



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA
FORMALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE
TAXIS DE LA URBANIZACIÓN DE ZARATE DEL DISTRITO DE SAN
JUAN DE LURIGANCHO, DURANTE EL AÑO 2013.**

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

AUTOR

JORGE LUIS JIMENEZ RAMIREZ

ASESOR

MG. YRMA NEYRA CARBAJAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2014

"Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas otras montañas por escalar."

Nelson Mandela

PAGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI

PRESIDENTE



ECO. VÍCTOR JÁUREGUI CONTRERAS

SECRETARIO



MG. TERESA GONZALES MONCADA

VOCAL

DEDICATORIA

A mis Padres, Felicita y Graciano (Q.E.P.D)

A la mamita Felisa (Q.E.P.D.)

Al papito Alejandro

A mi amorcito Eva Luz

A mis hijos, Karen y Jorge Luis

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme esta oportunidad de dar un paso tan importante en mi vida. A mis padres, ya muy ancianos que esperan con mucha ilusión el término de mi carrera. A mi amorcito Eva Luz, por su paciencia y comprensión, quien me acompañó en estas interminables e incontables amanecidas de preparación y que solía reanimarme con una taza de delicioso café bien calentito. A mis hijos, el cual sé que será un claro ejemplo de perseverancia y dedicación, y que siempre estaban presentes en mi pensamiento y que ahora les digo que sí se puede realizar los sueños si uno se lo propone.

Al equipo de Investigación del Programa SUBE, muchas gracias por su tiempo, por su ayuda y por la sabiduría que día a día nos transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional. También doy gracias a mis compañeros y amigos de clases, por convivir y compartir mañanas y tardes de intenso estudio, así como también por su cariño y apoyo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD:

Yo Jorge Luis Jiménez Ramírez, con DNI N° 06945293, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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, Julio del 2014

Jorge Luis Jiménez Ramírez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada " PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA FORMALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE TAXIS DE LA URBANIZACIÓN DE ZARATE DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL AÑO 2013", con la finalidad de determinar de qué manera los procedimientos administrativos impactan con la formalización de los trabajadores del servicio de taxi de la Urbanización de Zarate del Distrito de San Juan de Lurigancho, durante el año 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jorge Luis Jiménez Ramírez

INDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

I.	INTRODUCCIÓN	1	
	1.1	Problema de Investigación	30
	1.2	Hipótesis	31
	1.3	Objetivos	32
II.	MARCO METODOLÓGICO	34	
	2.1	Variables	34
	2.2	Operacionalización de las variables	35
	2.3	Metodología	39
	2.4	Tipos de estudio	39
	2.5	Diseño de la investigación	40

2.6	Población, muestra y muestreo	41
2.7	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	44
2.8	Método de análisis de datos	45
2.9	Consideraciones éticas	46
III.	RESULTADOS	47
3.1	Descripción de las variables	47
3.2	Comprobación de hipótesis	56
IV.	DISCUSIÓN	62
V.	CONCLUSIONES	65
VI.	SUGERENCIAS	67
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	69

ANEXOS		72
1.	Política para la formalización del empleo	72
2.	Matriz de consistencia	73
3.	Escala de Procedimientos Administrativos	74
4.	Escala de Formalización de los Trabajadores	75
5.	Reporte SPSS. Coeficiente alfa de Cronbach	76
6.	Estadísticas de la encuesta	77
7.	Ficha de validación	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable Procedimientos Administrativos	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable Formalización de los Trabajadores	38
Tabla 3	Juicio de expertos de los instrumentos emitidos	45
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	45
Tabla 5	Descripción de las variables	47
Tabla 6	Descripción de las variables	48
Tabla 7	Descripción de las variables	49
Tabla 8	Descripción de las variables	50
Tabla 9	Descripción de las variables	51
Tabla 10	Descripción de las variables	52
Tabla 11	Descripción de las variables	53
Tabla 12	Descripción de las variables	54
Tabla 13	Descripción de las variables	55
Tabla 14	Correlación entre los Procedimientos administrativos y la Formalización de los trabajadores	56
Tabla 15	Correlación entre la Planificación administrativa y la Formalización de los trabajadores	58
Tabla 16	Correlación entre la Organización administrativa y la Formalización de los trabajadores	59
Tabla 17	Correlación entre la Dirección administrativa y la Formalización de los trabajadores	60
Tabla 18	Correlación entre el Control Administrativo y la Formalización de los trabajadores	61

RESUMEN

Procedimientos Administrativos para la Formalización de los Trabajadores del Servicio de Taxis de la Urbanización de Zarate del Distrito de San Juan de Lurigancho, durante el año 2013, es el título de la investigación, tuvo como objetivo principal reconocer la relación de los Procedimientos Administrativos y Formalización de los Trabajadores. Comprende dos variables: Variable Independiente: Procedimientos Administrativos, evaluada según el autor Chiavenato (1999) como un proceso de aplicación y de funciones para la consecución de objetivo, donde en conjunto conforman el proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control; Variable Independiente: Formalización, la misma que fue el autor Robbins y Coulter (2005) la define como el grado en que los trabajos de una organización se encuentran estandarizados, y en que las normas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados. Se contó con una población de 536 trabajadores del servicio de taxi del Distrito de Zarate, con una muestra poblacional de 225, donde aplicamos la encuesta, validados vía el criterio de expertos en la materia, y fueron procesados utilizando la estadística descriptiva correlacional.

El instrumento aplicado es el Cuestionario tipo Likert. El software estadístico a usar es el SPSS V21, mediante el Alfa de Cronbach obtuvimos una confiabilidad muy alta, demostrando que los Procedimientos Administrativos y la Formalización de los trabajadores, se relacionan significativamente, con él se pudo hacer la discusión, conclusión y recomendaciones.

Palabras claves: Procedimientos Administrativos; Formalización; Planificación de los Procedimientos y Organización de los Trabajadores.

ABSTRACT

Administrative Procedures for Formalization Workers Taxis of Private Zarate of San Juan de Lurigancho, in 2013, is the title of the research, its main objective recognize the relationship of Administrative Proceedings and Formalization Workers. Comprising two variables: Independent Variable: Administrative Procedures, was evaluated according to the author Chiavenato (1999) as a process of application and functions to achieve goal, which together make up the administrative process, planning, organization, direction and control; Independent Variable: Formalizing the same that was evaluated according to the author Robbins and Coulter (2005) as the degree to which the work of an organization are standardized, and the rules and procedures guide the behavior of employees. He had a population of 536 workers of the taxi service Zarate District, with a population sample of 225, where we apply the survey, validated via expert judgment in the matter, and were processed using correlational descriptive statistics.

The instrument used is the Likert questionnaire. The statistical software used is the SPSS V21, using Cronbach's alpha we obtained a very high reliability, demonstrating that the Administrative Procedures and the formalization of workers, are significantly related, could be done with the discussion, conclusion and recommendations.

Keywords: Administrative Procedures; Formalizings; Planning Procedures and Organization of Workers.