

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



**“INCIDENCIA DE LA FORMALIDAD DE LOS SERVICIOS
OPERATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCTORES
PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
FRENTE A LA COMPETENCIA INFORMAL”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

AUTORAS: KARIM KATHERIN CRUZ FARFÁN

GABY FORTUNATA GAMONAL BETETA

ASESOR: DR. VÍCTOR HUGO DURÁN HERRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Callao, 2024

PERÚ

REPORTE DE SIMILITUD

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magíster

TESIS MAESTRIA - CRUZ_GAMONAL

10%
Textos
sospechosos



10% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS MAESTRIA - CRUZ_GAMONAL.pdf
ID del documento: 805d03a17173fa01efa7b2e4427c7fa6c2fa4710
Tamaño del documento original: 2,71 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 27/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/3/2024

Número de palabras: 19.267
Número de caracteres: 134.094

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.monografias.com Servicio al cliente https://www.monografias.com/trabajos11/sercd/sercd1 23 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (608 palabras)
2	repositorio.pucea.edu.ec https://repositorio.pucea.edu.ec/bitstream/123456789/951/3/75595.pdf.txt 21 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (597 palabras)
3	repositorio.pucea.edu.ec https://repositorio.pucea.edu.ec/bitstream/123456789/2371/5/76543.pdf.txt 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (278 palabras)
4	www.eoi.es Emilio Gómez https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/ 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (285 palabras)
5	repositorio.puce.edu.ec https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/69c3f75d-4eeb-49f4-9502-914fa7c56a0e/download	1%		Palabras idénticas: 1% (248 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	INFORME FINAL JOSE LUIS REYES DORIA...pdf INFORME FINAL JOSE LUIS... #c795e9 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	repositorio.upl.edu.pe https://repositorio.upl.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2776/Perez-Yanqui-Shiomara.pdf?seq...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
3	CARHUAMACA-REGINALDO- ROSALES.docx NIVEL DE CONOCIMIENTO Y ... #ef093a El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	www.hacertesis.com Dedicatoria de tesis a mis padres [Ejemplos Emotivos] D ... https://www.hacertesis.com/post/dedicatoria-tesis-mis-padres-ejemplos-emotivos	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
5	Documento de otro usuario #332184 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-tasa-de-informalidad-laboral-solo-disminuyo
2	https://ru.dgb.unam.mx/bitstr
3	https://www.bancomundial.org/es/news/press
4	https://repositorio.uta.edu.ec
5	https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Posgrado

Título: INCIDENCIA DE LA FORMALIDAD DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA FRENTE A LA COMPETENCIA INFORMAL

Autoras: KARIM KATHERIN CRUZ FARFÁN
Código ORCID: 0009-0009-7818-8262 DNI 25793615
GABY FORTUNATA GAMONAL BETETA
Código ORCID: 0009-0003-1416-9835 DNI 41841237

Asesor: Dr. VÍCTOR HUGO DURÁN HERRERA
Código ORCID: 0000-0002-5720-8844 DNI 15580451

Lugar de ejecución: Lima

Unidad de Análisis: Colaboradores de la empresa PERUVIAL SAC

Tipo de Investigación: Básica

Enfoque: Investigación Cuantitativa

Diseño de investigación: No experimental, correlacional, transversal

Tema OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales
5.02.04 Negocios, Administración



HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

**ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO

LIBRO N°: 1 FOLIO N°: 114 ACTA N°: 012-2024-UPG-FCA-UNAC

Siendo las 17:00 horas del 12 de abril del 2024 en acto público en el auditorio de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas reunidos los miembros del jurado (Resolución de Comité Directivo N°093-2024-CD-UPG-FCA-UNAC):

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| 1. Dr. Puican Castro Juan Benjamin | Presidente |
| 2. Mg. Santurio Ramirez Juan Carlos | Secretario |
| 3. Dr. Suárez Bazalar Raúl | Miembro |
| 4. Mg. Rivera Morales Adan Fausto | Miembro |
| 5. Dr. Duran Herrera Víctor Hugo | Asesor |

Para evaluar la sustentación de la tesis titulada: "INCIDENCIA DE LA FORMALIDAD DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA FRENTE A LA COMPETENCIA INFORMAL", presentada por las bachilleres: GAMONAL BETETA GABY FORTUNATA y CRUZ FARFÁN KARIM KATHERIN, para optar el grado académico de Maestro en Administración Estratégica de Empresas.

Concluida la sustentación y luego que la tesista ha dado respuesta a las preguntas respectivas y conforme a lo establecido en el Reglamento de estudio vigente, el Jurado de Sustentación establece la siguiente calificación: con un registro cualitativo de BUELO y cuantitativo de QUINCE (15) dando por aprobado desaprobado ().

En señal de conformidad con lo acordado se firma la presente acta.

Siendo las 5:50 pm se dio por concluido el acto de sustentación.

 Presidente	 Secretario
 Miembro	 Miembro
 Asesor	

LIBRO: 001

FOLIO: 114

ACTA: 012 -2024

FECHA DE SUSTENTACIÓN DE 12 DE ABRIL DE 2024

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con mucho cariño a:

A mi esposo Deyvi, por su paciencia, comprensión y amor. Gracias por estar a mi lado en cada etapa de este proceso, por brindarme tu apoyo incondicional.

A mis hijos, Joe y Miassael, por ser mi mayor motivación y por comprender mis ausencias durante este tiempo. Ustedes son mi razón de ser y todo lo que hago lo hago por ustedes.

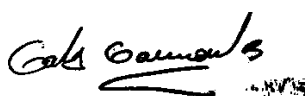
A mis padres Humberto y Alfonsa, por su apoyo y amor en este camino y poder alcanzar este logro.

A mi hija Sofía Xiomara es mi motivación, soporte e inspiración. Valoro mucho tu paciencia, comprensión y por alentarme con muchas muestras de cariño.

A mis padres Walter y Carmen Valoro mucho su constante apoyo incondicional durante mi desarrollo personal y profesional. Esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes.

Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Nuestra gratitud hacia ustedes es infinita.

Gaby y Karim



AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor de tesis, Dr. Víctor Hugo Durán Herrera por su orientación experta, paciencia y dedicación con un alto grado de profesionalismo a lo largo de este proceso. Esta tesis es un testimonio de su guía experta y amable. Gracias por brindarnos su sabiduría académica y por motivarnos a superar nuestros límites en busca de la excelencia.

A los señores José Baldoce y Carmen Baldoce, quienes permitieron que se realice este trabajo en base a las experiencias de la Escuela Perú Vial SAC, proporcionando la información necesaria para la elaboración de este.

A todas las personas que participaron en nuestra investigación, por su colaboración, tiempo y disposición para compartir sus conocimientos y experiencias con nosotras. Sin su contribución, este trabajo no habría sido posible.

Karim y Gaby

Handwritten signature in black ink, appearing to read "Gaby" with a stylized flourish underneath.Handwritten signature in blue ink, appearing to read "Karim" with a stylized flourish underneath.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos.	18
1.4. Justificación.....	18
1.5. Delimitantes de la investigación	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Marco conceptual	34
2.4. Definición de términos.....	34
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Hipótesis.....	37
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	39
4.1. Diseño metodológico	39
4.2. Método de investigación.....	39
4.3. Población muestra.....	40
4.4. Lugar de estudio.....	41
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información ...	41

Celis Gamonal

Rosario Tola

4.6.	Análisis y procesamiento de datos	41
V.	RESULTADOS	42
5.1.	Resultados descriptivos.....	42
5.2.	Resultados inferenciales	55
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	61
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios	63
6.3.	Responsabilidad ética	70
VII.	CONCLUSIONES	71
VIII.	RECOMENDACIONES.....	74
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
	ANEXOS	79
	Anexo 1 Matriz de consistencia.....	80
	Anexo 2 Opinión de Expertos.....	82
	Anexo 3 Base de datos	85

Gala Carreras

Rodrigo Tola

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Juicio de expertos para validación de instrumentos.....	42
Tabla 2	Prueba de Alfa de Cronbach	42
Tabla 3	Edad de los participantes.....	43
Tabla 4	Género	43
Tabla 5	Cargo al que pertenece.....	44
Tabla 6	Objetivos estratégicos de PERUVIAL	44
Tabla 7	Niveles jerárquicos en la organización de PERUVIAL	45
Tabla 8	Responsabilidades de los colaboradores.....	45
Tabla 9	Sistema de comunicación	46
Tabla 10	Programas de capacitación para conductores	46
Tabla 11	Trámites de usuarios para el servicio	47
Tabla 12	Legalidad de los documentos tramitados	47
Tabla 13	Cumplimiento de compromisos tributarios	48
Tabla 14	Formalidad de los servicios de PERUVIAL	48
Tabla 15	PERUVIAL desarrolla procesos de calidad	49
Tabla 16	Información financiera con transparencia	49
Tabla 17	Expansión comercial de PERUVIAL	50
Tabla 18	Índice de informalidad Scheneider	50
Tabla 19	Alta demanda de licencias de conducir	51
Tabla 20	Competencia ilegal.....	51
Tabla 21	Competencia informal es insegura.....	52
Tabla 22	Oferta laboral limitada incrementa la informalidad	52
Tabla 23	Informalidad genera subempleo y subvaloración	53
Tabla 24	Beneficios escasos en la informalidad	53
Tabla 25	La alta informalidad reduce las utilidades	54
Tabla 26	Prueba de normalidad.....	55
Tabla 27	Correlación de formalidad de los servicios operativos y competencia informal	57
Tabla 28	Correlación de Organización y competencia informal	58
Tabla 29	Correlación de procesos operativos y competencia informal	59
Tabla 30	Correlación entre rendimiento y competencia informal	60

Cobi Camacho

Rosario Tola

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de la tasa de informalidad laboral en el cuarto trimestre 2020	31
Figura 2 Q-Q normal de Formalidad de servicios operativos	56
Figura 3 Q-Q normal de Competencia Informal.....	56



RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar el nivel de incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal, bajo la metodología de tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, se convocó a 20 colaboradores de la empresa PERUVIAL SAC, a quienes se aplicó un cuestionario de 20 ítems, formulados para la variable formalidad de los servicios operativos y para la variable competencia Informal, se encontró una correlación positiva significativa de 0.758 entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su capacidad para competir con la competencia informal. Este resultado, respaldado por un nivel de significancia de 0.000, indica una relación directa entre la formalidad y la posición competitiva de la escuela frente a la competencia informal. Entre las dimensiones de organización formal frente a la competencia informal de los servicios operativos también mostró una correlación positiva significativa de 0.682, respaldada por un nivel de significancia de 0.001. Esto sugiere que la estructura organizativa de PERUVIAL SAC contribuye positivamente frente a su competencia de servicios informales. Los procesos operativos y la competencia informal exhibieron una correlación positiva significativa de 0.573, el nivel de significancia alcanzado fue de 0.008; esta relación indica que, la formalidad en los procesos operativos contribuye a la competencia exitosa contra la oferta informal. Asimismo, los rendimientos en referencia a la competencia informal, presentaron una correlación positiva significativa de 0.715, con un nivel de significancia de 0.000; esto demuestra que los rendimientos en los servicios operativos de PERUVIAL SAC fortalecen su posición competitiva frente a la competencia informal. Los resultados obedecen a los hallazgos que sugieren que mejorar la formalidad en diversos aspectos internos puede ser una estrategia clave para fortalecer la posición competitiva de la escuela frente a la competencia informal.

Palabras clave: formalidad de procesos operativos, competencia informal



ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the level of incidence of the formality of the operational services of the PERUVIAL SAC professional drivers school compared to informal competition, under the basic research type methodology, with a non-experimental, transversal and correlational, 20 employees of the company PERUVIAL SAC were summoned, to whom a 20-item questionnaire was applied, formulated for the variable formality of operational services and for the variable Informal competence, a significant positive correlation of 0.758 was found between formality of PERUVIAL SAC's operational services and its ability to compete with informal competition. This result, supported by a significance level of 0.000, indicates a direct relationship between formality and the competitive position of the school vis-à-vis informal competition. Between the dimensions of formal organization versus informal competition of operational services also showed a significant positive correlation of 0.682, supported by a significance level of 0.001. This suggests that the organizational structure of PERUVIAL SAC contributes positively to its informal services competition. Operational processes and informal competition exhibited a significant positive correlation of 0.573, the level of significance achieved was 0.008; This relationship indicates that formality in operational processes contributes to successful competition against informal offerings. Likewise, the performance in reference to informal competition presented a significant positive correlation of 0.715, with a significance level of 0.000; This shows that the performance in PERUVIAL SAC's operational services strengthens its competitive position in the face of informal competition. The results follow the findings that suggest that improving formality in various internal aspects can be a key strategy to strengthen the competitive position of the school in the face of informal competition.

Keywords: formality of operational processes, informal competition

RIEPILOGO

obiettivo principale della ricerca è stato quello di determinare il livello di incidenza della formalità dei servizi operativi della scuola per autisti professionisti PERUVIAL SAC rispetto alla concorrenza informale, secondo una metodologia di tipo ricerca di base, con un approccio non sperimentale, trasversale e correlazionale, 20 sono stati convocati i dipendenti della società PERUVIAL SAC ai quali è stato applicato un questionario di 20 item, formulato per la variabile modalità dei servizi operativi e per la variabile Competenza informale, è stata riscontrata una significativa correlazione positiva pari a 0,758 tra modalità dei servizi operativi della PERUVIAL SAC e la sua capacità di competere con la concorrenza informale. Questo risultato, supportato da un livello di significatività pari a 0,000, indica una relazione diretta tra formalità e posizione competitiva della scuola rispetto alla concorrenza informale. Anche tra le dimensioni dell'organizzazione formale e della concorrenza informale dei servizi operativi è stata mostrata una correlazione positiva significativa pari a 0,682, supportata da un livello di significatività pari a 0,001. Ciò suggerisce che la struttura organizzativa di PERUVIAL SAC contribuisce positivamente alla concorrenza dei servizi informali. I processi operativi e la concorrenza informale hanno mostrato una correlazione positiva significativa pari a 0,573, il livello di significatività raggiunto è stato pari a 0,008; Questa relazione indica che la formalità nei processi operativi contribuisce a competere con successo contro le offerte informali. Allo stesso modo, la performance riferita alla concorrenza informale presenta una correlazione positiva significativa pari a 0,715, con un livello di significatività pari a 0,000; Ciò dimostra che le prestazioni dei servizi operativi di PERUVIAL SAC rafforzano la sua posizione competitiva di fronte alla concorrenza informale. I risultati seguono quelli che suggeriscono che il miglioramento della formalità in vari aspetti interni può essere una strategia chiave per rafforzare la posizione competitiva della scuola di fronte alla concorrenza informale.

Parole chiave: formalità dei processi operativi, concorrenza informale



INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes males de la sociedad moderna es la informalidad, se manifiesta en diferentes sectores y actividades, se define como el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y reguladores, como lo señala De Soto (1989) referido por (Chacaltana, 2017), es el tema central que se ha tomado para analizar el contexto, por lo que se planteó el estudio bajo el nombre de “Incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL Sociedad Anónima Cerrada, frente a la competencia informal”, es imperativo remarcar que últimamente pese a la cantidad de regulaciones que existen para realizar los trámites y lograr un proceso exitoso en el aprendizaje de la conducción profesional, tendiente a calificar en la obtención de las licencias de conducir; pues, es necesario abordar los servicios adyacentes que se prestan como: la enseñanza de la planificación de los trayectos y horarios de entrega, realizar paradas para el descanso obligatorio en jornadas largas, mantener la calma y evitar el estrés, recomendando tener un sueño reparador, respetar los límites de velocidad, evitar distracciones con el coche en marcha, seguir las pautas de los planes de prevención de riesgos laborales y planes de movilidad, igualmente se recomienda que el vehículo esté en buenas condiciones, lo que exige a la empresa a establecer actividades relevantes para una preparación adecuada. El estudio de investigación se ciñe a la estructura dispuesta por la directiva 004-2022-R donde consta el desarrollo de los acápites: I Planteamiento del problema; II Marco Teórico; III Hipótesis y variables; IV Metodología del proyecto; V Resultados, descriptivo e inferenciales; VI Discusión de resultados; VII Conclusiones; VIII Recomendaciones; IX Referencias bibliográficas y Anexos, cuyo desarrollo estuvo a cargo de las investigadoras en la empresa que fue materia del estudio.

Karim y Gaby



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El sector servicios incluye toda actividad que produce un beneficio intangible, que no se puede almacenar, es de corta duración y no adquiere propiedad alguna; en términos generales, se puede decir que, responden a actividades que comercializan bienes inmateriales y se realiza de dos maneras: actividades formales, entendiéndose que esta, se encuentra sujeto a la regulación por normas estatales, dando un ordenamiento para que las transacciones sean seguras y tengan protección de los derechos que acarrea la relación comercial, igual de los beneficios y también de las obligaciones tributarias y responsabilidad al que estamos subyugados, como ejemplo, los empresarios y trabajadores que son formales, cumplen reconociendo los derechos de los trabajadores, la calidad con sus clientes y pagos oportunos con sus proveedores, respetando las obligaciones. El otro modo, es el denominado actividades informales, aquellas que no están dentro del cumplimiento de las regulaciones del estado, pueden ser voluntarias o involuntarias; por ejemplo, los trabajadores independientes que no declaran sus operaciones y transacciones, no respetan sus obligaciones, pueden ser clientes, empresas u otros profesionales, a trabajadores, clientes, proveedores o competidores, se basan estrictamente en obtener una ventaja y ganancias de libre afectación impositiva.

Según estudios del Banco Mundial durante el 2021, un tercio de las actividades económicas durante la emergencia sanitaria, tanto trabajadores, empresas y compañías, tuvieron que operar fuera del campo visual de los gobiernos (Banco Mundial, 2021), el alcance de la informalidad tiene implicancias relevantes para la recuperación económica, los países emergentes muestran una alta informalidad que representa alrededor del 33 % del PIB, en países desarrollados representa entre el 10% y 20% de la producción total; de otro lado, el empleo tiene una magnitud del 70% de informalidad, en países del Sudeste Asiático y África Subsahariana más del 90% de la fuerza laboral están empleadas informalmente (Montoya P., 2023). dominada por empresas micro y pequeñas y muy baja productividad

En el Perú, la informalidad se presentaba moderadamente en los últimos doce años en un contexto de mayor dinamismo económico, la etapa pandémica recrudeció y se incrementó a niveles elevados, lo que sugiere que es necesario tomar acciones para enfrentar y acotar sus efectos perniciosos a las organizaciones que se encuentran laborando formalmente. La informalidad afecta negativamente el crecimiento económico, la productividad de los trabajadores y el bienestar social (dificulta el acceso al crédito y, al reducir la recaudación tributaria, induce una menor cobertura y calidad en la provisión de bienes y servicios públicos); esta investigación contiene un análisis concreto para revisar el contexto en que se presenta un problema de informalidad, en actividades de educación de adultos, capacitación y centros de capacitación que la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC especializada, viene prestando servicios a la comunidad nacional, la capacitación para la obtención de licencias de conducir (brevete) con las características que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) exige; sin embargo, existen entidades informales que interfieren con la actividad formal, llegando a constituir un mal endémico, dado que no ofrecen ninguna garantía o seguridad que la documentación sea genuina, la preparación para los exámenes de manejo y evaluaciones de conocimiento de reglas de tránsito esté acorde con los circuitos oficiales del MTC, e inclusive, el brevete no guarda la debida autenticidad; esto hace que, el usuario ingresa a un estado de confusión, apelando muchas veces a los bajos costos ofertados por una mala práctica, siendo burlados por agentes informales (Belapatiño et al., 2017). La falsificación de brevetes se ha convertido en una práctica muy común en nuestro medio, la duplicación de placas y los seguros obligatorios de Accidentes de Tránsito (SOAT) falsificados, son delitos que, sin embargo, no persuaden a los inescrupulosos en sus prácticas de estafa que buscan aprovecharse de la ingenuidad de los usuarios, hacerles perder dinero, hasta tener que verse involucrados con actos ilegales. Todos estos negocios ilegales se están llevando a cabo en el país perjudicando a sitios oficiales de empresas legalmente constituidas y controlados por el MTC (Vargas, 2022). Según el Instituto Peruano de Economía, la tasa de informalidad llegó a un impresionante 76.8% en el 2021, siendo el más alto respecto a los 11 años

Celia Coronado

Rosario Flores



últimos registrados en el mercado peruano, esto significó un ingreso de 700 mil trabajadores al sector informal respecto al nivel prepandemia; según cálculos de la Organización Internacional del Trabajo, el Perú registra el octavo nivel más bajo en cuanto a productividad laboral por hora trabajada entre 24 economías de América Latina y El Caribe, solo por encima de países como Guatemala, Bolivia y Honduras; las estimaciones del IPE, apuntan a que reducir la informalidad en el país al promedio de América Latina aumentaría la productividad laboral peruana hasta niveles cercanos a los que tienen Brasil o México; sin embargo, para Hugo Perea, Economista Jefe de BBVA Research para el Perú, las políticas laborales que viene ejecutando la actual administración crean barreras regulatorias que restringen el acceso a empleos de mejor calidad (IPE, 2022). Durante el 2018, el sector informal alcanzó alrededor de 7 millones 480 mil unidades productivas, la producción del sector informal representó el 18,6% del PBI, particularmente casi 3 de cada 4 trabajadores de la PEA ocupada se desempeñaban en un empleo informal (72,4%); el 56,8% lo hacía en un empleo informal dentro del sector informal y 15,6% en un empleo informal fuera del sector informal. Ante esto, ¿preguntamos si no hay una mejor manera de enfrentar la informalidad?, ¿cuánto afecta las prácticas ilegales a las empresas de servicios?, ¿cómo impacta la informalidad a la economía formal?, ¿es legal la competencia de la escuela de conductores profesionales?, deseamos responder las interrogantes que nos convoca en la presente investigación, por las razones expuestas que nos permitirá analizarlas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es el nivel de incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de incidencia de la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?

PE2: ¿Cuál es el nivel de incidencia de los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?

PE3: ¿Cuál es el nivel de incidencia de los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general

OG: Determinar el nivel de incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer el nivel de incidencia de la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

OE2: Establecer el nivel de incidencia de los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

OE3: Establecer el nivel de incidencia de los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

1.4. Justificación

La tesis Incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la Escuela de Conductores Profesionales Peruvial Sociedad Anónima Cerrada frente a la competencia informal, se centra en analizar y entender el impacto que la formalidad de una escuela de conductores profesionales tiene en su capacidad para competir en un mercado donde existe una presencia significativa de servicios informales, plantea una pregunta importante sobre cómo la formalidad de las escuelas de conductores profesionales en Perú afecta su capacidad para competir con la competencia informal. Desafíos de la

God Camacho

formalidad: A pesar de los beneficios de ser una entidad formal, las escuelas de conductores profesionales a menudo enfrentan desafíos como costos adicionales, trámites burocráticos, regulaciones cambiantes y competencia desleal por parte de servicios informales que pueden operar sin restricciones. Beneficios y desventajas: Se puede argumentar que la formalidad puede otorgar ventajas, como la confianza del cliente y la capacidad de ofrecer servicios de alta calidad, pero también puede imponer costos y regulaciones que afecten la rentabilidad. Asimismo, la investigación tiene la finalidad de generar un aporte a los investigadores que observan el fenómeno de la informalidad, en sus diferentes facetas; creemos que servirá para evidenciar la confrontación entre lo formal e informal de la actividad operativa.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

La delimitación teórica hace referencia al establecimiento de los límites o fronteras conceptuales del estudio, la parte esencial está relacionada con la actividad de los servicios ofrecidos por la empresa, confrontando la actividad de la informalidad que define claramente los aspectos que acarrea las dificultades que atraviesan los empresarios, en una actividad fuera de los límites de lo legal, hay algunas consideraciones clave que se analizan en la escuela de conductores PERUVIAL.

1.5.2. Delimitación Temporal

La investigación se desarrolla durante el año 2023, conociendo que el contexto pos pandemia, tiene características específicas para la empresa formal que afronta ante los competidores informales.

1.5.3. Delimitación espacial

Se desarrollará Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL Sociedad Anónima Cerrada que tiene los siguientes detalles:

RUC: 20521026422

Razón Social: ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

God Camacho

Nombre Comercial: PERUVIAL

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada

Condición: Activo

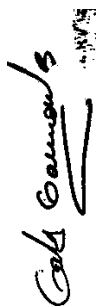
Fecha Inicio Actividades: 02 / Octubre / 2009

Actividades Comerciales:

Educación de Adultos y Otros

Otros Tipos Transporte Reg. Vía Ter.


CIIU: 80904

A handwritten signature in black ink, written vertically. The signature appears to be "Goh Samon's" with a stylized flourish at the end.

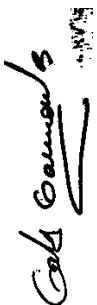
II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales



Bedón (2019) desarrolló la tesis sobre “Las licencias de conducir y la sanción en el código orgánico integral penal” presentado ante la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, la metodología utilizada ha sido cualitativa, el investigador ha tenido contacto con el individuo mismo, que ha ofrecido información necesaria y pertinente por medio de la técnica utilizada de la entrevista y análisis documental, ya hacer nuestra sociedad evolutiva, nuestro Código Orgánico Integral Penal, forzadamente merituada valorando su carácter coercitivo específicamente en la contravención de tránsito de segunda clase, si actualmente está siendo precisa su sanción con el estudio individualizado, estricto e independiente sobre la licencia caducada, anulada, revocada y suspendida. El conocimiento de la sanción a las licencias de conducir del medio de transporte terrestre, aplicada por el Código Orgánico Integral Penal, el sancionar por parte de los jueces es de trascendental importancia, se ha determinado que es una sanción imprecisa, evidencia que nuestro código, cuenta con tipo penal indistinto, incapaz de cumplir su finalidad punible o normalmente conocido como el castigo al infractor; la importancia de contar con el análisis, permitirá analizar que las actividades de servicios para obtener licencias de conducir, así como un mal uso, conllevan a sanciones no exentas en cualquier ámbito nacional. (Bedón Pazmiño, 2019)



Córdova (2018) presentó su tesis ante la Pontifica Universidad Católica del Ecuador sobre el desarrollo de un Plan de Marketing en la “Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba”, básicamente propone desarrollar la matriz FODA para obtener un análisis interno y externo de la empresa, además de la aplicación de estrategias de marketing mix mediante un nuevo logotipo, slogan y servicios para cada tipo de licencia, Así mismo se elaboran políticas de pago para facilitar la adquisición del servicio, un plan de campañas y visitas a los clientes potenciales, y un cambio de publicidad en la página de Facebook para

promocionar la Escuela e impulsar el servicio. Por otra parte, se realiza una investigación bibliográfica, que permite la recolección de información para el desarrollo del plan, así también una investigación de campo que analiza datos pertinentes para establecer las necesidades de los clientes, tanto actuales como potenciales y, una investigación descriptiva. para determinar la situación actual de la empresa. La capacitación que se realizará a los empleados de la Escuela de Conducción Profesional tendrá un costo de 1.400,00 anual el cual tendrá como objetivo implementar herramientas para la toma de decisiones, convencimiento, marketing, atención y servicio al cliente además de técnicas de relaciones internas con los empleados. La capacitación que se realizará a los empleados de la Escuela de Conducción Profesional tendrá un costo de 1.400,00 anual el cual tendrá como objetivo implementar herramientas para la toma de decisiones, convencimiento, marketing, atención y servicio al cliente además de técnicas de relaciones internas con los empleados. Al analizar la situación de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales se determinaron elementos negativos para el logro de sus objetivos, entre los cuales se destacan: la presencia de competencia dentro de la Provincia, las imposiciones por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, quien se encarga de evaluar y acreditar a este tipo de instituciones, la insuficiente información sobre los diferentes segmentos del mercado a los que se puede alcanzar, así como amenazas de negociación con los clientes. (Córdova Pazmiño, 2018) **Badillo** (2020) en su trabajo de investigación titulado “Empleo informal y Sector Informal en México. Un análisis comparativo de transiciones laborales” presentado ante la Universidad Autónoma de México, formula su objetivo tratando de buscar analizar las transiciones de ingreso y salida del mercado de trabajo y particularmente, las transiciones desde el sector informal y el empleo enfrentarán mayor riesgo de transitar hacia el trabajo formal con relación a las personas ocupadas en el Sector Informal, De esta forma, fue posible conocer el tiempo que las personas habían permanecido en su estado al momento de la primera entrevista, ya a partir de ese momento, se llevó a cabo un seguimiento hasta la ocurrencia de los eventos de interés o bien, hasta que se registró la censura de los datos, lo que permitió analizar el riesgo de transición en un momento del tiempo entre 2018 y 2019. Se demuestra que, la metodología más



adecuada para responder a las preguntas de investigación era la elaboración de un modelo de riesgos en competencia, porque a partir de este, es posible evaluar el riesgo de transitar entre las distintas categorías de empleo y analizar los efectos de un conjunto de variables individuales y del hogar sobre el riesgo de transición. (Badillo Gonzáles, 2020)

Contreras (2016) presenta una tesis sobre “El empleo informal del colectivo latinoamericano con más residentes en España ante la crisis (una aproximación a su medición, 2005-2014)”, el estudio realizado en Madrid, España tuvo como propósito, explicar en qué aspectos del empleo la crisis económica actual ha afectado en mayor medida al colectivo latinoamericano respecto a la población española, el planteamiento conceptual en torno a la informalidad del empleo que se presenta y los criterios que se derivan para el trabajo empírico que contrasta las hipótesis, surge de los trabajos de la OIT, que, desde el nacimiento del concepto de “sector informal” en sus estudios realizados en Kenia en 1972, ha propuesto a través de las Conferencias Internacionales de Estadísticos del Trabajo (CIET), elementos para la comprensión y la estimación del empleo informal. Teniendo como misión fomentar oportunidades de trabajo decente, promover los derechos laborales y mejorar la protección social del empleo, la OIT, a través de grupos de investigación y de expertos en estadística, ha propuesto definiciones y métodos de medición de todos aquellos indicadores que llevan a mejorar las condiciones de trabajo en los países, siendo el empleo informal uno de ellos. El apunte metodológico que se resalta, es que el empleo informal en este trabajo no se concibe en actividades subterráneas o ilegales, sino como un elemento del mercado de trabajo que se encuentra dentro de las dimensiones y formas de la precariedad laboral, y conforme. uno de los indicadores estadísticos para medir el trabajo decente en el mundo, según la Organización Internacional del Trabajo, gracias a los trabajos del grupo de expertos en estadística denominado Grupo de Delhi, la informalidad del empleo se distingue no sólo en el sector no registrado de la economía, sino también en los ocupados asalariados en empresas del “sector formal”, abriendo la posibilidad de estudiar uno de los elementos más importantes de esta investigación, que es el empleo asalariado informal. (Contreras Dávila, 2016)

Cobli Garmendia

Rosendo F. J. J.

2.1.2. Antecedentes Nacionales


García (2020) en su tesis "Implementación de un plan de capacitación y su influencia en la calidad de servicio de los conductores en la Empresa de Transportes Luchito EIRL" plantea el propósito de determinar la influencia de la implementación de un plan de capacitación en la calidad del servicio de los conductores en la empresa Transportes Luchito EIRL. Trujillo 2018, en ella hace un análisis exhaustivo sobre los servicios que desarrolla la empresa, presentando una investigación cuantitativa, transversal y de diseño pre experimental, tuvo una muestra de 30 conductores, el instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual adaptado para conductores que transportan cargas de alto riesgo, el nivel de calidad de servicio alcanzado calificó solo un 33.3%, el plan de capacitación implementado encontró una respuesta de 66.6% que no presentaban servicios de calidad a pesar de tener todos los recursos, procedimientos y certificaciones, el nivel de calidad de servicio de la mayoría no garantizó la seguridad de la carga, ya sea por la respuesta a imprevistos o el grado de conocimiento sobre el cliente; en consecuencia, el plan de capacitación redujo los costos de calidad de servicio en S / . 290,328 soles con una inversión de S / . 30,000 soles, adicionalmente, se dedujo que los beneficios intangibles de la calidad y confiabilidad fueron relativos; creemos que será de utilidad la revisión del modelo, dado que se encuentra en el rubro de la empresa estudiada en la presente investigación. (García Quiroz, 2020)

Yactayo (2015) al desarrollar su tesis "Centro integral de capacitación y formación de conductores vehiculares, para impulsar una cultura de tránsito en la Ciudad de Tacna", hace un análisis sobre un proyecto que propone dar una alternativa de solución a la carencia de infraestructura adecuada para realizar las actividades de capacitación y formación marcadas en la realidad de la ciudad de Tacna y así impulsar una cultura de tránsito; concluye que, realizando el desarrollo del proyecto arquitectónico, enmarcado dentro del cumplimiento del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre y el Reglamento Nacional de Edificación; adaptados a la Ciudad de Tacna, se pudo diseñar ambientes adecuados considerando los requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento de las distintas actividades que se realizan, con el

propósito de capacitar y formar a los nuevos y/o futuros conductores vehiculares. El Proyecto Arquitectónico Centro Integral de Capacitación y Formación de Conductores Vehiculares, es la alternativa frente a la carencia de infraestructura adecuada para realizar las actividades de capacitación y formación, enmarcada en la realidad de la ciudad de Tacna y de tal forma que impulsa una cultura de tránsito en la ciudad. Con el emplazamiento y la composición del proyecto; se logró una organización espacial eficiente, destacando la limpieza de espacios; lo cual influye positivamente para el impulso de una cultura de tránsito en la ciudad de Tacna. El aspecto formal del edificio se destaca por la intersección de volúmenes puros, dando al proyecto un lenguaje contemporáneo; imprimiendo una continuidad visual y constructiva. Se reconoce que la formación de la población para comportarse debidamente como usuarios viales, es limitada, pues no se ha tenido capacitación específica con tal propósito, además de no contar con una infraestructura adecuada para el desarrollo de la misma. El presente trabajo de investigación se dedica en proyectar un Centro Integral de Capacitación y Formación de Conductores Vehiculares, para impulsar una cultura de tránsito en la ciudad de Tacna. (Yactayo Zegarra, 2015)

Reyes (2019) desarrollo una tesis relacionada con un Caso de estudio: factores para desalentar la informalidad laboral en Latinoamérica, presentado ante la Universidad de Lima, para al análisis de datos utilizó la técnica de Mínimos Cuadrados Ordinarios para datos en panel (Pooled-OLS) y se concluye que la calidad de los servicios públicos, en especial los de salud, son un buen incentivo para aumentar el sector formal y que elevar el nivel educativo tiene un gran poder para incluir a más personas a la economía formal. En segundo lugar, estos mismos factores afectan el nivel de pobreza mediante la informalidad laboral. En tercer lugar, los impuestos a la renta carecen de significancia en economías mayormente informales. Refiere que en el Perú se alcanza un 69.2% de informalidad laboral, de los cuales 11.8 puntos porcentuales provienen del sector formal; de este modo se puede concluir que, de los países analizados de la muestra, el Perú es el país que tiene la tasa de informalidad laboral más alta, seguido por Colombia. Curiosamente, Perú y Colombia son países conocidos internacionalmente por ser productores de

cocaína, junto con Bolivia, cuya ratio de informalidad laboral llega al 83.1%. Sobre los determinantes de la informalidad se halló un efecto negativo del gasto en salud pública y educación, la informalidad es alta, representada por el número de trabajadores de esa condición, el efecto es significativo. Sobre los determinantes de la formalidad se observó una relación positiva y significativa entre la salud pública y educación, este aspecto confirma las conclusiones del modelo econométrico especificado y apoya las conclusiones más importantes de este estudio. (Reyes Campos, 2019)

 **Dahua** (2022) realiza un estudio sobre “La informalidad de las MYPES y crecimiento económico del Distrito de Callería del Departamento de Ucayali – 2021, planteándose el objetivo de determinar la relación entre la informalidad de las MYPES y el crecimiento económico del Distrito de Callería del Departamento de Ucayali -2021, la investigación, se ha efectuado con el fin de conocer las informalidades de las MYPES y como este se relaciona con el crecimiento económico del Distrito de Callería y en consecuencia al departamento de Ucayali, ya que todo ello está relacionado con los recursos económicos y la capacidad de desarrollo de las MYPES, motivo por la cual se planteó el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la informalidad de las MYPES y el crecimiento? económico del Distrito de Callería del Departamento de Ucayali – 2021?, como objetivo de investigación tenemos Determinar la relación entre la informalidad de las MYPES y el crecimiento económico del Distrito de Callería del Departamento de Ucayali -2021, por lo cual se planteó la siguiente hipótesis de investigación La informalidad de las MYPES tiene relación significativa con el crecimiento económico del distrito de Callería del Departamento de Ucayali – 2021, así mismo las metodologías de investigación empleadas en la investigación fueron el descriptivo – deductivo, el diseño no experimental de tipo básico, el nivel de investigación es correlacional , la muestra es de 374 microempresarios del distrito de Callería .la muestra es de 374 microempresarios del distrito de Callería, la muestra fue de 374 microempresarios del distrito de Callería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del servicio operativo empresarial

Lovelock y Wirtz analizan los servicios desde la perspectiva del marketing, personal, tecnología y estrategia, refiere que el servicio “es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”. (Lovelock & Wirtz, 2009)

Los servicios que se ofrecen

Para determinar cuáles son los servicios que el cliente demanda, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

Nivel de servicios que se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se recurre a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos. Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

La mejor forma de ofrecer servicios

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus

Cad Camon's

Camon's

puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

Elementos del servicio al cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario. Contingencias del servicio: el vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en las dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Acciones:

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo:

Cody Cameron's

La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes. Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos. (Lovelock & Wirtz, 2009)

Los Servicios como productos intangibles

Es la principal característica de los servicios, es la atención al cliente con atención del servicio como sucede en restaurantes, bancos, hospitales, comercios, son el soporte para la atención al cliente que es el auténtico producto, además presenta una ventaja adicional, la ausencia de stocks, pues es difícil imaginar aquello que no se puede tocar, ver, o adaptar a un tamaño adecuado por lo que se ciñe a un aspecto subjetivo. Los servicios son experiencias y tales experiencias pueden ser diferentes para cada persona, por lo que la subjetividad es una regla común en las opiniones de los usuarios. A la hora de la interrelación se han de tener en cuenta las percepciones, pensamientos y conductas de los clientes respecto a los servicios recibidos. (Gómez, 2016)

Clayton Kopp

La calidad de los servicios

Depende de las expectativas de los clientes. Cuando un cliente desea adquirir un producto tangible, puede comprobar la totalidad de sus características y ver si coinciden con lo anunciado por el vendedor. En los servicios la intangibilidad del producto impide conocer de antemano cuál será la calidad del producto. Puesto que el cliente no puede repetir la experiencia de «sentir» el producto antes de su compra, lo que hace es poner en juego sus esperanzas (propriadamente hablando, expectativas) respecto al producto. Por supuesto que las expectativas de los clientes son diferentes dependiendo de la cultura, experiencias anteriores, información, etc. Es decir, nunca se parecen unas a otras y de ello se desprende que la estandarización o normalización del

producto es algo complejo. Las expectativas (esperanza de recibir o conseguir una cosa) crean un problema a la hora de diseñar servicios. Aunque la calidad de un servicio se puede medir mediante encuestas, cabe la posibilidad de que, por diversas circunstancias, no se repita fielmente las condiciones usuales y por este motivo conviene mejorar la calidad más allá de lo esperado por el cliente. De esta forma siempre se satisfarán las expectativas. (Gómez, 2016)

2.2.2. Teoría general de la informalidad

Concepto

Origen del término “economía informal”

El término apareció en los años 70s, tras un informe de la Organización Internacional de Trabajo sobre el mercado laboral de Kenia. Se ha usado para resaltar el hecho que en países pobres los problemas del mercado laboral no se centran en el desempleo, sino en que un gran número de trabajadores estaban empleados en trabajos de muy poca productividad y obtenían ingresos insuficientes. La informalidad se refiere a un sector económico que opera fuera de las regulaciones y normativas gubernamentales. En la mayoría de los casos, se asocia con trabajadores y empresas que no están registrados ni regulados por las autoridades fiscales y laborales. (Loayza, 2008)

Características de la informalidad

La informalidad se manifiesta de diversas formas, como empleo no declarado, trabajo por cuenta propia no registrado, pequeñas empresas que evaden impuestos o no cumplen con las regulaciones laborales, y actividades económicas que operan en la economía subterránea. Algunas de las razones por las que las personas y las empresas optan por la informalidad incluyen la evasión de impuestos y contribuciones, la falta de acceso a servicios sociales y de salud, la simplificación de la burocracia y los costos asociados con la formalización, y la falta de oportunidades de empleo formal. La informalidad puede tener tanto impactos positivos como negativos en la economía y la sociedad. Por un lado, puede ofrecer oportunidades de empleo y generación de ingresos a personas que de otra manera no tendrían acceso al mercado laboral

formal. Por otro lado, puede llevar a una menor recaudación fiscal, limitar la protección laboral y social de los trabajadores, y dificultar la planificación económica y el desarrollo sostenible. Los gobiernos y las organizaciones internacionales a menudo trabajan para reducir la informalidad y fomentar la formalización de la economía, ya que esto puede contribuir a un crecimiento económico más estable y a una mayor equidad social. Para lograrlo, se implementan políticas que incentivan la formalización, simplifican los procesos de registro y reducen las barreras para operar legalmente en la economía.

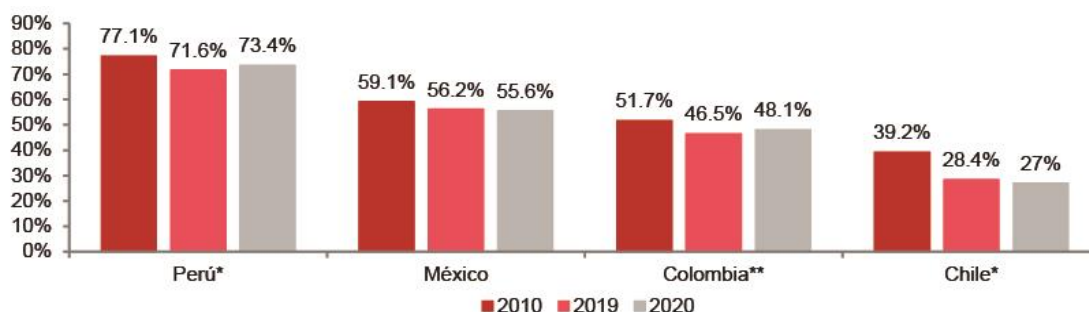
Sector informal o economía informal

El término “sector informal” es distinto al de “economía informal”, esto debido a que la expresión sector informal es inadecuado para reflejar los aspectos del fenómeno porque en realidad la informalidad no se da en un solo sector, actividad económica o grupo industrial. Mientras que el término economía informal sí hace referencia a un grupo más diverso de trabajadores y empresas en todos los sectores y en áreas urbanas y rurales que trabajan en actividades propias de supervivencia informales. El sector informal está conformado por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos; la evolución durante el 2020 en el Perú (según COMEXPERU) aún se presentaba de manera crítica el indicador de la informalidad laboral (73.4%), comparado con México (55.6%), Colombia (48.1%) o Chile (27%).

Clarificación de la autora

Figura 1

Evolución de la tasa de informalidad laboral en el cuarto trimestre 2020



*Se considera la tasa de informalidad anual en 2010.

**Se consideran únicamente las 13 ciudades y áreas metropolitanas.

Fuente: Enaho, Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), Ciedess, Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Elaboración: ComexPerú.

Fuente: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-tasa-de-informalidad-laboral-solo-disminuyo-del-771-al-734-durante-la-ultima-decada>

Índice de informalidad Schneider

El índice de informalidad de Schneider, también conocido como "Índice de Economía Subterránea" o "Índice de Economía Informal de Schneider", es una estimación que se utiliza para medir la economía informal o subterránea de un país. Esta economía informal incluye actividades económicas que no están reguladas ni gravadas por el gobierno y, por lo tanto, no se incluyen en el producto interno bruto (PIB) oficial del país. El índice se basa en la metodología desarrollada por el economista argentino Friedrich Schneider y se utiliza para calcular la proporción de la economía que opera en la sombra o fuera de los canales formales. Este índice se expresa generalmente como un porcentaje del PIB.

Para calcular el índice de informalidad de Schneider, se utilizan diversas fuentes de datos, como encuestas de hogares, datos fiscales y otros indicadores económicos. La metodología varía según el país y la disponibilidad de datos, pero en general, se tienen en cuenta factores como el empleo no declarado, la evasión fiscal, la economía sumergida y otras actividades no registradas. El índice de informalidad de Schneider es importante para comprender la economía real de un país, ya que la economía informal a menudo tiene un impacto significativo en aspectos como la recaudación de impuestos, el empleo, la competencia en el mercado y la eficiencia económica. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este índice es una estimación y puede variar con el tiempo y según la metodología utilizada para calcularlo.

Los resultados del índice de informalidad de Schneider pueden utilizarse para informar políticas gubernamentales relacionadas con la formalización de la economía, la lucha contra la evasión fiscal y la promoción de la actividad económica legal. Observación: Los investigadores observan y registran el comportamiento o los eventos en un entorno específico. Puede ser observación participante (el investigador forma parte del grupo) u observación no participante (el investigador es un observador externo).

Análisis de Contenido: Se analizan y categorizan documentos, textos, imágenes o medios de comunicación para identificar patrones y temas. Es común en investigaciones cualitativas.

Experimentos: Se manipulan variables independientes en un entorno controlado para evaluar su impacto en variables dependientes. Se utiliza para establecer relaciones causa-efecto.

Análisis de Datos Secundarios: Se utilizan datos ya existentes recopilados por otros investigadores o fuentes (como bases de datos públicas) para responder a nuevas preguntas de investigación.

Focus Groups (Grupos Focales): Se reúnen participantes en un entorno de grupo moderado para discutir temas específicos y generar datos cualitativos sobre opiniones y actitudes.

Estudio de Casos: Se investiga a fondo un caso o un conjunto limitado de casos para comprender fenómenos complejos en su contexto real.

Muestreo: Se utiliza para seleccionar una muestra representativa de una población más grande. Pueden ser métodos de muestreo aleatorio, estratificado, por conveniencia, etc.

Pruebas y Evaluaciones: Se utilizan pruebas estandarizadas o evaluaciones para medir habilidades, conocimientos o características específicas de los participantes.

Análisis de Redes Sociales: Se examinan las relaciones y conexiones entre individuos o entidades en una red, utilizando técnicas de análisis de redes para comprender patrones y estructuras.

Cuestionarios en línea: Se administran cuestionarios a través de plataformas en línea para recopilar datos de manera eficiente.

Escalas de Medición: Se utilizan escalas para medir características abstractas como actitudes, satisfacción, ansiedad, etc.

Gráficos y Diagramas: Se crean gráficos, diagramas y representaciones visuales para ilustrar datos y tendencias de manera efectiva.

Técnicas de Muestreo no Probabilístico: Incluyen muestreo por juicio, muestreo de bola de nieve y muestreo por cuotas, entre otros.

La elección de las técnicas de investigación dependerá de la naturaleza de tu pregunta de investigación, tus objetivos, el enfoque metodológico y los recursos disponibles. En muchos casos, los investigadores utilizan múltiples técnicas en un solo estudio para obtener una comprensión más completa de su tema de investigación.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Formalidad de servicios operativos

Son todas aquellas actividades empresariales que tienen relación con la producción de bienes inmateriales y generan servicios ofrecidos a los clientes para cumplir sus expectativas. (Gómez, 2016)

2.3.2. Competencia informal

Se refiere a las unidades productivas no constituidas en sociedad que no se encuentran registradas en la administración tributaria; y el empleo informal, hace referencia a aquellos empleos que no gozan de beneficios estipulados por ley como seguridad social, gratificaciones, vacaciones pagadas. (INEI, 2019)

2.4. Definición de términos

Actividad productiva

Es el proceso a través del cual la actividad del hombre transforma los insumos tales como materias primas, Recursos Naturales y otros insumos, con el objeto de producir Bienes y servicios que se requieren para satisfacer las necesidades. En un sentido restringido, el concepto hace referencia a las actividades industriales y extractivas. En términos más amplio involucra todas las actividades que contribuyen a actividades comerciales, financieras, de servicios y otras. (Eco-Finanzas, 2022)

Competencia informal

En economía, se entiende por competencia informal a aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores que intentan maximizar su beneficio o satisfacción sin respetar las normas legales. Así, los precios están determinados únicamente por las fuerzas de la oferta y la demanda. (Gil & López, 2020)

Empleo informal

Incluye todo trabajo remunerado (p.ej. tanto autoempleo como empleo asalariado) que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales o normativos, así como también trabajo no remunerado llevado a cabo en una empresa generadora de ingresos. Los trabajadores informales no cuentan con contratos de empleo seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores. (OIT, 2020)

Formalidad e informalidad

Formalidad: Condición o requisito para la realización de un acto jurídico. Ejemplo: "Condicionar el cumplimiento de un derecho a una formalidad inútil es un ejercicio de arbitrario del poder". Informalidad: Es toda actividad de aquel o aquellos que no respetan las formas (los modos, las normas) (Pérez Porto, 2018)

Organización

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. (Roldán & Westreicher, 2020)

Procesos operativos

El proceso operativo es la entrada de una serie de actividades que se relacionan mutuamente para generar un resultado final. (Quiroa & López, 2021)

Rendimiento

El rendimiento es la rentabilidad obtenida en una inversión, normalmente medida en porcentaje sobre el capital invertido. Intuitivamente, el rendimiento es el beneficio obtenido en relación con los recursos utilizados. (López, 2021)

Servicios operativos

Servicios operativos en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado, el término operativo hace alusión a la probabilidad de estar preparado o listo para ser utilizar o entrar en acción hacia cualquier actividad. (Sánchez & Coll Morales, 2020)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gale Garmon's', with a horizontal line underneath.A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rafael J. López', with a horizontal line underneath.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Según diversos autores, la hipótesis se puede definir de la siguiente manera:

Kerlinger (1979): "Una hipótesis es una proposición o conjetura acerca de la relación entre dos o más variables". Padrón (1996): "Una hipótesis es una afirmación o supuesto que se hace sobre la relación entre dos o más variables, y que debe ser verificada mediante la investigación". Hernández, Fernández y Baptista (2014): "Una hipótesis es una proposición tentativa acerca de la relación entre dos o más variables" (Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, 2014)

Hipótesis general

HG: El nivel de incidencia es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

Hipótesis específicas

HE1: El nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

HE2: El nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

HE3: El nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

3.1.1. Operacionalización de variables

N ^o	VARIABLE 1 (Definición conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
1	X: FORMALIDAD DE SERVICIOS OPERATIVOS Son todas aquellas actividades empresariales que tienen relación con la producción de bienes inmateriales y generan servicios ofrecidos a los clientes para cumplir sus expectativas. Gómez (2016)	Actividades desarrolladas para brindar capacitación en la preparación profesional para obtener licencias de conducir en la Empresa PERUVIAL SAC	X1: Organización	Objetivos estratégicos	Ordinal (Escala de Likert)
2				Jerarquías	
3				Responsabilidades	
4				Comunicación interna	
5			X2: Procesos operativos	Programas de conducción	
6				Seguimiento de procesos	
7				Documentación	
8			X3: Rendimientos	Normativa tributaria	
9				De los servicios	
10				De la calidad	
11				De los Ingresos financieros	
12			De la cobertura y expansión		
N ^o	VARIABLE 2 (Definición conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
1	Y: COMPETENCIA INFORMAL Se refiere a las unidades productivas no constituidas en sociedad que no se encuentran registradas en la administración tributaria; y el empleo informal, hace referencia a aquellos empleos que no gozan de beneficios estipulados por ley como seguridad social, gratificaciones, vacaciones pagadas. INEI (2019)	Práctica de las actividades de servicios al margen de la supervisión gubernamental del MTC o Municipalidad	Y1: Actividad productiva informal	Índice de informalidad de Schneider	Ordinal (Escala de Likert)
2				Índice de demanda	
3				Estrategias informales	
4				Seguridad de procesos	
5			Y2: Empleo informal	Oferta laboral	
6				Subempleo	
7				Beneficios sociales	
8				Utilidades subvaloradas	

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico es una parte fundamental de todo proyecto de investigación, define cómo llevaremos a cabo la investigación, el método que vamos a usar y las técnicas para recopilar y analizar datos, y cómo se asegura la validación y confiabilidad, es por eso que (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), refiere que la investigación se debe plantear en función de varios criterios: en principio, se responde el tipo de investigación, será BÁSICA porque el investigador no intervendrá las variables, se atribuye al grado en que se incrementará el conocimiento de las variables a partir del comportamiento de los datos de cada variable; segundo, el presente estudio tiene la condición de considerarse no experimental, dado que no se manipulará las variables, será de corte transversal porque se aplicará los instrumentos en un solo momento, midiéndose en una sola oportunidad; es analítica, porque contiene dos variables dependientes que sustentan la investigación para considerarse de nivel explicativo causal; el diseño es correlacional porque se establecerá la relación entre variables; y además, tiene el enfoque cuantitativo proyectándose realizar el análisis descriptivo e inferencial.

4.2. Método de investigación

Particularmente se usará el método cuantitativo: este enfoque implica la recopilación y el análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación específicas. El método cuantitativo nos permitirá incluir encuestas, análisis estadísticos y cálculos numéricos. El método para contrastación que se usará es el hipotético deductivo, está orientado al proceso que permite plantear el problema, formular una hipótesis, deducir consecuencias de la hipótesis y contrastación que expone si es falseada o verificada la hipótesis planteada.



4.3. Población muestra

Según Bernal (2010), defina a la población como un total de hechos y fenómenos a estudiar respecto a las unidades de población con características similares, la cual origina los datos de la investigación (Bernal, 2010), en ese sentido, la población de la Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC, es de 21 colaboradores que se encuentran organizados en diferentes áreas de operaciones para brindar los servicios a los usuarios.

La muestra se ha determinado aplicando la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Población o Universo

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error

p = Probabilidad de Éxito

q = Probabilidad de Fracaso

n = Muestra Inicial

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
N	21
Z	1.96
e	0.05
p	0.5
q	0.5
n	19.96

Muestra = 20 colaboradores de la Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC

4.4. Lugar de estudio

El lugar de estudio será en la Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC, ubicado en Urbanización 4, Mz. 11 Lote 10 Ancón, Lima y APV Playa Chica – Carretera Panamericana Norte Km. 145, Mz. A Lote 01 Huaura, Huacho, Lima.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica de investigación es un método específico que se utiliza para recopilar datos y obtener información relevante en un estudio o proyecto de investigación. La elección de la técnica está en función de los objetivos de investigación y del método de investigación general seleccionado. Se usará la técnica de encuestas, para el cual, se diseñará el instrumento de cuestionarios estructurados de encuesta, se recopilará datos cuantitativos de una muestra de participantes representativos de la población objetivo, considerando cuestionarios para cada variable.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

El análisis de los datos recopilados, será procesado aplicando las técnicas estadísticas, tanto descriptiva como el análisis inferencial, para el cual se tabulará en tablas de frecuencias en la hoja de cálculo Ms. Excel, luego se procederá a realizar el cálculo cuantitativo, desarrollando las pruebas estadísticas en el software estadístico IBM.SPSS STATISTICS versión 25.



V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Validación de instrumentos

Para evaluar la validez de instrumentos, se utilizan diversas técnicas, como la consistencia interna que mide la coherencia de las respuestas en el instrumento, evalúa la calidad y confiabilidad de las herramientas, cuestionarios, escalas u otros dispositivos que se utilizan para recopilar datos, para el cual se recurre al juicio de expertos, para el presente caso, se ha tenido la opinión expertos:

Tabla 1

Juicio de expertos para validación de instrumentos

	Opinión de experto	%	Recomendación
1.	Dr. Santiago Aguilar Loyaga	91%	Recomendable
2.	Mg. Carol Arteaga Paniagua	92.5%	Recomendable
3.	Mg. Carlos Alberto Asián Quiñonez	80%	Recomendable
	TOTAL PROMEDIO	87.83%	Recomendable

Nota: ver Anexo 2

5.1.2. Prueba de confiabilidad

Para evaluar la fiabilidad, ésta se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas con el instrumento. Para evaluar la fiabilidad, se utilizó la prueba del coeficiente alfa de Cronbach, que evalúa la consistencia interna de las preguntas en una escala, respecto a las respuestas del instrumento, es decir los datos recogidos de las encuestas.

Tabla 2

Prueba de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

La **Tabla 2** refleja un valor de alfa de Cronbach de 0,904; lo cual, es bastante alto y generalmente se considera como un indicador de una consistencia interna fuerte en el conjunto de ítems evaluados.

5.1.3. Frecuencias

Datos generales

Tabla 3

Edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21	1	5,0	5,0	5,0
22	1	5,0	5,0	10,0
24	1	5,0	5,0	15,0
25	5	25,0	25,0	40,0
26	1	5,0	5,0	45,0
27	1	5,0	5,0	50,0
28	4	20,0	20,0	70,0
29	1	5,0	5,0	75,0
30	3	15,0	15,0	90,0
31	1	5,0	5,0	95,0
32	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 3** se muestra la edad de los trabajadores de PERUVIAL encuestados, entre las cuales destacan los que tienen 25 años con un 25%, de 28 años el 20%, de 30 años 15%, mientras se dispersa en edades entre 21 a 32 años con 5% respectivamente.

Tabla 4

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	8	40,0	40,0	40,0
Femenino	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 4** se presenta el género de los observados, 60% pertenecen al género femenino y 40% al género masculino.

Tabla 5*Cargo al que pertenece*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Directivo	3	15,0	15,0	15,0
Profesional	13	65,0	65,0	80,0
Asistente	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La **Tabla 5** está referida a los cargos que tienen los colaboradores de PERUVIAL abordados para las encuestas, 65% están como profesionales, 20% como asistentes y 15% como directivos.

Tabla 6*Objetivos estratégicos de PERUVIAL*

¿La Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC mantiene definido sus objetivos estratégicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	12	60,0	60,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La **Tabla 6** donde se preguntó si la escuela de conductores profesionales tiene definidos sus objetivos y respondieron un 25% a veces, 60% casi siempre y 15% siempre, es decir si se mantienen dichos objetivos definidos.


Gold Cameron's


Tabla 7*Niveles jerárquicos en la organización de PERUVIAL***¿La Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC se organiza en niveles de jerarquía, entre directivos y colaboradores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
A veces	3	15,0	15,0	20,0
Válido Casi siempre	8	40,0	40,0	60,0
Siempre	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En **Tabla 7** al preguntar si la escuela de conductores se organiza en niveles de jerarquía y se llegó a las respuestas casi nunca en 5%, a veces 15%, casi siempre 40% y siempre 40%, en otras palabras, se puede decir que si se tienen dichos niveles jerárquicos.

Tabla 8*Responsabilidades de los colaboradores***¿Los colaboradores tienen sus propias responsabilidades en la Escuela que por lo general cumplen cabalmente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
A veces	2	10,0	10,0	15,0
Válido Casi siempre	9	45,0	45,0	60,0
Siempre	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 8** se preguntó si los colaboradores tienen sus propias responsabilidades y las cumplen cabalmente y se llegó a las respuestas casi nunca 5%, a veces 10%, casi siempre 45% y siempre 40%, por lo cual se puede decir que si se cumplen dichas responsabilidades.

Tabla 9*Sistema de comunicación***¿Entre directivos y colaboradores el sistema de comunicación interna garantiza el proceso para ofrecer servicios a los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	5	25,0	30,0
Válido	Casi siempre	7	35,0	65,0
	Siempre	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota. En la **Tabla 9** al preguntar si existe garantía del sistema de comunicación interna sobre el servicio a los usuarios y se respondió casi nunca con 5%, a veces un 25%, casi siempre un 35% y siempre un 35%, por lo que se puede decir que si se cuenta con garantías de dicho sistema de comunicación.

Tabla 10*Programas de capacitación para conductores***¿Los programas de capacitación para conductores profesionales son continuos y seguros para los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	4	20,0	20,0
	Casi siempre	10	50,0	70,0
Válido	Siempre	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota. En la **Tabla 10** se preguntó si los programas de capacitación son continuos y seguros, y las respuestas fueron a veces 20%, casi siempre 50% y siempre 30%, es decir si son continuas y seguras para los conductores.

Tabla 11*Trámites de usuarios para el servicio*

¿Los procesos de trámites de los usuarios, también es preocupación de la Escuela a fin de garantizar un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	8	40,0	40,0	55,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 11** al preguntar si los procesos de tramites también son preocupación de la escuela y las respuestas fueron casi nunca 15%, a veces 40%, casi siempre 35% y siempre 10%, entonces se puede afirmar que si se consideran dentro de las preocupaciones de la escuela de manejo.

Tabla 12*Legalidad de los documentos tramitados*

¿La documentación presentada por los usuarios y generada por la Escuela, tienen un carácter legal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	5	25,0	25,0	40,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 12** se preguntó si la documentación presentada por los usuarios tiene carácter legal, y las respuestas fueron casi nunca 15%, a veces 25%, casi siempre 35% y siempre 25%, es decir si se puede afirmar que tienen esa connotación legal.

Tabla 13*Cumplimiento de compromisos tributarios*

¿La Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC, es responsable y cumplidora con los compromisos tributarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	11	55,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 13** al preguntar si la escuela de conductores es responsable y cumplidora con los compromisos tributarios y las respuestas fueron casi nunca 5%, a veces 55% y casi siempre 40%, es decir si se puede afirmar que la escuela de manejo es responsable en ese sentido.

Tabla 14*Formalidad de los servicios de PERUVIAL*

¿Los servicios prestados por la Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC son formales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	45,0	45,0
	Casi siempre	7	35,0	80,0
	Siempre	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 14** se preguntó si los servicios prestados por la escuela de conductores son formales, y las respuestas fueron a veces 45%, casi siempre 35% y siempre 20%, con lo cual se puede afirmar que si se perciben como formales.

Tabla 15*PERUVIAL desarrolla procesos de calidad***¿La Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC desarrolla procesos de calidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
A veces	4	20,0	20,0	25,0
Válido Casi siempre	11	55,0	55,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 15** al preguntar si la escuela de conductores desarrolla procesos de calidad se llegó a las respuestas casi nunca 5%, a veces 20%, casi siempre 55% y siempre 20%, por lo cual se puede afirmar que si se desarrollan dichos procesos.

Tabla 16*Información financiera con transparencia***¿La Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC informa sus operaciones financieras con transparencia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
A veces	6	30,0	30,0	40,0
Válido Casi siempre	8	40,0	40,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 16** se preguntó si la escuela de conductores informa de sus operaciones financieras con transparentes y las respuestas fueron casi nunca 10%, a veces 30%, casi siempre 40% y siempre 20%, por lo que se puede afirmar que si se tiene la percepción de transparencia financiera.

Tabla 17*Expansión comercial de PERUVIAL*

¿La Escuela de Conductores considera una expansión en base a sus proyecciones razonables de cobertura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	6	30,0	35,0
Válido	Casi siempre	9	45,0	80,0
	Siempre	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 17** al preguntar si la escuela de conductores considera una expansión en base a sus proyecciones se tuvo las respuestas casi nunca 5%, a veces 30%, casi siempre 45% y siempre 20%, por lo que se puede afirmar que si tienen considerada su expansión en base a sus proyecciones de forma moderada.

Tabla 18*Índice de informalidad Scheneider*

¿El índice de informalidad de Schneider es alta en actividades de servicios de la Escuela de Conductores Profesionales PERUVIAL SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	3	15,0	15,0
Válido	Casi siempre	12	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 18** al preguntar si el índice de informalidad de Schneider es alto en actividades de servicios de la escuela se llegó a las respuestas de a veces 15%, casi siempre 60% y siempre 25%, es decir si se considera

Tabla 19*Alta demanda de licencias de conducir***¿La demanda de trámites para la obtención de licencias de conducir tiene alta informalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	2	10,0	15,0
Válido	Casi siempre	9	45,0	60,0
	Siempre	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0



Nota. En la **Tabla 19** al preguntar si la demanda de tramites tiene alto nivel de informalidad se obtuvieron las respuestas casi nunca 5%, a veces 10%, casi siempre 45% y siempre 40%, es decir si tienen un alto grado de informalidad

Tabla 20*Competencia ilegal***¿Los competidores de la Escuela de Conductores PERUVIAL SAC recurren a estrategias ilegales para los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	1	5,0	10,0
Válido	Casi siempre	11	55,0	65,0
	Siempre	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0



Nota. En la **Tabla 20** al preguntar si los competidores de la escuela recurren a estrategias ilegales para los usuarios se obtuvieron las respuestas casi nunca 5%, a veces 5%, casi siempre 55% y siempre 35%, con esto se puede afirmar que estas prácticas son habituales de los competidores de la escuela de conductores.

Tabla 21*Competencia informal es insegura*

¿La competencia informal no brinda ningún tipo de seguridad ya sea de sus procesos operativos o documentaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	5,0	5,0
	A veces	4	20,0	25,0
Válido	Casi siempre	12	60,0	85,0
	Siempre	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 21** se preguntó si la competencia informal no brinda ningún tipo de seguridad ya sea de sus procesos operativos y se obtuvo de respuesta en 5% casi nunca, 20% a veces, 60% casi siempre y 15% siempre, por lo que se puede decir que aquellos procesos no brindan seguridad en sus procesos.

Tabla 22*Oferta laboral limitada incrementa la informalidad*

¿La oferta laboral de las escuelas de conductores es limitada por lo que se alimenta la informalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	5	25,0	25,0
	Casi siempre	10	50,0	75,0
Válido	Siempre	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota. En la **Tabla 22** se preguntó si la oferta laboral de las escuelas de conductores es limitada por lo cual alimenta a la informalidad y las respuestas obtenidas fueron a veces en un 25%, casi siempre en un 50% y siempre en un 25%, por lo que se puede afirmar de manera significativa que dicha oferta laboral es limitada e influye en la informalidad

Tabla 23*Informalidad genera subempleo y subvaloración***¿La informalidad genera subempleo y subvaloración de la mano de obra en las escuelas de conductores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	4	20,0	20,0	35,0
Válido Casi siempre	8	40,0	40,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 23** se preguntó si la informalidad genera subempleo y subvaloración de la mano de obra y las respuestas que se obtuvieron fueron casi nunca en un 15%, a veces en un 20%, casi siempre en un 40% y siempre en un 25%, por lo que sí se puede afirmar que la informalidad genera dichas características.

Tabla 24*Beneficios escasos en la informalidad***¿Los beneficios sociales de los trabajadores que laboran en las escuelas de conductores es escaso?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	10,0
Válido A veces	9	45,0	45,0	55,0
Casi siempre	5	25,0	25,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 24** se preguntó si son escasos los beneficios sociales de los trabajadores en las escuelas de conductores y las respuestas obtenidas fueron nunca en un 5%, casi nunca 5%, a veces 45%, casi siempre 25% y siempre 20%, por lo que si se puede afirmar que dichos beneficios son escasos.

Tabla 25

La alta informalidad reduce las utilidades

¿En actividades productivas con alta informalidad, las utilidades de las escuelas de conductores son subvalorada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	9	45,0	45,0	60,0
Válido Casi siempre	7	35,0	35,0	95,0
Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. En la **Tabla 25** al preguntar si son subvaloradas las utilidades de las escuelas de conductores en actividades productivas con alta informalidad y se obtuvieron como respuestas casi nunca en un 15%, a veces en un 45%, casi siempre en un 35% y siempre en un 5%. En este caso no se puede afirmar categóricamente el que las utilidades en dichas actividades sean subvaloradas

Cady Camacho

Carolina Faján

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1. Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de normalidad, existen diferentes métodos estadísticos. Algunos de los más comunes son:

Prueba de Shapiro-Wilk: Esta prueba es sensible a la forma de la distribución normal, pero es menos sensible a los datos no normales que otras pruebas, se utiliza cuando se tiene menos de 60 unidades de análisis.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Esta prueba es menos sensible a la forma de la distribución normal que la prueba de Shapiro-Wilk, pero es más sensible a los datos no normales, se usa cuando se supera 60 unidades de análisis. En ese sentido, planteamos:

La hipótesis nula (H_0) es que los datos se distribuyen de forma normal.

La hipótesis alternativa (H_1) es que los datos no se distribuyen de forma normal.

Tabla 26

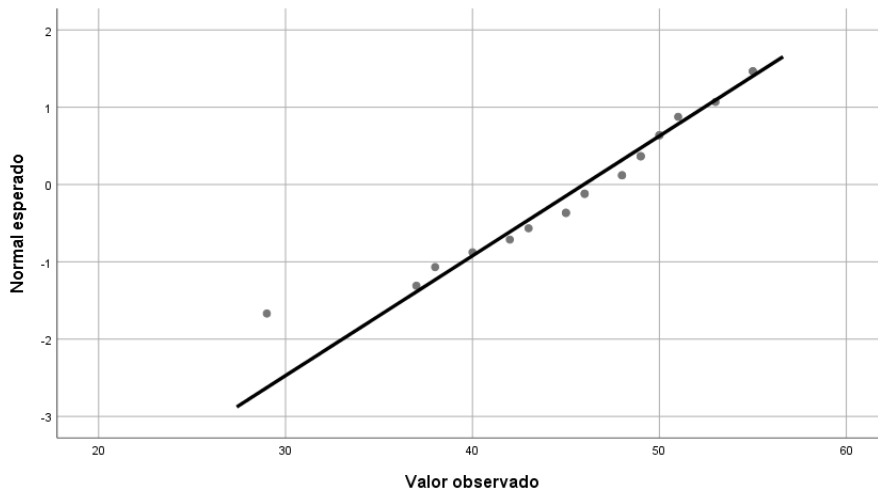
Prueba de normalidad

VARIABLES	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Formalidad de Servicios Operativos	,943	20	,275
Competencia Informal	,941	20	,253

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 2

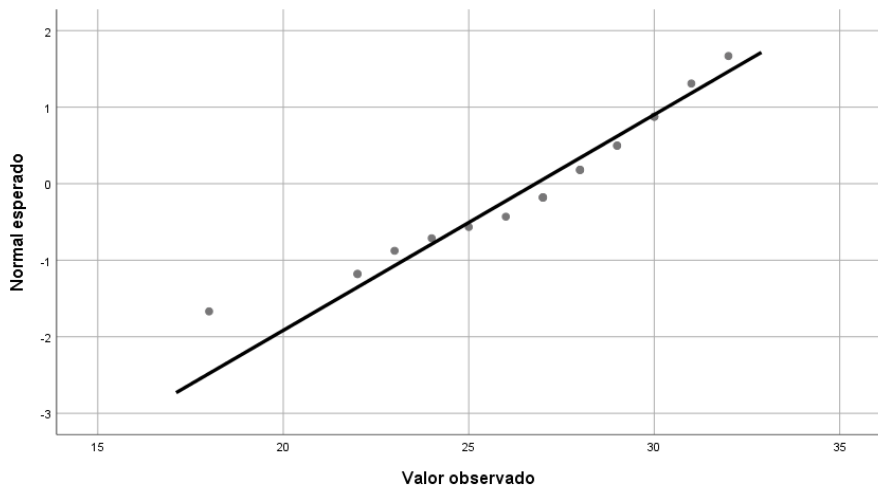
Q-Q normal de Formalidad de servicios operativos



Celis Carrasco

Figura 3

Q-Q normal de Competencia Informal



Christina Falcón

La **Tabla 26**, **Figura 2** y **Figura 3** presentan la prueba de normalidad por variables, observándose que la variable independiente formalidad de servicios operativos y la variable dependiente competencia informal, alcanzaron valores de significancia de 0,275 y 0,253 respectivamente, siendo valores superiores al valor de alfa = 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) que los datos se distribuyen de forma normal; lo cual atribuye recomendar, el uso de una prueba paramétrica para el contraste.

5.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀: El nivel de incidencia no es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

H₁: El nivel de incidencia es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

Confiabilidad al 95% ($\alpha = 0.05$)

Prueba de contraste: Coeficiente de correlación r^2 de Karl Pearson

Tabla 27

Correlación de formalidad de los servicios operativos y competencia informal

		Formalidad de los servicios operativos	Competencia Informal
Formalidad de los servicios operativos	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Competencia Informal	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Correlación de Pearson: 0,758** (Correlación positiva significativa)

Nivel de significancia: 0.000 (<0.050)

Decisión: se acepta H₁ El nivel de incidencia es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

Hipótesis específica 1: Organización – Competencia informal

H₀: El nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

H₁: El nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

Confiabilidad al 95% ($\alpha = 0.05$)

Prueba de contraste: Coeficiente de correlación r² de Karl Pearson

Tabla 28

Correlación de Organización y competencia informal

		Organización	Competencia Informal
Organización	Correlación de Pearson	1	,682**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Competencia Informal	Correlación de Pearson	,682**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Correlación de Pearson: 0,682** (Correlación positiva significativa)

Nivel de significancia: 0.001 (<0.050)

Decisión: se acepta H₁ El nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

Hipótesis específica 2: Procesos operativos – Competencia informal

H₀: El nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

H₁: El nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

Confiabilidad al 95% (e = 0.05)

Prueba de contraste: Coeficiente de correlación **r²** de Karl Pearson

Tabla 29

Correlación de procesos operativos y competencia informal

		Procesos operativos	Competencia informal
Procesos operativos	Correlación de Pearson	1	,573**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	20	20
Competencia informal	Correlación de Pearson	,573**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Correlación de Pearson: 0,573** (Correlación positiva significativa)

Nivel de significancia: 0.008 (<0.050)

Decisión: se acepta H₁ El nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.

Hipótesis específica 3: Rendimientos – Competencia informal

H₀: El nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

H₁: El nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal

Confiabilidad al 95% (e = 0.05)

Prueba de contraste: Coeficiente de correlación r^2 de Karl Pearson

Tabla 30

Correlación entre rendimiento y competencia informal

		Rendimientos	Competencia informal
Rendimientos	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Competencia informal	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Correlación de Pearson: 0,715** (Correlación positiva significativa)

Nivel de significancia: 0.000 (<0.050)

Decisión: se acepta H_1 El nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal.




VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

La medición de la correlación de Pearson entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y la competencia informal arrojó un valor de 0,758. Este valor indica una correlación positiva significativa entre las dos variables, lo que sugiere que a medida que aumenta la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC, también tiende a aumentar su posición competitiva frente a la competencia informal. El nivel de significancia asociado a esta correlación es 0,000, lo que es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,050. Este bajo nivel de significancia indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte entre las dos variables por pura casualidad es muy baja, reforzando la validez de la relación observada. En términos de la prueba de hipótesis, la decisión tomada es "aceptar H_1 ", lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula. En este contexto, la hipótesis nula (H_0) podría haber afirmado que no hay ninguna relación significativa entre la formalidad de los servicios operativos y la competencia informal. Sin embargo, dado el nivel de significancia observado y la fuerte correlación positiva, se concluye que hay evidencia estadística para respaldar la afirmación de que la formalidad de los servicios de PERUVIAL SAC tiene una relación directa con su posición competitiva frente a la competencia informal. En consecuencia, los resultados sugieren que la formalidad en los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC está positivamente relacionada con su capacidad para competir de manera efectiva frente a la competencia informal en el mercado. Estos hallazgos pueden ser valiosos para la toma de decisiones estratégicas y la planificación empresarial de PERUVIAL SAC.

Las mediciones de correlación de Pearson entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de manejo profesional de PERUVIAL SAC y la competencia informal arrojan un valor de 0.682. Este valor muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables, lo que significa que a medida que aumenta la organización formal de los servicios operativos de PERUVIAL SAC, también tiende a aumentar su posición competitiva frente a la

competencia informal. En este contexto, la hipótesis nula (H_0) podría afirmar que no existe una relación significativa entre la organización formal de las operaciones de servicios y la competencia informal. Sin embargo, considerando el nivel de significancia observado y la correlación positiva significativa, se puede concluir que existe evidencia estadística que respalda la afirmación de que la organización formal de los servicios operativos de PERUVIAL SAC tiene una relación directa con su posición competitiva frente a la competencia informal. . . En resumen, los resultados de la investigación muestran que la organización formal de los servicios operativos de la escuela de manejo profesional PERUVIAL SAC se relaciona positivamente con su capacidad para competir efectivamente contra la competencia informal en el mercado.

La medición de la correlación de Pearson entre los procesos operativos formales y la competencia informal, dado el nivel de significancia observado y la evaluación positiva significativa, se concluye que hay evidencia estadística para respaldar la afirmación de que los procesos operativos formales de los servicios operativos de PERUVIAL SAC tienen una relación directa con su posición competitiva frente a la competencia informal. Este valor indica una evaluación positiva significativa entre ambas variables, lo que implica que a medida que aumentan los procesos operativos formales de PERUVIAL SAC, también tiende a aumentar su posición competitiva frente a la competencia informal. En ese sentido, los resultados sugieren que la implementación de procesos operativos formales en los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC está positivamente relacionada con su capacidad para competir de manera efectiva frente a la competencia informal en el mercado. La medición de la medición de Pearson entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y la competencia informal arrojó un valor de 0,573. En este contexto, la hipótesis nula (H_0) podría haber afirmado que no hay ninguna relación significativa entre los procesos operativos formales y la competencia informal.

La medición de la correlación de Pearson entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL

Cody Cameron's

Rosario F. F. F.

SAC y la competencia informal arrojó un valor de 0,715. Este valor indica una correlación positiva significativa entre ambas variables, lo que sugiere que a medida que aumentan los rendimientos de los servicios operativos de PERUVIAL SAC, también tiende a aumentar su posición competitiva frente a la competencia informal. El nivel de significancia asociado a esta correlación es 0,000, que es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,050. Este bajo nivel de significancia indica que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte entre las dos variables por pura casualidad es muy baja, respaldando la validez de la relación observada. En términos de la prueba de hipótesis, la decisión tomada es "aceptar H_1 ", lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula. En este contexto, la hipótesis nula (H_0) podría haber afirmado que no hay ninguna relación significativa entre los rendimientos de los servicios operativos y la competencia informal. Sin embargo, dado el nivel de significancia observado y la correlación positiva significativa, se concluye que hay evidencia estadística para respaldar la afirmación de que los rendimientos de los servicios operativos de PERUVIAL SAC tienen una relación directa con su posición competitiva frente a la competencia informal. Los resultados sugieren que el rendimiento de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC está positivamente relacionado con su capacidad para competir de manera efectiva frente a la competencia informal en el mercado. Estos hallazgos pueden ser valiosos para la toma de decisiones estratégicas y la planificación empresarial de PERUVIAL SAC, destacando la importancia de lograr buenos rendimientos para mejorar su posición competitiva.

Cody Garmendia

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios

Al comparar los resultados de este estudio con otros, es importante considerar la magnitud de la correlación, el nivel de significancia y la dirección de la relación. En este caso específico, la magnitud de la Correlación de Pearson (0,758), es bastante fuerte, ya que está cerca de (1), esto sugiere una relación positiva significativa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y su posición

Rosario F. F. F.

competitiva frente a la competencia informal. El nivel de significancia es muy bajo (0,000), indicando que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte por pura casualidad es extremadamente baja. Esto refuerza la robustez de la relación observada y respalda la validez estadística de los resultados. Se decidió por H_1 donde la decisión de aceptar la hipótesis alternativa indica que, hay evidencia estadística para respaldar la afirmación de que la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC tiene una relación directa con su posición competitiva frente a la competencia informal.

Para comparar con otros estudios, es necesario examinar resultados similares en términos de magnitud de correlación, nivel de significancia y dirección de la relación. Si otros estudios también muestran correlaciones significativas y positivas entre la formalidad de los servicios operativos y la competitividad en entornos similares o relacionados, eso fortalecería la consistencia y validez de los hallazgos. Además, es crucial considerar el contexto específico de cada estudio, ya que los resultados pueden variar según la industria, la ubicación geográfica y otros factores. Comparar y contrastar estos resultados con estudios similares puede ayudar a obtener una comprensión más completa de la relación entre la formalidad de los servicios operativos y la competencia informal en diferentes contextos empresariales.

El estudio de Bedón (2019) tiene como tema y enfoque centrado en las licencias de conducir y las sanciones en el Código Orgánico Integral Penal de Ecuador. Utiliza una metodología cualitativa, con entrevistas y análisis documental, para evaluar la precisión y aplicabilidad de las sanciones, especialmente en casos de contravenciones de tránsito de segunda clase relacionadas con licencias caducadas, anuladas, revocadas y suspendidas. El enfoque cualitativo implica una comprensión más profunda a través de la interacción directa con los individuos y el análisis detallado de documentos. La investigación se centra en la normativa legal y el comportamiento de los individuos en relación con las licencias de conducir; y los resultados y la conclusión se orienta hacia la crítica de la imprecisión de las sanciones, destacando la necesidad de un análisis individualizado y estricto para mejorar la eficacia punitiva del Código Orgánico Integral Penal en el ámbito de las

Cob Camacho

Rosario Fdez

licencias de conducir. En el presente estudio de la Correlación en PERUVIAL SAC, el tema y enfoque de correlación entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores PERUVIAL SAC y su competencia con servicios informales. La medición se realiza mediante la correlación de Pearson para evaluar la relación entre la formalidad y la competitividad. Los resultados y conclusiones indican que existe una correlación positiva significativa entre la formalidad de los servicios operativos y la competitividad de PERUVIAL SAC frente a la competencia informal. Se acepta la hipótesis de que hay una relación directa entre la formalidad y la posición competitiva; consecuentemente, mientras que el estudio de Bedón se centra en cuestiones legales y sanciones relacionadas con las licencias de conducir en Ecuador, el estudio de PERUVIAL SAC aborda la relación entre la formalidad de los servicios operativos y la competitividad en el ámbito de las escuelas de conductores. Ambos estudios proporcionan perspectivas valiosas, aunque desde enfoques y objetivos diferentes.

Celia Camacho

Comparando con el trabajo de Córdoba (2018) el análisis de la situación actual se centra en identificar factores negativos que afectan a las escuelas de conducción, pero desde perspectivas diferentes como competencia local y regulaciones en el caso de Córdoba, y formalidad frente a la competencia informal en el caso de la magnitud. Mientras que el estudio de Córdoba se enfoca en estrategias de marketing y mejoras operativas, el estudio se enfoca en la relación cuantitativa entre la formalidad y la competitividad; el estudio correlacional en PERUVIAL SAC con el enfoque de correlación, se orienta a medir la correlación entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores PERUVIAL SAC y su competencia con servicios informales. Las comparaciones y contrastes clave son el estudio de Córdoba (2018), fueron desarrollándose en la función de Marketing, el estudio de Córdoba se centra en el desarrollo de un Plan de Marketing para la "Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba". Córdoba se centra en estrategias de marketing y mejoras operativas, mientras que la calificación en PERUVIAL SAC destaca la importancia de la formalidad en la competitividad.

Carolina Fajardo

El estudio que aborda en el contexto que utilizan metodologías distintas para analizar fenómenos relacionados con la formalidad y el empleo informal. La comparación y contrastes clave, se centra en la relación entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores profesionales. Utiliza la correlación de Pearson como medida cuantitativa para evaluar la relación entre la formalidad y la competitividad. La hipótesis alternativa sugiere que hay una relación significativa entre estas variables. Indica una correlación positiva significativa, respaldando la idea de que a medida que aumenta la formalidad, también lo hace la posición competitiva. La conclusión destaca la evidencia estadística que respalda la relación directa entre la formalidad y la competitividad. Con el estudio de Badillo (2020) que aborda sobre el Empleo Informal en México, se centra en analizar las transiciones laborales, específicamente las transiciones desde el sector informal y el empleo informal hacia el trabajo formal y la inactividad en el contexto laboral en México, utiliza un modelo de riesgos en competencia para evaluar el riesgo de transición entre distintas categorías de empleo. Se enfoca en analizar los efectos de diversas variables individuales y del hogar sobre el riesgo de transición. No se proporcionan resultados específicos, pero la metodología empleada sugiere un análisis detallado de las transiciones laborales y de cómo diversas variables influyen en dichas transiciones. Los objetivos y enfoques diferentes tienen relación específica entre formalidad y competitividad en un sector particular, el estudio de Badillo se enfoca en analizar las transiciones laborales y las influencias en estas transiciones en el contexto más amplio del empleo informal en México. El estudio sobre PERUVIAL SAC utiliza la correlación de Pearson como medida cuantitativa, mientras que Badillo emplea un modelo de riesgos en competencia para evaluar las transiciones laborales. El contexto y objetivos geográficos diferentes que PERUVIAL SAC se sitúa en el contexto de escuelas de conductores en un lugar no especificado, mientras que el estudio de Badillo se centra en México y busca comprender las transiciones laborales en el empleo informal. Los resultados específicos vs. metodología detallan la correlación observada, mientras que el trabajo de Badillo destaca la metodología utilizada sin ofrecer

Cobi Camacho

Carolina Fdez

resultados detallados en el extracto proporcionado, ambos estudios son valiosos en sus respectivos contextos, pero se diferencian en sus objetivos, enfoques y metodologías. La comparación destaca la diversidad en la investigación social y económica, destacando la importancia de adaptar los métodos a los objetivos específicos de cada estudio.

El contexto del estudio sobre PERUVIAL SAC se enfoca en el mercado de escuelas de conductores profesionales, con un énfasis en la relación entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal. Utiliza la correlación de Pearson como medida cuantitativa para evaluar la relación estadística entre la formalidad y la competitividad. La conclusión destaca una relación directa respaldada por evidencia estadística significativa. El estudio de Contreras (2016) tiene como contexto centrado en el empleo informal del colectivo latinoamericano en España durante la crisis económica. Explora cómo la crisis afectó al empleo de este colectivo en comparación con la población española en general. Utiliza un enfoque conceptual basado en trabajos de la OIT y los indicadores estadísticos propuestos por el Grupo de Delhi. Examina la informalidad del empleo no solo en el sector no registrado de la economía, sino también en los ocupados asalariados en empresas del "sector formal". Entre comparaciones y contrastaciones, podemos afirmar objetivos y contextos diferentes, mientras el estudio sobre PERUVIAL SAC se centra en la competitividad de una escuela de conductores en función de la formalidad, el estudio de Contreras se enfoca en la afectación del empleo informal del colectivo latinoamericano en España durante la crisis económica. El estudio sobre PERUVIAL SAC utiliza la correlación de Pearson para medir la relación entre variables cuantitativas, mientras que el estudio de Contreras se basa en un enfoque conceptual y en indicadores estadísticos para entender la informalidad del empleo. Sobre los resultados el estudio de PERUVIAL SAC proporciona resultados específicos sobre la relación entre la formalidad y la competitividad. En cambio, el estudio de Contreras se centra más en un enfoque conceptual basado en indicadores estadísticos y trabajos de la OIT.

Cobli Garmen's

Rosario J. J. J.

La presente investigación se ajusta a la relación entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal. Se utiliza un enfoque cuantitativo y parece haber analizado datos para establecer una relación positiva entre la formalidad y la capacidad de competir efectivamente en el mercado. Se menciona la significancia estadística y se concluye que existe evidencia para respaldar la afirmación de que la formalidad está directamente relacionada con la posición competitiva. La investigación de García (2020) realizada en Trujillo en 2018, se centra en la calidad de los servicios ofrecidos por una empresa de transporte de carga de alto riesgo. Utiliza un enfoque cuantitativo, transversal y de diseño pre experimental, con una muestra de 30 conductores. Se emplea el cuestionario Servqual adaptado y se evalúa el nivel de calidad de servicio, encontrando que solo el 33.3% alcanzó un nivel aceptable. Se destaca la falta de calidad en relación con la seguridad de la carga y se propone un plan de capacitación para mejorar esta situación, con el objetivo de reducir los costos asociados con la calidad del servicio. Finalmente, mientras que la primera investigación se enfoca en la relación entre la formalidad y la posición competitiva, la segunda se centra en la calidad de los servicios de una empresa de transporte de carga, proponiendo un plan de capacitación para mejorar la calidad y reducir costos asociados. Ambas proporcionan información valiosa, pero abordan aspectos diferentes dentro del ámbito de los servicios operativos.

Cob Camacho

El presente estudio se destaca la relación positiva significativa entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal. Se utiliza la medición de Pearson (valor de 0,758) para respaldar la afirmación de que hay una conexión directa entre la formalidad y la capacidad de competir efectivamente en el mercado. Se concluye que la evidencia estadística apoya la idea de que la formalidad está positivamente relacionada con la capacidad de competir contra la competencia informal. En contraste con el estudio de Yactayo (2015), se centra en un proyecto para abordar la carencia de infraestructura adecuada en la Ciudad de Tacna para la capacitación y formación de conductores. Este estudio se enfoca en el desarrollo de un proyecto arquitectónico que cumple con los reglamentos nacionales de licencias de conducir y edificación. Concluye que el diseño de

Roberto Yactayo

ambientes adecuados, considerando los requisitos necesarios, permite capacitar y formar a los nuevos conductores vehiculares. Mientras el primer estudio se centra en la relación entre formalidad y competencia en el mercado, el segundo se enfoca en la solución a la carencia de infraestructura para la capacitación de conductores en una ciudad específica. Ambos proporcionan perspectivas valiosas, pero tratan aspectos diferentes dentro del ámbito de la conducción vehicular.

El presente estudio aborda el tema de la formalidad e informalidad en diferentes contextos, pero comparten la utilización de análisis estadísticos para respaldar sus conclusiones, se ha encauzado en la relación positiva y significativa entre la formalidad de los servicios operativos de PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal. Se utiliza la medición de Pearson (valor de 0,758) para respaldar la afirmación de que hay una conexión directa entre la formalidad y la capacidad de competir efectivamente en el mercado de la escuela de conductores profesionales. En el estudio de Reyes (2019), se analiza un caso de estudio sobre factores que desalientan la informalidad laboral en Latinoamérica. Se emplea la técnica de Mínimos Cuadrados Ordinarios para datos en panel (Pooled-OLS) para el análisis de datos. Se concluye que la calidad de los servicios públicos, especialmente los de salud, y el aumento del nivel educativo son incentivos para aumentar el sector formal. Se destaca un efecto negativo del gasto en salud pública y educación sobre la informalidad laboral. Ambos estudios utilizan análisis estadísticos para respaldar sus hallazgos, pero abordan contextos diferentes. Mientras que el primer estudio se centra en la relación entre formalidad y competencia en un mercado específico, el segundo aborda factores que influyen en la informalidad laboral en el contexto latinoamericano.

El estudio realizado en la presente, aborda la relación entre la formalidad y otros aspectos económicos, pero difieren en los contextos específicos y enfoques metodológicos, en ella se examina la relación positiva y significativa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y su posición competitiva frente a la competencia informal. La investigación utiliza la medición de Pearson para

Cash Carmona

Christina Fajal

respaldar la afirmación de que existe una conexión directa entre la formalidad y la capacidad de competir efectivamente en el mercado. Se concluye que la evidencia estadística respalda la relación positiva entre la formalidad y la competitividad. En el estudio de Dahua (2022) sobre la economía del Distrito Callería en el Departamento de Ucayali, se busca entender la relación entre la informalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) y el crecimiento económico del distrito. La metodología utilizada es descriptiva-deductiva, con un diseño no experimental de tipo básico y un enfoque correlacional. La muestra consiste en 374 microempresarios de la región Callería. En la que se observa la relación entre formalidad y competencia en el contexto de una escuela de conductores, el segundo aborda la relación entre la informalidad de las MYPES y el crecimiento económico en un distrito específico. Ambos estudios contribuyen al entendimiento de las dinámicas económicas, pero se centran en áreas diferentes y utilizan enfoques metodológicos distintos.

6.3. Responsabilidad ética

Los temas generales sobre cómo se abordó el aspecto ético en la presente investigación, está referido a la inclusión y tratamiento del aspecto ético de manera fundamental que garantiza la integridad del estudio y el respeto a los participantes involucrados. Nos han proporcionado información clara sobre el propósito de la investigación, los procedimientos, los posibles riesgos y beneficios, y el derecho de participación voluntaria de los colaboradores. Durante todo el proceso de investigación, se revisó continuamente las prácticas de integridad ética, los datos sensibles como información médica o detalles personales, simplemente se tomaron medidas de seguridad para guardar la confidencialidad. De otro lado, se ha tenido en consideración el código de ética para la investigación dispuesto por la universidad.



VII. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó el nivel de incidencia es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal, con una correlación de Pearson: 0,758** (Correlación positiva significativa) al nivel de significancia: 0.000 (<0.050), se aceptó H1 El nivel de incidencia es directa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal. En este estudio sobre la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC, se encontró una relación positiva significativa entre la formalidad de sus servicios operativos y su capacidad para competir con la competencia informal en el mercado. La correlación de Pearson fue de 0,758, indicando una asociación fuerte y positiva. Además, con un nivel de significancia de 0.000 (inferior al umbral comúnmente aceptado de 0.050), se aceptó la hipótesis alternativa (H1) que afirmaba que hay una incidencia directa entre la formalidad de los servicios operativos y la competencia con servicios informales. En resumen, la evidencia estadística respalda la conclusión de que a medida que aumenta la formalidad de los servicios de PERUVIAL SAC, también mejora su posición competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores.

Segunda

Se ha establecido que el nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal, con una correlación de Pearson: 0,682** (Correlación positiva significativa) de nivel de significancia: 0.001 (<0.050), se acepta H1 El nivel de incidencia es directa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal. En este análisis, se encontró una correlación positiva significativa de 0.682 entre la organización formal de sus servicios operativos y su capacidad para

competir con la competencia informal. El nivel de significancia de 0.001 (inferior al umbral comúnmente aceptado de 0.050) respalda estadísticamente la conclusión de que hay una incidencia directa entre la organización formal de los servicios operativos y la competencia con servicios informales. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H1) que postula esta relación positiva. Estos resultados sugieren que la organización formal de los servicios operativos de PERUVIAL SAC contribuye significativamente a mejorar su posición competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores.

Tercera

Se estableció el nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal, con una correlación de Pearson: 0,573** (Correlación positiva significativa), de nivel de significancia: 0.008 (<0.050), se acepta H1 El nivel de incidencia es directa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal. En este análisis, se encontró una correlación positiva significativa de 0.573 entre los procesos operativos formales de sus servicios y su capacidad para competir con la competencia informal. El nivel de significancia de 0.008 (inferior al umbral comúnmente aceptado de 0.050) respalda estadísticamente la conclusión de que hay una incidencia directa entre los procesos operativos formales y la competencia con servicios informales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) que sostiene esta relación positiva. Estos resultados sugieren que la formalidad en los procesos operativos de los servicios de PERUVIAL SAC contribuye significativamente a mejorar su posición competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores.



Cuarta

Se estableció el nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal, con una correlación de Pearson: 0,715** (Correlación positiva significativa), de nivel de significancia: 0.000 (<0.050), se acepta H1 El nivel de incidencia es directa entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal. En este análisis se encontró una correlación positiva significativa de 0.715 entre los rendimientos de sus servicios operativos y su capacidad para competir con la competencia informal. El nivel de significancia de 0.000 (inferior al umbral comúnmente aceptado de 0.050) respalda estadísticamente la conclusión de que hay una incidencia directa entre los rendimientos de los servicios operativos y la competencia con servicios informales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) que sostiene esta relación positiva. Estos resultados sugieren que los rendimientos en los servicios operativos de PERUVIAL SAC contribuyen de manera significativa a mejorar su posición competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores.



VIII. RECOMENDACIONES

Primera

A los directivos de la empresa, con base en los resultados que revelan una correlación positiva significativa entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y su capacidad para competir con la competencia informal, se recomienda enfocarse en implementar estrategias para fortalecer y mejorar la formalidad en los servicios operativos. Esto puede incluir la estandarización de procesos, la clarificación de políticas internas y la adopción de prácticas organizativas más formales. La inversión en estas áreas podría ayudar a PERUVIAL SAC a consolidar su posición competitiva frente a la competencia informal, contribuyendo a una operación más eficiente y atractiva en el mercado de escuelas de conductores.

Segunda

Los resultados nos muestran una correlación positiva significativa entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y su capacidad para competir con la competencia informal, se recomienda a los fundadores de la empresa a enfocarse en implementar medidas que fortalezcan la organización interna de la escuela. Esto puede incluir la mejora de procesos administrativos, la clarificación de roles y responsabilidades, y el establecimiento de políticas internas bien definidas. Al centrarse en mejorar la organización interna, PERUVIAL SAC puede incrementar su formalidad, lo que probablemente se traduzca en una posición más sólida y competitiva frente a la competencia informal en el mercado de escuelas de conductores.

Tercera

Los resultados indican una correlación positiva significativa entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC y su capacidad para competir con la competencia informal, se sugiere a los funcionarios de la entidad a considerar la optimización de procesos operativos, realizando una revisión

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Badillo Gonzáles, G. (2020). *Empleo informal y Sector Informal en México. Un análisis comparativo de transiciones laborales* [Universidad Nacional Autónoma de México]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000803876/3/0803876.pdf

Banco Mundial. (2021, May 11). *La informalidad generalizada puede retrasar la recuperación de la COVID19 en las economías en desarrollo*. COMUNICADO DE PRENSA. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/05/11/widespread-informality-likely-to-slow-recovery-from-covid-19-in-developing-economies>

Bedón Pazmiño, B. S. (2019). *Las licencias de conducir y la sanción en el código orgánico integral penal* [Universidad Técnica de Ambato]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30514/1/FJCS-DE-1118.pdf

Belapatiño, V., Grippa, F., & Perea, H. (2017). *Informalidad laboral y algunas propuestas para reducirla*. www.bbva-research.com

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Pearson, Ed.; Tercera ed). Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Chacaltana, J. (2017). Que explica la formalización reciente en Perú. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/331569506>

Contreras Dávila, T. (2016). *El empleo informal del colectivo latinoamericano con más residentes en España ante la crisis (una aproximación a su medición, 2005-2014)*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/bbc6946a-5d68-4841-9ff2-2a36adc78d06/content

Córdova Pazmiño, A. E. (2018). *Plan de Marketing en la Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba* [Pontifica Universidad del Ecuador]. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2371/1/76543.pdf

Eco-Finanzas. (2022). *Actividad productiva*. Eco Finanzas. https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ACTIVIDAD_PRODUCTIVA.htm

García Quiroz, L. E. (2020). *Implementación de un plan de capacitación y su influencia en la calidad de servicio de los conductores en la Empresa de Transportes Luchito EIRL* [Universidad Privada del Norte]. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29198/Garcia%20Quiroz%2c%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil, S., & López, J. F. (2020, March 1). *Competencia informal - Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/competencia.html>

Gómez, E. (2016). *Operaciones en empresas de Servicio*. Escuela de Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>

Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6 ta.). JEC. www.elosopanda.com/%7Cjamespoetrodriguez.com

Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

INEI. (2019). *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007-2018* (1era.). chrome-

Carla Coronado

Carla Coronado

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.inei.gob.pe/med
a/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1701/libro.pdf

IPE. (2022). *Trabajadores informales ganan 15% menos que antes de pandemia* | IPE. <https://www.ipe.org.pe/portal/trabajadores-informales-ganan-15-menos-que-antes-de-pandemia/>

Loayza, N. (2008). *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf

López, J. F. (2021, September 1). *Rendimiento - Qué es, definición y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/rendimiento.html>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia* (Sexta edición). Pearson Educación.

Montoya P., J. D. (2023, May 14). *Economía informal: definición del concepto, características, ejemplos, causas, consecuencias y problemas*. Actividades Económicas. <https://actividadeseconomicas.org/economia-informal-definicion-del-concepto-caracteristicas-ejemplos-causas-consecuencias-y-problemas/>

OIT. (2020). *Empleo informal*. OIT. <https://www.oitcenterfor.org/taxonomy/term/3366>

Pérez Porto, J. G. (2018, July 18). *Informal - Qué es, definición y concepto*. Definición.De. <https://definicion.de/informal/>

Quiroa, M., & López, J. F. (2021, February 1). *Proceso operativo - Qué es, definición y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>

Reyes Campos, H. A. (2019). *Caso de estudio: factores para desalentar la informalidad laboral en latinoamérica* [Universidad de Lima]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ulima.edu.

Gold Campos

Reyes Campos

pe/bitstream/handle/20.500.12724/9838/Reyes_Campos_Humberto_Agustin.pdf?sequence=4

Roldán, P. N., & Westreicher, G. (2020, March 1). *Organización - Qué es, definición y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Sánchez, G. J., & Coll Morales, F. (2020, April 1). *Servicio - Qué es, definición y significado*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Vargas, C. (2022, December 16). *Falsificación de documentos de autos en Perú*. Autofact. <https://www.autofact.pe/blog/mi-auto/infracciones/falsificacion-de-documentos>

Yactayo Zegarra, Y. M. (2015). *Centro integral de capacitación y formación de conductores vehiculares, para impulsar una cultura de tránsito en la Ciudad de Tacna* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/400/TG0190.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS



TÍTULO: INCIDENCIA DE LA FORMALIDAD DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA FRENTE A LA COMPETENCIA INFORMAL

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?	Determinar el nivel de incidencia de la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal	El nivel de incidencia es directo entre la formalidad de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal		X1: Organización	Objetivos estratégicos	Tipo
					Jerarquías	Investigación básica
					Responsabilidades	Nivel
					Comunicación interna	Explicativa causal
Específicos	Específicos	Específicos	X: FORMALIDAD DE SERVICIOS OPERATIVOS	X2: Procesos operativos	Programas de conducción	Diseño
					Seguimiento de procesos	No experimental, correlacional, transversal
					Documentación	Método
					Normativa tributaria	Hipotético deductivo
¿Cuál es el nivel de incidencia de la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?	Establecer el nivel de incidencia de la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal	El nivel de incidencia es directo entre la organización formal de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal		X3: Rendimientos	De los servicios	Técnica
					De la calidad	Encuesta
					De los Ingresos financieros	Instrumento
					De la cobertura y expansión	Cuestionario de encuesta
¿Cuál es el nivel de incidencia de los procesos operativos formales de los servicios	Establecer el nivel de incidencia de los procesos operativos formales de los servicios	El nivel de incidencia es directo entre los procesos operativos formales de los servicios operativos de la escuela de	Y: COMPETENCIA INFORMAL	Y1: Actividad productiva informal	Índice de informalidad de Schneider	Población
					Índice de demanda	20 colaboradores de la empresa PERUVIAL SAC
					Estrategias informales	Muestra

Gold Saunders

Peruvian SAC

operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?	operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal	conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal			Seguridad de procesos	20 colaboradores de la empresa PERUVIAL SAC
¿Cuál es el nivel de incidencia de los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal?	Establecer el nivel de incidencia de los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal	El nivel de incidencia es directo entre los rendimientos de los servicios operativos de la escuela de conductores profesionales PERUVIAL SAC frente a la competencia informal	Y2: Empleo informal		Oferta laboral	Enfoque
					Subempleo	Cuantitativo
					Beneficios sociales	Nivel de confianza y Error(e)
					Utilidades subvaloradas	Confiability del 95% y e = 0.05
<p>Autoras: KARIM KATHERIN CRUZ FARFÁN GABY FORTUNATA GAMONAL BETETA</p>						

Gaby Gamonal

Karim Cruz Farfán

Anexo 2

Opinión de Expertos

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
ANTINGUIZONES, CARLOS ALBERTO	DOCENTE UNIVERSITARIO UNAC	Opinión de experto	Karim Katherin Cruz Farfán Gaby Fortunata Gamonal Beteta

Título del Estudio: INCIDENCIA DE LA FORMALIDAD DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS DE LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES PERUVIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA FRENTE A LA COMPETENCIA INFORMAL

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%					SUB OTA
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X					84%				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																X						75%				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		X				90%				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																X						75%				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																	X					80%				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																X						75%				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																X						75%				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																	X					80%				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X				90%				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																	X					80%				
PROMEDIO																						80%					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación	X
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	No procede su aplicación	

CALLAO, 05/12/2023	32965137		996595919
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Carlos Antinguzones

Karim Katherin Cruz Farfán

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

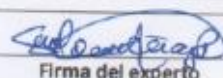
Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Mag. Anreaga Paniagua Soledad Carol	Coordinadora de UFACBD del ITP	Opinión de experto	Karim Katherin Cruz Farfán y Gaby Fortunata Gamonal Beteta
Título del Estudio: Análisis de factores limitantes y la efectividad de importación de productos perecibles, Callao 2023			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86		91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90		95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X			90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				X	95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X	95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																				X	95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X	90
PROMEDIO																					92.5	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su Aplicación	X
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	No procede su aplicación	

Lima, 7 de diciembre de 2023	25757378		991406308
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Coli Gamonal

Karim Katherin Cruz Farfán

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS


DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
<i>Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga</i>	FCA - UNAC	Opinión de experto	Karim Katherin Cruz Farfán y Gaby Fortunata Gamonal Beteta
Título del Estudio: Análisis de factores limitantes y la efectividad de importación de productos perecibles, Callao 2023			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																						
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100																							
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X				90																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X				90																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				X				90																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X			95																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																					X			95																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X			90																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																					X			90																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X			90																			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X			90																			
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																					X			90																			
PROMEDIO																																												91
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		Procede su Aplicación																				X																						
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan																																										
		No procede su aplicación																																										

Callao, 26 de diciembre de 2023	08614040		946 201 269
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Gaby Fortunata

Karim Katherin Cruz Farfán

Anexo 3

Base de datos

			VARIABLE 1: Formalidad de los servicios operativos											VARIABLE 2: Competencia informal								
			DIM1: Organización				DIM2: Procesos operativos				DIM3: Rendimientos			DIM1: Actividad productiva informal				DIM2: Empleo informal				
Edad	Género	Cargo	A1	A2	A3	A4	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8
25	1	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
22	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2
25	1	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4
26	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3
24	2	2	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3
28	2	2	3	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2
30	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3
25	1	2	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2
29	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3
30	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4
30	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	1	2	4	2	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4
25	2	2	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3
21	1	1	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
28	2	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	2	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4
31	1	1	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	4
25	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	1	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
			78	83	84	80	82	68	74	67	75	78	74	76	82	84	84	77	80	75	70	66

Cels Carreras

Francisco J. J. J.

