

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad de transporte y  
servicio San Nicolás S.A.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

PANANA VILLANUEVA SONIA STEFANY

CHIMBOTE

2016

## **Resumen**

El presente trabajo tiene como propósito de hacer una propuesta gerencial basada en el modelo Americano de Calidad para mejorar el transporte público Servicios "San Nicolás" S.A., que se dedica al transporte público urbano, en donde encontramos que existe, carencia de capacitación, ausencia de incentivos y motivación al personal, características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado servicio y mala atención al usuario que conllevaron a la deficiencia en la organización de la empresa. La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuestas se usó la técnica de entrevista y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta gerencial para mejorar la calidad de servicio, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.