



Maestría en

GESTIÓN DEL TRANSPORTE
MENCIÓN EN TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gestión del Transporte, mención en Tráfico, Movilidad y Seguridad Vial.

AUTORES: Ing. Herman Jonathan Arellano Cabrera
Abg. Rigoberto Miguel Carranza Acosta
Abg. MG. Luis Alberto Herrera Toro
Lic. Bryan José Machado Medina

TUTOR: MGS. Sigrid del Carmen Arrieta Miranda

Capacitación a los accionistas, conductores y controladores de la COMPAÑÍA DE TRANSPORTE URBANO MOLLEHAMBATO S.A. con relación al mejoramiento del servicio de transporte y reducción de accidentes de tránsito, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

RESUMEN

“Mollehambato S.A.” es una compañía de transporte urbano de pasajeros en el cantón Salcedo que busca mejorar su servicio, por ello el proyecto busca identificar las necesidades de los usuarios del mismo, elaborar e implementar un diseño de capacitación y analizar si el mismo incide en la reducción de accidentes de tránsito de la localidad y en el incremento de la satisfacción del usuario. En el capítulo 1, se detalla la problemática y los objetivos de estudio. En el capítulo 2, se elabora la metodología, donde se define que la investigación es de tipo explicativo y se delimita las variables de estudio (diseño de la capacitación, tasa de accidentes de tránsito y satisfacción del usuario), además, se realiza el desarrollo del proyecto donde se aplica la primera encuesta (Fase 1) que identifica las necesidades de los usuarios, posteriormente se diseña y aplica la capacitación a los miembros de la compañía y finalmente se aplica la segunda encuesta (Fase 2) donde se identifica los cambios percibidos en el índice de accidentes de tránsito y satisfacción del usuario. En el capítulo 3, se analizan los resultados y cambios de las variables dependientes. Finalmente, en el capítulo 4, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones del proyecto para que la empresa pueda mejorar sus resultados empresariales.

Palabras clave: empresa de transporte, capacitación, accidentes de tránsito, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

“Mollehambato S.A.” is an urban passenger transport company in the Salcedo canton that seeks to improve its service, the project seeks to identify the needs of its users, develop and implement a training design and analyze if it affects the reduction of traffic accidents of the locality and the increase in user satisfaction. Chapter 1, details the problem and study objectives. In chapter 2, the methodology is elaborated, where it is defined that the investigation is of an explanatory type and the study variables are delimited (training design, traffic accident rate and user satisfaction), in addition, the development of the project where the first survey is applied (Phase 1) that identifies the needs of the users, later the training is designed and applied to the members of the company and finally the second survey (Phase 2) is applied where the changes are perceived in the rate of traffic accidents and user satisfaction. Chapter 3, analyzes the results and changes in the dependent variables. Finally, in chapter 4, the conclusions and recommendations of the project are developed so that the company can improve its business results.

Keywords: transport company, training, traffic accidents, user satisfaction