Mg. Hugo Salas Canales  
**Asesor**



Mg. Jaime Cohaila Flores  
**Miembro 1**



Dra. Carmen Rosa Zenozain  
Cordero  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 18 de agosto del 2023

Señor,  
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Jhonatan Jesús Leguía Lizana, egresado de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: *Gestión por procesos y rentabilidad de una empresa comercializadora de productos veterinarios, distrito de Los Olivos (Lima-Perú), 2021*, sustentado para obtener el título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista  
Jhonatan Jesús Leguía Lizana  
DNI: 73803488**



**Firma del asesor de tesis  
Mg. Hugo Jesús Salas Canales  
DNI: 46160527**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Gestión por procesos y rentabilidad de una empresa comercializadora de productos veterinarios, distrito de Los Olivos (Lima-Perú), 2021

**Autores.** Jhonatan Jesus Leguia Lizana.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2166978998).

**Resultado de la evaluación.** 7%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.

### v.2.0. Gestión por procesos y rentabilidad

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

2

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

3

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

4

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

6

rraae.cedia.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

## Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación a mi madre y hermano, que son el pilar fundamental que me impulsa a ser cada día mejor, también dedico esto a mi familia y a las todas las personas que me acompañaron en este camino apoyándome directa o indirectamente a sobrellevar este proceso que me dejó muchas experiencias y aprendizajes.

Por último, dedico esto a Dios que me permite seguir día a día en este viaje llamado vida.

## Agradecimientos

Agradezco a los docentes de la Universidad que han contribuido en mi formación profesional, especialmente a mi asesor, por la paciencia y dedicación con la que me permitieron culminar la carrera con éxito.

También agradezco a la empresa objeto de estudio, que me brindó las facilidades para aplicar los estudios necesarios que requería mi trabajo de investigación. También agradezco a los colaboradores de la empresa por su apoyo con las encuestas que fueron aplicadas.

**Índice general**

<b>Dedicatoria</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>4</b>
<b>Índice general</b>	<b>5</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>9</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>10</b>
<b>Índice de anexos</b>	<b>11</b>
<b>Resumen</b>	<b>12</b>
<b>Abstract</b>	<b>13</b>
<b>Introducción</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.2.1. Problema general</b>	<b>18</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Justificación de la investigación</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1 Justificación teórica</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2 Justificación metodológica</b>	<b>19</b>
<b>1.3.3 Justificación práctica</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Limitaciones de la investigación</b>	<b>20</b>

1.5.	Viabilidad de la investigación	20
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>		21
2.1.	Antecedentes de la investigación	21
2.1.1	Internacionales	21
2.1.2	Nacionales	23
2.2.	Bases teóricas	26
2.2.1.	Gestión por procesos	26
2.2.2.	Rentabilidad	30
2.3.	Objetivos de la investigación	34
2.3.1.	Objetivo general	34
2.3.2.	Objetivos específicos	34
2.4.	Formulación de hipótesis	35
2.4.1.	Hipótesis general	35
2.4.2.	Hipótesis específicas	35
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>		36
3.1.	Diseño de la investigación	36
3.2.	Tipo	37
3.3.	Enfoque	37
3.4.	Población	37
3.5.	Muestra	37



<b>3.6.</b>	<b>Operacionalización de variables</b>	<b>39</b>
<b>3.7.</b>	<b>Técnicas para la recolección de datos</b>	<b>39</b>
<b>3.7.1.</b>	<b>Descripción de los instrumentos</b>	<b>39</b>
<b>3.7.2.</b>	<b>Validez y confiabilidad de los instrumentos</b>	<b>41</b>
<b>3.8.</b>	<b>Técnica para el procesamiento y análisis de datos</b>	<b>41</b>
<b>3.9.</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>42</b>
	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>4.1.</b>	<b>Análisis descriptivo</b>	<b>43</b>
<b>4.1.1.</b>	<b>Perfil de los participantes</b>	<b>43</b>
<b>4.2.</b>	<b>Resultados inferenciales</b>	<b>45</b>
<b>4.2.1.</b>	<b>Prueba de normalidad</b>	<b>45</b>
<b>4.2.2.</b>	<b>Contraste de hipótesis</b>	<b>46</b>
	<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>5.1.</b>	<b>Discusión</b>	<b>51</b>
<b>5.2.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>55</b>
<b>5.3.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>56</b>
	<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>59</b>
	<b>Abreviaturas</b>	<b>65</b>
	<b>Anexos</b>	<b>66</b>
	<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>	<b>66</b>

Anexo 2: Matriz de operacionalización	67
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	68
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	71

**Índice de figuras**

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Cálculo del ROI de una empresa	32
2	Cálculo del ROE de una empresa	33
3	Matriz de operacionalización de variables	39
4	Escala de Likert	40

## Índice de tablas

Número		Página
1	Resumen de validez por juicio de expertos	41
2	Alfa de Cronbach por variable	41
3	Edad de los encuestados	43
4	Género de los encuestados	44
5	Nivel de formación	44
6	Años de experiencia laboral	45
7	Prueba de normalidad para las variables	46
8	Correlación de Pearson para la hipótesis general	47
9	Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1	58
10	Correlación de Pearson para hipótesis específica 2	49
11	Correlación de Pearson para hipótesis específica 3	50

**Índice de anexos**

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Anexo 1: Matriz de consistencia	66
2	Anexo 2: Matriz de operacionalización	67
3	Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	68
4	Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	71

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo por título *Gestión por procesos y rentabilidad de una empresa comercializadora de productos veterinarios, distrito de Los Olivos (Lima-Perú), 2021* y el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la rentabilidad de dicha empresa. Sobre la metodología, fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, bajo un diseño de investigación no experimental, transeccional, de alcance correlacional, donde la población al igual que la muestra se vio representada por 24 trabajadores de la empresa en los distintos cargos y funciones que se desempeñan en la cotidianidad. La técnica empleada para obtener los datos consistió en la aplicación de una encuesta utilizando un cuestionario basado en una escala tipo Likert, este cuestionario fue diseñado por el investigador y validado por expertos. Posteriormente, los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis estadístico mediante el uso del programa IBM SPSS Statistics versión 26. Los resultados del análisis mostraron que el coeficiente alfa de Cronbach para la variable gestión por procesos fue de 0.787, mientras que para la variable rentabilidad fue de 0.748. Asimismo, al realizar las pruebas de hipótesis mediante la correlación de Pearson, se obtuvo un valor de significancia de 0.645, el cual resultó mayor que 0.05. En consecuencia, la conclusión obtenida en relación con el objetivo planteado es que no se encontró una relación directa ni significativa entre la gestión por procesos y la rentabilidad en una empresa comercializadora de productos veterinarios ubicada en el distrito de Los Olivos (Lima-Perú), durante el 2021.

*Palabras clave:* gestión por procesos, rentabilidad, procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo.

### Abstract

The research work was entitled *Process management and profitability of a veterinary products marketing company, Los Olivos District (Lima-Peru), 2021* and the general objective was to determine the relationship between process management and profitability of that company. Regarding the methodology, it was developed with a quantitative approach, under a non-experimental, transectional, correlational scope research design, where the population, like the sample, was represented by 24 company workers in the different positions and functions that were carried out they perform on a daily basis. The technique used to obtain the data consisted of conducting a survey using a Likert-scale questionnaire, which was designed by the researcher and validated by experts. Subsequently, the collected data underwent statistical analysis using the IBM SPSS Statistics version 26 software. The analysis results revealed a Cronbach's alpha coefficient of 0.787 for the variable process management and 0.748 for the variable profitability. Additionally, when conducting hypothesis testing through Pearson correlation, a significance value of 0.645 was obtained, which was higher than 0.05. Therefore, the conclusion drawn regarding the stated objective is that no direct or significant relationship was found between process management and profitability in a company engaged in the commercialization of veterinary products located in Los Olivos district (Lima-Peru) during 2021.

*Keywords:* process management, profitability, strategic processes, operational processes, support processes.