



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Liderazgo 4.0, endomarketing y satisfacción laboral en  
universidades privadas de Lima Norte.

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

Doctora en Administración

**AUTORA:**

Silvera Arcos, Susan Madeleine ([orcid.org/0000-0001-9697-2602](https://orcid.org/0000-0001-9697-2602))

**ASESORES:**

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros ([orcid.org/0000-0002-4060-5667](https://orcid.org/0000-0002-4060-5667))

Dr. Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo ([orcid.org/0000-0002-7465-8687](https://orcid.org/0000-0002-7465-8687))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo 4.0, Endomarketing y Satisfacción Laboral en Universidades Privadas de Lima Norte.", cuyo autor es SILVERA ARCOS SUSAN MADELEINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, 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, 26 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS <b>DNI:</b> 40460914 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4060-5667	Firmado electrónicamente por: IMILAGROSCM el 26-07-2024 13:15:50

Código documento Trilce: TRI - 0836622



**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SILVERA ARCOS SUSAN MADELEINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo 4.0, Endomarketing y Satisfacción Laboral en Universidades Privadas de Lima Norte.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS <b>DNI:</b> 70066528 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9697-2602	Firmado electrónicamente por: SSILVERAA el 26-07- 2024 13:20:06

Código documento Trilce: TRI - 0836620

### **Dedicatoria**

A mis hijos, Dariel y Cataleya por ser la mejor fuente de inspiración de mi vida. A mi madre, por ser mi amiga y consejera.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, a sus maestros,  
y autoridades por ser guía para los alumnos  
en toda la etapa académica.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Resumo .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	18
III. RESULTADOS .....	23
IV. DISCUSIÓN .....	35
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	44
VII. PROPUESTA .....	45
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	71
Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables y matriz de consistencia.....	71
Anexo 2. Instrumento/s de recolección de datos .....	75
Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos .....	79
Anexo 4. Reporte de similitud .....	131
Anexo 5. Análisis complementario .....	138

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia de la variable liderazgo 4.0 por dimensión y nivel.....	22
Tabla 2. Frecuencia de la variable endomarketing por dimensión y nivel.....	23
Tabla 3. Frecuencia de la variable satisfacción laboral por dimensión y nivel.....	24
Tabla 4. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis general.....	26
Tabla 5. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis específica 1.....	29
Tabla 6. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis específica 2.....	30
Tabla 7. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis específica 3.....	31
Tabla 8. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis específica 4.....	32
Tabla 9. Ajuste del modelo y contrastación de hipótesis específica 5.....	33
Tabla 10. Cronograma de ejecución.....	53
Tabla 11. Presupuesto.....	53

## Resumen

Este estudio contribuye al objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, al promover la mejora de las condiciones laborales y fomentar un entorno de trabajo innovador y productivo, impulsando el crecimiento económico sostenible. La investigación busca determinar la influencia del Liderazgo 4.0 y el endomarketing en la satisfacción laboral en universidades privadas de Lima Norte en el año 2024. Se utilizó una investigación de tipo aplicada, con una metodología cuantitativa positivista, con un diseño no experimental transversal, descriptivo causal y con una participación de 274 docentes de universidades privadas de Lima Norte. Los resultados evidencian que el modelo teórico ha sido validado en la realidad (Chi cuadrado 58,769, Cox y Snell 0,331, Nagelkerke 0,454, McFadden 0,307) demostrando que el liderazgo 4.0 y endomarketing explican el 58,76% de la variabilidad en la satisfacción laboral. Se concluye que el liderazgo 4.0 se enfoca en el desarrollo de competencias digitales, y el endomarketing, facilita la comunicación interna efectiva y el reconocimiento del talento, lo que a su vez contribuye a la satisfacción laboral. La propuesta incluye implementar estrategias que promuevan un ambiente de reconocimiento, desarrollo de capacidades técnicas disruptivas y alimenten el espíritu de pertenencia, que fomenten un ambiente de tranquilidad y armonía para el bienestar de los docentes.

**Palabras clave:** Líder digital, endomarketing, satisfacción laboral, motivación, comunicación interna.



## Abstract

This study contributes to Sustainable Development Goal (SDG) 8, Decent Work and Economic Growth, by promoting improved working conditions and fostering an innovative and productive work environment, driving sustainable economic growth. The research seeks to determine the influence of Leadership 4.0 and endomarketing on job satisfaction in private universities in North Lima. Applied research was used, with a positivist quantitative methodology, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive, and causal design and with the participation of 274 teachers from private universities in North Lima in 2024. The results show that the theoretical model has been validated (Chi-square 58.769, Cox, and Snell 0.331, Nagelkerke 0.454, McFadden 0.307) demonstrating that leadership 4.0 and endomarketing explain 58.76% of the variability in job satisfaction. It is concluded that leadership 4.0 focuses on the development of digital competencies, and endomarketing facilitates effective internal communication and recognition of talent, which in turn contributes to job satisfaction. The proposal includes implementing strategies that promote an environment of recognition, development of disruptive technical skills and nurture the spirit of belonging, which foster an atmosphere of tranquility and harmony for the welfare of teachers.

**Keywords:** Leadership 4.0, endomarketing, job satisfaction, motivation, internal communication.

## Resumo

Este estudo contribui para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 8, Trabalho Decente e Crescimento Econômico, ao promover melhores condições de trabalho e fomentar um ambiente de trabalho inovador e produtivo, impulsionando o crescimento econômico sustentável. A pesquisa busca determinar a influência da Liderança 4.0 e do endomarketing na satisfação no trabalho em universidades privadas no norte de Lima em 2024. Utilizamos uma pesquisa do tipo aplicada, com uma metodologia quantitativa positivista, com um projeto não experimental de corte transversal, causal descritivo e com a participação de 274 professores de universidades privadas no norte de Lima. Os resultados mostram que o modelo teórico foi validado na realidade (Qui-quadrado 58,769, Cox e Snell 0,331, Nagelkerke 0,454, McFadden 0,307), demonstrando que a liderança 4.0 e o endomarketing explicam 58,76% da variabilidade da satisfação no trabalho. Conclui-se que a liderança 4.0 se concentra no desenvolvimento de competências digitais, e o endomarketing facilita a comunicação interna eficaz e o reconhecimento de talentos, o que, por sua vez, contribui para a satisfação no trabalho. A proposta inclui a implementação de estratégias que promovam um ambiente de reconhecimento, o desenvolvimento de habilidades técnicas disruptivas e o estímulo ao espírito de pertencimento, o que promove uma atmosfera de tranquilidade e harmonia para o bem-estar dos professores.

**Palavras-chave:** Líder digital, endomarketing, satisfação no trabalho, motivação, comunicação interna.