

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**Liderazgo de servicio y su influencia en la motivación del
servicio público: El rol mediador de la comunicación interna**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de
Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Gleydi Ciscely Herrera Farfán

Mereyda Lopez Marchena

Asesor:

Dra. Karla Liliana Haro Zea

Lima, abril de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Karla Liliana Haro Zea, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “LIDERAZGO DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO: EL ROL MEDIADOR DE LA COMUNICACIÓN INTERNA” de los autores Gleydi Ciscely Herrera Farfán, Mereyda Lopez Marchena tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de abril del año 2024.



Dra. Karla Liliana Haro Zea

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Naña, Villa Unión, el 22 día del mes de abril del año 2024, siendo las 10:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/87390280064> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales y los demás miembros siguientes:

Secretaria:	Mg. Marisol Carranza Molina
Asesor:	Dra. Karla Haro Zea
Vocal:	Mg. Gladys Toyohama Pocco
Vocal:	Mg. Dany Yudet Millones Liza

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: "Liderazgo de servicio y su influencia en la motivación del servicio público: El rol mediador de la comunicación interna", de las egresadas: Mereyda López Marchena y Gleydi Ciscely Herrera Farfán, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por las candidatas, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE muy BUENO, CON MÉRITO sobresaliente.

El presidente del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

Índice

<i>Resumen:</i>	5
<i>Palabras clave:</i>	5
<i>Abstract:</i>	5
<i>Keywords:</i>	6
Introducción:.....	6
Metodología.....	13
Discusión de Resultados.....	20
Conclusiones.....	23
Referencias	25

Liderazgo de servicio y su influencia en la motivación del servicio público: El rol mediador de la comunicación interna

Servant leadership and its influence on public service motivation: The mediating role of internal communication

Herrera Farfán G., Lopez Marchena M.

Resumen: El liderazgo es una de las principales herramientas de supervivencia para enfrentar el cambio de las organizaciones. Las entidades públicas no son ajenas a esta exigencia, por lo que es indispensable cambiar de perspectiva y crear nuevas formas de lograr colaboradores líderes que motiven a sus compañeros a servir a los demás, siendo una de estas estrategias la Comunicación Interna (CI). Por lo expuesto, este artículo tuvo como objetivo Analizar la influencia del Liderazgo de servicio (LS) sobre la Motivación del servicio público (MSP), y el rol mediador de la CI de los servidores públicos de las Municipalidades de la provincia de San Ignacio, Perú. Los resultados muestran la validez convergente y la confiabilidad del constructo. Además, se logró comprobar las hipótesis teóricamente planteadas; teniendo como resultado positivo y significativo de LS sobre la MS, de LS sobre CI y de CI sobre MS. Encontrando evidencia que apoya el papel mediador de CI en la relación entre LS y MS. Finalmente concluimos que, los valores de modelo son válidos y por ende aceptables siendo el más adecuado en los gobiernos locales peruanos.

Palabras clave: Liderazgo de servicio, Comunicación interna, Gobiernos locales, Municipalidades, Motivación de servicio, Sector público.

Abstract: Leadership is one of the main survival tools to face change in organizations. Public entities are not immune to this requirement, so it is essential to change perspective and create new ways to achieve leading collaborators who motivate their colleagues to serve others, one of these strategies being Internal Communication (IC). Therefore, this article aimed to analyze the influence of Servant Leadership (LS) on Public Service Motivation (PSM), and the mediating role of IC of public servants of the Municipalities of the province of San Ignacio, Peru. The results show the convergent validity and reliability of the construct. Furthermore, it was possible to verify the theoretically posed hypotheses; having