



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Programa de liderazgo servidor para mejorar la calidad del servicio en  
un gobierno local - Región Lambayeque - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Ganoza Ubillus, Lucila Maria ([orcid.org/0000-0003-4986-5059](https://orcid.org/0000-0003-4986-5059))

**ASESORES:**

Dra Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús ([orcid.org/0000-0002-1162-8755](https://orcid.org/0000-0002-1162-8755))

Dr. Zulueta Cueva, Carlos Eduardo ([orcid.org/0000-0003-2525-5440](https://orcid.org/0000-0003-2525-5440))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A la pandilla que vive en mí, que  
me ayudó a llegar al final del  
camino.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis más grandes y queridos amigos Dr. Alcibiades Sime y Dr. Nicolas Valle por ser los cómplices en esta aventura académica que hoy es parte de mi vida.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis Completa titulada: "PROGRAMA DE LIDERAZGO SERVIDOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN GOBIERNO LOCAL - REGION LAMBAYEQUE - 2023", cuyo autor es GANOZA UBILLUS LUCILA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 11 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 14- 08-2023 00:07:26
ZULUETA CUEVA CARLOS EDUARDO DNI: 16705663 ORCID: 0000-0003-2525-5440	Firmado electrónicamente por: ZCUEVAC el 11-08- 2023 10:46:26

Código documento Trilce: TRI - 0647328



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GANOZA UBILLUS LUCILA MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE LIDERAZGO SERVIDOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN GOBIERNO LOCAL - REGION LAMBAYEQUE - 2023", 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>
GANOZA UBILLUS LUCILA MARIA DNI: 18098962 ORCID: 0000-0003-4986-5059	Firmado electrónicamente por: LGANOZAUB el 15-08- 2023 16:30:10

Código documento Trilce: INV - 1394195

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGIA.....	22
3.1. Enfoque, tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización:.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN .....	51
VI. CONCLUSIONES .....	60
VII. RECOMENDACIONES .....	61
VIII. PROPUESTA.....	62
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Servidores civiles de un gobierno local de la región Lambayeque, según grupo ocupacional .....	25
Tabla 02 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov .....	48
Tabla 03 Influencia de las dimensiones del liderazgo servidor en la calidad del servicio.....	49
Tabla 04 ANOVA <sup>a</sup> .....	50
Tabla 05 Coeficientes <sup>a</sup> .....	50



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Dimensión compromiso con fines institucionales .....	29
Figura 02	Nivel de la dimensión compromiso con fines institucionales .....	29
Figura 03	Dimensión orientación al servicio de las personas.....	29
Figura 04	Nivel de la dimensión orientación al servicio de las personas.....	29
Figura 05	Dimensión orientación a resultados .....	31
Figura 06	Nivel de la dimensión orientación a resultados .....	31
Figura 07	Dimensión acciones para la mejora .....	32
Figura 08	Nivel de la dimensión acciones para la mejora .....	32
Figura 09	Dimensión Actitudes y disposición para el cambio.....	33
Figura 10	Nivel de la dimensión actitudes y disposición para el cambio .....	33
Figura 11	Dimensión capacitación y entrenamiento.....	34
Figura 12	Nivel de la Dimensión capacitación y entrenamiento .....	34
Figura 13	Dimensión procesos y métodos de trabajo .....	35
Figura 14	Nivel de la dimensión procesos y métodos de trabajo .....	35
Figura 15	Dimensión ambiente y condiciones de trabajo .....	35
Figura 16	Nivel de la dimensión ambiente y condiciones de trabajo .....	36
Figura 17	Nivel de la Calidad de Servicio y sus Dimensiones.....	36
Figura 18	Dimensión empoderamiento .....	37
Figura 19	Nivel de la Dimensión empoderamiento.....	38
Figura 20	Dimensión ceder méritos.....	39
Figura 21	Nivel de la dimensión ceder méritos.....	39
Figura 22	Dimensión responsabilizar .....	41
Figura 23	Nivel de la dimensión responsabilizar .....	41
Figura 24	Dimensión aceptación interpersonal .....	41



Figura 25 Nivel de la dimensión aceptación interpersonal .....	41
Figura 26 Dimensión Coraje.....	42
Figura 27 Nivel de la dimensión coraje .....	42
Figura 28 Dimensión autenticidad.....	43
Figura 29 Nivel de la dimensión autenticidad.....	43
Figura 30 Dimensión humildad.....	44
Figura 31 Dimensión humildad.....	44
Figura 32 Dimensión responsabilidad social .....	45
Figura 33 Nivel de la dimensión responsabilidad social .....	45
Figura 34 Nivel del liderazgo servidor y sus dimensiones.....	46

## RESUMEN

La problemática actual de la calidad del servicio de nuestras entidades del estado es cuestionada por la forma en la que los servidores civiles prestan las atenciones, ante esta situación, se hace necesario realizar cambios profundos que contribuyan a lograr un estado eficiente y eficaz que busque la mejora continua de la calidad de vida del ciudadano, y permita disminuir las brechas existentes. El objetivo de esta investigación es proponer un Programa de liderazgo servidor para mejorar la calidad del servicio en un gobierno local - Región Lambayeque – 2023, con la metodología basada en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental, descriptivo-exploratorio, transversal y propositivo, una muestra censal de 100 servidores públicos y utilizando la técnica de la encuesta, se encontró un nivel medio de la calidad de servicio en esta entidad, así como la existencia de influencia significativa del liderazgo servidor sobre la misma; con la intención de revertir esta situación y mejorar estos resultados se diseñó un programa de capacitación y talleres basado en el estilo de liderazgo servidor, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio brindado al ciudadano en esta entidad.

**Palabras clave:** Liderazgo servidor, calidad de servicio, programa de capacitación, estilos de liderazgo, gestión pública.

## ABSTRACT

The current problem of the quality of service of our state entities is questioned by the way in which civil servants provide services. In view of this situation, it is necessary to make profound changes that contribute to achieve an efficient and effective state that seeks the continuous improvement of the quality of life of the citizen, and allows to reduce the existing gaps. The objective of this research is to propose a Servant Leadership Program to improve the quality of service in a local government - Lambayeque Region - 2023, with the methodology based on the quantitative approach, applied type, non-experimental design, descriptive-exploratory, transversal and propositional, a census sample of 100 public servants and using the survey technique, it was found an average level of service quality in this entity, as well as the existence of significant influence of servant leadership on it; In order to reverse this situation and improve these results, a training program and workshops were designed based on the servant leadership style, with the purpose of improving the quality of service provided to citizens in this entity.

**Keywords:** Servant leadership, quality of service, training program, leadership styles, public management.