



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Prevalencia de factores de la informalidad en los servicios  
postales en Lima Metropolitana, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Juan Alejandro Amenábar Reyes

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

**CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ - 2014**

---

Dr. Ricardo Guevara Fernández  
Presidente

---

Dr. John Morillo Flores  
Secretario

---

Dr. José Muñoz Salazar  
Vocal

## Declaración jurada

Yo, Juan Alejandro Amenábar Reyes, estudiante del Programa de Maestría de “GESTIÓN PÚBLICA”, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 10560302, con la tesis titulada **“PREVALENCIA DE FACTORES DE LA INFORMALIDAD EN LOS SERVICIOS POSTALES EN LIMA METROPOLITANA, 2014”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 18 de marzo de 2014

-----  
Nombres y apellidos: Juan Alejandro Amenábar Reyes

DNI. N° 10560302

## **Dedicatoria:**

Como testimonio de amor eterno y gratitud, dedico este trabajo de investigación a mis amados padres; quienes aunque ya no están físicamente conmigo espiritualmente siempre lo están; así mismo como una especial expresión de amor, también lo dedico a mi amada esposa y a mis amados hijos, como un significativo acto de reafirmar ese grandioso amor infinito y sublime que un ser puede experimentar en su ciclo de vida, con los más puros y arraigados sentimientos por siempre y para siempre, que nace de lo más recóndito de mi ser.

**El autor.**

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a Dios por haberme bendecido dándome la vida, sabiduría, fe constante para tener la convicción que el mañana con esfuerzo y perseverancia será mejor.

Mis más sentidos agradecimiento a mis amados padres, por haberme formado con valores, dignidad y sobre todo con mucha fortaleza de carácter y un gran espíritu de lucha, para poder sobreponerme en las adversidades que en la vida se nos presenta; quienes desde muy pequeño me inculcaron que la educación y el conocimiento nos hacen libres. Agradezco también con esa misma emoción a mi amada esposa y a mis amados hijos porque ellos son para mí esa fortaleza y la fuente de inspiración que me alienta cada día a seguir luchando y esforzándome en la vida de manera incansable para lograr mis metas trazadas, como padre de familia, como profesional y como luchador social por las causas justas del pueblo.

Así mismo agradezco a la “UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO” y a su magistral plana docente de primer nivel, que me acogió en esta etapa madura de mi vida, me brindó la oportunidad de nutrirme con muchos valiosos conocimientos en la Maestría de “GESTIÓN PÚBLICA”, para darme profesionalmente ese valor agregado intelectual que serán de vital importancia en mi ciclo de vida profesional que me queda por continuar y en el logro de las metas que tengo trazadas en realizar.

También agradezco a mis compañeros de trabajo del MTC, mis grandes amigos que compartieron conmigo la realización de este gran reto que ya es realidad; me refiero a Bruno García, Pedro Cepeda, Carlos Lazón, Ramiro Pascual, Fernando Hidalgo y otros que estoy seguro están listos para asumir grandes responsabilidades al servicio de nuestro amado PERÚ.

**El autor.**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Magister en Gestión Pública, pongo a consideración el presente trabajo de Investigación: Prevalencia de factores de la informalidad en los servicios postales en lima metropolitana, 2014.

En el trabajo realizado, establecemos la importancia de la variable en cuanto a la prevalencia de los factores de la informalidad en los servicios postales en lima metropolitana, de acuerdo a los datos obtenidos de nuestro estudio.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: En el Capítulo I, corresponde al Problema de Investigación, donde se detalla el planteamiento del problema, se establece la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. El Capítulo II, incluye el Marco Teórico sobre la variable a tratar en el trabajo de investigación: Factores de la informalidad en el servicio postal. El Capítulo III, corresponde al Marco Metodológico, donde detalla el tipo, nivel y diseño de investigación, la definición conceptual y operacional de la variable en estudio, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. El Capítulo IV, se muestran los Resultados de Investigación, tanto en el ámbito descriptivo como la discusión de resultados. Finalmente, se establecen las conclusiones y sugerencias como producto de la investigación. Así como, las referencias documentales y los anexos de investigación.

Señores miembros del jurado, en espera de que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento de problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 A nivel internacional	20
1.5.2 A nivel nacional	24
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo General	27
1.6.2. Objetivos Específicos	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas de los servicios postales	30
2.1.1 Unión Postal Universal	30
2.1.2 Las comunicaciones postales	31
2.1.3 La importancia de las telecomunicaciones postales	32
2.1.4 El sector informal	34
2.1.5 Importancia económica del servicio postal	36
2.1.6 Operadores públicos	37
2.1.7 Operadores privados	38

2.1.8 Marco legal	38
Decreto Legislativo N° 685	38
Ley N° 27987	39
Decreto Supremo N° 046-2003-MTC	40
Decreto Supremo N° 032– 93-TCC.	40
Ley N° 27444	40
Ley N° 29370	40
Decreto Supremo N° 041-2002-MTC	40
2.2 Términos básicos de la investigación	41

### CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	47
3.1.1. Hipótesis General	47
3.1.2. Hipótesis específicos	47
3.2. Variables	47
3.2.1. Definición Conceptual	47
3.2.2. Definición operacional	48
3.3. Metodología	49
3.3.1 Tipo de estudio	49
3.3.2 Diseño	50
3.4. Población y muestra	50
3.4.1 Población	50
3.4.2 Muestra	50
3.5 Método de investigación	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7. Métodos de análisis de datos	53

### CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo	55
4.2 Discusión	75
Conclusiones	78
Sugerencias	79
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	83
Anexo 2 Certificado de Validación	

Anexo 3	Encuesta
Anexo 4	Base de datos (Excel)
Anexo 5	Resultados SPSS
Anexo 6	Dictamen Final

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Variable Factores de la informalidad en el servicio postal.	48
Tabla 2. Valoración del instrumento según juicio de expertos	52
Tabla 3. Prueba de fiabilidad instrumento factores de informalidad K-R.	52
Tabla 4. Factores endógenos de informalidad en servicios postales.	54
Tabla 5. Conocimiento de las normas en los servicios postales	56
Tabla 6. Conocimiento de la política tributaria en los servicios postales	57
Tabla 7. Factores exógenos en la informalidad de servicios postales	58
Tabla 8. Costo de trámite como factor de informalidad en servicios postales	60
Tabla 9. Difusión del proceso de trámite en informalidad de servicios postales	61
Tabla 10. Mecanismo de regulación en informalidad de servicios postales	62
Tabla 11. Credibilidad de sanciones impuestas en servicios postales	63
Tabla 12. Gestión de la concesión postal	64

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Factores endógenos de informalidad en servicios postales.	55
Figura 2. Conocimiento de las normas en los servicios postales.	56
Figura 3. Conocimiento de política tributaria en servicios postales.	57
Figura 4. Factores exógenos en la informalidad en los servicios postales.	59
Figura 5. Los costos del trámite en servicios postales	60
Figura 6. Difusión del proceso de trámite en los servicios postales	61
Figura 7. Mecanismo de regulación en servicios postales	62
Figura 8. Credibilidad en sanciones impuestas en servicios postales	63
Figura 9. Gestión de la concesión postal en el servicio postal	64

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Qué factores de la informalidad prevalecen en los servicios postales de Lima Metropolitana, 2014?. El objetivo general fue determinar los factores de la informalidad que prevalecen en los servicios postales de Lima Metropolitana.

El tipo de investigación fue básica - descriptiva pues buscó ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca del problema. Su nivel fue descriptivo. En este estudio se empleó el diseño de tipo no experimental de corte transversal. Se utilizó una muestra siguiendo el método no probabilístico, por conveniencia. Desde esa perspectiva se escogió la cantidad de 108 personas, pertenecientes al sector informal de los operadores postales de Lima metropolitana. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 preguntas para medir la variable.

Finalmente, se concluyó que Los factores de la informalidad que prevalecen en los servicios postales de Lima Metropolitana, 2014 son: los trámites burocráticos que se debe seguir para formalizar la situación, la inadecuada difusión de los mecanismos de regulación postal (que además no están acorde a la realidad de los operadores) y, consecuentemente el desconocimiento del trámite.

Palabras clave: Trámites burocráticos, Prevalencia, Informalidad, operadores postales.

## **Abstract**

The present research had as general problem: What factors informality prevailing postal services in Metropolitan Lima 2014?. The overall objective was to determine the factors of informality prevailing postal services in Metropolitan Lima.

The research was basic - as descriptive sought to broaden and deepen the flow of existing scientific knowledge about the problem. Its level was descriptive. In this study the design of non-experimental cross-section was used. A sample was used following the non-probabilistic method for convenience. From this perspective the amount of 108 people in the informal sector postal operators in metropolitan Lima was chosen. Technical survey and a questionnaire as an instrument with 20 questions to measure the variable was used.

Finally, it was concluded that factors informality prevailing in the postal services in Lima Metropolitana, 2014 are: bureaucratic procedures to be followed to formalize the situation, inadequate dissemination mechanisms postal regulation (which also are not consistent the reality of the operators) and consequently the lack of formality.

Keywords: administrative formalities, Prevalence, Informality, postal operators.