



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores
públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto
Maldonado, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Valqui Schult, Erick Jackson (orcid.org/0000-0002-4728-7091)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi padre Alberto Valqui Pina que está en el cielo, que lo recuerdo cada día y a mi hermosa madre Ilda Schult Seopa que es mi motivación para salir adelante.

Para mi hermosa familia que tengo, gracias a mi compañera de vida Luisa Moncada y a mi hermosa hija Lucianita, todo en esta vida está dedicado a ellos.

Erick Jackson Valqui Schult

Agradecimiento

A Dios por brindarme sabiduría, paciencia y guiarme en todo este proceso.

Al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por su apoyo, conocimiento y orientación durante todo este proceso.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas en nuestra formación profesional.

Erick Jackson Valqui Schult

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez por juicio de expertos	19
Tabla 2. Confiabilidad de las variables y dimensiones	19
Tabla 3. Variable liderazgo	21
Tabla 4. Liderazgo directivo	21
Tabla 5. Liderazgo solidario	22
Tabla 6. Liderazgo participativo	22
Tabla 7. Liderazgo orientado al logro	23
Tabla 8. Satisfacción laboral	23
Tabla 9. Relaciones interpersonales	24
Tabla 10. Factores de superación	24
Tabla 11. Pruebas de normalidad	25
Tabla 12. Correlación de la hipótesis general	25
Tabla 13. Correlación de la hipótesis específica 1	26
Tabla 14. Correlación de la hipótesis específica 2	27
Tabla 15. Correlación de la hipótesis específica 3	27
Tabla 16. Correlación de la hipótesis específica 4	28

Resumen

El objetivo general del estudio, determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022. La metodología del estudio fue de tipo de estudio aplicada, diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo. La población de estudio se compuso por 34 servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, siendo la muestra de manera censal tomando la totalidad de la población. La técnica fue la encuesta, el instrumento será el cuestionario. Se determinó un coeficiente de correlación $r_s=0.839$ y una significancia bilateral de $0.000<0.05$, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Palabras clave: liderazgo, satisfacción laboral, gestión pública

Abstract

The general objective of the study, to determine the relationship between leadership and job satisfaction of public servants of the Puerto Maldonado Customs Administration, 2022. The study methodology was of the type of applied study, non-experimental cross-sectional design, level correlational, quantitative approach. The study population was made up of 34 public servants from the Customs Administration of Puerto Maldonado, the sample being taken by census taking the entire population. The technique was the survey, the instrument will be the questionnaire. A correlation coefficient $r_s=0.839$ and a bilateral significance of $0.000<0.05$ were determined, therefore, there was a significant relationship between leadership and job satisfaction of public servants of the Customs Administration of Puerto Maldonado, 2022.

Keywords: leadership, job satisfaction, public management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el liderazgo en tiempos actuales es de suma importancia en todas las instituciones públicas y privadas, la guía de un líder que dé el ejemplo de cómo realizar las cosas es fundamental, para que sus colaboradores sigan su ejemplo y se sientan identificados con él, logrando que sus colaboradores aumenten su productividad en el trabajo. Robbins y Coulter (2014), administración. Dice que liderazgo es: “Capacidades para la influencia sobre un equipo con la finalidad de encausarlo para lograr el cumplimiento de metas”.

ONU (2019) detalló para desarrollar los países, se debe incentivar que las instituciones estatales, deben enfocarse en el desarrollo interno de sus actividades administrativas y contables, para gestionar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16) detallado para instituciones estatales para mejorar su accesibilidad informativa, controlar las gestiones, rendimiento de cuentas, reducir la corrupción.

A nivel latinoamericano, se ha desarrollado por cada país diversos Planes Nacional de Desarrollo (PND) cuentas con diversos sistemas de rendición contable, monitoreo y evaluación, para gestionar de forma estructura la planificación estratégica (macro y meso) y cada gestión a nivel micro, además, cada gestión financiera pública (GFP) mostrando la relevancia para el desarrollo, ya que estas actividades dentro de la institución preserva las solvencia a través de adecuadas asignaciones de los recursos y provisión eficiente los servicios públicos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014).

Asimismo, existiendo una diversidad de componentes que afectan la satisfacción laboral y demuestra la incapacidad de la empresa para invertir en capacitaciones y fomentar a su capital humano en sus desempeño y compromiso. Por ello, a nivel mundial en el 2018, el 5% de habitantes estuvieron desempleados, representado un aproximado de 172 millones de individuos; mientras que 700 millones de colaboradores vivieron en extrema pobreza con un sueldo aproximado o menor a 3,20 dólares por día (PNUD, 2018). En el 2016 aproximadamente existió 2000 millones de colaboradores que tuvieron trabajos

informales representando el 61% de la fuerza que labora de manera mundial (PNUD, 2018).

A nivel nacional, en el Perú se desarrolló la Ley 29783, expresa que es de relevancia implementar en organizaciones privadas y públicas los principios de capacitación e información, ya que los colaboradores deberán recibir de su empleador oportunas y adecuadas capacitaciones e información de prevención para cada actividad a desarrollar, enfocándose en los peligros que puedan presentar para el colaborador y familiares (Municipalidad de Lima, s.f.).

A nivel local, en la intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, el jefe superior (intendente) encargado de las áreas y sub áreas aunque este capacitado y que cuentan con experiencia laboral para la gestión de personal y sensatez, pero todavía muestra debilidades, porque está en una etapa de seguir reforzando sus conocimientos, aprendizajes adquiridos en el cargo directivo realizado anteriormente y en algunos casos ausencia en tema liderazgo cuando toma decisiones, siendo de suma importancia para velar la satisfacción laboral, siendo una actitud general de la persona hacia su centro de labor, aún no se ha realizado ningún estudio referente a los indicadores anteriores en la institución, asimismo, importante saber y poner al tanto porque se viene presentando las discrepancias por el tema de liderazgo y cuál es su efecto en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduanas de Puerto Maldonado frente a cada tipo de estilos de liderazgo que implementan los jefes inmediatos, según el cargo que desempeñen en la Intendencia de Aduanas de Puerto Maldonado. Por ende, el presente trabajo no tiene antecedentes de acuerdo con la población o grupo de estudio.

Por ello, se planteó el problema general, ¿En qué medida el liderazgo está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?

La justificación del estudio se dará de manera teórica ya que es de relevancia en la actualidad que los directivos (jefes inmediatos) deben ser líderes que guíen a sus colaboradores al logro de metas y objetivos institucionales para lograr un óptimo desempeño en sus funciones del recurso humano con que cuenta,

mediante la valoración del recurso humano, porque es la clave del éxito de las instituciones sean públicas, por ello, el tipo de liderazgo que ejerzan los directivos (jefes inmediatos) en SUNAT- ADUANAS en la sede de Puerto Maldonado, ira de la mano con la satisfacción laboral que tengan los colaboradores.

La justificación metodológica del estudio, se dará mediante la creación de un instrumento de estudio realizado teniendo en cuenta el contexto de estudio la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, asimismo, se demostrará mediante la relevancia de realizar estudios cuantitativos, para poder tener datos significativos mediante le instrumento para poder evaluar los indicadores asociados a las variables, también se demostrará la relevancia de realizar estudios correlacionales para corroborar supuestos vínculos entre variables en el contexto de estudio.

La justificación práctica, se aportará información estadística asociado a los indicadores de las variables liderazgo y satisfacción laboral en una entidad estatal, y la relación que existe entre estos, lo cual podrá emplearse para realizar discusiones con estudios a fines, o emplearse como un antecedente de estudio para mostrar la relevancia investigar estos indicadores en instituciones estatales para poder plantear soluciones.

Se planteó el objetivo general, determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022. Planteando los objetivos específicos: a) determinar la relación del liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; b) determinar la relación del liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; c) determinar la relación del liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; d) determinar la relación del liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Asimismo, la hipótesis general del estudio existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia

de Aduana de Puerto Maldonado, 2022. Asimismo, se planteó las hipótesis específicas: a) existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; b) existe una relación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; c) existe una relación significativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; d) existe una relación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se empleó los antecedentes internacionales, Caján (2016) analizó un modelo en liderazgo en la gestión pedagógico para la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución; tipo descriptivo propositivo; diseño no experimental; muestra 26 docentes; método histórico – lógico; enfoque cuantitativo; concluyo, que el 58% de los docentes tiene una disconformidad en el liderazgo en la gestión organizacional influenciando en la satisfacción laboral y desempeño laboral.

Asimismo, Faces y Herrera (2017) analizaron la incidencia y la gestión directiva en la satisfacción laboral; método descriptivo, no experimental, transversal; instrumento cuestionario; la muestra fue de 81 docentes; concluyeron que el 60.5% de los profesores tuvieron una satisfacción laboral debido a la gestión directivo, 20.6% presento un nivel medio de satisfacción laboral y el 18.9% no satisfecho debido a que todavía se tiene que realizar mejorar en la gestión administrativa.

Además, Martin y Da Costa (2018) analizaron la influencia de cada factor organizacional y característica individual en la correlación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral. Emplearon una metodología cuantitativa correlacional. La muestra fueron 166 colaboradores de diversas organizaciones. El instrumento fue el cuestionario. Determinaron una correlación $R^2 = 0.59$ entre las variables del estudio, destacando la relevancia de los estados del colaborador en base al liderazgo y las actitudes laborales.

Adicionalmente la investigación de Mwesigwa et al. (2020) examinaron la correlación entre cada estilo de liderazgo y el compromiso organizacional evaluado a través de la satisfacción laboral de colaboradores de cinco universidades. Emplearon una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental. 233colaboradores conformaron la muestra. El cuestionario fue el instrumento. Determinaron, la relación entre cada estilo de liderazgo estudiado con la satisfacción laboral (sig.<0.05) influenciando en el compromiso laboral.

Seguido con la indagación de Kouni et al. (2018). Analizaron el liderazgo transformacional y su correlación con la satisfacción laboral en colaborador de

dos instituciones. Empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra fueron 171 educandos. El instrumento fue el cuestionario. Se determinó una correlación del liderazgo transformacional y satisfacción laboral ($\text{sig.} < 0.05$), demostrando que los colaboradores se sienten muy satisfechos cuando el director de la institución actúa como un líder transformacional.

También, Qing et al. (2020) determinaron la correlación del liderazgo ético en la satisfacción y compromiso laboral. Emplearon una metodología cuantitativa, no experimental correlacional. La muestra fueron 467 servidores públicos. El instrumento fue el cuestionario. Se determinó una relación positiva entre el liderazgo ético y las actitudes de los empleados ($\text{sig.} < 0.05$) y además revela que el empoderamiento psicológico media completamente la correlación entre el liderazgo ético, el compromiso afectivo y satisfacción laboral ($\text{sig.} < 0.05$).

Asimismo, Chan (2019) determinó la correlación entre el liderazgo participativo, compromiso y satisfacción laboral. Emplearon una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 177 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Determinaron una existencia entre el liderazgo participativo, compromiso y satisfacción laboral ($\text{sig.} < 0.05$), por ello, los líderes participativos pueden involucrarse en modelos a seguir proporcionando actividades más divertidas en el lugar de trabajo a los empleados, lo que aumentará su satisfacción y compromiso laboral.

Adicionó el estudio de Puni et al. (2018) indagaron los mecanismos que vinculan el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral de los empleados. Emplearon una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental. 315 colaboradores de una entidad bancaria conformaron la muestra. El instrumento es la encuesta. Determinaron la existencia de correlación entre las variables del estudio ($\text{sig.} < 0.05$), siendo la incidencia positiva de estos rasgos de liderazgo transformacional para satisfacer a los colaboradores, pudiendo así reforzarse por la recompensa contingente.

Por otra parte, Novitasari et al. (2020) medir el efecto del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores.

Emplearon una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 224 colaboradores de instituciones privadas. Se determinó una relación entre las variables ($\text{sig.} < 0.05$), teniendo efectos positivos en el desempeño laboral.

Mientras que, la indagación de Wong et al. (2020) examinó los efectos del liderazgo auténtico de los gerentes en la satisfacción laboral entre las enfermeras de atención a largo plazo. Emplearon una metodología cuantitativa, correlacional. La muestra fueron 78 colaboradores de la profesión de enfermería. El instrumento fue el cuestionario. Se determinó un vínculo estadístico entre las variables ($\text{sig.} < 0.05$), por ello, el liderazgo auténtico puede brindar orientación a los administradores de atención a largo plazo sobre la promoción de la satisfacción laboral de las enfermeras, lo cual es esencial para contratar y retener enfermeras.

Maeva y Lillah (2018) analizaron la influencia del liderazgo de servicio en la satisfacción laboral dentro de las prácticas de atención médica privada. Emplearon una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra fueron 241 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Determinaron una incidencia del liderazgo del servicio en la satisfacción laboral de los colaboradores ($\text{sig.} < 0.05$).

También, el estudio de Tien y Van (2020) examinaron la correlación entre el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados con el cambio organizacional. Emplearon una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional. 474 colaboradores fueron la muestra. El instrumento fue el cuestionario. Determinaron, el liderazgo transformacional tiene una influencia en la satisfacción laboral ($\text{sig.} < 0.05$) y el compromiso organizacional ($\text{sig.} < 0.05$) con el cambio (compromiso de continuidad, normativo y afectivo), donde la satisfacción laboral está positiva y significativamente relacionada con el compromiso afectivo y el normativo con el cambio organizacional, debido a que las organizaciones deben mantener las actitudes y el comportamiento positivos de los empleados aplicando el estilo de liderazgo transformacional y asegurando la satisfacción laboral, que juega un papel central en la organización al orientar la psicología, la motivación y el comportamiento positivo de los empleados hacia el cambio.

Asimismo, la indagación de Barnett (2018) analizaron los comportamientos de liderazgo transformacional, transaccional y satisfacción laboral general. Empleó una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra se compuso de 77 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Se determinó una correlación de $R^2=0.332$, determinando el liderazgo transformacional fue un predictor significativo de la satisfacción laboral y aumentó la satisfacción general cuando estaba presente.

Además, Hassi (2019) determinaron la influencia de los estilos de liderazgo transaccional y transformacional en la satisfacción laboral de los empleados. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra fueron 219 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Determinó, está relacionado las dos variables del estudio ($\text{sig.}<0.05$), demostrando la relevancia del liderazgo para poder solventar, cubrir y satisfacer las demandas laborales del colaborador.

También el estudio de Dappa et al. (2019) determinaron la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados. Emplearon una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra fueron 400 colaboradores. Determinaron, mediante el análisis de regresión una relación positiva entre las variables del estudio ($\text{sig.}<0.05$), por ello, las habilidades de liderazgo transformacional empleados de diversas maneras, provoca diversos efectos en el nivel de satisfacción de sus empleados, también se infirió que la política organizacional percibida y el compromiso organizacional jugaron un papel mediador en la relación entre las variables.

A su vez, Sunarsi et al. (2021) establecieron si el estilo de liderazgo transformacional en la satisfacción laboral mediada por las percepciones laborales. Emplearon una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 377 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Estableció, el liderazgo transformacional tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral ($\text{sig.}<0.05$), tanto directa como indirectamente a través de la mediación de las percepciones laborales.

Del mismo modo, Iman y Lestari (2019) describieron el efecto del liderazgo sobre la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño de empleados. Emplearon

una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 68 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario. Determinaron, el liderazgo tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral (sig.<0.05), la motivación (sig.<0.05) y el desempeño laboral (sig.<0.05) de los empleados, demostrando que la motivación y satisfacción laboral actuó como factor mediador en la relación entre el liderazgo y el desempeño de los empleados.

De modo similar, Bennett y Hylton (2020) investigaron la relación entre la satisfacción laboral y las características de liderazgo de servicio. Emplearon una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental. La muestra fueron 50 colaboradores con profesión de doctor. Se determinó una correlación significativa moderada positiva entre las variables ($r_s = 0.493$, sig. < 0.01).

De manera similar, Alghamdi et al. (2017) compararon la satisfacción laboral de las enfermeras y las percepciones del estilo de liderazgo transformacional de su gerente. Emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra fueron 308 colaboradores de la profesión de enfermería. El instrumento fue el cuestionario. Establecieron un efecto principal del género del gerente tanto en la satisfacción laboral como en el estilo de liderazgo transformacional percibido del gerente ($p < 0.05$), aunque las enfermeras informaron una mayor satisfacción laboral y percibieron un estilo de liderazgo transformacional de su gerente cuando su gerente era hombre.

Al igual que el estudio de Montoya et al. (2017) determinaron la relación del clima organizacional y satisfacción laboral; enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo; muestra fue de 166 empleados; instrumento cuestionario; obtuvo un resultado de $r = 0.523$ y $p < 0.05$, concluyeron que, si existe relación entre las 2 variables, teniendo en cuenta que los empleados que tienen un contrato titular están satisfechos laboralmente.

Al igual que Chiang et al. (2018) Determinaron la relación de la satisfacción laboral en los resultados del centro educativo de beneficencia en concepción; estudio transversal- descriptivo correlacional; población 184 colaboradores; instrumento cuestionario; enfoque cualitativo; obtuvieron como resultado un $r_s = 0.333$ y $p < 0.05$ entre satisfacción laboral general y empleo de habilidades del

colaborador, satisfacción laboral y autoridad de decisión del colaborador presentó $r_s = 0.321$ y $p < 0.05$, mientras que, satisfacción laboral y control laboral por parte de la institución presento un $r = 0.364$ y $p < 0.05$, asimismo, satisfacción laboral y apoyo social del jefe presentó una $r_s = 0.517$ y $p < 0.05$, también, satisfacción laboral y apoyo social de compañeros presento un $r_s = 0.500$ y $p < 0.05$ y satisfacción laboral y apoyo laboral general en institución tuvo un $r_s = 0.568$ y $p < 0.05$, concluyeron que si existe una correlación entre control laboral y satisfacción laboral eso genera la disminución del estrés en los colaboradores.

Asimismo, en el estudio Ordoñez et al. (2020) determinaron la satisfacción laboral y la influencia del clima en el talento y desempeño en la empresa de comercio; enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), correlacional, descriptivo y no experimental; instrumento fue el cuestionario; población 452 empleados; obtuvieron como resultado un $r_p = 0.740$ y $p < 0.05$, concluyendo que existió una correlación significativa entre las variables del estudio.

Indago de manera similar, en su estudio de Marin y Placencia (2017) determinaron la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores en un centro de salud privado; estudio descriptivo – observacional – transversal; tipo relacional; muestra 136 empleados; instrumento encuesta; obtuvieron como resultado, que el 49.3% de los colaboradores presento una satisfacción, $r_s = 0.336$ y $p < 0.05$, concluyeron que existió una correlación directa entre la satisfacción laboral y motivación

Teniendo los antecedentes nacionales, Portocarrero y Gálvez (2019) determinaron la satisfacción laboral y la función de asistencia de salud en los servicios de salud Lima – Perú; emplearon una metodología de tipo descriptiva, corte transversal y diseño no experimental – correlacional; muestra 286 colaboradores de salud; el instrumento fue el cuestionario; obtuvieron un $r_s = 0.329$ y $p = 0.000 < 0.05$, concluyeron que existió una correlación entre satisfacción laboral y calidad laboral del colaborador del centro de salud

De manera similar, Bendezú (2020) determinó una correlación entre las gestiones del talento humano y satisfacción laboral en los colaboradores de una I.E.; empleó una metodología cuantitativa, correlacional, descriptiva y no

experimental; la muestra fueron 24 colaboradores; el instrumento fue un cuestionario de escala para las dos variables; obtuvo un $r_s=0.892$ y $p<0.05$, concluyendo que existió una correlación directa y significativa entre las variables del estudio.

Asimismo, Mendoza y Tejada (2020) determinaron la correlación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral de enfermeros. Emplearon una metodología cuantitativa y correlacional. La muestra fueron 72 colaboradores de la profesión de enfermería. Se determina la existencia correlativa entre las variables del estudio ($\text{sig.}<0.05$).

También, Valencia (2019) determinó la correlación entre liderazgo directivo y satisfacción laboral en colaboradores de una institución. Emplearon una metodología transversal, correlacional y no experimental. 20 colaboradores con profesión de docente conformaron la muestra. El instrumento fue el cuestionario. Se determinó la existencia de una correlación significativa entre las variables del estudio ($r=0.510$ y $\text{sig.}<0.05$).

De igual manera, Leyva (2020) estableció la correlación entre las capacidades de liderazgo y satisfacción laboral de una red de salud. Empleó un método cuantitativo, no experimental y correlacional. 51 colaboradores de enfermería representaron a la muestra. El instrumento fue el cuestionario. Concluyó, la existencia de relación entre las variables del estudio ($p<0.01$).

El sustento teórico de la variable Liderazgo, se dio mediante el ciclo PDCA de Deming, donde detalla que son ciclos gestionados por la institución de manera continua por periodos determinados, componiéndose por: a) planificar (P), es el periodo donde se plantea o desarrolla las actividades que aportaran al desarrollo del institución teniendo en cuenta los objetivos de la institución; b) hacer (D), es el desarrollo de variaciones oportunas que necesita el plan para mejorarlo, aunque para ello se recomienda realizar problemas pilotos para una mejor gestión de las actividades; c) verificar (C), en este periodo se realiza las actividades necesarias para la verificación adecuada de las funciones y actividades que se desarrollará y su funcionalidad; d) actuar (A), se realiza las evaluaciones de los resultados obtenidos, para la implementación, descarte o

mejora del plan (Meza, 2016).

Asimismo, la teoría general de Katz donde describe 3 habilidades relevantes para el encargado de la dirección de un área: a) habilidad conceptual, de manejo teórico y práctico sobre las planificaciones, gestión y dirección; b) habilidades, está vinculado a las gestiones de la comunicación y procesos laborales asignados de manera individual y grupal; c) competencias técnicas, son los conocimientos previos y especialidades del directivo (como se citó en Huerta, 2020).

La variable liderazgo, se definió por Robbins y Coulter (2014), son los procedimientos para la dirección de un equipo y su influencia para lograr concretar objetivos, ya que la persona que es líder tiene influencia en los demás y tiene actitudes y autoridad administrativa, ya que los líderes deben tener extroversión, conocimiento del puesto laboral, inteligencia, confianza, integridad y honestidad, deseo de dirigir, dinamismo y propensión a la culpabilidad.

Asimismo, de acuerdo a Carro y Gonzáles (2016), este asignado a la alta dirección, la cual deberá plantear y fijar los objetivos para donde se moverá la organización, debiendo crearse valores claros asociados y enfocados a dar prioridad a los servicios o productos que presta la organización.

Las dimensiones, se compuso en base a las conductas de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) en: líder directivo, líder solidario, líder participativo y líder orientado al logro.

Líder directivo, de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) es aquel que comunica a sus subordinados la percepción y lo que espera de ellos, a través de una gestión guiada sobre las maneras de realizar las actividades. Acotó, Ramírez (2010) el liderazgo demuestra la autoridad de un individuo para formular y adoptar políticas que deberán de conocer sus subalternos mediante la comunicación optima y dirección adecuada, empleando medios de idóneos para ejercer su autoridad.

Líder solidario, de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) demuestra preocupaciones por cada necesidad de los subordinados, siendo accesible y comprensible. Asimismo. Bonifaz (2012) detalló, el liderazgo dentro de las

organizaciones recae sobre aquel individuo el cual realiza procedimientos, actividades y toma aptitudes para lograr el desarrollo individual y grupal, tras alentar, enseñar, escuchar y facilitar las ejecuciones de estas actividades a las personas que tiene a su cargo.

Líder participativo, de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) realiza consultar a cada miembro del equipo y emplea diversas sugerencias antes una toma de decisión. También, Marco y Aníbal (2016) detallaron, en el liderazgo el director tiene la responsabilidad de participar y ser responsable de las actividades laborales de sus dirigidos, a través de la orientación con sus actividades fomentará comportamientos para concretar cada objetivo de la organización.

Líder orientado al logro, de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) realiza un establecimiento de objetivos desafiantes, esperando que su subordinado emplee su mayor desempeño para cumplirlo. Asimismo, para Münch (2014) detalló, son las capacidades que tiene un individuo para influenciar y guiar a otras personas hacia las consecuciones de una visión, debiendo tener conocimiento personales, administrativos y tecnológicos.

El sustento teórico de la variable satisfacción laboral, se dio a través de Mc Gregors con la teoría X e Y, donde detalla que el compromiso y motivación está relacionado con las gestiones de las instituciones, en primera instancia la teoría X el colaborador desarrolla actividades laborales de manera sugestionado por la inadecuada gestión y control de la institución por la presión que recibe repercutiendo cada actividad laboral generando que solo cumpla sus actividades por responsabilidad lo que afecta el rendimiento laboral individual y el objetivo de la institución; por otra parte, la teoría Y las gestiones de las instituciones son realizados de manera adecuada por la institución motivando a que el colaborador muestra un compromiso y satisfacción laboral para cumplir sus actividades, haciendo que tome decisiones que aporten al cumplimiento de los objetivos de la institución (como se citó en Chiavenato, 2019).

Asimismo, la teoría de dos factores de Frederick Herzberg detalló, la existencia dos indicadores que orienta las conductas de los individuos, a) higiénicos, está compuesto de cada condición determinada por la organización, ya sea las

políticas laborales, sueldos, cultura organizacional, entre otros que inciden en su motivación; b) motivacionales, están vinculados con el ambiente del puesto laboral del colaborador, y las actividades laborales que realiza (como se citó en Larrarte, 2018).

La variable satisfacción laboral, se definió por Orejuela (2014), es cada resultado donde se realiza un intercambio entre las expectativas y demanda que tiene la institución al contratar un colaborador, generando una reciprocidad entre la institución y el colaborador, donde cada resultado es generado por las experiencias del colaborador con el ambiente de la organización.

Whetten y Cameron (2011) detallaron, la satisfacción laboral es cuando se desarrollan actividades laborales para la obtención de recompensas y cuando se logran resolver actividades laborales desafiantes y complejas.

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) detalló que son las actitudes generales del colaborador hacia sus labores, constituyendo un objeto de interés para diversos gerentes, ya que los colaboradores satisfechos se dedican a laboral de manera productiva, hay menos ausentismo, incrementa su nivel de rendimiento laboral.

Asimismo, por parte de la satisfacción laboral, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2009) expresó que muestra las mejoras de la calidad de vida de los colaboradores, ya que relaciona los aspectos esperados y encontrados por los colaboradores en la organización, siendo afectado por las condiciones laborales, cada condición de peligro de la organización y cada condición de servicios que recibe por parte de la organización. Por ello, los factores que pueden explicar la satisfacción laboral son: supervisión, seguridad, reconocimiento, promoción, crecimiento personal, pago, política y cada procedimiento, organización laboral, naturaleza laboral, condición laboral, beneficios, incentivos, compañero de labores, comunicación, apreciación (MTPE, 2009).

Las dimensiones, se compuso de acuerdo a Orejuela (2014): a) dimensión relación interpersonal y factores de superación.

La relación interpersonal, de acuerdo a Orejuela (2014), está vinculado a los

conflictos con cada individuo o compañero ya sea del mismo nivel jerárquico o superior, el apoyo social y reciprocidad, relacionando con los resultados de la institución, rendimiento del colaborador, satisfacción y bienestar. Asimismo, Whetten y Cameron (2011) detallaron, las relaciones interpersonales deben ser positiva, aunque sean interacciones temporales, porque estos motivaran a los colaboradores.

Los factores de superación de acuerdo a Orejuela (2014), son las actividades laborales y problemáticas que conlleva realizarlo por el colaborador, ya que conlleva responsabilidad, subactividades e interacción que la persona realizara de manera diaria donde demostrara o no su satisfacción laboral. Asimismo, Whetten y Cameron (2011) los factores de superación del colaborador son a través de la superación de problemáticas, para así lograr mejorar el desempeño obteniendo recompensas personales, profesionales y laborales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tipo de estudio aplicado, ya que se generó nuevos conocimientos empleando como sustento el marco teórico sobre el liderazgo y satisfacción laboral enfocado a la gestión pública en un contexto nuevo, la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado. Gallardo (2017) son estudio que generan nuevos conocimientos teóricos vinculados a problemáticas o un tema de estudio determinado, empleando conocimientos determinados.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental con corte transversal, tomando de muestra no será alterada y se dará en un tiempo determinado. Según Muñoz (2015) son estudios realizados a fenómenos suscitado en un determinado contexto natural. De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) las indagaciones transversales son aquellas donde el investigador toma la muestra de información en un determinado momento.

El estudio será de nivel correlacional, ya que se corrobora la relación teórica y estadística de las dos variables de estudio. Según Gallardo (2017) los estudios correlacionales buscan a través de la razón encontrar un vínculo de fenómenos, eventos y hechos entre dos o más variables.

El enfoque del estudio será cuantitativo, ya que la toma de muestra será a través de un cuestionario. Hernández et al. (2014) detalló, que son indagaciones que emplean datos numéricos recolectados con un instrumento de estudio para así poder describir los datos a nivel descriptivo o inferencial.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Liderazgo

Definición conceptual, según Robbins y Coulter (2014), son los procedimientos para la dirección de un equipo y su influencia para lograr concretar objetivos, ya

que la persona que es líder tiene influencia en los demás y tiene actitudes y autoridad administrativa, ya que los líderes deben tener extroversión, conocimiento del puesto laboral, inteligencia, confianza, integridad y honestidad, deseo de dirigir, dinamismo y propensión a la culpabilidad.

Definición operacional, se trató la variable a través del cuestionario realizado en base al marco teórico y relacionado a la problemática del estudio.

Indicadores, se dividió en cuatro dimensiones: a) líder directivo, b) líder solidario, c) líder participativo, d) líder orientado

Escala de medición, se empleó un cuestionario con una escala de Likert, con las siguientes afirmaciones: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

V2: Satisfacción laboral

Definición conceptual, se definió por Orejuela (2014), es cada resultado donde se realiza un intercambio entre las expectativas y demanda que tiene la institución al contratar un colaborador, generando una reciprocidad entre la institución y el colaborador, donde cada resultado es generado por las experiencias del colaborador con el ambiente de la organización.

Definición operacional, se trató la variable mediante un cuestionario realizado en base al marco teórico y relacionado a la problemática del estudio.

Indicadores, se dividió en dos dimensiones: a) dimensión relación interpersonal, b) dimensión factores de superación

Escala de medición, se empleó un cuestionario con una escala de Likert, con las siguientes afirmaciones: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se compuso por 34 servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado. Ñaupas et al. (2018) es un grupo de elementos que tienen cada uno

características semejantes y relevantes para fines del estudio.

- **Criterios de inclusión:** servidores públicos de la División de Control Operativo y de la División de Técnica Aduanera, Recaudación y Contabilidad pertenecientes a la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado
- **Criterios de exclusión:** servidores públicos que no laboran en la División de Control Operativo y de la División de Técnica Aduanera, Recaudación y Contabilidad pertenecientes a la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado.

3.3.2. Muestra

Se obtuvo de manera censal, por ello, tomando la totalidad de la población, siendo los 34 servidores públicos de la División de Control Operativo y de la División de Técnica Aduanera, Recaudación y Contabilidad perteneciente a la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado. Según Hernández y Mendoza (2018) refirió, es una porción del total del conjunto de elementos con similares características, necesario para el estudio.

3.3.3. Muestreo

No se aplicará un muestreo ya que la muestra es censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La encuesta se empleó para la obtención de datos. Hernández y Mendoza (2018) definieron, es una herramienta empleada para realizar un recolectar y analizar datos mediante ítems planteados para un estudio.

3.4.2. Instrumentos

Se desarrollará un instrumento, un cuestionario sistematizado considerando el sustento teórico, contexto y problemática del estudio. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) es un grupo de ítems desarrollado para medir cada variable del estudio.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez del instrumento se dará a través de los expertos. Según Hernández et al. (2014) son los niveles de validez obtenidos al evaluar un instrumento mediante el análisis de un grupo de expertos asociados al tema de estudio, mediante la evaluación de cada ítem.

Tabla 1

Validez por juicio de expertos

Nº	Experto	Especialidad	Calificación instrumento
1	Mg. William Calderon Segura	Maestro en Gestión Publica	Aplicable
2	Mg. Fredy Rolando Dueñas Linares	Maestro en Gestión Publica	Aplicable
3	Mg. Zaida Jannet del Pilar Miñope Flores	Maestra en Gestión Publica	Aplicable

Nota: Elaboración propia

La fiabilidad del instrumento se dará a través del estadístico alfa de Cronbach. Ñaupas et al. (2018) comentaron, es el grado de fiabilidad estadística que da el instrumento, teniendo que ser similar o igual aunque se aplique a diversas muestras similares y en diferentes momentos.

Tabla 2

Confiabilidad de las variables y dimensiones

Variable	Ítems	A
V1: Liderazgo	24	0,748
V2: Satisfacción laboral	22	0,797

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se determinó una problemática en el contexto de estudio, en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, identificando una problemática relacionado con la variable liderazgo y satisfacción laboral, determinando objetivos y supuestos, posteriormente se realizó una indagación

sobre las variables para poder encontrar sustento teórico, posterior, empleando la teoría y delimitando con la problemática se planteó un instrumento, el cual fue validado primero por un grupo de expertos con conocimientos en el tema, luego de ello, se determinó la confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach. Posteriormente, el instrumento debe ser aplicado en la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, para ello, debemos se pidió el permiso en la institución del estado para el estudio, logrando así obtener los datos necesarios para poder resolver los supuestos hipotéticos del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Primeramente, el análisis descriptivo, se realizó mediante los baremos realizados en el Excel, para crear rangos, generando una base de datos por variables y dimensiones, para así expresar la cantidad y porcentajes de los niveles de liderazgo y satisfacción laboral, también, se generó una figura porcentual de los niveles.

Seguido, análisis inferencial, al ser una variable cualitativa con un enfoque cuantitativo los datos que obtendremos de la muestra no tuvieron una distribución normal y no fueron paramétricos, empleando en el SPSS el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio, fue realizado respetando cada normativa detallada en la guía de productos de investigación de la UCV, contando con las referencias, contenido teórico, metodológico y resultados necesarios para aprobar el estudio. Asimismo, se empleó el manual APA 7^a edición para citar y referenciar cada autor utilizado como sustento teórico y antecedente. El trabajo tuvo veracidad, obteniendo los datos de la muestra afectada por la problemática identificada en el contexto de estudio. También se empleó los códigos de ética para estudios de la UCV, que consideró al art. 22 de la ley 30220 establecido por la SUNEDU.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Variable liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,94%
	Medio	15	44,12%
	Alto	18	52,94%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 52.94% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo, empleando el liderazgo directivo, solidario, participativo y orientado al logro en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 44,12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 2.94% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 4

Liderazgo directivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	14,71%
	Medio	14	41,18%
	Alto	15	44,12%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 44.12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo directivo, al utilizar dentro del área la comunicación, programa y guía de actividades en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 41,18% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 14.71% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 5***Liderazgo solidario***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	8,82%
	Medio	15	44,12%
	Alto	16	47,06%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 47.06% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo solidario, utilizando la motivación, enseñanza y formación para el logro de objetivos en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 44,12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 8.82% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 6***Liderazgo participativo***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	8,82%
	Medio	18	52,94%
	Alto	13	38,24%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 38.24% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo participativo, a través de la utilización de habilidades interpersonales, comunicación efectiva y toma de decisión en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 52,94% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 8.82% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 7***Liderazgo orientado al logro***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	14,71%
	Medio	14	41,18%
	Alto	15	44,12%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 44.12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo participativo, gestionando el desempeño laboral, objetivos laborales empleando la experiencia del servidor público en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 41,18% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 14.71% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 8***Satisfacción laboral***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,94%
	Medio	16	47,06%
	Alto	17	50,00%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 50.00% de servidores públicos mencionaron tener un nivel alto de satisfacción laboral, al emplearse un liderazgo adecuado logrando tener un buen ambiente laboral donde se incentiva las relaciones interpersonales y factores de superación de los servidores públicos en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 47,06% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 2.94% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 9***Relaciones interpersonales***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	8,82%
	Medio	16	47,06%
	Alto	15	44,12%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 44.12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de relaciones interpersonales, al emplearse una gestión adecuada del puesto laboral asignado, existiendo también una reciprocidad laboral e incentivos en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 47,06% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel medio de liderazgo y 8.82% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 10***Factores de superación***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,94%
	Medio	18	52,94%
	Alto	15	44,12%
	Total	34	100,00%

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó a través del instrumento, el 44.12% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de factores de superación, al emplearse una gestión adecuada para adecuarse a la situación del colaborador, generando una estabilidad laboral y asignando actividades laborales coherentes en las áreas de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, mientras que, el 52,94% de servidores públicos mencionaron la existencia de un nivel alto de liderazgo y 2.94% comentaron con un nivel bajo.

Tabla 11***Pruebas de normalidad***

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	,706	34	,000
Liderazgo directivo	,780	34	,000
Liderazgo solidario	,758	34	,000
Liderazgo participativo	,767	34	,000
Liderazgo orientado al logro	,780	34	,000
Satisfacción laboral	,711	34	,000
Relaciones interpersonales	,764	34	,000
Factores de superación	,714	34	,000

Nota: En base a la recolección de datos

Se aplicó Shapiro-Wilk por ser una muestra inferior a 50 personas, logrando obtener una sig.<0.05, por tal razón, los datos fueron no normales su distribución y no paramétricos. Teniendo que aplicarse el estadístico Rho de Spearman (RS).

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Ha: Si existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 12***Correlación de la hipótesis general***

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.839 y una sig. <0.05, por ello, se rechazó la Ho y se aceptó Ha, existiendo una correlación significativa entre las variables del estudio.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Ha: Si existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 13

Correlación de la hipótesis específica 1

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coeficiente de correlación	,513**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	34

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.513 y una sig. <0.05, por ello, se rechazó la Ho y se aceptó Ha, existiendo una correlación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Ha: existe una relación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 14**Correlación de la hipótesis específica 2**

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo solidario	Coefficiente de correlación	,574**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.574 y una sig. <0.05, por ello, se rechazó la Ho y se aceptó Ha, existiendo una correlación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Ha: Si existe una relación significativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 15**Correlación de la hipótesis específica 3**

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coefficiente de correlación	,602**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.602 y una sig. <0.05, por ello, se rechazó la Ho y se aceptó Ha, existiendo una correlación significativa

entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Ha: Si existe una relación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 16

Correlación de la hipótesis específica 4

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Liderazgo orientado al logro	Coeficiente de correlación	,422*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	34

Nota: En base a la recolección de datos

Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.422 y una sig. <0.05, por ello, se rechazó la Ho y se aceptó Ha, existiendo una correlación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

V. DISCUSIÓN

Del objetivo general, determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; se determinó un coeficiente correlativo de RS de 0.839 y una sig. <0.05, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Tuvo coincidencia con los resultados de Mwesigwa et al. (2020) sobre su estudio de la correlación entre cada estilo de liderazgo y el compromiso organizacional evaluado a través de la satisfacción laboral, determinando una correlación (sig.<0.05), influenciando el liderazgo en el compromiso laboral. Asimismo, coincidió con los resultados del estudio de Sunarsi et al. (2021) quienes establecieron el efecto de relación del liderazgo (transformacional o transaccional) en la satisfacción laboral (sig.<0.05), tanto directa como indirectamente a través de la mediación de las percepciones laborales. También tuvo similitud con los resultados del estudio de Iman y Lestari (2019) estableciendo los efectos positivos del liderazgo en la satisfacción (sig.<0.05), motivación (sig.<0.05) y desempeño laboral (sig.<0.05) de los empleados, demostrando que la motivación y satisfacción laboral actuó como factor mediador entre el liderazgo y el desempeño del colaborador. Además, tuvo coincidencia con los resultados del estudio de Bennett y Hylton (2020) determinando un vínculo estadístico y teórico moderado significativo entre la satisfacción laboral y las características de liderazgo ($r_s = 0.493$, sig. < 0.01). Asimismo, tuvo concordancia con Montoya et al. (2017) quienes determinaron la correlación significativa del clima organizacional desarrollado por el liderazgo y satisfacción laboral ($r = 0.523$ y $p < 0.05$). Además, tuvo concordancia con los resultados de Ordoñez et al. (2020) quienes establecieron un vínculo significativo y teórico entre la satisfacción y desempeño laboral ($r_p = 0.740$ y $p < 0.05$). Teniendo también similitud con el resultado del estudio de Marin y Placencia (2017) sobre la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores en un centro de salud privado, obtuvieron como resultado, una correlación de $r_s = 0.336$ y $p < 0.05$, demostrando la existencia una correlación directa entre la satisfacción laboral y motivación. Asimismo, tuvo una similitud con la conclusión de Caján

(2016) que estableció la influencia de los modelos teóricos de liderazgo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Se sustentó de manera teórica mediante el ciclo PDCA de Deming, donde detalla que son ciclos gestionados por la institución de manera continua por periodos determinados, componiéndose por: a) planificar (P), es el periodo donde se plantea o desarrolla las actividades que aportarán al desarrollo de la institución teniendo en cuenta los objetivos de la institución; b) hacer (D), es el desarrollo de variaciones oportunas que necesita el plan para mejorarlo, aunque para ello se recomienda realizar problemas pilotos para una mejor gestión de las actividades; c) verificar (C), en este periodo se realiza las actividades necesarias para la verificación adecuada de las funciones y actividades que se desarrollará y su funcionalidad; d) actuar (A), se realiza las evaluaciones de los resultados obtenidos, para la implementación, descarte o mejora del plan (Meza, 2016).

Del objetivo específico 1, determinar la relación del liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.513 y sig.<0.05, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Teniendo similitud con el estudio de Valencia (2019), que estableció la correlación entre el liderazgo directivo y satisfacción laboral en colaboradores de una institución ($r=0.510$ y sig.<0.05). Además, tuvo concordancia con el estudio de Faces y Herrera (2017) sobre la incidencia de la gestión directiva en la satisfacción laboral, determinando que la gestión por liderazgo directivo generó en el 60.5% de los profesores una satisfacción laboral, 20.6% presentó un nivel medio de satisfacción laboral y el 18.9% no satisfecho debido a que todavía se tiene que realizar mejoras en la gestión administrativa. También tuvo concordancia con lo establecido en los resultados de Martín y Da Costa (2018) acerca de la influencia de cada factor organizacional y característica individual en la correlación entre el liderazgo transformacional directivo y satisfacción laboral, determinando la existencia de correlación $R^2 = 0.59$ entre el liderazgo transformacional directivo y satisfacción laboral, destacando la relevancia de los estados del colaborador en base al liderazgo y las actitudes laborales.

Asimismo, tuvo semejanza con el estudio de Kouni et al. (2018) sobre el liderazgo transformacional empleado de manera directiva y su correlación con la satisfacción laboral del colaborador, existiendo una correlación significativa ($\text{sig.} < 0.05$), demostrando que los colaboradores se sienten muy satisfechos cuando el director de la institución actúa como un líder transformacional. Asimismo, tuvo concordancia con el estudio de Bendezú (2020) sobre la correlación entre las gestiones del talento humano y satisfacción laboral, obteniendo una correlación de $r_s = 0.892$ y $p < 0.05$. Además, tuvo similitud con los resultados de Mendoza y Tejada (2020) quienes determinaron la correlación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral de enfermeros ($\text{sig.} < 0.05$). Se sustentó de manera teórica con Mc Gregor con su teoría X e Y, donde detalló que el compromiso y motivación está relacionado con las gestiones de las instituciones, en primera instancia la teoría X el colaborador desarrolla actividades laborales de manera sugestionado por la inadecuada gestión y control de la institución por la presión que recibe repercutiendo cada actividad laboral generando que solo cumpla sus actividades por responsabilidad lo que afecta el rendimiento laboral individual y el objetivo de la institución; por otra parte, la teoría Y las gestiones de las instituciones son realizadas de manera adecuada por la institución motivando a que el colaborador muestra un compromiso y satisfacción laboral para cumplir sus actividades, haciendo que tome decisiones que aporten al cumplimiento de los objetivos de la institución (como se citó en Chiavenato, 2019).

Del objetivo específico 2, determinar la relación del liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; Se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.574 y una $\text{sig.} < 0.05$, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Teniendo similitud con el estudio y resultados de Maeve y Lillah (2018) determinando a través de los análisis de la influencia del liderazgo de servicio en la satisfacción laboral dentro de las prácticas de atención médica privada ($\text{sig.} < 0.05$). Asimismo, tuvo concordancia con los resultados de Wong et al.

(2020), estableciendo los efectos positivos del liderazgo auténtico de los gerentes en la satisfacción laboral entre las enfermeras de atención a largo plazo (sig.<0.05), por ello, el liderazgo auténtico puede brindar orientación a los administradores de atención a largo plazo sobre la promoción de la satisfacción laboral, lo cual es esencial para contratar y retener enfermeras para satisfacer las necesidades de atención de una población que envejece. Teniendo también semejanza con los resultados de Novitasari et al. (2020) determinando la correlación de los efectos del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores (sig.<0.05), teniendo un efecto positivo en el desempeño de los colaboradores. Se sustento de manera teórica con Robbins y Coulter (2014) sobre la satisfacción laboral, siendo actitudes generales del colaborador hacia sus labores, constituyendo la finalidad de generar interés para diversos gerentes, ya que los colaboradores satisfechos se dedican a laboral de manera productiva, hay menos ausentismo, incrementa su nivel de rendimiento laboral.

Del objetivo específico 3, determinar la relación del liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.602 y una sig.<0.05, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Teniendo similitud con el estudio y resultados Qing et al. (2020) determinaron la correlación del liderazgo ético en la satisfacción y compromiso laboral, y las actitudes de los empleados (sig.<0.05), además revela que el empoderamiento psicológico media completamente la relación entre el liderazgo ético, el compromiso afectivo y satisfacción laboral (sig.<0.05). Asimismo, teniendo similitud con los resultados de Chan (2019) sobre su análisis de correlación entre el liderazgo participativo, compromiso y satisfacción laboral, determinando una existencia entre el liderazgo participativo, compromiso y satisfacción laboral (sig.<0.05), por ello, los líderes participativos pueden involucrarse en modelos a seguir proporcionando actividades más divertidas en el lugar de trabajo a los empleados, lo que aumentará su satisfacción y compromiso laboral. También,

teniendo concordancia con los resultados de Puni et al. (2018), determinando la existencia de correlación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados ($\text{sig.} < 0.05$), siendo la influencia positiva de estos rasgos de liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de los empleados pudiendo reforzarse por la recompensa contingente. También, teniendo coincidencia con los resultados de Leyva (2020), estableciendo la correlación entre las capacidades de liderazgo y niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una red de salud ($p < 0.01$). Teniendo concordancia con los resultados de Portocarrero y Gálvez (2019) sobre la satisfacción laboral, donde obtuvieron un $r_s = 0.329$ y $p = 0.000 < 0.05$, existiendo una correlación entre satisfacción laboral y calidad laboral del colaborador. Se sustentó de manera teórica con la definición de liderazgo descrito por Robbins y Coulter (2014), siendo los procedimientos para la dirección de un equipo y su influencia para lograr concretar objetivos, ya que la persona que es líder tiene influencia en los demás y tiene actitudes y autoridad administrativa, ya que los líderes deben tener extroversión, conocimiento del puesto laboral, inteligencia, confianza, integridad y honestidad, deseo de dirigir, dinamismo y propensión a la culpabilidad.

Del objetivo específico 4, determinar la relación del liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022; se determinó, un coeficiente correlativo de RS de 0.422 y una $\text{sig.} < 0.05$, por ello, existió una relación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.

Teniendo similitud con los resultados de Tien y Van (2020) donde el liderazgo transformacional tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral ($\text{sig.} < 0.05$) y el compromiso organizacional ($\text{sig.} < 0.05$) continuo, normativo y afectivo de los empleados y el compromiso normativo con el cambio organizacional, debido a que las organizaciones deben mantener las actitudes y el comportamiento positivos de los empleados aplicando el estilo de liderazgo transformacional y asegurando la satisfacción laboral, que juega un papel central en la organización al orientar la psicología, la motivación y el comportamiento positivo de los empleados hacia el cambio. También teniendo concordancia con

los resultados del estudio de Barnett (2018) determinando una correlación de $R^2=0.332$ entre el liderazgo transformacional como un predictor significativo de la satisfacción laboral y aumentó la satisfacción general cuando estaba presente. Asimismo, tuvo similitud con los resultados y el estudio de Hassi (2019) que determinó, el liderazgo transformacional está relacionado de manera significativa con la satisfacción laboral ($\text{sig.}<0.05$). Asimismo, tuvo concordancia con el estudio de Dappa et al. (2019) sobre la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados, determinando una relación positiva entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados ($\text{sig.}<0.05$), por ello, las habilidades de liderazgo transformacional empleados de diversas maneras, provoca diversos efectos en el nivel de satisfacción de sus empleados, también se infirió que la política organizacional percibida y el compromiso organizacional jugaron un papel mediador en la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción de los empleados. Asimismo, tuvo concordancia con el estudio de Alghamdi et al. (2017) que determinaron los efectos del género del gerente tanto en la satisfacción laboral como en el estilo de liderazgo transformacional percibido del gerente ($p < 0.05$), aunque las enfermeras informaron una mayor satisfacción laboral y percibieron un estilo de liderazgo transformacional de su gerente cuando su gerente era hombre. También, teniendo concordancia con el estudio de Chiang et al. (2018) sobre la relación de la satisfacción laboral en los resultados del centro educativo de beneficencia en concepción; obtuvieron como resultado un $r_s= 0.333$ y $p<0.05$ entre satisfacción laboral general y empleo de habilidades del colaborador, satisfacción laboral y autoridad de decisión del colaborador presentó $r_s= 0.321$ y $p<0.05$, mientras que, satisfacción laboral y control laboral por parte de la institución presento un $r=0.364$ y $p<0.05$, asimismo, satisfacción laboral y apoyo social del jefe presentó una $r_s= 0.517$ y $p<0.05$, también. Se sustentó de manera teórica con la definición de la satisfacción laboral, descrito por Orejuela (2014), estableciendo que es cada resultado donde se realiza un intercambio entre las expectativas y demanda que tiene la institución al contratar un colaborador, generando una reciprocidad entre la institución y el colaborador, donde cada resultado es generado por las experiencias del colaborador con el ambiente de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se estableció, la existencia correlativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022 ($r_s=0.839$ y $\text{sig.}<0.05$).

Segunda. Se concluyó, la existencia correlativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022 ($r_s=0.513$ y $\text{sig.}<0.05$).

Tercera. Se estableció, la existencia correlativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022 ($r_s=0.574$ y $\text{sig.}<0.05$).

Cuarta. Se determinó, la existencia correlativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022 ($r_s=0.602$ y $\text{sig.}<0.05$).

Quinta. Se concluyó, la existencia correlativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022 ($r_s=0.422$ y $\text{sig.}<0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al Intendente de la Aduana de Puerto Maldonado, elaborar estrategias, planificación e implementaciones de acciones para sustentar los conocimientos para el liderazgo e impartirlo a los directivos y estos a los colaboradores, siendo el liderazgo transformacional relevante, necesario y consciente para incentivar las actividades laborales asignadas a los servidores públicos.

Segunda. Se recomienda al Intendente de la Aduana de Puerto Maldonado realizar reuniones mensuales, para poder detectar posibles falencias en el área influenciado por las acciones de los directivos, para así elaborar una estrategia de optimización de gestión administrativa para mejorar los procedimientos.

Tercera. Se recomienda al Intendente de la Aduana de Puerto Maldonado, la identificación de recompensas necesarias y relevantes para los servidores públicos, para estimular las buenas prácticas y cumplimiento de las actividades laborales del área.

Cuarta. Se recomienda al Intendente de la Aduana de Puerto Maldonado, evitar comportamientos de pseudo líder, siendo comportamientos ambiguos, contraproducentes y comunicación inadecuada, entre otros, que estimularan de manera negativa el compromiso, satisfacción laboral, y el ambiente laboral.

Quinta. Se recomienda al Intendente de la Aduana de Puerto Maldonado, emplear el liderazgo transformacional orientado a determinar la necesidad del servidor público, para incentivar su crecimiento laboral, personal y profesional.

REFERENCIAS

- Alghamdi, M., Topp, R. y Alyami, M. (2017). The effect of gender on transformational leadership and job satisfaction among Saudi nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 74(1). <https://doi.org/10.1111/jan.13385>
- Barnett, D. (2018). Online Adjunct Faculty: A Quantitative Examination of the Predictive Relationship between Leadership and Job Satisfaction. *International Journal of Research in Education and Science*, 4(1). <https://eric.ed.gov/?id=EJ1169839>
- Bennett, D. y Hylton, R. (2020). Servant leadership: Is this the type of leadership for job satisfaction among healthcare employees?. *Indian Journal of Positive Psychology* 2020, 11(3). <https://www.proquest.com/openview/711bee1da8f1a685a6e26cbe4af37314/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032133>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo de habilidades directivas*. https://www.academia.edu/36114675/Desarrollo_de_habilidades_directivas
- Caján, J. (2017). Modelo de gestión pedagógica basado en el liderazgo transformacional para garantizar la satisfacción laboral de los docentes del ISEP "Sagrado Corazón de Jesús". *Revista de investigación y cultura*, 5(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521754663010>
- Chan, S. (2019). Participative leadership and job satisfaction: The mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3). <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2018-0215>

- Chiang, M. Riquelme, G. Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajos de una institución de beneficencia de la provincia de concepción, *revista ciencia y trabajo* 20(63). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2016). *Administración de la calidad total*. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- Dappa, K., Bhatti, F. y Aljarah, A. (2019). A study on the effect of transformational leadership on job satisfaction: The role of gender, perceived organizational politics and perceived organizational commitment. *Management Science Letters*, 9(6). <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.006>
- Faces, M. y Herrera, S. (2017.) La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral, *Revista electrónica sobre tecnología, educación y sociedad* 4(7). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/27a2/74f08a7ce445c96ab2c16c9c2bbe0f2f2639.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Hassi, A. (2019). “You get what you appreciate”: Effects of leadership on job satisfaction, affective commitment and organisational citizenship behaviour. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3). <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2018-1506>
- Hernández, R., Baptista, M. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*, (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Education

- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huerta, H. (2020) Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Revista Saber Servir*, 3. Recuperado de <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3919/4370>
- Iman, N. y Lestari, W. (2019). The effect of leadership on job satisfaction, work motivation and performance of employees: Studies in AMIK Yapennas Kendari. *African Journal of Business Management*, 13(14). <https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/723EA0C61749>
- Kouni, Koutsoukos, y Panta (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: The Case of Secondary Education Teachers in Greece. *Journal of Education and Training Studies*, 6 (10). <http://jets.redfame.com/>
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de administración.* <https://core.ac.uk/download/pdf/326425223.pdf>
- Leyva, F. (2020). Capacidad de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras de la red Trujillo [tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18845>
- Marco, F. y Aníbal, H. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción.* <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Maeva, S. y Lillah, R. (2018). Servant leadership and job satisfaction within private healthcare practices. *Leadership in Health Services*, 32(1). <https://doi.org/10.1108/LHS-09-2017-0056>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017.) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista horizonte medico*

- 17(4). Recuperado de <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/articloe/view/688>
- Martin, D. y Da Costa, P. (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristics. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20(4). <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.3949>
- Mwesigwa, R., Tusiime, I. y Ssekiziyivu, B. (2020). Leadership styles, job satisfaction and organizational commitment among academic staff in public universities. *Journal of Management Development*, 39(2). <https://doi.org/10.1108/JMD-02-2018-0055>
- Mendoza, E. y Tejada, S. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen De Fátima, Perú. *Revista Científica UNTRM*, 3(1). <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/566>
- Meza, T. (2016). *Teoría general de la administración*. Recuperado de http://34.201.234.137/bitstream/continental/2212/1/DO_FCE_EE_MT_UC0880_20162.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2009). BOLETÍN DE ECONOMÍA LABORAL. Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017.) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia y trabajo* 19 (58). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Municipalidad de Lima (s.f.). Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783. Recuperado de https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salu

[d%20en%20el%20Trabajo.pdf](#)

Münch, L. (2014). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.*

<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de investigación.* <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Novitasari, D., Asbari, M., Mayesti, L., Chi, Ch. y Farham, M. (2020). The Role of Religiosity, Leadership Style, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Mediation on Woman Teachers' Performance. *Solid State Technology*, 63(6). https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927578_The_Role_of_Religiosity_Leadership_Style_Job_Satisfaction_and_Organizational_Citizenship_Behavior_Mediation_on_Woman_Teachers'_Performance/links/60175b60a6fdcc071ba913d5/The-Role-of-Religiosity-Leadership-Style-Job-Satisfaction-and-Organizational-Citizenship-Behavior-Mediation-on-Woman-Teachers-Performance.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis.* Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

ONU (2019). Informe mundial sobre el sector público. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>

Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Revista 593 Digital Publisher* 5(6). Recuperado de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/437

- Orejuela, J. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4493/1/Psicolog%C3%ADa_organizaciones_trabajo..pdf
- Portocarrero, J. y Gálvez, N. (2019.) Calidad de la función asistencia de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicio de salud en Perú, *revista científica institucional* 11(4). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1238>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018). *Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico*. Recuperado de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>
- Puni, A., Mohammed, A., Asamoah, E. (2018). Transformational leadership and job satisfaction: the moderating effect of contingent reward. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(4). <https://doi.org/10.1108/LODJ-11-2017-0358>
- Qing, M., Asif, M., Hussain, A. y Jameel, A. (2020). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: the mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science volumen, 14*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-019-00340-9>
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración*. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sunarsi, D., Paramarta, V., Munawaroh, Rozi, A., Bagaskoro, Nugroho, J., Evalina y Jamalus (2021). Effect of Transformational , Transactional Leadership and Job Satisfaction : Evidence from Information Technology Industries. *Information Technology Industries*, 9(1). <http://it-in-industry.org/index.php/itii/article/view/232>
- Tien, L. y Van, P. (2020). The Effects of Transformational Leadership and Job Satisfaction on Commitment to Organisational Change: A Three-Component Model Extension Approach. *The South East Asian Journal of Management*, 14(1). <https://doi.org/10.21002/seam.v14i1.11585>
- Valencia, A. (2019). Estilo de liderazgo del equipo directivo y la satisfacción laboral de docentes de II.EE del distrito de los Olivos, Lima. *Balance´s. Tingo María, (Perú)*, 7(9). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/165>
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>
- Wong, C., Walsh, E., Basacco, K., Mendes, M. y Pye, D. (2020). Authentic leadership and job satisfaction among long-term care nurses. *Leadership in Health Services*, 33(3). <https://doi.org/10.1108/LHS-09-2019-0056>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Liderazgo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿En qué medida el liderazgo está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?	Determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	Liderazgo directivo	Comunicación	1 - 6	Nunca	Bajo
				Programa de actividades			
				Guía de actividades			
			Liderazgo solidario	Preocupación	7 - 12	A veces	Medio
				Empatía			
				Motivación			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Liderazgo participativo	Habilidades interpersonales	13 - 18	Casi nunca	Alto
				Comunicación efectiva			
				Toma de decisión			
a) ¿En qué medida el liderazgo directivo está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?	a) determinar la relación del liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	a) existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	Liderazgo orientado al logro	Desempeño laboral	19 - 24	Casi siempre	Alto
				Objetivos laborales			
b) ¿En qué medida el liderazgo solidario está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?	b) determinar la relación del liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	b) existe una relación significativa entre el liderazgo solidario y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.		Experiencia del colaborador			

<p>los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>c) ¿En qué medida el liderazgo participativo está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>d) ¿En qué medida el liderazgo orientado al logro está relacionado con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022?</p>	<p>Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>c) determinar la relación del liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>d) determinar la relación del liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p>	<p>servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>c) existe una relación significativa entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>d) existe una relación significativa entre el liderazgo orientado al logro y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.</p>	Variable 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Relaciones interpersonales	Puesto laboral Reciprocidad laboral Incentivos	1 - 11	Nunca Casi nunca A veces	Bajo
Factores de superación	Situación del colaborador Estabilidad laboral Actividades laborales	12 - 22	Casi siempre Siempre	Medio Alto			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>		<p>Población: 34 servidores públicos</p> <p>Muestra: La muestra es censal, tomando la totalidad de la población</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Descripción estadística porcentual y de frecuencia (cantidad) por niveles según dimensiones y variables</p> <p>Inferencial: Correlación a nivel estadístico entre variables mediante el Rho de Spearman</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo	Robbins y Coulter (2014), son los procedimientos para la dirección de un equipo y su influencia para lograr concretar objetivos, ya que la persona que es líder tiene influencia en los demás y tiene actitudes y autoridad administrativa, ya que los líderes deben tener dinamismo, deseo de dirigir, honestidad e integridad, confianza, inteligencia, conocimientos del puesto laboral, extroversión y propensión a la culpabilidad.	En esta variable se incluye el impacto que ayudara a comprender el Liderazgo de los jefes inmediatos (directivos - Intendente). Se tratará la variable mediante un cuestionario.	Liderazgo directivo	Comunicación	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Programa de actividades	
				Guía de actividades	
			Liderazgo solidario	Preocupación	
				Empatía	
				Motivación	
			Liderazgo participativo	Habilidades interpersonales	
				Comunicación efectiva	
				Toma de decisión	
			Liderazgo orientado al logro	Desempeño laboral	
				Objetivos laborales	
				Experiencia del colaborador	
Satisfacción laboral	Orejuela (2014), es cada resultado donde se realiza un intercambio entre las expectativas y demanda que tiene la institución al contratar un colaborador, generando una reciprocidad entre la institución y el colaborador, donde cada resultado es generado por las experiencias del colaborador con el ambiente de la organización	En esta variable se incluye el impacto que ayudara a comprender el nivel de satisfacción laboral (colaboradores). Se tratará la variable mediante un cuestionario	Relaciones interpersonales	Puesto laboral	
				Reciprocidad laboral	
				Incentivos	
			Factores de superación	Situación del colaborador	
				Estabilidad laboral	
				Actividades laborales	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento de liderazgo

Estimado colaborador(a), el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión acerca del “Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022”, por lo cual requiero su cooperación, contestando los interrogantes con veracidad y honestidad, por favor no dejar preguntas sin responder. Asimismo, las respuestas de los cuestionarios son anónimas y confidenciales, utilizadas sólo para fines de investigación.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo directivo					
1	Acostumbra a evaluar de forma crítica las creencias y supuestos para ver si son apropiados.					
2	Realiza supervisión detallada cuando se presentan irregularidades, fallos o desviaciones con respecto a la norma esperada					
3	Busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas.					
4	Hace ver la importancia de llevar a cabo lo que nos proponemos.					
5	Va más allá de su propio interés, en beneficio del grupo.					
6	Tiene respeto hacia su jefe, por su conducta directiva.					
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo solidario					
7	Me presta ayuda cuando observa mi rendimiento.					
8	Especifica quién es el responsable del logro de objetivos.					
9	Dedica tiempo a la enseñanza y a la formación.					
10	Me trata como como un miembro del grupo.					
11	Considera cada consecuencia ética y moral de sus decisiones					
12	Realiza seguimiento a cada error detectado					
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo participativo					
13	Se involucra cuando surge algún tema importante.					
14	Nos habla de sus valores y creencias más importantes					
15	Establece los incentivos que se reciben por logro de objetivos.					
16	Comunica de manera regular cada error que pueda suscitarse, para evitarlo					
17	Toma las decisiones necesarias, para el cumplimiento de actividades					
18	Fomenta el trabajo participativo para poder cumplir los objetivos del área					
	DIMENSIÓN 4: Liderazgo orientado al logro					
19	Interviene en los problemas para que se encuentren soluciones					
20	Cuando es necesario su presencia para cumplir una actividad laboral, está					

	presente					
21	Tiene las capacidades para la resolución de problemáticas y/o errores.					
22	Fomenta sus capacidades y habilidades para poder cumplir las actividades laborales					
23	Proyecta las actividades a futuro con optimismo, para su cumplimiento					
24	Habla con entusiasmo acerca de las metas que deben cumplirse.					

Instrumento de satisfacción laboral

Estimado colaborador(a), el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión acerca del “Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores publicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022”, por lo cual requiero su cooperación, contestando los interrogantes con veracidad y honestidad, por favor no dejar preguntas sin responder. Asimismo, las respuestas de los cuestionarios son anónimas y confidenciales, utilizadas sólo para fines de investigación.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales					
1	Existe una buena comunicación con mi jefe					
2	El jefe tiene una disposición adecuada, cuando le realizó una consulta					
3	Las relaciones con mis superiores, es mediante una comunicación efectiva					
4	Siento una valoración por parte del jefe, cuando cumplo mis labores					
5	Los compañeros de su área cooperan para el cumplimiento de objetivos					
6	El jefe emplea una buena comunicación efectiva, de sus actividades laborales					
7	Esta conforme, con las actitudes laborales y responsabilidad asumida por sus compañeros					
8	Recibe un reconocimiento social, cuando cumplen sus actividades laborales					
9	Tiene la oportunidad de realizar una línea de carrera en la institución					
10	El jefe incentiva la comunicación efectiva					
11	El clima laboral entre compañeros de trabajo, incentiva su rendimiento laboral					
	DIMENSIÓN 2: Factores de superación					
12	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Recibo un trato inadecuado por parte de la institución					
15	Tengo una percepción de explotación laboral, por la jornada laboral					

16	Recibo un reconocimiento por trabajar horas adicionales, a mi jornada laboral					
17	Tengo una automotivación, por las actividades laborales que realizó					
18	Mis labores fomentan mi desarrollo personal					
19	Valoran las actividades laborales que realizó					
20	La institución laboral, cumple con cada convenio, disposición y leyes laborales					
21	Cuenta con las herramientas laborales necesarias para cumplir sus actividades					
22	Los procedimientos y normativas laborales aportan en la realización de sus labores					

Anexo 4. Validación del instrumento



ESCUOLA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Liderazgo directivo								
1	Acostumbra a evaluar de forma crítica las creencias y supuestos para ver si son apropiados.	X		X		X		
2	Realiza supervisión detallada cuando se presentan irregularidades, fallos o desviaciones con respecto a la norma esperada	X		X		X		
3	Busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas.	X		X		X		
4	Hace ver la importancia de llevar a cabo lo que nos proponemos.	X		X		X		
5	Va más allá de su propio interés, en beneficio del grupo.	X		X		X		
6	Tiene respeto hacia su jefe, por su conducta directiva.	X		X		X		
DIMENSION 2: Liderazgo solidario								
7	Me presta ayuda cuando observa mi rendimiento.	X		X		X		
8	Especifica quién es el responsable del logro de objetivos.	X		X		X		
9	Dedica tiempo a la enseñanza y a la formación.	X		X		X		
10	Me trata como un miembro del grupo.	X		X		X		
11	Considera cada consecuencia ética y moral de sus decisiones	X		X		X		
12	Realiza seguimiento a cada error detectado	X		X		X		
DIMENSION 3: Liderazgo participativo								
13	Se involucra cuando surge algún tema importante.	X		X		X		
14	Nos habla de sus valores y creencias más importantes	X		X		X		
15	Establece los incentivos que se reciben por logro de objetivos.	X		X		X		
16	Comunica de manera regular cada error que pueda suscitarse, para evitarlo	X		X		X		
17	Toma las decisiones necesarias, para el cumplimiento de actividades	X		X		X		
18	Fomenta el trabajo participativo para poder cumplir los objetivos del área	X		X		X		
DIMENSION 4: Liderazgo orientado al logro								
19	Interviene en los problemas para que se encuentren soluciones	X		X		X		
20	Cuando es necesario su presencia para cumplir una actividad laboral, está presente	X		X		X		
21	Tiene las capacidades para la resolución de problemáticas y/o errores.	X		X		X		
22	Fomenta sus capacidades y habilidades para poder cumplir las actividades laborales	X		X		X		
23	Proyecta las actividades a futuro con optimismo, para su cumplimiento	X		X		X		
24	Habla con entusiasmo acerca de las metas que deben cumplirse.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: William Calderon Segura.** DNI: **40953696**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7 de mayo del 2022

CV: William Calderon Segura
CGPU 46281

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Relaciones interpersonales								
1	Existe una buena comunicación con mi jefe	X		X		X		
2	El jefe tiene una disposición adecuada, cuando le realizo una consulta	X		X		X		
3	Las relaciones con mis superiores, es mediante una comunicación efectiva	X		X		X		
4	Siento una valoración por parte del jefe, cuando cumplo mis labores	X		X		X		
5	Los compañeros de su área cooperan para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
6	El jefe emplea una buena comunicación efectiva, de sus actividades laborales	X		X		X		
7	Esta conforme, con las actitudes laborales y responsabilidad asumida por sus compañeros	X		X		X		
8	Recibe un reconocimiento social, cuando cumplen sus actividades laborales	X		X		X		
9	Tiene la oportunidad de realizar una línea de carrera en la institución	X		X		X		
10	El jefe incentiva la comunicación efectiva	X		X		X		
11	El clima laboral entre compañeros de trabajo, incentiva su rendimiento laboral	X		X		X		
DIMENSION 2: Factores de superación								
12	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
14	Recibo un trato inadecuado por parte de la institución	X		X		X		
15	Tengo una percepción de explotación laboral, por la jornada laboral	X		X		X		
16	Recibo un reconocimiento por trabajar horas adicionales, a mi jornada laboral	X		X		X		
17	Tengo una automotivación, por las actividades laborales que realizo	X		X		X		
18	Mis labores fomentan mi desarrollo personal	X		X		X		
19	Valoran las actividades laborales que realizo	X		X		X		
20	La institución laboral, cumple con cada convenio, disposición y leyes laborales	X		X		X		
21	Cuenta con las herramientas laborales necesarias para cumplir sus actividades	X		X		X		
22	Los procedimientos y normativas laborales, aportan en la realización de sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **William Calderon Segura.** DNI: **40953696**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Publica**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Liderazgo directivo								
1	Acostumbra a evaluar de forma crítica las creencias y supuestos para ver si son apropiados.	X		X		X		
2	Realiza supervisión detallada cuando se presentan irregularidades, fallos o desviaciones con respecto a la norma esperada	X		X		X		
3	Busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas.	X		X		X		
4	Hace ver la importancia de llevar a cabo lo que nos proponemos.	X		X		X		
5	Va más allá de su propio interés, en beneficio del grupo.	X		X		X		
6	Tiene respeto hacia su jefe, por su conducta directiva.	X		X		X		
DIMENSION 2: Liderazgo solidario								
7	Me presta ayuda cuando observa mi rendimiento.	X		X		X		
8	Especifica quien es el responsable del logro de objetivos.	X		X		X		
9	Dedica tiempo a la enseñanza y a la formación.	X		X		X		
10	Me trata como un miembro del grupo.	X		X		X		
11	Considera cada consecuencia ética y moral de sus decisiones	X		X		X		
12	Realiza seguimiento a cada error detectado	X		X		X		
DIMENSION 3: Liderazgo participativo								
13	Se involucra cuando surge algún tema importante.	X		X		X		
14	Nos habla de sus valores y creencias más importantes	X		X		X		
15	Establece los incentivos que se reciben por logro de objetivos.	X		X		X		
16	Comunica de manera regular cada error que pueda suscitarse, para evitarlo	X		X		X		
17	Toma las decisiones necesarias, para el cumplimiento de actividades	X		X		X		
18	Fomenta el trabajo participativo para poder cumplir los objetivos del área	X		X		X		
DIMENSION 4: Liderazgo orientado al logro								
19	Interviene en los problemas para que se encuentren soluciones	X		X		X		
20	Cuando es necesario su presencia para cumplir una actividad laboral, está presente	X		X		X		
21	Tiene las capacidades para la resolución de problemáticas y/o errores.	X		X		X		
22	Fomenta sus capacidades y habilidades para poder cumplir las actividades laborales	X		X		X		
23	Proyecta las actividades a futuro con optimismo, para su cumplimiento	X		X		X		
24	Habla con entusiasmo acerca de las metas que deben cumplirse.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Fredy Rolando Dueñas Linares** DNI: **23864419**

Especialidad del validador: **Mg. Gestión Publica**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

7 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Relaciones interpersonales								
1	Existe una buena comunicación con mi jefe	X		X		X		
2	El jefe tiene una disposición adecuada, cuando le realizó una consulta	X		X		X		
3	Las relaciones con mis superiores, es mediante una comunicación efectiva	X		X		X		
4	Siento una valoración por parte del jefe, cuando cumpla mis labores	X		X		X		
5	Los compañeros de su área cooperan para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
6	El jefe emplea una buena comunicación efectiva, de sus actividades laborales	X		X		X		
7	Esta conforme, con las actitudes laborales y responsabilidad asumida por sus compañeros	X		X		X		
8	Recibe un reconocimiento social, cuando cumplen sus actividades laborales	X		X		X		
9	Tiene la oportunidad de realizar una línea de carrera en la institución	X		X		X		
10	El jefe incentiva la comunicación efectiva	X		X		X		
11	El clima laboral entre compañeros de trabajo, incentiva su rendimiento laboral	X		X		X		
DIMENSION 2: Factores de superación								
12	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
14	Recibo un trato inadecuado por parte de la institución	X		X		X		
15	Tengo una percepción de explotación laboral, por la jornada laboral	X		X		X		
16	Recibo un reconocimiento por trabajar horas adicionales, a mi jornada laboral	X		X		X		
17	Tengo una automotivación, por las actividades laborales que realizo	X		X		X		
18	Mis labores fomentan mi desarrollo personal	X		X		X		
19	Valoran las actividades laborales que realizo	X		X		X		
20	La institución laboral, cumple con cada convenio, disposición y leyes laborales	X		X		X		
21	Cuenta con las herramientas laborales necesarias para cumplir sus actividades	X		X		X		
22	Los procedimientos y normativas laborales, aportan en la realización de sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Fredy Rolando Dueñas Linares DNI: 23864419

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

7 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Liderazgo directivo								
1	Acostumbra a evaluar de forma crítica las creencias y supuestos para ver si son apropiados.	X		X		X		
2	Realiza supervisión detallada cuando se presentan irregularidades, fallos o desviaciones con respecto a la norma esperada	X		X		X		
3	Busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas.	X		X		X		
4	Hace ver la importancia de llevar a cabo lo que nos proponemos.	X		X		X		
5	Va más allá de su propio interés, en beneficio del grupo.	X		X		X		
6	Tiene respeto hacia su jefe, por su conducta directiva.	X		X		X		
DIMENSION 2: Liderazgo solidario								
7	Me presta ayuda cuando observa mi rendimiento.	X		X		X		
8	Especifica quien es el responsable del logro de objetivos.	X		X		X		
9	Dedica tiempo a la enseñanza y a la formación.	X		X		X		
10	Me trata como como un miembro del grupo.	X		X		X		
11	Considera cada consecuencia ética y moral de sus decisiones	X		X		X		
12	Realiza seguimiento a cada error detectado	X		X		X		
DIMENSION 3: Liderazgo participativo								
13	Se involucra cuando surge algún tema importante.	X		X		X		
14	Nos habla de sus valores y creencias más importantes	X		X		X		
15	Establece los incentivos que se reciben por logro de objetivos.	X		X		X		
16	Comunica de manera regular cada error que pueda suscitarse, para evitarlo	X		X		X		
17	Toma las decisiones necesarias, para el cumplimiento de actividades	X		X		X		
18	Fomenta el trabajo participativo para poder cumplir los objetivos del área	X		X		X		
DIMENSION 4: Liderazgo orientado al logro								
19	Interviene en los problemas para que se encuentren soluciones	X		X		X		
20	Cuando es necesario su presencia para cumplir una actividad laboral, está presente	X		X		X		
21	Tiene las capacidades para la resolución de problemáticas y/o errores.	X		X		X		
22	Fomenta sus capacidades y habilidades para poder cumplir las actividades laborales	X		X		X		
23	Proyecta las actividades a futuro con optimismo, para su cumplimiento	X		X		X		
24	Habla con entusiasmo acerca de las metas que deben cumplirse.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Zaida Jannet del Pilar Miño Flores DNI: 16766490

Especialidad del validador: Maestra Gestión Pública

7 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Relaciones Interpersonales								
1	Existe una buena comunicación con mi jefe	X		X		X		
2	El jefe tiene una disposición adecuada, cuando le realizo una consulta	X		X		X		
3	Las relaciones con mis superiores, es mediante una comunicación efectiva	X		X		X		
4	Siento una valoración por parte del jefe, cuando cumplo mis labores	X		X		X		
5	Los compañeros de su área cooperan para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
6	El jefe emplea una buena comunicación efectiva, de sus actividades laborales	X		X		X		
7	Esta conforme, con las actitudes laborales y responsabilidad asumida por sus compañeros	X		X		X		
8	Recibe un reconocimiento social, cuando cumplen sus actividades laborales	X		X		X		
9	Tiene la oportunidad de realizar una línea de carrera en la institución	X		X		X		
10	El jefe incentiva la comunicación efectiva	X		X		X		
11	El clima laboral entre compañeros de trabajo, incentiva su rendimiento laboral	X		X		X		
DIMENSION 2: Factores de superación								
12	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
14	Recibo un trato inadecuado por parte de la institución	X		X		X		
15	Tengo una percepción de explotación laboral, por la jornada laboral	X		X		X		
16	Recibo un reconocimiento por trabajar horas adicionales, a mi jornada laboral	X		X		X		
17	Tengo una automotivación, por las actividades laborales que realizo	X		X		X		
18	Mis labores fomentan mi desarrollo personal	X		X		X		
19	Valoran las actividades laborales que realizo	X		X		X		
20	La institución laboral, cumple con cada convenio, disposición y leyes laborales	X		X		X		
21	Cuenta con las herramientas laborales necesarias para cumplir sus actividades	X		X		X		
22	Los procedimientos y normativas laborales, aportan en la realización de sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Zaida Jannet del Pilar Miño Flores

DNI: 16766490

Especialidad del validador: Maestra Gestión Pública

7 de mayo del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131312955
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT).	
Nombre del Titular o Representante legal: INTENDENTE DE LA ADUANA DE PUERTO MALDONADO.	
Nombres y Apellidos: ROSA LIZBETH DUEÑAS CRUZ	DNI: 45469867

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Nombres y Apellidos: ERICK JACKSON VALQUI SCHULT	DNI: 45075029

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Puerto Maldonado, 01 de julio del 2022.


ROSA LIZBETH DUEÑAS CRUZ
Intendenta(e)
Cod. 8739
INTENDENCIA ADUANA PUERTO MALDONADO

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

	Liderazgo																		Satisfacción laboral																												
	Liderazgo directivo						Liderazgo solidario						Liderazgo participativo						Liderazgo orientado al logro						Relaciones interpersonales							Factores de superación															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	v2p1	v2p2	v2p3	v2p4	v2p5	v2p6	v2p7	v2p8	v2p9	v2p10	v2p11	v2p12	v2p13	v2p14	v2p15	v2p16	v2p17	v2p18	v2p19	v2p20	v2p21	v2p22	
1	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	5	4	5	4	5	3	5	4	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	3	5	2	3	5	4	5	4	5	3	5	4	2	4	2	2	
2	2	5	1	2	1	1	1	1	5	1	2	1	4	4	2	4	4	2	4	4	1	5	1	2	1	1	1	1	5	2	1	4	2	1	4	4	2	4	5	3	5	4	4	1	5	1	2
3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5		
4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	2	4	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	2	4	2	2	
5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	1	4	1	4	2	4	1	1	5	1	2	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	1	4	1	4	2	4	1	1	5	1	2	
6	4	2	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	
7	3	5	4	4	1	4	1	4	2	4	4	1	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	4
8	4	1	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	
9	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	5	4	
10	5	4	3	5	4	4	1	2	1	4	2	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	2	4	4	1	4	1	4	5	2	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	
11	1	5	1	2	4	2	2	3	2	1	4	2	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	1	4	2	4	4	2	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5
12	5	3	4	5	5	1	2	1	3	4	5	1	4	5	4	2	4	3	5	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	5	1	4	5	4	2	4	3	5	2	3	4	4	3	
13	4	2	4	4	3	4	5	4	1	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	1	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	1	4	2	
14	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	2	2	3	1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4
15	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	2	5	5	2	1	3	4	5	1	2	1	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	2	5	5	2	1	3	4	5	
16	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	1	5	2	4	2	2	3	2	1	4	4	1	4	3	4	5	4	4	1	5	2	1	5	2	4	2	2	3	2	1	4	4	1	4	3		
17	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	2
18	3	5	5	2	4	3	4	5	4	1	4	5	4	3	4	5	4	1	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	1	4	3	4	5	3	
19	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	
20	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	1	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado, 2022.", cuyo autor es VALQUI SCHULT ERICK JACKSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 31 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 09- 08-2022 19:29:15

Código documento Trilce: TRI - 0383154