



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFORMALIDAD EMPRESARIAL Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DE  
LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL GOLF DE LA ARBOLEDA,  
SANTA ROSA, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**VARGAS RAFAEL, CRISTHIAN**

**ASESOR**

**DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Presidente del jurado de tesis  
Dr. Díaz Saucedo, Antonio**

---

**Secretario del jurado de tesis  
Dr. Fernández Saucedo, Narciso**

---

**Vocal del jurado de tesis  
Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo**

## **DEDICATORIA**

A mis padres José Luis Vargas Ruiz y Auri Rafael Sánchez por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en mi educación, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, y a mi hija Catalina Naéh

Vargas Camino por ser energía y fuerza motivadora para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por ser la casa de estudio donde he obtenido mis conocimientos técnicos y teóricos, y donde además aprendí lecciones de la vida cotidiana.

A mi familia por sus inteligentes y sabios consejos para guiarme por el

camino del bien y por brindarme su apoyo incondicional en mi formación profesional.

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cristhian Vargas Rafael, con DNI 70566368, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

---

Cristhian Vargas Rafael

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Informalidad empresarial y capacidad de respuesta de la empresa de transporte EL GOLF DE LA ARBOLEDA, Santa Rosa, 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Vargas Rafael Cristhian

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	23
<b>II. MÉTODO</b>	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	26
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	35
3.1. Análisis Descriptivo – tablas de frecuencia	35
3.2. Prueba de Normalidad	41
3.3. Prueba de Hipótesis	42
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	49
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII. REFERENCIAS</b>	55
<b>ANEXOS</b>	61
A. Matriz de consistencia	62
B. Validación de instrumentos	63
C. Cuestionario	66
D. Base de datos SPSS	68

### **Lista de tablas.**

Tabla 1.	Variables en estudio	26
Tabla 2.	Operacionalización de variables	27
Tabla 3.	Validación de expertos	31
Tabla 4.	Resumen de procesamiento de casos (Piloto)	32
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad (Piloto)	32
Tabla 6.	Escala de Vellis	32
Tabla 7.	Resumen de procesamiento de casos	33
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad	33
Tabla 9.	Criterios éticos de la investigación	34
Tabla 10.	Dimensión Empresa	35
Tabla 11.	Dimensión Mano de obra	35
Tabla 12.	Dimensión Organización	36
Tabla 13.	Dimensión Actividad económica	37
Tabla 14.	Dimensión Marco legal	38
Tabla 15.	Dimensión Flexibilidad	38
Tabla 16.	Dimensión Rapidez	39
Tabla 17.	Dimensión Horario	40
Tabla 18.	Dimensión Disposición	40
Tabla 19.	Dimensión Asertividad en el tiempo	41



Tabla 20.	Prueba de normalidad	42
Tabla 21.	Índices de correlación	43
Tabla 22.	Correlación de hipótesis general	43
Tabla 23.	Correlación de hipótesis específica 1	44
Tabla 24.	Correlación de hipótesis específica 2	45
Tabla 25.	Correlación de hipótesis específica 3	46
Tabla 26.	Correlación de hipótesis específica 4	47
Tabla 27.	Correlación de hipótesis específica 5	48

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre informalidad empresarial y capacidad de respuesta de la empresa El Golf De La Arboleda, Santa Rosa, 2017; se ha utilizado el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental de corte transversal para demostrar que existe relación entre las variables anteriores. Se tomó como población a los 4560 habitantes del distrito de Santa Rosa y una muestra de 355, utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 18 preguntas, procesando los datos mediante el uso del programa SPSS 24, se determinó que es una prueba no paramétrica, se utilizó el método de Rho de Spearman para demostrar que existe una correlación positiva débil de las variables, informalidad empresarial y capacidad de respuesta de la empresa El Golf De La Arboleda, Santa Rosa, 2017.

**Palabras clave:** informalidad empresarial, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The research had as principal lens determine the relation between business informality and response capacity of the company El Golf De La Arboleda, Santa Rosa, 2017; there has been in use the hypothetical deductive method, with a quantitative approach, of type applied, with a descriptive level - correlacional and of not experimental design of transverse court for demonstrating that relation exists between the previous variables. She took as a population to 4560 inhabitants of the district of Santa Rosa and a sample of 355, using the technology of survey across a questionnaire type Likert of 18 questions, processing the information by means of the use of the program SPSS 24, it was determined that it is a non-parametric test, Spearman's Rho method was used to demonstrate that there is a weak positive correlation of the variables, business informality and response capacity of the company El Golf De La Arboleda, Santa Rosa, 2017.

Keywords: business informality, response capacity.