



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LIDERAZGO PARA
MEJORAR LA ATENCION AL PÚBLICO EN EL MÓDULO
BASICO DE JUSTICIA DE EL AGUSTINO” - 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Arce García Sandra Luz

Asesor

Izquierdo Espinoza Julio Roberto

Chiclayo - Perú

2015

Resumen

El presente estudio tiene como título “Propuesta de Aplicación de Liderazgo para Mejorar La Atención al Público en el Módulo Básico de Justicia de El Agustino”. En primer lugar se realizó un diagnóstico de la situación problemática del nivel de atención por parte de los trabajadores detectándose deficiencias como la falta de motivación y el bajo compromiso con el cliente, dando lugar a una mala atención hacia el usuario. Se formuló el problema de manera interrogativa: ¿de qué manera la propuesta de aplicación de liderazgo mejorará la atención al público usuario en el MBJ de El Agustino? el cual tuvo como objetivo Elaborar una propuesta de aplicación de liderazgo para mejorar la atención al público del MBJ. La presente investigación se justifica ya que permitirá dar solución al problema planteado y en consecuencia la entidad puede dar solución a sus problemas de atención al usuario. Esta investigación es de tipo Descriptiva y Propositiva, con un diseño de investigación no experimental, se obtuvo información a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa. A través de la encuesta e interpretación de resultados se obtuvo información relevante como los factores que influyen en el nivel de atención y el porqué de la implementación de liderazgo en los trabajadores. Por último, se llegó a la conclusión general de la empresa sobre sus deficiencias, por lo tanto se recomendó la aplicación de la propuesta con la finalidad mejorar el nivel de atención al usuario en el MBJ.

Palabras clave: Liderazgo, nivel de atención, motivación.

Abstract

This paper is titled 'Proposed Application Leadership Improve Customer Service in the Basic Module of Justice of El Agustino ". First, a diagnosis of the problem situation the level of attention from workers detected deficiencies such as lack of motivation and low customer engagement, leading to poor attention to the user is performed. The problem was formulated interrogative way: how the proposed application of leadership improve customer service user in the MBJ of El Agustino? which aimed to prepare a proposal for implementing leadership to improve customer service from MBJ. This research is justified as it will provide a solution to the problem and consequently the entity can solve their problems in customer service. This research is descriptive and Prepositive type with a non-experimental research design, information was obtained through the use of surveys to employees of the company. Through the survey and interpretation of results relevant information was obtained as the factors that influence the level of care and why leadership in implementing workers. Finally, it came to the general conclusion of the company on its deficiencies, therefore the implementation of the proposal is recommended in order to improve the level of customer service in the MBJ.

Keywords: Leadership, level of care, motivation.