



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AZÁNGARO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AZÁNGARO, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



## RESOLUCIÓN N°149-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de julio de 2025

### VISTOS:

El Expediente N° 3474, presentado por **ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R., aprueba en vía de regularización la CONSERVACIÓN Y EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE GRADOS Y TÍTULOS PROFESIONALES, a partir del 14 de abril del 2025 correspondiente a los actuados suscritos y en consecuencia SUBSANAR dichos actos administrativos, debiendo regularizarse conforme a lo establecido en el artículo 14 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General; primando el principio del interés superior del estudiante y conforme a los considerandos expuestos en la presente Resolución.

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

### SE RESUELVE:

Dejar sin efecto en parte la Resolución N° 107-2025-D-FCA-UANCV-J, de fecha 21 de mayo; se procede a validar los actuados en vías de regularización según la Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R.,

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR





**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : martes, 27 de mayo de 2025
- \* Hora : 09:00 a.m.

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

  
UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dr. Sc. S. Larcimaco Aguilar Pinto  
DECANO (a)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**RESOLUCIÓN N°107-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 21 de mayo de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N° 3474, presentado por **ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \*

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : martes, 27 de mayo de 2025
- \* Hora : 09:00 a.m.

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Leopoldo W. Condori Cari  
DECANO (d)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN Nº 686-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-14785 de fecha 14 de octubre de 2024, del **Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
**Dr. Sc. S. L. Robinson Aguilar Pinto**  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 416-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de setiembre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-11685** de fecha 29 de agosto de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024;** presentado por el (la) **Bach. ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*[Firma]*  
Dr. Sr. E. Eimaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

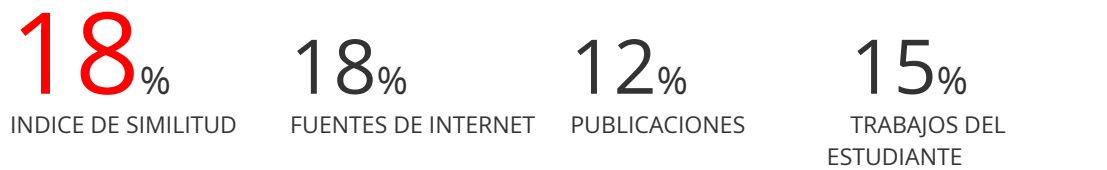
#### DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



## SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%



Metadatos Complementarios

<b>Título de la tesis</b>	
<b>SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46684388
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0000-1628-3250">https://orcid.org/0009-0000-1628-3250</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6313-4052">https://orcid.org/0000-0002-6313-4052</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Azángaro  <b>Distrito:</b> Azángaro  <b>Edificio:</b> Municipalidad Provincial de Azángaro  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -14.9079463  <b>Longitud:</b> -70.1949065  <b>URL Maps.</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/VhQAoQdxAYz3W3BDA">https://maps.app.goo.gl/VhQAoQdxAYz3W3BDA</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 - Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración</b>  <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><b>Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES MELASQUEZ  
  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ, identificado con DNI Nro. 46684388, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad,**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación**,  **Trabajo Académico** denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliacá 11 de JULIO del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



### **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fuerza y la inteligencia para seguir adelante en este difícil camino profesional. También quiero agradecer enormemente a mis padres por amarme siempre, por todo lo que han dado por mí y por inspirarme siempre.



## AGRADECIMIENTO

Estoy sumamente agradecido con mis docentes y asesores por su generosidad, orientación y tiempo invertido en todos los pasos de este trabajo.

A mi familia y amigos; por haber sido mi apoyo cuando me ponía ansiosa y perdía la fe en mí.

Y finalmente, gracias a todas aquellas personas que contribuyeron de alguna manera para alcanzar esta meta, cuyo nombre no se puede copiar y pegar aquí, pero cuyo recuerdo siempre llevará conmigo.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación del estudio.....	12
1.3.1. Justificación teórica.....	12
1.3.2. Justificación práctica.....	12
1.3.3. Justificación metodológica.....	13

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos.....	14

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	15
3.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	15
3.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	17



3.1.3. Antecedentes a nivel regional ..... 20

3.2. Bases teóricas ..... 23

3.3. Marco conceptual ..... 27

**CAPÍTULO IV**

**HIPOTESIS**

4.1. Hipótesis general ..... 29

4.2. Hipótesis específicas ..... 29

4.3. Variables ..... 29

    4.3.1. Variable 1 ..... 29

    4.3.2. Variable 2 ..... 30

4.4. Operacionalización de variables ..... 30

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación ..... 31

5.2. Métodos de la investigación ..... 31

5.3. Tipo de la investigación ..... 31

5.4. Nivel de investigación ..... 32

5.5. Diseño de investigación ..... 32

5.6. Población y muestra ..... 32

    5.6.1. Población ..... 32

    5.6.2. Muestra ..... 32

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 33

    5.7.1. Técnica ..... 33

    5.7.2. Instrumento ..... 33

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento ..... 34



5.9. Procedimientos de tratamiento de datos..... 34

5.10. Diseño de contrastación de hipótesis ..... 34

    5.10.1. Diseño de contrastación de hipótesis general..... 34

    5.10.2. Diseño de contrastación de hipótesis específica 1 ..... 36

    5.10.3. Diseño de contrastación de hipótesis específica 2 ..... 37

    5.10.4. Diseño de contrastación de hipótesis específica 3 ..... 38

**CAPÍTULO VI**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

6.1. Presentación ..... 40

6.2. Discusión de resultados..... 46

CONCLUSIONES..... 49

RECOMENDACIONES ..... 50

BIBLIOGRAFÍA ..... 51

ANEXOS ..... 57

Anexo 1: Matriz de consistencia ..... 60

Anexo 2: Matriz de datos..... 61

Anexo 3: Instrumento(s) de investigación..... 66

Anexo 4: Validación de instrumento ..... 68



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	30
<b>Tabla 2</b> Calculo de p - valor de hipótesis general.....	35
<b>Tabla 3</b> Calculo de p - valor de hipótesis especifica .....	36
<b>Tabla 4</b> Calculo de p - valor de hipótesis especifica 2 .....	38
<b>Tabla 5</b> Calculo de p - valor de hipótesis especifica 3 .....	39
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad Kolmogorv - Smirnov.....	40
<b>Tabla 7</b> Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la variable liderazgo .....	42
<b>Tabla 8</b> Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo democrático.....	43
<b>Tabla 9</b> Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo autocrático.....	44
<b>Tabla 10</b> Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo permisivo .....	45



## RESUMEN

La necesidad de liderazgo en las instituciones públicas, para los municipios, impulsa la necesidad de proporcionar liderazgo para guiar a los miembros en una dirección determinada a través de la unión de los miembros, que todos deben reflexionar y llevar a los miembros a sentirse satisfechos con el trabajo que realizan. En 2024, expertos analizaron la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Azángaro y la percepción que tenían sobre el desempeño de sus líderes. Utilizaron cifras y observaciones para comprender mejor esta conexión, analizando los acontecimientos en tiempo real. Eligieron a 230 trabajadores para esta encuesta, pero finalmente utilizaron información de 142. Les hicieron preguntas a través de una encuesta denominada "Cuestionario de Satisfacción Laboral y Liderazgo de los Empleados". Sus hallazgos demostraron que existe una relación real entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la calidad del liderazgo. Descubrieron que esta conexión es positiva y tiene una fuerza justa. Los resultados del Rho de Spearman muestran una buena relación positiva. Esto también ocurre con el liderazgo democrático, autocrático y permisivo. Aquí están las puntuaciones: para los líderes democráticos, Rho es de 0,340 con una puntuación p de 0,012. Para los autocráticos, Rho es de 0,240 con una puntuación p de 0,000. Y para el liderazgo permisivo, Rho es de 0,381 con una puntuación p de 0,000, también tienen relación positiva y media. El grado de impacto según resultados nos llevó a concluir que las prácticas de satisfacción laboral que se desarrollan en el municipio basadas en la práctica del liderazgo de los servidores públicos tienen un crecimiento moderado.

**Palabras clave:** liderazgo, satisfacción y municipalidad.



## ABSTRACT

The need for leadership in public institutions, for municipalities, drives the need to provide leadership to guide members in a certain direction through the unity of members, which all must reflect upon and lead members to feel satisfied with the work they do. In 2024, experts analyzed the job satisfaction of workers at the Provincial Municipality of Azángaro and their perceptions of their leaders' performance. They used figures and observations to better understand this connection, analyzing events in real time. They selected 230 workers for this survey, but ultimately used information from 142. They asked them questions through a survey called the "Employee Job Satisfaction and Leadership Questionnaire." Their findings demonstrated a real relationship between worker job satisfaction and the quality of leadership. They found this connection to be positive and fairly strong. The Spearman's Rho results show a positive relationship. This is also true for democratic, autocratic, and permissive leadership. Here are the scores: for democratic leaders, Rho is 0.340 with a p-score of 0.012. For autocratic leaders, Rho is 0.240 with a p-score of 0.000. And for permissive leadership, Rho is 0.381 with a p-score of 0.000, also having a positive and moderate relationship. The degree of impact according to the results led us to conclude that the job satisfaction practices developed in the municipality based on the leadership practice of public servants have shown moderate growth.

**Keyword:** leadership, satisfaction and municipality.



## INTRODUCCIÓN

Realizamos un estudio denominado " Satisfacción Laboral y su Relación con El Liderazgo de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2024". El objetivo fue descubrir cómo se relacionan la felicidad laboral y el liderazgo entre los trabajadores. Recopilamos datos mediante encuestas y dos cuestionarios verificados. Además, verificamos nuestra hipótesis principal mediante el método de correlación de Pearson. Cabe destacar que realizamos esta investigación siguiendo los requisitos para obtener un título de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad.

Para lo cual está compuesta por la siguiente estructura:

Primero, identificamos el problema, luego lo describimos. A continuación, lo explicamos en detalle y, finalmente, explicamos su importancia. Capítulo II, describimos nuestro objetivo principal y los objetivos específicos que queremos lograr. Capítulo III, contiene la información de fondo necesaria para llevar a cabo y comprender este estudio, con base en la información recopilada. Este capítulo también establece conceptos y teorías básicas. A continuación, el Capítulo IV, enumera las predicciones que realizamos en función de nuestros objetivos y del estudio. También explica cómo convertimos estas predicciones en algo que podamos comprobar. Este capítulo VI,

explica cómo realizamos el estudio, incluyendo nuestras estrategias, plan, niveles, tipos y formas de abordarlo. También nos explica a quién y qué estudiamos y cómo los seleccionamos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

En 2018, los trabajadores españoles se sintieron algo menos satisfechos con sus trabajos que el año anterior. Su nivel de felicidad bajó del 74% al 71%. Esto situó su felicidad por debajo de la media europea, que es del 72%. Las principales razones de esta caída son la escasez de empleo y la mala situación económica en España. Esto ha hecho que los trabajadores estén menos satisfechos con su trabajo.

Sin embargo, en países como Dinamarca y Noruega, los empleados públicos están muy satisfechos, con niveles de felicidad del 82% y el 80%. Por otro lado, los trabajadores de Francia y Alemania no están tan satisfechos, con niveles de felicidad del 67% y el 65%.

Además, en 2018, los trabajadores del sector público con poca formación no aumentaron su productividad. Esto se debe a que los lugares donde trabajan no crecieron y, si nos fijamos en las horas trabajadas, la situación empeoró ligeramente. Esto ocurre porque estos empleos se encuentran en sectores de la economía con peores resultados. (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2018, citado por Maqueda, 2019, p. 1).



En Latinoamérica, los estudios muestran que en 2018, muchos trabajadores del gobierno colombiano no estaban satisfechos. Aproximadamente 38 de cada 100 personas con empleos públicos no estaban conformes con sus contratos. Estaban molestos porque muchos de sus contratos eran temporales o solo para un trabajo específico. Además, algunos empleos requieren una larga permanencia, pero conseguir estos empleos a largo plazo es difícil y, por lo general, no se trata solo de la calidad de la persona en su trabajo (Morales, 2018, p. 2).

En Colombia, los trabajadores han mejorado en sus trabajos, tanto en el gobierno como en las empresas. Sin embargo, los empleos públicos no han mejorado tanto debido a su funcionamiento. Un informe de 2018, compartido por Galindo en 2019, muestra que la productividad laboral en Colombia aumentó un 2,1 %. Esto se debió a que más personas pasaron de trabajar por cuenta propia a trabajar en empresas y en el gobierno. Antes, casi el 44 % de las personas trabajaban por cuenta propia, pero luego el mismo porcentaje comenzó a trabajar en conjunto.

En Perú, quienes trabajan en empresas y los responsables de Recursos Humanos (RR. HH.) se centran principalmente en el bienestar de la empresa. No consideran la felicidad o satisfacción de los trabajadores. Por ello, solo 24 de cada 100 trabajadores se sintieron satisfechos con su trabajo en 2019. ¿La razón? Estas empresas y sus equipos de RR. HH. no implementan nuevas ideas para mejorar el entorno laboral para todos. Esto influye significativamente en el desempeño laboral de los empleados, ya que se sienten menos motivados y comprometidos cuando la empresa no considera sus necesidades (Ibarra, 2020, p. 1).

En la provincia de Azángaro, los líderes cambian con frecuencia en las empresas. Por ello, han implementado algunas actualizaciones necesarias en su gestión, siguiendo las



normas vigentes. Es bastante común que los docentes del lugar que estamos analizando no estén contentos con sus líderes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?
- ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?
- ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Solo se utilizan datos hasta octubre de 2023. El propósito de esta investigación es esclarecer las prácticas de liderazgo utilizadas y determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores que prestan servicios en la Municipalidad Provincial de Azángaro.

### **1.3.2. Justificación práctica**

En realidad, los hallazgos servirán como fuente de información para la gestión municipal. Además, con base en los resultados, se podrán realizar reuniones técnicas a nivel directivo para fortalecer el liderazgo que genere satisfacción entre los servidores.



### ***1.3.3. Justificación metodológica***

Sus hallazgos sientan las bases para ofrecer recomendaciones de cambios en las prácticas de liderazgo que probablemente aumenten la satisfacción de los empleados y destaquen su importancia. Además, esto generará los mejores resultados, ya que solo así podrán representar a la institución ante los clientes de la mejor manera posible. Asimismo, los datos sobre el estado actual servirán de base y punto de referencia para el trabajo futuro.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

#### 2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024
- Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. A nivel internacional

Castro (2016). Se realizó en Colombia una investigación llamada "Relación entre Liderazgo y Satisfacción Laboral en la Microempresa III Bisutería de Bali" con un total de trece trabajadores. Se realizó un estudio descriptivo y observacional. El estudio reveló que el 77 % de los trabajadores se sentía muy feliz y que el 85 % de ellos atribuía la creación de un ambiente laboral agradable al líder. El estudio reveló que algunos empleados están satisfechos con ciertos tipos de liderazgo e insatisfechos con otros. Las investigaciones demuestran que cuando los líderes guían, influyen y persuaden adecuadamente a sus compañeros, los empleados se sienten más felices. Sin embargo, si se sienten obligados a cumplir con su trabajo, no son tan felices.

Llamas (2022) Liderazgo educativo y la satisfacción laboral, en docentes de las instituciones educativas de "El Carmen de Bolívar", Colombia, 2020. Este trabajo busca determinar si existe una relación entre la gestión escolar y la satisfacción laboral de los docentes en El Carmen de Bolívar. El estudio del que hablamos utiliza cifras para



comprender mejor las cosas, analiza cómo se relacionan y lo logra examinando información de un momento específico sin realizar experimentos. Analizamos a líderes escolares y docentes de El Carmen de Bolívar. Seleccionamos a 210 de ellos para nuestro estudio mediante un método especial de selección aleatoria. Realizamos un estudio para recopilar información. Utilizamos dos herramientas en nuestra encuesta: una para analizar el desempeño laboral de los líderes escolares y otra para determinar la satisfacción del profesorado con su trabajo. El responsable del estudio modificó ligeramente estas herramientas, y luego los expertos las analizaron y coincidieron en su eficacia. Uno de los hallazgos más importantes es que existe una clara relación entre el comportamiento de los líderes escolares y la satisfacción del profesorado en su trabajo.

Villaroel (2020) con la tesis titulada “Liderazgo y satisfacción laboral en los integrantes de la Federación Universitaria Local de la Universidad Mayor de San Andrés” Este estudio habla de dos cosas importantes para el crecimiento de grupos y empresas: liderazgo y ser feliz en el trabajo. El estudio utiliza números para comprender esta relación y verifica cómo están las cosas en este momento y cómo se relacionan entre sí. No hizo ningún experimento, sino que observó las cosas como están ahora. Para determinar qué tan bien se desempeñaron los líderes y qué tan felices eran las personas en sus trabajos, el estudio utilizó dos cuestionarios que llevan el nombre de Bazán. Se seleccionó a veintidós estudiantes universitarios de una manera específica para hacerles preguntas para el estudio. Los resultados muestran un fuerte vínculo positivo entre ser feliz en el trabajo y un buen liderazgo en la Federación Universitaria Local. Esto significa que cuando los líderes son excelentes, amables e incluyen a todos, crean un ambiente de trabajo donde las personas pueden tener un buen desempeño.



Rodas (2021) con el título “Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente” La persona que dirige una escuela se asegura de que se alcancen las metas, mantiene a todos motivados, tiene un gran impacto y los impulsa a avanzar en los programas escolares. Además, demuestra su satisfacción laboral compartiendo sus sentimientos y proponiendo buenas soluciones. Recibe elogios y remuneración por su esfuerzo, y disfruta de estabilidad laboral y oportunidades para aprender más y progresar profesionalmente. Esta investigación analiza cómo las acciones de un líder afectan la felicidad del profesorado en la Escuela N.º 80074. La investigación se realizó en Virú en 2020 y empleó un método de estudio que cuenta números y busca conexiones sin realizar experimentos. Ochenta y ocho personas respondieron dos grandes listas de preguntas: una con 25 preguntas y la otra con 27. La investigación muestra que el 95 % de los docentes son excelentes líderes y el 63 % son felices. Aproximadamente la mitad de los docentes, el 51,4 % para ser exactos, tienen una percepción diferente sobre su felicidad laboral. Esto podría deberse al comportamiento de sus líderes. Por lo tanto, descubrimos que cuando los líderes trabajan bien con sus equipos, los docentes se sienten a gusto con su trabajo y su salario.

### **3.1.2. A nivel nacional**

Núñez (2019), se realizó un estudio en el Mercado N.º 1 de Lima. Queríamos comprender si la forma de trabajar de los jefes influía en la satisfacción del personal de oficina. Resultados: Los resultados se extraen de un estudio descriptivo correlacional realizado con treinta trabajadores seleccionados, basado en un diseño transversal sin manipulación experimental. Los datos se recopilaron mediante la distribución de dos cuestionarios. Los hallazgos sugieren una asociación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral, así como los elementos de criterio relacionados incluidos en esta categoría.



Carrasco & Mestas (2019), Se realizó un estudio, se analizó cómo el liderazgo afecta el desempeño laboral en el Departamento de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Pucallpa, 2018. El estudio incluyó a 38 trabajadores. El estudio empleó un método que comprobó las conexiones entre factores en un momento dado, sin necesidad de experimentación. Mediante encuestas y cuestionarios, se demostró que el liderazgo tiene una correlación significativamente justa ( $r = 0,410$ ) con el desempeño. Esta investigación determinó que el liderazgo contribuye al desarrollo positivo y significativo de la relación.

Tafur & Villar (2019) Se realizó una investigación correlacional con empleados de la Municipalidad Provincial de Chota para examinar la correlación entre varios estilos de liderazgo y el grado de motivación que invocan en relación con el desempeño laboral. El estudio utilizó una encuesta para recopilar información y la mayoría de los datos procedieron de un cuestionario. Diseño del estudio: no experimental. Estudiamos a 94 personas. Una gran parte de ellas, cerca del 66%, coincidió en el tipo de liderazgo empleado en su lugar de trabajo. El estudio encontró una fuerte relación entre el tipo de liderazgo que implica intercambios, como recompensas por el buen trabajo, y la motivación de los empleados en sus puestos. En 2021, Polo decidió investigar algo similar. Quería ver cómo las acciones de un líder podían hacer felices a los trabajadores. Se centró en el Departamento de Desarrollo Social del gobierno local de Tacna. A diferencia de otros estudios, este no realizó experimentos, sino que se realizaron dos encuestas a 30 empleados. El resultado fue bastante claro: un buen liderazgo realmente hace que los empleados de oficina se sientan mejor en su trabajo. Esto se debe principalmente a que la mayoría de estos trabajadores, aproximadamente el sesenta por ciento, están contentos con su trabajo porque les gusta la forma en que se les dirige. (53,3%).



Chipana (2018)", En la provincia de Moquegua, realizamos un estudio en Mariscal Nieto para analizar cómo la forma de liderar de los jefes afecta el desempeño laboral de los empleados, por lo que utilizamos un conjunto especial de preguntas para comprobarlo. Para recopilar información, utilizamos tanto un cuestionario como una encuesta. El resultado fue bastante claro: existe una fuerte relación positiva, lo que significa que, en general, quienes trabajan en la institución pública realmente apoyan el trabajo de sus gerentes. Utilizando sus parámetros, el análisis laboral mostró que la satisfacción laboral se asocia con estilos de liderazgo democráticos o liberales.

Camacho, Espinoza, & Vásquez (2018), Elaboramos un plan para estudiar cómo las diferentes formas de liderazgo afectan la satisfacción laboral de los empleados en la ciudad de Huánuco. No realizamos experimentos, sino que analizamos cuidadosamente la relación entre ambos factores. Solicitamos a 41 personas que trabajan allí que compartieran sus opiniones mediante encuestas y entrevistas, utilizando herramientas especiales para formular preguntas. Los resultados mostraron que aproximadamente 54 de cada 100 personas a veces observan que sus jefes usan un estilo estricto, pero aproximadamente 63 de cada 100 notaron que sus jefes eran amables. Además, una proporción significativa de los encuestados, expresó (90,2%) son poco frecuentes en liderazgo autocrático y (92,7%) en liderazgo participativo. Según los autores, los comportamientos relacionados con el liderazgo autocrático y coercitivo presentan una correlación negativa muy baja, mientras que los comportamientos relacionados con el liderazgo autoritario y participativo presentan una correlación positiva leve. Por el contrario, la variable consultiva tiene una correlación algo positiva.

Paredes (2015), Este proyecto de investigación, Realizamos un estudio en Otuzco para ver cómo el estilo de liderazgo de los jefes afecta el desempeño laboral. Analizamos



cómo el liderazgo de los gerentes influye en la percepción de los trabajadores sobre sus trabajos. Solicitamos información a 45 personas y descubrimos que existe una fuerte relación entre el liderazgo de un jefe y la satisfacción laboral de los empleados. Los líderes con autocontrol y obediencia obtuvieron mejores resultados. En cuanto a los indicadores de trabajo intelectual, recompensas y trabajo en equipo, el grado de insatisfacción se elevó.

### ***3.1.3. Antecedentes a nivel regional***

Mamani (2020) Liderazgo gerencial transformacional y satisfacción laboral docente en instituciones educativas del distrito de Moho, 2020 es el título de su tesis, este es un trabajo académico de nicho que define el alcance de la investigación, este estudio analiza cómo los líderes que inspiran el cambio pueden hacer que los docentes sean más felices con su trabajo. Su objetivo es comprender qué piensan los docentes sobre estos líderes inspiradores y si les ayuda a disfrutar más de su trabajo. El estudio se realizó con 42 educadores de las escuelas secundarias públicas José Abelardo Quiñones Gonzales y San Juan Bautista de la Salle ubicadas en el distrito de Moho. Metodología de investigación: En esta investigación se utilizan métodos cuantitativos y no experimentales. El diseño de investigación de acuerdo con el modelo de investigación se describe como un patrón de investigación transversal correlacional descriptivo. Se utilizó un método basado en encuestas para recopilar datos, específicamente a través de la administración de un Cuestionario de Liderazgo Gerencial Transformacional y una Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente. La medición en ambos instrumentos utilizó una escala tipo Likert correspondiente. Resultados del estudio: Los líderes que transforman su gestión pueden hacer que los docentes se sientan muy satisfechos con su trabajo. Descubrieron que la conexión entre la gestión de los líderes y la felicidad docente es muy fuerte, con una puntuación de 0,926. Esto significa que están estrechamente vinculados. Las reglas que



utilizamos indican que si la puntuación está entre 0,81 y 0,99, significa que existe una conexión muy fuerte.

Mamani (2023) en su tesis titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de la Microred Simón Bolívar. Puno - 2023” Un aspecto importante es el estilo de liderazgo adoptado en la gestión de centros sanitarios, que influye significativamente en la motivación y la productividad de los empleados. De igual forma, la satisfacción laboral se define como una evaluación general subjetiva derivada de los resultados del trabajo. El estudio analizó cómo los diferentes estilos de liderazgo pueden mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Se trató de un estudio no experimental que empleó una metodología específica dirigida al análisis de datos cuantitativos y dinámicas relacionales. Para recopilar las respuestas, se creó un cuestionario con una escala Likert que mide la opinión o actitud, y se aplicó a 57 trabajadores. Para asegurar la solidez de la investigación, utilizamos una prueba matemática especial llamada alfa de Cronbach. Obtuvimos una puntuación de 0,944 para analizar el comportamiento de los líderes y de 0,872 para evaluar la felicidad laboral de las personas. Descubrimos algo muy interesante: el comportamiento de un líder y la felicidad laboral de los empleados van de la mano, y una puntuación de 0,639 demuestra que están estrechamente relacionados. Existe un valor  $p$  extremadamente significativo de 0,010. Este valor también es inferior a 0,05, lo que indica una fuerte asociación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el liderazgo transformacional influye positivamente en esta relación y se identifica como un estilo de liderazgo que implica prácticas participativas y fomenta un ambiente de comunicación abierta. En otras palabras, existe una relación directa entre la satisfacción de los empleados y el tipo de liderazgo que perciben.



Machaca (2019) El estudio analizó cómo la gestión y el liderazgo escolar afectan la felicidad docente en los colegios públicos de Puno. Su objetivo era determinar la relación entre la gestión de las escuelas, la actuación de los líderes y la felicidad de los docentes. Esta investigación no se basó en experimentos, sino que observó y relacionó diferentes factores. Involucró a 185 docentes de colegios públicos de Puno. Se utilizaron encuestas con preguntas con las que los docentes podían estar de acuerdo o en desacuerdo para recopilar información sobre la gestión y el liderazgo escolar. El estudio muestra que la gestión de las escuelas en Puno está estrechamente relacionada con el liderazgo docente. Esta relación es sólida y clara porque las estadísticas la respaldan, con un valor p de 0,000 que demuestra su veracidad.

Pinedo (2019) Este estudio buscó determinar si un buen liderazgo influye en la satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Primaria "Sagrado Corazón de Jesús" N.º 70003 de Puno. Chiavenato (2009) sugirió que nos centremos con frecuencia en el Liderazgo Transformacional. Se trata de cambiar valores, creencias y necesidades, brindando a las personas más oportunidades. Asimismo, por Slocum (2009) respecto a la Satisfacción Laboral, esta variable tiene como objetivo que las personas evalúen su nivel de satisfacción con su trabajo. Como los dos atributos están relacionados entre sí, el diseño del estudio es un diseño de investigación no experimental, transversal. La Investigación, El método utilizado en el estudio fue el método científico y es un tipo de investigación descriptiva correlacional. La metodología que abordamos, en términos de la técnica, es un enfoque de investigación cuantitativa. A la población completa, compuesta por 38 educadores, se les administró una encuesta para recopilar datos sobre los factores sugeridos previamente. Utilizamos una encuesta para recopilar información. Esta encuesta contenía preguntas que las personas solo podían responder de cierta manera para comprender su opinión sobre el liderazgo transformador y su nivel de satisfacción laboral. Verificamos la fiabilidad de la



encuesta mediante el alfa de Cronbach, un método estadístico. Posteriormente, utilizamos el programa SPSS versión 22 para analizar las respuestas de todos y comprenderlas. Comprobamos si un liderazgo fuerte se relaciona con docentes más felices en el Colegio Corazón de Jesús de Puno. Todo esto nos permitió brindar una buena asesoría. Para ello, fue necesario evaluar las variables mencionadas, así como las metodologías empleadas.

Pumaquispe (2022), Este estudio analizó cómo se sienten los trabajadores del ayuntamiento de Sina Puno respecto a sus trabajos y cómo se gestionan las cosas. No se realizaron experimentos, sino que se pidió a 57 trabajadores que completaran una encuesta. Los resultados de la encuesta mostraron que el 42 % de estos trabajadores estaban muy satisfechos con sus trabajos y alrededor del 37 % se sentían bien con ellos. Los aspectos que estaban evaluando parecían estar estrechamente relacionados con la satisfacción laboral de todos.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Satisfacción laboral**

Robbins (2009), La satisfacción es cuando los trabajadores se sienten bien con el trabajo realizado. Se sienten felices con su trabajo porque creen que está bien hecho.

Charaja & Mamani (2014), Las personas se sienten felices en el trabajo cuando sus necesidades coinciden con las exigencias de su trabajo. La felicidad surge de muchas conversaciones entre la persona, sus compañeros y el entorno laboral. Se trata de lograr que las metas personales se adapten a los eventos y resultados de la vida laboral.

Según COFIDE (2022), para que sus empleados sean verdaderamente felices, las empresas deben centrarse en aspectos clave, ya que estos son los que realmente ayudan a mantener, proteger y aumentar la satisfacción de los empleados. Se cree que si una empresa mantiene una buena relación con sus empleados, los respeta y los escucha, puede hacerlos más felices y productivos.



Para garantizar que todos se sientan bien con su trabajo, es fundamental ofrecer las recompensas adecuadas. Esto significa que si alguien trabaja mucho, debería recibir más recompensas. Es como dar premios que se ajusten al esfuerzo que cada uno pone en el trabajo.

Otro aspecto importante es hacer del trabajo un lugar agradable. Esto significa tener un lugar limpio y seguro que anime a la gente a dar lo mejor de sí. Cuando el trabajo se siente bien, las personas son más felices y hacen mejor su trabajo sin ningún obstáculo.

Es fundamental ayudar a las personas a crecer brindándoles capacitación continua y adaptada a sus necesidades. Asegurarse de que la capacitación sea divertida y les haga reflexionar es clave para tener trabajadores felices. (COFIDE, 2022)

### **Importancia en satisfacción laboral**

Una experiencia laboral satisfactoria es esencial en las empresas, ya que transmite a los trabajadores la impresión de que todo lo que hicieron en la oficina, con su esfuerzo, ayudaron a alcanzar las metas del grupo. Esto hizo que las personas estuvieran más satisfechas con sus trabajos. Los trabajadores que valoran positivamente su tiempo en la empresa y comprenden los desafíos que han enfrentado tienden a sentirse satisfechos. (p.2)

#### **3.2.1.1. Trabajo intelectual estimulante**

De acuerdo Atalaya (2013), este rasgo ofrece a los trabajadores más opciones laborales donde pueden aplicar sus habilidades y crecer. Pueden realizar diferentes tareas, tomar sus propias decisiones y contribuir positivamente a la empresa. Además, enfrentan y superan los desafíos laborales, lo que hace que sus trabajos sean emocionantes e inteligentes. Sin desafíos, los trabajadores pueden sentirse frustrados, molestos y con la sensación de estar fracasando, lo que puede hacerlos infelices con sus trabajos. (Atalaya, 2013).



### **3.2.1.2. Recompensas equitativas**

De acuerdo Atalaya (2013), Los trabajadores se sienten felices cuando creen que su salario es justo, se ajusta a sus habilidades y se ajusta a las exigencias del puesto. Asimismo, cuando creen que la empresa promueve a los empleados de forma justa e imparcial, muestran satisfacción. (p. 4)

### **3.2.1.3. Circunstancias profesionales de compromiso**

Para evaluar el rendimiento de una empresa, se pueden considerar diferentes aspectos, como la calidad del entorno laboral, si los trabajadores están satisfechos con su trabajo y si existen oportunidades de ascenso. Si a la gente le gusta su trabajo, probablemente trabajará más duro. Esto hace que la empresa funcione mejor y se destaque entre las demás. (Barbón y otros, 2017)

### **3.2.2. Liderazgo**

Todo tipo de grupo necesita a alguien que lo lidere. Para tener éxito, esta persona debe mostrar el camino a los demás y comprender qué motiva a los miembros del equipo a trabajar. (Chiavenato, 2006)

El liderazgo consiste en ayudar a un grupo a alcanzar el mismo objetivo. Se asegura de que todos trabajen duro y asuman su responsabilidad. También piensa en lo que podría suceder debido a sus acciones, ya sean buenas o malas. (COFIDE, 2022)

Un líder que da instrucciones claras ayuda a un equipo a superar los desafíos rápidamente y alcanzar las metas a tiempo. Planifica con anticipación y previene los problemas antes de que surjan. Este tipo de líder no solo planifica, sino que también divide las tareas, utiliza bien los recursos, fomenta el espíritu de equipo y muestra cómo tomar las riendas. Hacer bien estas cosas es crucial porque facilita la colaboración entre todo el grupo y garantiza el éxito de todos. (COFIDE, 2022)



Según Ramírez (2012) el líder es responsable de gestionar la organización de una manera que sea apropiada para la organización:

Un profesional de la gestión sabe cómo utilizar eficazmente las estrategias de gestión para alcanzar los objetivos organizacionales. Debe ser capaz de planificar estrategias para diferentes situaciones y tomar decisiones inteligentes basadas en información real. También debe ser hábil para abordar problemas, independientemente de lo que esté sucediendo en el momento. (p. 90)

García de la Torre (2020), Sugiere que un buen liderazgo es clave para el crecimiento de una empresa y la creación de un ambiente laboral dinámico. Crea un espacio donde todos los trabajadores se mantienen motivados y aspiran a crecer personal y profesionalmente. Un liderazgo deficiente puede perjudicar gravemente el rendimiento de una empresa, pudiendo generar graves problemas que la reduzcan rápidamente a la eficiencia. Los trabajadores necesitan realmente asumir su propio trabajo en una empresa. Realizar bien sus tareas los hace felices con su trabajo. Sin un buen líder, las cosas se complican. A la gente le desinteresa y pierde la motivación. (INTERIM GROUP, 2021).

### **3.2.2.1. Liderazgo democrático**

Villaba y Fierro (2017) afirman que cuando los líderes permiten que todos participen en la toma de decisiones, les otorgan poder y utilizan sus sugerencias para corregir errores, las personas se sienten más conectadas con su grupo. Esta forma de liderazgo se denomina «liderazgo participativo». (p. 155).

Un líder democrático ayuda a los trabajadores a trabajar mejor, a trabajar juntos y a tener una voz real en las decisiones hablando bien. (Villalba & Fierro, 2017). (p. 155). Según Martín et al (2021), el líder en una democracia dialoga con la comunidad para tomar decisiones. Dicen que es fundamental seguir los consejos de los expertos para orientar adecuadamente a la multitud.



### 3.2.2.2. Liderazgo autocrático

De acuerdo Minyana et al (2021), El líder de la empresa decide cuándo y cómo los trabajadores realizan su trabajo. Este jefe toma todas las decisiones importantes en el trabajo, como elegir los planes y los pasos que deben seguir los trabajadores para finalizar un trabajo. Esta forma de liderazgo significa que el jefe tiene todo el control sobre la toma de decisiones y les dice a los empleados qué hacer. El jefe puede felicitar y quejarse a los trabajadores. Tiene mucho poder. (Martín, et al, 2021).

### 3.2.2.3. Liderazgo permisivo

Según Pacsi et al (2014), El liderazgo permisivo suele percibirse como una falta de liderazgo, ya que no suele funcionar bien. Esto ocurre principalmente porque el líder no se compromete lo suficiente ni apoya adecuadamente a su equipo. En este estilo, el líder se preocupa más por lo que hace el equipo que por cómo lo logra, lo que a menudo conduce a malos resultados. (p. 67) Este estilo de liderazgo permite que las personas hagan lo que quieran, lo que significa que los líderes apenas guían a sus compañeros y a menudo delegan responsabilidades. Los trabajadores se sienten libres en sus trabajos. Sin embargo, como las ideas no son claras ni están bien enfocadas, esta forma de actuar no motiva mucho al grupo (Instituto Tecnológico de la Sonora, 2020).

## 3.3. Marco conceptual

**Comunicación:** Con el objetivo de generar confianza a través de la conversación, es una técnica natural que puede utilizarse en todas las posibles colaboraciones, (Cardozo, 2017).

**Calidad:** Cambiar un producto o servicio para cumplir reglas estrictas. (Miranda et al., 2021)



**Seguridad:** En el momento de la compra, se dispone de un marco de confianza, (Gallegos et al., 2020)

**Elogiar:** Para que el empleado comprenda la importancia de los logros recientes, el reconocimiento debe realizarse desde el principio. (Royers, et al., 2023, p. 25).

**Macroentorno:** El ámbito en el que convergen importantes factores sociales, económicos, políticos y técnicos es el área en cuestión. (Zamarreño, 2022, p. 18)

**Microentorno:** La organización está muy cerca de este grupo de colaboradores. (Zamarreño, 2022, p. 18)

**Empatía:** Comprender no sólo las palabras habladas sino también los sentimientos que las acompañan. (Royers, et al., 2023, p. 18)

**Competencia:** Este término se refiere a qué tan bien una empresa puede fabricar y vender sus propios productos. (Pacheco, 2022)



## CAPÍTULO IV

### HIPOTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

#### 4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024
- Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024
- Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

#### 4.3. Variables

##### 4.3.1. Variable 1

###### Satisfacción laboral:

- Trabajo intelectual
- Recompensa
- Condición laboral

#### 4.3.2. Variable 2

##### Liderazgo:

- Liderazgo democrático
- Liderazgo autocrático
- Liderazgo permisivo

#### 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Variable 1: satisfacción laboral COFIDE (2022)	1.1. Trabajo intelectual	1.1.1. Habilidades, conocimiento	5 siempre 4 casi siempre 3 a veces 2 casi nunca 1 nunca	
		1.1.2. Libertad		
		1.1.3. Motivación		
		1.1.4. Compromiso		
		1.2.Recompensa		1.2.1. Ascenso
				1.2.2. Salario
	1.3.Condición laboral	1.2.3. Calidad de vida		
		1.3.1. Condición ambiental		
		1.3.2. Equipos		
		1.3.3. recursos		
		Variable 2: Liderazgo Chiavenato (2006)		2.1. Liderazgo democrático
	2.1.2. Compromiso			
	2.1.3. Decisiones			
2.1.4. Asistencia				
2.1.5. Clima institucional				
2.2. Liderazgo autocrático	2.2.1. Permanente información			
	2.2.2. Normas claras			
	2.2.3. Programación			
	2.2.4. Respeto			
	2.3. liderazgo permisivo		2.3.1. tolerancia	
2.3.2. trabajo activo				



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

Este enfoque utilizará una metodología cuantitativa que, como afirma Carrasco (2018), «entiende por metodología cuantitativa aquella que se centra principalmente en la medición de las variables de investigación».

#### 5.2. Métodos de la investigación

Esta será de naturaleza deductiva, lo cual se alinea con los principios del paradigma cuantitativo. Según Hernández (2019), este método se basa en la observación de fenómenos; también enfatiza las relaciones entre variables, las estrategias de medición y los procedimientos para alcanzar objetivos mediante la cuantificación.

#### 5.3. Tipo de la investigación

La utilización de este conocimiento también coincide con la descripción del autor Pino (2018), quien afirma que «busca generar perspectivas que puedan aprovecharse rápidamente para abordar problemas sociales o económicos». Además, está particularmente arraigado en los campos de investigación aplicada que examinan cómo los marcos teóricos fundamentales se manifiestan en el conocimiento práctico.



## 5.4. Nivel de investigación

Correlacional: Esta etapa constituye un componente de la fase intermedia en el marco de la metodología de investigación cuantitativa. Implica una investigación exhaustiva en la que el investigador busca comprender a fondo tanto la variable principal examinada como las variables asociadas, junto con una exploración de los libros y estudios actuales sobre este tema se respaldan en importantes teorías y factores circundantes. (Espinoza & Ochoa, 2021).

## 5.5. Diseño de investigación

Se trata de un diseño transversal que no incluye experimentos. De acuerdo Hernández et al. (2014), Permite al investigador comprender las variables por sí mismo. Además, facilita la comprobación y el análisis de cómo estas variables podrían relacionarse entre sí en situaciones de la vida real. Esto elimina la posibilidad de que el investigador pueda modificar las variables de cualquier manera. (p, 153,154).

## 5.6. Población y muestra

### 5.6.1. Población

Como colectivo, conforman los llamados dispositivos de análisis a veces llamados universo dentro de los cuales podemos reconocer los eventos que deseamos comprender. Este método se relaciona con las unidades naturales relacionadas con el área geográfica donde se realiza la investigación (Silvestre y Huamán, 2017).

El estudio se realizó con 230 empleados de la municipalidad provincial de Azángaro.

### 5.6.2. Muestra

El método de muestreo empleado fue probabilístico y la fórmula utilizada en el análisis se derivó de la tesis del estudio (Ticona, 2018)



$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

$Z_{\infty}$ = 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 0,6)

q= 1-p (en este caso 1-0,6 =0,4)

Sustituimos datos:

$$n = \frac{1,96^2 \times 4700 \times 0,6 \times 0,4}{0,05^2(4700 - 1) + (1,96)^2 \times (0,60) \times (0,40)}$$
$$n = \frac{560,4}{3,4579}$$
$$n = 142$$

La muestra que se utilizará será conformada por 142 servidores de la municipalidad provincial de Azángaro.

## 5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 5.7.1. Técnica

Córdova (2018) afirma que obtendremos datos mediante encuestas. Las encuestas son una forma planificada de recopilar datos y medirlos. (p.28).

#### **Encuesta**

Este método es muy popular en la investigación. Utilizando diversos contextos para recopilar información.

### 5.7.2. Instrumento

Será cuestionario según Hernández (2019) menciona que es “Donde se recolecta datos mediante preguntas sobre variables.”.



## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Se procesará a través del alfa de Cronbach y la Validez será examinada por el juicio de expertos.

Los expertos revisaron y coincidieron en que las herramientas eran adecuadas. Este paso facilitó la verificación de su fiabilidad, lo que les permitió comprobar la calidad de los cuestionarios. (Valderrama y Jaimes,2019)

## 5.9. Procedimientos de tratamiento de datos

Utilizaremos un sistema estadístico de Rho de Spearman y un software llamado SPSS, versión 26, para dar sentido a todos los números y datos que hemos recopilado. Esto nos permitirá consolidar todos los datos recopilados e implementarlos en consecuencia. En consecuencia, esto nos permitirá formular conclusiones y lograr una comprensión integral de las circunstancias pertinentes a futuras investigaciones, dilucidando así las condiciones reales que prevalecen dentro del municipio.

## 5.10. Diseño de contrastación de hipótesis

Según López y Westreicher (2020), Una prueba de hipótesis es un procedimiento estadístico del área de la inferencia estadística que se utiliza para determinar la concordancia de una estimación con los parámetros de la población de la que se extrae la muestra. 1). Usamos un método especial para comprobar si nuestra suposición sobre algo es fiable. Analizamos cifras para ver si la forma en que los jefes lideran afecta la satisfacción laboral de los empleados. En 2021, Montes y otros recomendaron usar una prueba llamada Rho de Spearman para determinar la relación entre dos factores.

### 5.10.1. Diseño de contrastación de hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

### Planteamiento de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

### Significancia asumida

$$\alpha = 0.05$$

### Estadístico de prueba

**Tabla 2**

*Calculo de p - valor de hipótesis general*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significancia aproximada
<b>Ordinal por ordinal</b>	<b>Tau – b de kendall</b>	0,214	0,087	2,346	0,018
<b>N de casos validos</b>		142			

- a. No partimos de una suposición sobre la hipótesis nula..
- b. El uso del error regular de largo alcance supone que la hipótesis nula es realmente verdadera.  
P – valor = 0,018 menor que  $\alpha$  0,05 (5%)

*Nota:* Esta tabla muestra lo importante que es la conexión entre las cosas que percibimos. (satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores)

### Decisión

Dado que la prueba Tau-b de Kendall arrojó un valor de  $p = 0,018$ , y este número es menor que el valor de corte de 0,05, podemos afirmar que no a la primera hipótesis (H<sub>0</sub>) y que sí a la segunda (H<sub>a</sub>). Esto significa que la relación que encontramos entre los

trabajadores en Azángaro (2024) y su nivel de satisfacción con sus trabajos y sus líderes es real.

### 5.10.2. Diseño de contrastación de hipótesis específica 1

En 2024, los trabajadores del gobierno local de Azángaro descubrieron que el liderazgo democrático los hacía más felices con sus trabajos.

#### Planteamiento de hipótesis específica 1

**Ho:** En 2024, las personas que trabajan en la oficina de la ciudad de Azángaro realmente no vinculan el sentirse bien en su trabajo con tener jefes que permitan a todos opinar.

**H1:** En 2024, los trabajadores de Azángaro son más felices en sus trabajos cuando sus líderes utilizan métodos democráticos.

#### Significancia asumida

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

**Tabla 3**

*Calculo de p - valor de hipótesis específica*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significancia aproximada
<b>Ordinal por ordinal</b>	<b>Tau – b de kendall</b>	0,211	0,091	2,284	0,021
<b>N de casos validos</b>		142			

- a. No partimos de una suposición sobre la hipótesis nula..
- b. El uso del error regular de largo alcance supone que la hipótesis nula es realmente verdadera.

P – valor = 0,021 menor que  $\alpha$  0,05 (5%)

*Nota:* esta tabla muestra cuán importante es la conexión entre las variables que analizamos (satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores)



## Decisión

Específicamente, esto se encontró de acuerdo usando una prueba estadística Tau-b de Kendall y obtuvimos una puntuación de 0,021. Esta puntuación es menor que la puntuación habitual de 0,05. Por lo tanto, podemos afirmar que nuestra suposición ( $H_a$ ) es correcta y la suposición anterior ( $H_0$ ) es incorrecta. En consecuencia, se confirma la correlación establecida entre la satisfacción laboral y los principios de liderazgo democrático entre los empleados de la municipalidad provincial de Azángaro (2024).

### 5.10.3. Diseño de contrastación de hipótesis específica 2

En 2024, los trabajadores de Azángaro están más contentos con sus trabajos cuando sus jefes los lideran de forma fuerte y controladora.

#### Planteamiento de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** En 2024, los trabajadores del ayuntamiento de Azángaro no se sienten más felices con sus trabajos cuando sus jefes son demasiado controladores.

**H<sub>1</sub>:** En 2024, la gente notó que cuando los jefes en los puestos gubernamentales de Azángaro toman el control y todas las decisiones, los empleados tienden a estar más contentos con sus trabajos.

#### Significancia asumida

$$\alpha = 0.05$$



**Estadístico de prueba**

**Tabla 4**

*Calculo de p - valor de hipótesis específica 2*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significancia aproximada
<b>Ordinal por ordinal</b>	<b>Tau – b de kendall</b>	0,214	0,086	2,376	0,016
<b>N de casos validos</b>		142			

- a. No partimos de una suposición sobre la hipótesis nula.
- b. El uso del error regular de largo alcance supone que la hipótesis nula es realmente verdadera a.

P – valor = 0,016 menor que  $\alpha$  0,05 (5%)

*Nota:* Este gráfico muestra lo importantes que son las conexiones entre las cosas que vimos. (satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores)

**Decisión**

Sin embargo, cabe destacar que el enfoque estadístico, basado en la Tau-b de Kendall, arrojó un  $p = 0,016$ , los aspectos que observamos no cumplieron con la regla especial ( $\alpha = 0,05$ ) que establecimos. Por lo tanto, podemos afirmar que nuestra primera estimación ( $H_0$ ) no fue correcta; optaremos por nuestra otra estimación ( $H_a$ ). En 2024, es posible encontrar una relación entre la satisfacción laboral de las personas y los jefes que controlan mucho los empleos locales de Azángaro.

**5.10.4. Diseño de contrastación de hipótesis específica 3**

La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el liderazgo permisivo en los empleados municipales de Azángaro, 2024.

**Planteamiento de hipótesis general**

**Ho:** No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

**H1:** Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

### Significancia asumida

$$\alpha = 0.05$$

### Estadístico de prueba

**Tabla 5**

*Calculo de p - valor de hipótesis específica 3*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significancia aproximada
<b>Ordinal por ordinal</b>	<b>Tau – b de kendall</b>	0,26	0,047	3,251	0,001
<b>N de casos validos</b>		142			

- a. No partimos de una suposición sobre la hipótesis nula.
  - b. El uso del error regular de largo alcance supone que la hipótesis nula es realmente verdadera.
- P – valor = 0,001 menor que  $\alpha$  0,05 (5%)

*Nota:* Esta tabla muestra cuán importantes podrían ser los vínculos entre los elementos examinados (satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores)

### Decisión

Usamos una prueba estadística Tau-b de Kendall y descubrimos algo importante con una probabilidad muy baja de error: menos de 5 de cada 100. Por eso, creemos que nuestra nueva idea es correcta y la anterior no. Por lo tanto, se formulan las hipótesis de «satisfacción laboral y liderazgo permisivo» en la fuerza laboral de la Municipalidad provincial de Azángaro en el año 2024.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad Kolmogorv - Smirnov*

	Kolmogorv - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable: satisfacción laboral	0,088	142	0,000
Variable: liderazgo	0,281	142	0,000
Dimensión: liderazgo democrático	0,303	142	0,000
Dimensión: liderazgo autocrático	0,237	142	0,000
Dimensión: liderazgo permisivo	0,257	142	0,036

- a. La importante solución de Liliefors

*Nota:* Esta tabla muestra la prueba realizada para comprobar si la variable sigue un patrón normal.



## **Interpretación**

Primero, realizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar las ideas iniciales que teníamos sobre nuestros datos. Esta prueba nos ayuda a determinar si los datos se distribuyen siguiendo un patrón regular en forma de campana cuando analizamos más de cincuenta puntos. Dado que nuestros datos no se distribuyen de esta manera, no pudimos utilizar una distribución normal. Por ello, a continuación, utilizamos la prueba de Spearman. Esta prueba funciona bien cuando la información no se distribuye de la forma habitual. La prueba de Kolmogorov-Smirnov demostró que la probabilidad de que nuestros hallazgos se debieran a pura suerte era inferior al 5%, justo lo que esperábamos.



**Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

**Tabla 7**

*Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la variable liderazgo*

		Liderazgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,477**
	Liderazgo	Sig. Bilateral	0,000
	N	142	142
	Coeficiente de correlación	0,477**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. Bilateral	0,000	
	N	142	142

\*\* Significancia de correlación al 0.01

*Nota:* Recogida de datos hecho por el investigador

**Interpretación**

Analizamos la correlación de satisfacción laboral de las personas y el comportamiento de los líderes en la zona de Azángaro para 2024. El estudio reveló que cuando los líderes hacen un buen trabajo, las personas tienden a estar más satisfechas con su trabajo, esto fue determinado por el coeficiente de correlación (0.477) 47.7% para el año 2024.



### Objetivos específicos

#### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

#### Tabla 8

*Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo democrático*

		Liderazgo democrático	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,340**
	Sig. Bilateral		0,000
	N	142	142
	Coeficiente de correlación	0,340**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. Bilateral	0,000	
	N	142	142

\*\* Significancia de correlación al 0.01

*Nota:* Recogida de datos hecho por el investigador

#### Interpretación

La tabla 8 muestra la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y el estilo de liderazgo abierto en la alcaldía de Azángaro en 2024. Esta tabla revela que, a medida que el liderazgo se volvió más abierto, los trabajadores se sintieron más satisfechos con sus trabajos. Esta relación no fue ni débil ni fuerte, sino media, y la cifra utilizada para medirla fue de 0,340 (34%). Esta fue la situación en 2024 entre los trabajadores de la alcaldía de Azángaro.



**Objetivo específico 2**

Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

**Tabla 9**

*Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo autocrático*

		Liderazgo autocrático	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,240**
	Sig. Bilateral		0,000
	N	142	142
	Coeficiente de correlación	0,240**	1,000
	Sig. Bilateral	0,000	
	N	142	142

\*\* Significancia de correlación al 0.01

*Nota:* Recogida de datos hecho por el investigador

**Interpretación**

El gráfico de la Tabla 9 nos muestra cuán felices están las personas con sus trabajos y cómo esto se relaciona con el estilo autoritario de liderazgo en la oficina del gobierno local de Azángaro en 2024. Vemos que hay una buena dosis de felicidad vinculada a la forma en que actúan los líderes en la oficina de Azángaro, mostrando un valor de coeficiente de 0,240 (24%) para el año 2024.



**Objetivo específico 3**

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman entre la variable satisfacción laboral y la dimensión liderazgo permisivo*

		Liderazgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,381**
	Liderazgo Sig. Bilateral		0,000
	N	142	142
	Coeficiente de correlación	0,381**	1,000
	Satisfacción laboral Sig. Bilateral	0,000	
	N	142	142

\*\* Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recogida de datos hecho por el investigador

**Interpretación**

Con base en la información recopilada, la Tabla 10 muestra el nivel de satisfacción laboral y el buen liderazgo de los jefes en el municipio de Azángaro en 2024. El estudio reveló que, cuando los jefes lideran bien, la gente tiende a estar más satisfecha con su trabajo en Azángaro en 2024, con un 0,381 (38,1%). Esto indica que existe algún tipo de correlación positiva moderada.



## 6.2. Discusión de resultados

La investigación titulada "Liderazgo Gerencial y su Relación con la Satisfacción de los servidores Municipales" se basó en dos instrumentos validados, evaluados por jueces expertos con criterio, lo que confirma la investigación de Chipana (2018). Así que usamos el alfa de Cronbach para comprobar la fiabilidad de nuestras herramientas. Obtuvimos una puntuación de 0,909, lo que significa que son realmente fiables. En las preguntas sobre liderazgo, la puntuación fue de 0,819, lo que demuestra que son bastante fiables. Y las preguntas sobre satisfacción laboral obtuvieron una puntuación de 0,749, lo que demuestra que también son útiles.

Nuestra investigación reveló que un buen liderazgo suele generar empleados más felices. Obtuvimos un valor p extremadamente bajo (¡bastante pequeño!), lo que significa que nuestros resultados son sólidos. Además, nuestras estadísticas mostraron que cuando el liderazgo mejora, las personas en el trabajo están un poco más satisfechas. Otros estudios, como el realizado por Núñez en Lima en 2019, también afirman que los grandes líderes contribuyen a la felicidad de los equipos, tal como descubrimos nosotros. Además, el trabajo de Polo en Tacna en 2021 reveló algo similar: un buen liderazgo significa que el personal administrativo es más feliz, y las cifras lo respaldan. El estudio de Gómez en México en 2021 también coincide.

Los estudios demuestran que cuando los líderes lideran de forma que todos pueden opinar, los empleados son más felices. Un valor llamado Rho 0,340 indica que este tipo de liderazgo conlleva una mayor felicidad laboral. Es como si todos pudieran participar en las decisiones, sintiéndose mejor en su trabajo. Villalba y Fierro, dos personas inteligentes, afirmaron en 2017 que cuando los jefes escuchan y permiten que todos formen parte del equipo, todos se sienten más comprometidos con su trabajo, aprender cosas nuevas con la



práctica y mejorar gracias a la retroalimentación. Por lo tanto, es evidente que esto hace felices a los empleados.

Al observar una puntuación de 0,240 de otra prueba, observamos una relación pequeña pero positiva. Esto significa que cuando los jefes son más controladores, los trabajadores son menos felices. A los líderes autoritarios les gusta tomar todas las decisiones, decirles a los empleados qué hacer y dar retroalimentación, pero esto no siempre contribuye al crecimiento de los trabajadores. Un control excesivo desde la cima puede frenar la creatividad y hacer que los trabajadores se sientan menos importantes y menos motivados. Si bien tener reglas claras puede ser positivo, no es suficiente para trabajos que requieren nuevas ideas y flexibilidad. Esto puede hacer que los trabajadores se sientan incomprendidos y poco comprometidos, lo que los hace sentir solo algo satisfechos con sus trabajos.

Nuestro estudio muestra una fuerte conexión entre los líderes que permiten a sus equipos hacer lo que consideran mejor y la felicidad de estos empleados en el trabajo. Cuanto más permite un líder a su equipo tomar decisiones, más satisfecho parece estar el equipo. Pero hay una trampa. Este tipo de liderazgo, donde el jefe no lo controla todo, puede complicar un poco las cosas. Es cierto que cuando todos comparten sus ideas, se mejora el trabajo. Sin embargo, a veces estas ideas se mezclan y no se expresan con claridad. Aun así, a muchos empleados les gusta este estilo porque los motiva. Sin embargo, cuando hay demasiada libertad y poca orientación, puede dificultar el trabajo en equipo y causar caos (Instituto Tecnológico de la Sonora, 2020).

Liderar significa ser capaz de ayudar a todos a dar lo mejor de sí mismos y estando preparados para gestionar las consecuencias de las decisiones. Sin embargo, ser demasiado controlador o demasiado tolerante puede perjudicar al grupo y su trabajo. Conduce a una mala organización, a la indiferencia de las personas y a la desmotivación, lo que se traduce



en el incumplimiento de los objetivos y la insatisfacción de los trabajadores. Por lo tanto, si está a cargo, evite estos extremos en el liderazgo. Es fundamental tener un buen equilibrio como líder, ya que esto contribuye al crecimiento de los grupos, mantiene a las personas entusiasmadas con su trabajo y facilita la adaptación a los cambios.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En la ciudad de Azángaro, en 2024, un estudio reveló que la forma en que actúan los líderes en puestos de servicio público afecta la felicidad de sus trabajadores. La relación es clara y moderada. Esto se debe a que se obtuvo un valor de Rho de 0,477, estadísticamente significativo ( $p = 0,000$ ). Los servidores públicos aumentan moderadamente con un mayor liderazgo; por lo tanto, se acepta la hipótesis de  $H_a$  y se rechaza la de  $H_o$ .

**SEGUNDA:** Dado que se obtuvo un Rho de 0,340, significativo ( $p = 0,000$ ), el estudio demostró que cuando los líderes en puestos públicos actúan de forma más democrática, las personas generalmente se sienten mejor con su trabajo. Esto significa que si los jefes escuchan y comparten el poder, los trabajadores son más felices. Por lo tanto, la investigación demostró que la idea era correcta y que la contraria era errónea.

**TERCERA:** El estudio demostró que cuando los jefes lideran con rigor, los trabajadores se sienten algo más satisfechos con sus trabajos. Esto se demostró con una puntuación de 0,240 en una prueba especial, lo que claramente indica que no es casualidad (la puntuación exacta fue de 0,012).

**CUARTA:** Según los hallazgos del estudio, se encontró una relación positiva y moderada entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo entre los empleados municipales. Esto indica que el valor de Rho es significativo ( $p=0,000$ ), ya que fue de 0,381. En consecuencia, esto sugiere que un ligero aumento en la satisfacción laboral se asocia con un mayor grado de liderazgo permisivo.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al gerente de recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Azángaro, mejorar las habilidades de liderazgo democrático para que los trabajadores municipales puedan hacer mejor su trabajo, hacer crecer su trabajo y hacer que sus empleados sean más pertinentes.

**SEGUNDA:** Se recomienda al gerente de recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Azángaro que se tomen acciones correctivas para disminuir la cantidad de autoritarismo a fin de maximizar y ejecutar el liderazgo democrático, así como para elevar el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores municipales.

**TERCERA:** Se recomienda al gerente de recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Azángaro mantener a los empleados de la empresa motivados y dedicados. Así, trabajarán mejor juntos y serán más felices en el trabajo.

**CUARTA:** Se recomienda al gerente de recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Azángaro no debe liderar con un estilo laxo, la falta de apoyo y control, junto con la falta de interés, pueden generar problemas. Los malos sentimientos también pueden generar insatisfacción entre los trabajadores de la empresa.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Acuña, M., y Segura, S. (2022). *El Marketing Relacional y la Fidelización de los Clientes de Afocat, Chimbote, 2022*. Pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92086/Acu%c3%b1a\\_MMDLA-Segura\\_RSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92086/Acu%c3%b1a_MMDLA-Segura_RSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguirre, M. (2021). Relación con el cliente: 8 consejos para su buena gestión en la empresa. *Appvizer*. <https://www.appvizer.es/revista/relacion-cliente/software-crm/relacion-cliente>
- Apaza, M. (2017). *Marketing relacional y la lealtad de clientes en la empresa "Ricos Pan" de la ciudad de Juliaca - Año 2017*. Universidad Nacional del Altiplano.  
[https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7278/Apaza\\_Paye\\_Marie\\_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7278/Apaza_Paye_Marie_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apaza, M. (2022). *Fidelización de los Clientes en el Hotel José Antonio de la Ciudad de Puno, 2022*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87757/Apaza\\_CMM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87757/Apaza_CMM-SD.pdf?sequence=1)
- Arenal, C. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario*. Avenauta ed.
- Arias, C., Murillo, E., y Proaño, M. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *E-IDEA Journal of business sciences*.  
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>
- Ariza, F. (2021). *Comunicación y atención al cliente*. Ediciones Mc Graw Hill.
- Arosa, C., y Chica, J. (2020). La innovación en el paradigma del marketing relacional. *Journal of Management and Economist for Iberoamérica*, 9.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v36n154/0123-5923-eg-36-154-114.pdf>



- Arrascue, A. (2019). *Estrategias de marketing relacional para la fidelización de los clientes en la clínica salud madre & mujer Chiclayo 2018*.  
<https://repositorio.uass.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6576/Arrascue%20Le%20Alberto%20Rafael.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Bernal, I., Ruíz, L., y Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional. *Scielo*, 11.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>
- Caja, F. (2022). Marketing relacional como estrategia de fidelización de clientes en una industria panadera. *IROCAMM*, 22. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/137131/Marketing%20relacional%20como%20estrategia%20de%20fideliza%20ci%20de%20clientes%20en%20una%20industria%20panadera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardozo, S. (2017). La comunicación en el Marketing. *Visión Gerencial*.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chuenban, P., Sornsaruht, P., & Pimdee, P. (2021). How brand attitude, brand quality, and brand value affect Thai canned tuna consumer brand loyalty. *Heliyon*.  
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06301>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Corrales, J. (2020). Guía para establecer una relación sólida con los clientes y acercarlos cada vez más a tu marca.
- Cotrina, E., y Cerrón, H. (2019). Marketing relacional y la fidelización de los clientes de la zona altoandina en la empresa Grupo Yelek S.R.L. *Continental*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/7324>
- Del Arco, D. (2020). *Marketing relacional para la fidelización de clientes de la cadena de Restaurantes Tijuana de Guayaquil*. Pregrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/>



123456789/1280/Marketing%20relacional%20para%20la%20fidelizaci%3%b3n%20de%20clientes%20de%20la%20cadena%20de%20Restaurantes%20Tijuana%20de%20Guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Echchakoui, S., y Ghilal, R. (2019). How sales managers can use salespeople's perceived attributes to monitor and motivate a sales force during relationship marketing. *European Research on Management and Business Economics*.  
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.02.001>

Espinoza, J., y Chinchay, A. (2021). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en el restaurante Lancora Piura, Perú, 2020*. Universidad de Ciencias Contables y Administrativas. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3138>

Fernández, P., y Bajac, H. (2018). *La gestión de marketing de servicios*. Buenos Aires: Ediciones Granica. <https://books.google.com.pe/books?id=28OgDwAAQBAJ&pg=PA125&dq=marketing+relacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj208XPxer3AhWkBrkGHS6-DCo4MhDoAXoECACQAg#v=onepage&q&f=false>

Fhon, C. (2022). Alcances y estrategias del marketing relacional, una revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina*, 18. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2504/3713>

Gallegos, M., Panduro, J., y Vargas, D. (2020). Validación del instrumento del Marketing Relacional "RM" en los clientes de la empresa Cinemarmark, Surco, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1413>

Gandolfi, R. (2021). CRM, Algo no tan nuevo, pero ahora más que necesario en las organizaciones. *Notas académicas*, 11. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/175036/Nota%20Acad%3%a9mica%2051%20-%20Renato%20Gandolfi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Giménez, G. (2022). *Cambios en el comportamiento de compra y postcompra del consumidor: Un análisis de la satisfacción del cliente en Iberia y Ryanair*.  
<https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG%20Guiomar%20Gimenez%20de%20Artaza.pdf>
- Gonzales, P. (2022). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. Logroño: Tutor Formación. <https://books.google.com.pe/books?id=mF5oEAAAQBAJ&pg=PA12&dq=marketing#v=onepage&q=marketing&f=false>
- Guaman, L., y Aguilar, W. (2023). Análisis de la Calidad Percibida y su Relación con la Lealtad en el Sector de Productos Cosméticos en la Ciudad de Machala. *Digital publisher*, 9. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1816
- Hernandez S, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Holguino, P., y Gómez, S. (2021). *Marketing relacional y fidelización del cliente en la empresa Olva Courier*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3045736>
- Ibeas, D. (2021). Qué es la lealtad a la marca y cómo desarrollarla.
- Insaurralde, N. (2023). La Gestión en Relación al Cliente (CRM), como Estrategia de Negocio en la Ciudad de Pilar, Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6590/10064>
- Jazmany, G. (2020). *La gestión de relación con los clientes (CRM) en el desarrollo comercial de las empresas*. [https://www.researchgate.net/publication/343030223\\_La\\_gestion\\_de\\_relacion\\_con\\_los\\_clientes\\_CRM\\_en\\_el\\_desarrollo\\_comercial\\_de\\_las\\_empresas](https://www.researchgate.net/publication/343030223_La_gestion_de_relacion_con_los_clientes_CRM_en_el_desarrollo_comercial_de_las_empresas)
- Mamani, C., Palacios, T., Priori, M., y Tellez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *Dialnet*, 20. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>



- Marz, J. (2018). Cómo mantener vínculos de largo plazo con clientes.
- Minyana, L. (2023). Qué es la fidelización de clientes: ventajas y estrategias para lograrla.  
<https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/fidelizacion-clientes>
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 17.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Molina, D. (2021). Marketing relacional: definición, ventajas y ejemplos. *IEBS*.  
<https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-relacional-marketing-estrategico/>
- Morales, M., y Ramirez, G. (2021). *Marketing relacional y fidelización de los clientes de una empresa comercializadora de autopartes, Trujillo 2021*.
- Moreno, D. (2023). La comunicación humana 2023. *Scrib*, 5.  
<https://es.scribd.com/document/626908771/LA-COMUNICACION-HUMANA-2023#>
- Pacori, E. (2020). *Marketing relacional en cajas municipales de ahorro y credito de la ciudad de Puno*. [https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15145/Pacori\\_Paucar\\_Etty\\_Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15145/Pacori_Paucar_Etty_Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Padilla, N., y Ascarza, E. (2020). Overcoming the Cold Start Problem of Customer Relationship Management Using a Probabilistic Machine Learning Approach. *Journal of Marketin research*, 26. [http://www.evaascarza.com/padilla\\_ascarza\\_jmr2021.pdf](http://www.evaascarza.com/padilla_ascarza_jmr2021.pdf)
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2015). *"Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación"*. Lima: Editorial San Marcos.



- Pérez, L., Seminario, R., y Castro, E. (2022). Fidelización en los clientes de la tienda Platanito, La Victoria - 2022. *Revista de investigación científica Ágora*, 8. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/228/211>
- Pérez, O., Huaranga, I., Pari, D., Mamani, M., Pérez, N., y Muñoz, C. (2023). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional en colaboradores municipales*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://www.editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/81/120/145>
- Pino, R. (2018). Metodología de la investigación. Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús paredes Galván.
- Philip, C. (2020). 5 Fases en el proceso de decisión de compra según Kotler. 7. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/comportamiento-del-consumidor/381527432-5-fases-en-el-proceso-de-decision-de-compra-segun-kotler/28444046>
- Pierrend, S. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión en el Tercer Milenio*, 10. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18935>
- Ramírez, L. (2021). *El marketing relacional y fidelización de clientes de la panadería y pastelería Londres de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7497>
- Reina, D., Reina, M., y Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administración*. Edición Pearson Educación.



- Rogers, S., Rinne, L., & Moon, S. (2020). *Fidelización sin limites*. Planeta de Libro.  
[https://www.marcialpons.es/media/pdf/42599\\_Fidelizar\\_sin\\_limites.pdf](https://www.marcialpons.es/media/pdf/42599_Fidelizar_sin_limites.pdf)
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*, 12. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Salazar, K. (2021). *Marketing relacional y fidelización de clientes de la empresa ELYGRAF Impresiones de la Provincia de San Ignacio - 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8582/Salazar%20Adrian%20Katherine%20Naomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sharán, M. (2019). *Estrategia de fidelización de clientes a través de Internet*. Elesarning S.L.
- Silva, D. (2020). Compromiso con el cliente: una cuestión estratégica. *Min read*. Obtenido de about:blank
- Silva, D. (2022). ¿Cómo es el comportamiento del consumidor? Descubre las etapas del proceso de compra y principales KPI's. *Web Content & SEO Associate, LATAM*.
- Silvestre, I., y Huamán, C. (2017). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Lima: San Marcos.
- Ticona, L. (2018). *cultura organizacional y el trabajo en equipo del personal de la Institución Educativa Industrial 45 "José María Arguedas*. Puno: UNA PUNO.
- Tuesta, L. (2022). *Marketing relacional y fidelización del cliente en la botica La Inmaculada Centro, Tarapoto – 2022*. Pregrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95430/Tuesta\\_RL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95430/Tuesta_RL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)



- Valdivia, C. (2021). *Impacto de las estrategias de marketing digital en el posicionamiento de la marca capiel en el mercado peruano en el contexto post pandemia covid-19*.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14097/Valdivia\\_Luna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14097/Valdivia_Luna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vizcaino, A., y Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Universidad de Guadalajara.  
[https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)
- Zamarreño, G. (2020). *Marketing y ventas*. Editorial Elearning.  
<https://books.google.com.pe/books?id=PsjIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=m#v=onepage&q&f=false>
- Zárraga, L., Molina, V., y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Redalyc*, 17.  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Zenvia. (2020). Qué es el marketing relacional y cómo aplicarlo en la práctica.  
<https://www.zenvia.com/es/blog/marketing-relacional/#:~:text=>



# ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>Problema general</b> ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el liderazgo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024	Variable 1 Satisfacción laboral	Enfoque: Cuantitativo  Método: Deductivo  Tipo: Aplicado
<b>Problemas específicos</b> a. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024? b. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024? c. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024?	<b>Objetivos específicos</b> a. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024 b. Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024 c. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024	<b>Hipótesis específicas</b> a. Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo democrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024 b. Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo autocrático de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024 c. Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el liderazgo permisivo de los servidores de la municipalidad provincial de Azángaro, 2024	Variable 2 Liderazgo	Nivel de estudio: correlacional  Diseño: No experimental.  Población 230 servidores  Muestra 142 servidores  Técnica Encuesta  Instrumento: Cuestionario



Anexo 2: Matriz de datos

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	2
14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3
15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2
16	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
18	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2
19	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2
20	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2
21	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3
22	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2
23	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2
24	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2
25	5	5	4	1	1	2	3	3	3	3
26	2	3	1	2	2	5	4	5	4	3
27	4	2	2	5	2	2	1	2	2	2



28	2	1	1	4	2	1	2	3	3	3
29	5	2	3	2	1	1	1	5	4	3
30	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4
31	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
33	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1
34	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2
35	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2
36	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3
37	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3
38	4	2	5	3	4	2	2	2	2	3
39	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2
40	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3
41	2	5	5	1	2	3	3	3	3	1
42	3	4	2	3	5	4	5	4	3	2
43	3	4	1	2	2	1	2	2	2	3
44	4	4	2	1	1	2	3	3	3	1
45	5	3	2	1	1	1	5	4	3	2
46	2	3	4	1	2	2	1	2	2	3
47	4	4	4	2	1	1	2	3	3	1
48	2	5	3	2	1	1	1	5	4	2
49	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3
50	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
51	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
52	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
53	4	3	5	2	3	5	2	3	5	2
54	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3
55	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3
57	2	2	5	3	2	5	3	2	5	3
58	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4



59	2	2	3	5	2	3	5	2	3	5
60	2	2	1	2	5	2	3	2	1	4
61	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3
64	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3
65	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4
66	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5
67	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2
68	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
69	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2
70	3	4	2	5	4	2	5	4	2	5
71	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
72	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3
73	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5
74	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
75	4	3	4	1	3	4	1	3	4	1
76	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2
77	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2
78	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3
79	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2
80	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
81	4	3	2	2	3	2	3	2	4	3
82	5	3	3	4	2	3	3	3	5	2
83	2	2	2	3	3	5	4	3	2	3
84	4	2	2	2	4	5	5	4	4	4
85	2	1	3	1	3	4	2	5	2	3
86	5	2	3	1	3	4	4	2	5	3
87	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4
88	3	4	1	2	5	3	5	2	3	5
89	3	5	4	1	1	2	2	5	5	1



90	4	1	5	2	3	3	3	4	2	3
91	5	2	1	2	3	2	3	4	1	2
92	2	3	2	3	2	4	4	4	2	1
93	4	3	2	3	2	2	5	3	2	1
94	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
95	5	3	3	4	2	3	2	2	2	2
96	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2
97	3	2	2	2	4	5	1	3	3	3
98	3	1	3	1	3	4	1	2	2	2
99	4	2	3	1	3	4	1	2	2	2
100	5	3	4	2	4	4	3	2	2	2
101	2	4	1	2	5	3	4	3	3	3
102	4	5	4	1	1	2	4	2	2	2
103	2	1	5	2	3	3	4	2	2	2
104	5	3	2	2	4	2	3	2	2	2
105	2	1	1	1	4	3	5	3	3	3
106	3	2	2	2	2	1	2	5	4	3
107	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2
108	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3
109	5	2	2	2	2	2	2	5	4	3
110	5	3	2	3	2	4	2	2	2	3
111	5	2	3	1	1	4	3	2	2	2
112	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2
113	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3
114	3	3	3	1	1	4	3	2	2	2
115	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2
116	5	4	3	3	3	2	3	2	2	2
117	2	5	2	3	2	2	2	3	3	3
118	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
119	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
120	5	3	2	2	4	2	5	2	2	2



121	2	1	1	1	4	3	5	3	3	3
122	3	2	2	2	2	1	2	5	4	3
123	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
124	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3
125	5	2	2	2	2	2	2	5	4	3
126	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3
127	4	2	3	1	1	4	3	2	2	2
128	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2
129	5	4	2	3	2	4	2	3	3	3
130	2	3	3	1	1	4	3	2	2	2
131	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2
132	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2
133	4	5	2	3	2	2	2	3	3	3
134	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2
135	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
136	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2
137	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
138	5	5	4	3	2	2	2	5	4	3
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3
142	5	5	1	2	5	1	1	5	2	2



Anexo 3: Instrumento(s) de investigación

CUESTIONARIO

**Título:** SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO, 2024

**Instrucciones:** Marque con una X la alternativa que considere de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros.

Escala de medición

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Satisfacción laboral		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo requiere un gran número de habilidades, conocimiento y competencias					
2	Tengo libertad de decidir cómo y cuándo y cuando debo realizar mi trabajo					
3	Considero que el trabajo que realizo es atrayente, creativo e interesante					
4	Tengo la oportunidad de ascender					
5	Mi salario cubre la calidad de vida					
6	Mi salario está acorde a nivel de preparación					
7	Mis funciones son justamente remuneradas económicamente de acuerdo a lo recibido					
8	Las condiciones ambientales de mi área facilitan mi actividad diaria					
9	Los equipos y muebles permiten realizar mi trabajo cómodamente					
10	Las condiciones de trabajo son seguras					
11	Estoy contento con el apoyo que recibo de mis superiores					
12	La relación que tengo con mi superior es cordial					
13	La relación que tengo con mis compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria					
14	Mis labores se realizan en un ambiente de cordialidad					
15	Mis compañeros y mi persona nos sentimos comprometidos con la institución para que cumpla con todas sus metas establecidas					



<b>Liderazgo</b>		1	2	3	4	5
1	Explica al personal como deben hacer su labor, sabiendo que son personas					
2	Explica a los trabajadores insistentemente, la parte que les corresponde desempeñar en el área					
3	Establece claramente de manera rigurosa las reglas que el personal debe seguir estrictamente.					
4	Reiteradamente pide al personal cumplir el reglamento interno y manual de organización y funciones					
5	Cuando el personal muestra ineficiencia, se le sanciona estrictamente como señala la norma					
6	Asigna al personal otras funciones de áreas particulares a parte de su labor					
7	El directivo desautoriza la programación desarrollada por el personal administrativo en publico					
8	Organiza y prepara actividades en detalle en previa consulta con el personal					
9	Ordena el uso de procedimiento laborales, generando dependencia en el grupo					
10	Muestra una actitud agradable en las labores que desarrollan el personal a pesar de las resistencias					
11	Respeto las opiniones del personal y las considera en el trabajo a pesar en estar en desacuerdo					
12	Delega responsabilidades y el equipo realiza su trabajo aun en su ausencia					
13	Consulta al personal las acciones, decisiones y propuestas sobre las labores					
14	El directivo de autonomía al trabajo del personal					
15	Presta mucha atención a los problemas de su equipo de trabajo					
16	Fomenta la reflexión y participación en la colaboración entre personal					
17	Mantiene un ambiente amigable en el trabajo aunque existan diferencias marcadas en algunos de los trabajadores					
18	Trabajan de manera empírica y no planificada					
19	Toleran cualquier comportamiento del grupo					
20	Fomentan el trabajo mecanizado					



### Anexo 4: Validación de instrumento

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**Título:** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

#### I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : *Enrique Cenara Apaza Chirinos*
- 1.2. Profesión : *De Adm.*
- 1.3. Cargo actual : *Docente*
- 1.4. Grado académico : *Doctor.*

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				4	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				4	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				4	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				4	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				4	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				4	4
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					4
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					4
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				4	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				4	

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )

Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha .....

Firma

DNI° *02412103*

N° Celular *975809091*



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11/07/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ALBERTO ROGER RODRIGUEZ ALVAREZ

Dirección: Jr. Progreso 729 – Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46684388

Teléfono: 945212716 email: albert.royer90@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Liderazgo, satisfacción y municipalidad

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo  
 No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

11 - JULIO - 2025

Fecha