



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La contratación administrativa de servicios (CAS) y la  
satisfacción laboral de los trabajadores administrativos  
del sector público - 2018**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA**

Br. Hilda Angélica Paucar Aguilar

**ASESORA**

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PAUCAR AGUILAR, HILDA ANGELICA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS (CAS) Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR PÚBLICO - 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 16.15 pm

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

redacción APA

[Empty dotted lines for recommendations]

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria****A Dios.**

Por conducir mi vida y darme salud y bienestar para seguir adelante y lograr mi objetivo trazado.

A mis padres.

Hernán y Antonia por sus consejos, apoyo y aliento en todo momento.

**Agradecimiento**

A mis dos grandes amores Arturo y Angie por apoyarme y comprenderme en este reto que es muy importante de mi vida.

## Declaratoria de autoría

Yo, Hilda Angélica Paucar Aguilar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La contratación administrativa de servicio (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector público, 2018”, presentada, en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, enero de 2019

  
Hilda Angélica Paucar Aguilar

DNI N° 09499071

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: “La contratación administrativa y de servicio (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector público, 2018”.

La investigación tiene por objetivo determinar como la contratación administrativa de servicios (CAS) se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018.

La investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, la variable y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias y, finalmente, el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	31
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Operacionalización de variables,	34
2.3. Población, muestra y muestreo	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Resultados descriptivos	41
3.2. Contrastación de hipótesis	51
<b>IV. Discusión</b>	57
<b>V. Conclusiones</b>	61

<b>VI. Recomendaciones</b>	63
<b>VII. Referencias</b>	65
<b>VIII. Anexos</b>	67
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 5: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo 6: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de variables	35
Tabla 2.	Validación de juicios de expertos	38
Tabla 3.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	38
Tabla 4.	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	38
Tabla 5.	Distribución de frecuencias y porcentajes por nivel de la contratación administrativa de servicios (CAS) de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	41
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	42
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de la motivación laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	43
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de la satisfacción salarial de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	44
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	45
Tabla 10.	Distribución de frecuencias entre la contratación administrativa (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	46
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la motivación laboral de los trabajadores administrativos del sector público	47
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la	49

	satisfacción salarial de los de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	
Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes entre la contratación administrativa de servicios (CAS) se relaciona y las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del sector público	50
Tabla 14.	Grado de correlación y nivel de significación entre la contratación administrativa (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	52
Tabla 15.	Grado de correlación y nivel de significación entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la motivación laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	53
Tabla 16.	Grado de correlación y nivel de significación entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la satisfacción laboral de los de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	54
Tabla 17.	Grado de correlación y nivel de significación entre la contratación administrativa de servicios (CAS) se relaciona y las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	55

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles porcentuales de la contratación administrativa de servicios (CAS) de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	41
Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	42
Figura 3. Niveles porcentuales de la motivación laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	43
Figura 4. Niveles porcentuales de la satisfacción salarial de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	44
Figura 5. Niveles porcentuales por niveles de las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	45
Figura 6. Niveles entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	46
Figura 7. Niveles entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la motivación laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	48
Figura 8. Niveles entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la satisfacción salarial de los de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	49
Figura 9. Niveles entre la contratación administrativa de servicios (CAS) se relaciona y las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del sector público, 2018	51

## Resumen

La presente investigación titulada: La contratación administrativa de servicios (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público - 2018, tuvo como objetivo general determinar como la contratación administrativa de servicios (CAS) se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público, 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 100 trabajadores administrativos contratados en la modalidad de CAS del sector público 2018 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, baja ( $r_s = ,346$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre la contratación administrativa de servicios (CAS) y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sector público - 2018

**Palabras claves:** contratación administrativa, servicio y satisfacción laboral

## Abstract

The present investigation titled: The administrative contracting of services (CAS) and the labor satisfaction of the administrative workers of the public sector - 2018, had like general objective to determine how the administrative contracting of services (CAS) is related to the labor satisfaction of the workers Administration of the public sector, 2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; of non-experimental transversal design. The population consisted of 98 administrative workers hired under the CAS modality of the public sector 2018 and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results show a statistically significant relationship, low ( $r_s = .346$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportional, between the administrative contracting of services (CAS) and the job satisfaction of administrative workers of the public sector - 2018

**Key Words:** administrative contracting, services and labor satisfaction