

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA OPTIMIZAR EL
SERVICIO DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL EN LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**

Elaborado por:

Lissett Cachacote	C.I 16.853.787
Johanny, Salamanca	C.I 15.344.796

Proyecto de Grado presentado como Requisito Parcial para Optar por el Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Barcelona, Febrero de 2012

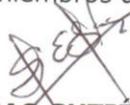


**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE ANZOATEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

ACTA DE GRADO Nro. DCA-011- 2011

Asimismo enfatizan que al amparo de los reglamento existentes, el juicio impartido no implica solidaridad de los miembros del jurado con las opiniones personales del (Los) exponente (s).

Para constancia se levanta la presente Acta a las 01:00 PM del día y lugar antes expresados, que suscriben los miembros del jurado mencionado:


PROF. LUCAS GUTIÉRREZ
Presidente


PROF. JOSEFINA LABORIT
Miembro Principal


PROF. BETHZAIDA CASTRO
Miembro Principal

La Directora de la Escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad de Oriente, certifica que las firmas que anteceden son auténticas y corresponden a las personas cuyos nombres aparecen en esta Acta.


PROF. MANUELA MÉNDEZ
Directora



MM/Carmen L.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
 NÚCLEO DE ANZOATEGUI
 ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ACTA DE GRADO Nro. DCA-010 – 2011

En la ciudad de Barcelona, a la 11:30 am del día 09 del mes del Diciembre del año Dos Mil Once, reunidos en la Sala de Consejo de Escuela del edificio sede de la Escuela de ciencias Administrativas del Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, los ciudadanos:

Prof. Lucas Gutiérrez
 Prof. Josefina Laborit
 Prof. Bethzaida Castro

(Asesor)
 (Jurado Principal)
 (Jurado Principal)

Designados por la Comisión de Trabajo de Grado y por resolución del Consejo de Escuela de Ciencias Administrativas para integrar el jurado del examen de Trabajo de Grado:

“Lineamiento Estratégico para optimizar el servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui”.

Presentado por el(los) Bachiller(es) :

LISSETT CAROLINA CACHACOTE VILLARROEL C.I. Nro. 16.853.787

En el **III** período del **2011**, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (s) en :

CONTADURÍA PÚBLICA

Hace constar que después de haberse efectuado la disertación de rigor a que se refiere el reglamento de Trabajo Grado, de la Universidad de Oriente, se pasó a votación con el siguiente resultado:

APROBADO POR Unanimidad

ÍNDICE

RESOLUCIÓN	7
DEDICATORIA	8
AGRADECIMIENTO	10
RESUMEN.....	13
INTRODUCCION	14
CAPITULO I.....	16
EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Objetivos de la Investigación	20
1.2.1 Objetivo General.....	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
1.3 Justificación e Importancia.....	21
1.4 Limitaciones	22
CAPITULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes de la Investigación	23
2.2 Bases Teóricas	27
2.2.1 Gerencia Estratégica	27
2.2.1.1 Conceptualización de Gerencia Estratégica.....	27
2.2.1.2 Características de la Gerencia Estratégica	28
2.2.1.3 Importancia de la Gerencia Estratégica.....	29
2.2.1.4 Tareas de la Gerencia Estratégica	30
2.2.1.5 Modelo De La Gerencia Estratégica	31
2.2.1.6 Beneficios De La Gerencia Estratégica.....	32
2.2.2 Estrategias.....	33
2.2.2.1 Definición de Estrategia.....	33
2.2.2.2 Diseño de Estrategias	34
2.2.3 Lineamientos.....	35

2.2.3.1 Definición.....	35
2.2.4 Matriz DOFA.....	35
2.2.4.1 Definición.....	35
2.2.4.2 Componentes de la Matriz DOFA.....	36
2.2.4.3 Pasos para Construir la Matriz DOFA	38
2.2.5 Transporte	42
2.2.5.1 Tipos de Transporte.....	43
2.2.5.2 Componentes de un Sistema de Transporte:	44
2.2.5.3 Transporte Universitario	45
2.2.5.4 La calidad del servicio en el sector del transporte	45
2.3 Bases Legales	47
CAPITULO III	51
MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1 Nivel De La Investigación.....	52
3.2 Diseño De La Investigación	52
3.3 Población Y Muestra	53
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.5 Técnica de presentación y análisis de datos	55
CAPITULO IV	56
PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	56
4.1 Diagnostico de la situación actual de la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.....	69
4.2 Principales problemas o desviaciones que presenta el servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.....	71
4.3 Lineamientos Estratégicos a seguir para optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.....	72

4.4 Estrategias para incrementar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui a través de una Matriz DOFA	74
CAPITULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones:.....	80
BIBLIOGRAFÍA	81
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	83

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y, solo podrán ser utilizados para otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

DEDICATORIA

Con orgullo y amor le dedico esta tesis primeramente a **Dios** por guiarme durante mi tiempo de estudio y a mi **Madre Carmen Estilita Salamanca** por haber sido en vida el mejor ejemplo a seguir y la mejor maestra que pude tener, que con esfuerzo y sacrificio me enseñó a entender que el camino al éxito no es producto del azar sino de la constancia, empeño y dedicación que uno pueda tener para alcanzar lo que se quiere y aun después de muerta ha seguido siendo la luz que ilumina los pasos que doy y los que di para llegar a donde estoy

Su propósito como **Madre** siempre fue hacerme un hombre de bien con principios y valores, dejarme realizado como persona y profesionalmente, se que donde quiera que esté debe sentirse orgullosa de eso porque gracias a sus consejos, cariño y esfuerzo hoy puedo decir que este título es por y para ti **MAMÁ!**

Te recordare como una mujer luchadora, con risas, lagrimas, pero con mucha felicidad porque eso fue lo que sembraste en mi

TE AMO MADRE

DEDICATORIA

Este triunfo se lo dedico primeramente a **DIOS** por ser parte importante en mi vida y en el logro de mis metas porque él me dio la fuerza necesaria, para luchar y vencer los obstáculos que enfrente en el transcurso de mi carrera.

A mi **Madre Yajaira Villarroel**, por contar con su apoyo en todo momento y me alentó a seguir adelante cuando tuve que enfrentar los retos que se me presentaron en mi carrera

Al tesoro más grande que me ha dado la vida, mi **Hijo Aron Yañez**, mi luz y esperanza, quien me motiva a seguir adelante y por quien deseo superarme cada vez mas día a día, para ser para ti el mejor ejemplo a seguir en tu futuro. Bebé te adoro. Este logro es por y para ti.

A mi **Esposo Wilfredo Yañez**, por los momentos compartidos y el afecto tan grande que nos une, que esta meta que hoy logro te llene siempre de satisfacción y orgullo.

A todos mis **Amigos**, por los momentos compartidos durante la carrera su apoyo incondicional y tantas cosas buenas que vivimos.

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente por darme vida, fuerza y salud para afrontar las dificultades de la vida por permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida

A mi cuñada Maigualida Rodríguez, por esta siempre conmigo cuando más la necesite apoyándome, brindándome su amistad y por ayudarme en todo lo que estaba a su alcance.

A mis Hermanos y Hermanas, Gertrudis, Cira, Loida, Carmen, Margarita, Domingo, Santo José, Juancito, Antonio, Richard gracias a todos y cada uno por estar presentes cada día en las buenas y malas.

A mi Hermano Domingo quien es el pilar fundamental en mi vida y en mi carrera quien me dio su apoyo y cariño incondicionalmente este triunfo también es tuyo, gracias por no haberme dejado nunca solo en este recorrido tan importante.

A la Abuela Marina Pérez por su consejo y ayudarme cuando más la necesite, que Dios la tenga en su Gloria aunque no esté en vida.

A mi Amiga y Novia Zuleydy por estar conmigo brindándome su apoyo y ayuda en los momentos más difíciles y a la niña Milexis diciéndome que trajiste.

A todos mis Sobrinos y Sobrinas espero verlos a ustedes convertirse en futuros profesionales

A Maigualida montero; por darme su cariño y apoyo brindándome su ayuda

Al profesor Lucas Gutiérrez por su apoyo y asesoría en la realización de este trabajo

A la Dra. Zaida la Rosa por tenderme la mano cuando más la necesite en mi momento de enfermedad

A Hilda Morales por brindarme su amistad, cariño y ayudarme en todo lo que pudo.

A las profesoras Yoselina Rondón y Daysi Rodríguez por su orientación y guía en la realización de este trabajo, nunca cambien su forma de ser, son un ejemplo a seguir.

A Víctor Ramírez Sifontes, por sus consejos dados en el momento más oportuno, que dios lo en su gloria.

A todos y cada uno de los profesores que formaron parte de este proceso de aprendizaje; siendo tan importante en mi vida, muy especialmente a la profesora María Teresa Lattuca, Rosario Núñez, María Ferrari, Livia Subero, Marlene Salazar, Maglio Bolívar, Rommer Pugas, Atilio Martínez, María León.

A mis amigos conformado por el personal obrero que labora en el comedor universitario de la universidad de oriente núcleo Anzoátegui, por todos los momentos compartido y el apoyo brindado durante toda mi estancia en la universidad.

A todos mis amigos cuando más los necesite por estar siempre pendientes de mí y apoyarme y brindarme incondicionalmente su amistad entre ellos Ángel Maraguacare, Jorge Cova (Cariaco) Justino Vásquez (Care Pollo) Jeancarlos Velásquez (Pibe) Luis Araujo (Mínimo) Martin (Fotocopiadora) Manuel (Fotocopiadora) Luis Centeno (El Negro) José Cova (Maquina) Rafael, Marcos González, Hilda Morales, José Gregorio (Yoyo) Verónica Montero Héctor Reyes (Pájaro Amarillo) Richard Dima (Tintin) Jesús Ramón Subero (Chichito) Ángel Zuares (Mosquito) Misael Careño Luis Figuera Daniel Arteaga Cesar Camero Gabriel Rodríguez Ángel Sarmiento Felix Laucho Cesar Brito Gabriel Rodríguez Douglas Reyes Adrianelis Cortez Verónica Barreta Carlos Gutiérrez Dorinel Millán, Darwion Urriola Ronald Ramírez Frank Alcides Rodolfo Korina José Coraspe Bori Castellano Lexangel Hernández Saul Romero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco especialmente a mi familia por estar siempre a mi lado apoyándome y dándome ánimos para continuar adelante siempre firme y presente.

A todos mil gracias.

A mis amigos quienes son la parte simpática y amena de toda la carrera, con quienes compartí excelentes e inolvidables momentos

Principalmente a todos mis Profesores, ya que ellos me brindaron todos los conocimientos necesarios para poder formarme como Contador Público.

A la Casa Mas Alta, es decir, a la Universidad de Oriente, porque en sus aulas crecí en conocimientos.

A todas las personas que me ayudaron a elaborar este Bello Trabajo

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**



**Lineamientos Estratégicos Para Optimizar El Servicio De Transporte
Estudiantil En La Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui**

Tutor:

Prof. Lucas Gutiérrez

Autores:

Cachacote, Lissett
Salamanca, Johanny
Fecha: febrero 2012

RESUMEN

El propósito de este trabajo es proponer lineamientos estratégicos que permitan obtener una serie de soluciones que servirán de ayuda para mejorar la calidad y durabilidad de un servicio bastante útil y necesario para la comunidad universitaria. Dicha propuesta va dirigida a la gerencia de transporte de la universidad de oriente así como también a la gerencia de mantenimiento, siendo estas las dependencias encargadas de asumir la responsabilidad de mejorar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil ofrecido por la universidad de oriente. Este estudio se va a realizar aplicando diferentes técnicas como son la recolección de datos el cual se considera importante ya que permitirá aclarar el funcionamiento de estas unidades a través de la información que suministre la muestra, además permitirá determinar si es irregular o no el servicio que prestan. En la actualidad la comunidad estudiantil del estado Anzoátegui compete por mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio de transporte, ampliando y aprovechando sus recursos al máximo, por ende es necesario contar con un servicio de transporte para estos, ofreciéndoles así la prestación de un servicio de excelente calidad y así satisfacer sus necesidades. El buen servicio de transporte estudiantil es de gran importancia para el beneficio y desarrollo del alumnado de esta casa de estudio. Por ello es necesario realizar un estudio sobre las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, para poder determinar qué factores inciden en el mismo y establecer la base del problema y puedan darle solución.

Palabras Claves: Lineamientos, Estratégicos, Optimizar, Servicio, Transporte, Estudiantil

INTRODUCCION

En el año 1960 en vista del crecimiento de la población en la zona oriental y respondiendo a las necesidades de formar profesionales y técnicos universitarios para el desarrollo de la zona, se crea por resolución del consejo universitario la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui.

Este núcleo cuenta con los servicios de comedor, transporte, biblioteca, médicos entre otros, para asistir a la comunidad universitaria y ayudar en gran parte a quienes requieren de estos servicios.

Siendo el servicio de transporte uno de los más importantes dentro de dicha comunidad, durante todo el período de inicio de las actividades en la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui y los años siguientes, es decir para la década de los 60 hasta finales de la década de los 70 no se prestaba tal servicio en este núcleo, es entonces a partir de esta fecha que el Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente disponía de dos unidades de transporte las cuales laboraban en horas de la mañana, mediodía, tarde y noche para cubrir la demanda de servicio de transporte existente para la fecha, estas unidades eran conducidas por los mismos trabajadores de la Universidad de Oriente

Desde esta fecha, cada dos años el Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente iba adquiriendo autobuses por parte de la gobernación o de los ingresos propios de la Universidad de Oriente, lográndose de esta manera tener para el año 1978, seis (6) autobuses en perfectas condiciones operativas y para el año 1985 se contaba con una flota de veintitrés (23) autobuses en este núcleo.

Recientemente el sistema de transporte de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui se encuentra en mal estado de funcionamiento, ya que la mayoría de las unidades se encuentran en estado no operativo o han alcanzado su período de vida útil.

El Núcleo de Anzoátegui cuenta con una población de 18.000 estudiantes aproximadamente para esta fecha (2011-III), saliendo a relucir un grave problema de sobrepoblación para el sistema de transporte, agregándole que solo cuenta con (6) unidades de transporte para prestar dicho servicio, las cuales solo (3) están activas, teniendo como consecuencia que las rutas no se cubran completamente, formándose grandes colas en las paradas de autobuses sobre todo en las horas pico, usuarios sin recibir el servicio y por ende no se satisfacen las necesidades de la población estudiantil la cual se ha incrementado notablemente en los últimos años.

El propósito de este trabajo es proponer lineamientos estratégicos que permitan obtener una serie de soluciones que servirán de ayuda para mejorar la calidad y durabilidad de un servicio bastante útil y necesario para la comunidad universitaria. Dicha propuesta va dirigida a la gerencia de transporte de la universidad de oriente así como también a la gerencia de mantenimiento, siendo estas las dependencias encargadas de asumir la responsabilidad de mejorar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil ofrecido por la universidad de oriente.

Este estudio se va a realizar aplicando diferente técnicas como son la recolección de datos el cual se considera importante ya que permitirá aclarar el funcionamiento de estas unidades a través de la información que suministre la muestra, además permitirá determinar si es irregular o no el servicio que prestan.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El servicio de transporte estudiantil es un servicio que prestan las casas de estudio donde disponen de vehículos o unidades de transporte para trasladar a los pasajeros (alumnos) sentados en una ruta que abarca desde o hacia la casa de estudio donde los alumnos reciben educación.

Un ejemplo de eficiencia en la prestación del servicio de transporte universitario estudiantil es el de la Universidad Autónoma De México, el servicio de transporte estudiantil es un hecho efectivo y constante, donde la universidad le presta a la comunidad estudiantil contar dentro de sus instalaciones con el servicio de traslado por las diferentes escuelas de las distintas carreras que imparten clase en este recinto.

En este sentido se tiene que La Universidad Autónoma De México (UNAM) cuenta con un sistema de transporte gratuito dentro de Ciudad Universitaria que recorre tres circuitos diferentes, con un horario de servicio de las 6:20 a las 22:30 horas, de lunes a viernes, es oportuno destacar que las unidades que prestan este servicio se encuentran en óptimas condiciones para cumplir con su objetivo que es trasladar de un lugar fuera del centro estudiantil a los alumnos así como también llevarlos a la universidad.

Los autobuses universitarios son usados de forma exclusiva por alumnos que porten con su credencial en mano, su adscripción en alguna de las facultades y escuelas de la Universidad Autónoma De México (UNAM)

Los autobuses recorrerán cada 15 minutos, entre los horarios de 6:00 a 9:00 horas, de 13:00 a 16:00 horas y de 19:00 a 22:30 horas, el circuito universitario, la Avenida Vicente Guerrero y el Paseo Tollocan, hasta llegar a la Avenida Comonfort.

El servicio de transporte para los estudiantes de la Universidad Autónoma De México UNAM es a un bajo costo, sin por ello sacrificar la calidad, la cual estará garantizada a partir de una adecuada capacitación de los conductores y el buen estado de las unidades. El servicio podrá ser identificado gracias a que las unidades llevarán el escudo y los colores institucionales de la Universidad Autónoma De México (UNAM)

El sistema de transporte estudiantil en la antes mencionada casa de estudios se maneja de forma satisfactoria, ya que los alumnos cuentan con un servicio que les facilita el traslado hasta la universidad de forma segura, constante y lo más importante de todo dentro del horario establecido le permite que los mismos acudan puntualmente a sus horas de clase, sin perder tiempo o dejar de asistir a las mismas.

Para el correcto cumplimiento del propósito del servicio estudiantil en la universidad autónoma de México, este ha diseñado un conjunto de circuitos que cubren las principales rutas de las zonas pobladas cercanas a la casa de estudio. A continuación se detallan las zonas de ascenso y descenso de cada uno:

RUTA 1	RUTA 2	Circuito	RUTA 3	Zona Cultural
Circuito Interior	Circuito Exterior	Exterior	Zona Cultural	Coordinación de Humanidades
		Jardín Botánico		

En Venezuela el servicio de transporte estudiantil representa uno de los beneficios que ofrecen muchas casas de estudio a nivel superior, siendo este un elemento que contribuye de forma efectiva al cumplimiento con los horarios de clase establecidos por las instituciones, ya que gracias al uso de este servicio los estudiantes pueden llegar a tiempo a las horas establecidas. Así mismo este servicio

en los últimos años ha experimentado una disminución en la calidad del servicio prestado con el transcurrir del tiempo.

El estado Anzoátegui, uno de los más grandes e importantes del país, el cual cuenta con un gran atractivo una mayor concentración de instituciones de tipo educativas sobre todo a nivel superior donde predominan los institutos universitarios, politécnicos y universidades trayendo con esto un incremento en el número de habitantes y gran demanda del servicio de transporte estudiantil.

En la actualidad la comunidad estudiantil del estado Anzoátegui compete por mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio de transporte, ampliando y aprovechando sus recursos al máximo, por ende es necesario contar con un servicio de transporte para estos, ofreciéndoles así la prestación de un servicio de excelente calidad y así satisfacer sus necesidades.

El buen servicio de transporte estudiantil es de gran importancia para el beneficio y desarrollo del alumnado de esta casa de estudio. Por ello es necesario realizar un estudio sobre las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, para poder determinar qué factores inciden en el mismo y establecer la base del problema y puedan darle solución.

En función de lo antes mencionado y a través del diagnóstico efectuado de la situación actual se tiene que el sistema de transporte de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui se encuentra en mal estado de funcionamiento, es decir deteriorados y muchas veces no cuentan con las condiciones necesarias para su óptimo funcionamiento, donde se pueden destacar el deterioro en los asientos, las ventanas no cuentan todas con los vidrios de protección y están al intemperie, presentan evidentes muestras de falta de aseo, en la parte mecánicas muchas piezas no funcionan correctamente o están desgastadas por estas razones la mayoría de las

unidades se encuentran en estado no operativo o han alcanzado su período de vida útil.

El Núcleo de Anzoátegui cuenta con una población de 18.000 estudiantes aproximadamente, saliendo a relucir un grave problema de sobrepoblación para el sistema de transporte, agregándole que solo cuenta con (6) unidades de transporte para prestar dicho servicio, las cuales solo (3) están activas, teniendo como consecuencia que las rutas no se cubran completamente, formándose grandes colas en las paradas de autobuses sobre todo en las horas pico, usuarios sin recibir el servicio y por ende no se satisfacen las necesidades de la población estudiantil la cual se ha incrementado notablemente en los últimos años.

El propósito de este trabajo es proponer lineamientos estratégicos que permitan obtener una serie de soluciones que servirán de ayuda para mejorar la calidad y durabilidad de un servicio bastante útil y necesario para la comunidad universitaria. Dicha propuesta va dirigida a la gerencia de transporte de la universidad de oriente así como también a la gerencia de mantenimiento, siendo estas las dependencias encargadas de asumir la responsabilidad de mejorar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil ofrecido por la universidad de oriente.

En este sentido existe un escenario en donde la Universidad de Oriente Actualmente no cuenta con un servicio de transporte eficiente y seguro, causando en la población estudiantil tensión, retrasos y hasta problemas mayores en relación a la inseguridad social que les impiden lograr su propósito o lo que es lo mismo llegar a tiempo a su destino, razón por la cual urge efectuar cambios radicales que permitan incrementar el nivel de calidad en la prestación de servicio de transporte estudiantil.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos Estratégicos para Optimizar el Servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnostico de la situación actual de la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui
- Identificar los principales problemas o desviaciones que presenta el servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui
- Presentar los lineamientos estratégicos a seguir para optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui
- Diseñar estrategias para incrementar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui a través de una matriz DOFA

1.3 Justificación e Importancia

Hoy en día existe una realidad de la cual no se puede escapar y es básicamente representada por la problemática de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui donde la falta de un servicio de transporte estudiantil acorde con las necesidades y exigencias de la población estudiantil resulta evidente. La comunidad estudiantil de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui se ve afectada por la deficiencia del servicio de transporte estudiantil, el cual es de baja calidad e insuficiente en cantidad para la demanda de la población por ello es necesario contar con un servicio de transporte de excelente calidad y así poder satisfacer las necesidades de traslado hacia los centros de estudio, en nuestro caso en particular la Universidad De Oriente.

La finalidad de este proyecto es realizar una investigación que permite presentar de manera acertada cual es la importancia que tiene el poder contar con Lineamientos Estratégicos para Optimizar el Servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, permitiendo de esta forma abordar un problema que afecta a la población estudiantil, y más aun ser parte activa de la posible solución de la misma. Así como también la realización de dicha investigación representa una fuente confiable de información la cual puede ser consultada en cualquier momento por aquellos que se interesen en el tema y dejando de esta forma un precedente de una investigación realizada, la cual podrá perfectamente ser utilizada como antecedente de investigación en trabajos futuros.

En lo que concierne a los investigadores la realización de la misma los ayuda a ampliar los conocimientos en el ámbito administrativo y en la formulación de estrategias de solución y de esta manera poder brindar una mayor colaboración a cualquier persona que se vea afectado por la deficiencia en la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

Cabe destacar que el propósito de esta investigación es de mucha importancia para los investigadores, porque sirve de base y herramienta tanto educativa como profesional, permitiendo conocer de forma documental y practica lo que corresponde el área de gerencia estratégica a través de la formulación de estrategias viables para resolver problemas.

Así como también la investigación servirá como fuente bibliográfica de consulta para alumnos, profesores interesados en el tema tratado, y se constituye en antecedente para trabajos a realizarse en un futuro. Generando beneficios directos para los estudiantes, profesionales y comunidad en general, ya que aborda un tema importante y deja una evidencia y constancia del mismo. Finalmente la elaboración del mismo permite cumplir con un requisito de la Universidad de Oriente para poder alcanzar el título de Licenciado en Contaduría Pública.

1.4 Limitaciones

Durante la elaboración de la investigación se presentan ciertos elementos o situaciones que obstaculizan o limitan la realización de la misma, es por ello que resulta necesario superar dichas dificultades, para que la misma sea exitosa y se cumplan los objetivos planteados, pero es procedente mencionar cuales son estos elementos o acciones que disminuyen la efectividad de la realización de la investigación de forma completa y oportuna entre ellos se encuentran:

- Falta de hábitos de estudio definidos, así como lineamientos precisos para la obtención de información organización y presentación de la misma
- Diversificación en el nivel de aprendizaje por parte de los investigadores, debido a que no existe un nivel promedio en cuanto a conocimientos y dominio del tema.
- Limitaciones en cuanto a mecanismos diseñados para hacer un seguimiento detallado del tema objeto de estudio presentado en esta investigación

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, están representados en su mayoría por aquellos trabajos anteriores que guardan estrecha relación con el tema tratado u objeto de estudio y sirven de guía para la elaboración del mismo, así como también de soporte y fundamento al momento de darle validez en el tiempo a la nueva investigación que se efectúa. Entre los estudios consultados que guardan relacion con el tema se encuentran los siguientes:

Cabrera, M (2008) **Análisis del servicio de transporte de la universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui**. Trabajo de investigación para optar al título de Ingeniero en Sistemas Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, El objetivo general de esta investigación fue; Analizar el Servicio de Transporte a los estudiantes de la Universidad de Oriente del Núcleo de Anzoátegui y el cual a través de su desarrollo permitió concluir que el servicio de transporte de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui es deficiente, debido al estado en que se encuentran las unidades de transporte, su falta de coordinación y a la ausencia de choferes disponibles para cubrir el servicio con eficacia, lo cual crea inconformidad en el estudiantado. Por otra parte está la necesidad de crearse más rutas, ya que las existentes no son suficientes para cubrir la demanda del servicio, provocando el congestionamiento de las unidades de transporte.

Aporte: la consulta de la antes mencionada investigación permitió asumir una perspectiva general del servicio de transporte que ofrece la universidad de oriente, pudiendo conocer las condiciones actuales en las que se encuentran las unidades de transporte que prestan este servicio, el cual lamentablemente es deficiente, lo que motiva aun mas a la presentación de la propuesta por cuanto la misma representa una

herramienta de solución al problema planteado, así como también muestra la necesidad de incrementar las rutas que cubre dicho servicio, considerando esta una de las carencias más significativa para la cual es conveniente proponer una estrategia que permita cubrir o satisfacer esta necesidad a través de la planificación.

González, R (2009) **Propuesta de creación de una línea de transporte estudiantil en la universidad de oriente núcleo de Anzoátegui**, trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciado en administración en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, el cual tuvo como objetivo general Proponer la creación de una línea de transporte alternativo con una ruta definida con salida desde la UDO y regreso a esta. En donde su autor concluyo que la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui es parte activa e integrante de este sector estudiantil que requiere de los servicios de una línea de transporte, una vez realizada esta investigación la misma arrojo que es el mejor momento para la implementación de un servicio de transporte en esta casa de estudios, así como también presenta la posibilidad o alternativa que en más adelante cuando las condiciones sean basadas en la necesidad de un transporte de esta magnitud el mismo será aplicado de manera efectiva.

Aporte: el principal aporte dado por esta investigación se evidencia a través de la posibilidad de la creación de una línea de transporte estudiantil, que aun cuando la universidad ya cuenta con este servicio la información contenida en ella sirvió de referencia para la propuesta porque en la misma se plantea la posibilidad de aumentar las rutas que sería una de las estrategias que se manejan para elevar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil, además con los datos recolectados en la antes mencionada investigación se pudo conocer con precisión el escenario en el cual se encuentra el nivel de calidad de servicio prestado, lo que permite asumir las fallas encontradas como retos para solventarse y ser resueltos a través de la presentación de la actual propuesta.

Rincón, A (2010) **Estudio del nivel de calidad en el servicio de transporte de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui** Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de licenciado en administración. Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, En el cual tuvo como Objetivo General estudiar el nivel de la calidad del servicio de transporte en la universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. La conclusión a la que se llegó fue que el buen servicio de transporte en la universidad de oriente es de gran importancia para el beneficio y desarrollo de la comunidad estudiantil. Por ello es necesario realizar el estudio sobre las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, para ello se cuenta con las entrevistas y encuestas, a las personas que prestan el servicio y los entes correspondientes tomen conciencia del problema y puedan darle solución. Bien es sabido que la mayoría de los estudiantes de la universidad no cuentan con medios propios para trasladarse hasta esta lo cual indudablemente representa que la línea de transporte sea una necesidad imperiosa, por lo cual este aspecto fácilmente sería atacado disminuido con la implementación de unidades de transporte que satisfagan la demanda de transporte o lo que es lo mismo cubran eficientemente esta necesidad.

Aporte: la consulta de esta investigación apporto información valiosa para conocer las condiciones del servicio de transporte, así como también proporciono una base de datos con cifras donde luego del tratamiento estadístico respectivo presento la realidad del mismo expresado en cantidades, además sirvió de referencia para conocer la estructura o modelo de los instrumentos de recolección de datos, ya que en la misma se encuentran encuestas y entrevistas que sirven de referencia para diseñar las que se aplicaran en nuestra investigación.

Latuff, M (2010) **Propuesta para Mejorar el Servicio de Transporte Estudiantil en el Núcleo de Anzoátegui** Trabajo de Investigación realizado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. El objetivo general de dicha investigación fue; proponer mecanismos

viables para mejorar el servicio de transporte estudiantil en el núcleo de Anzoátegui, la principal conclusión a la que llegó el autor fue que la universidad de oriente núcleo de Anzoátegui presenta una población estudiantil superior a los 15.000 alumnos que cursan sus estudios en las diferentes carreras que ofrece esta casa de estudio. Ello implica una alta demanda del servicio de transporte estudiantil que permite la movilización diaria de los estudiantes. Ante esta realidad la Universidad plantea la necesidad de crear un Sistema Integral Social del Transporte Estudiantil, para dar respuesta a un viejo reclamo de los usuarios del servicio, a través de la propuesta de mecanismos que permitan mejorar el servicio de transporte estudiantil.

Aporte: esta investigación permitió utilizar las fuentes documentales o bases teóricas de esta investigación, desde el punto de vista de la conceptualización de lo referente al servicio de transporte estudiantil ofrecido en la Universidad De Oriente Núcleo de Anzoátegui. La información suministrada de esta investigación fue de gran ayuda para el presente trabajo, ya que con ella logramos el desarrollo de nuestro proyecto y así lograr constituir una fuente mas de investigación para aquellas personas que se vean en la necesidad de ampliar sus conocimientos en materia de gerencia estratégica y todo lo relacionado al sistema de transporte estudiantil de la universidad de oriente bien sea en su conformación o funcionamiento.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gerencia Estratégica

2.2.1.1 Conceptualización de Gerencia Estratégica

Según **Fred Davis** (1997) La gerencia estratégica se puede definir como un enfoque objetivo y sistemático que permite a la empresa asumir una posición proactiva y no reactiva en el mercado en que compete, para no solo conformarse con responder a los hechos, si no influir y anticiparse a ellos. (1997:15)

La ejecución de estrategias requiere que la firma establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. La evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y formulación.

Según **Wenz R** (1998) el autor expresa que “La gerencia estratégica es un proceso apasionante que permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro. Es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos. La formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, la determinación de las amenazas y oportunidades externas de una firma, el establecimiento de misiones de la industria, la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias, alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuales escoger”.(1998:152)

La gerencia estratégica está definida de manera amplia como aquel proceso donde la formulación, ejecución y evaluación de acciones permiten que una organización logre sus objetivos. La formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, la determinación de las amenazas y oportunidades externas de una firma, el establecimiento de misiones de la industria, la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuáles

escoger. La ejecución de estrategias requiere que la firma establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. La evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y formulación.

Más detalladamente, la gerencia estratégica es el proceso de especificar los objetivos, las políticas que se convierten y los planes de una organización para lograr estos objetivos, y la asignación de recursos para poner los planes en ejecución.

En la gerencia estratégica se ubica el nivel más alto de la actividad directiva, realizado por el equipo del cuadro superior de la compañía (CEO) y ejecutivo. Proporciona la dirección total a la empresa entera. Una estrategia de las organizaciones debe ser apropiada para sus recursos, condiciones económicas, y objetivos.

La gerencia estratégica puede ser considerada así como una perspectiva "total" del sistema y no simplemente como el proceso de elegir entre planes de largo alcance alternativos. Refleja la capacidad "estratégica" de la organización para balancear las demandas impuestas por las fuerzas externas e internas y para integrar el funcionamiento total de la organización para asignar recursos de una manera diseñada lo más mejor posible para resolver las metas y los objetivos.

2.2.1.2 Características de la Gerencia Estratégica

- Permite a una organización aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas
- Utiliza las fortalezas internas y vencer las amenazas internas.

- Ayuda a las organizaciones o empresas a ajustarse a los cambios antes de que ocurran (visión de futuro), solucionar los problemas que puedan ocurrir y permite disponer de más tiempo para desarrollar los distintos planes de acción.
- Permite que las empresas a través de ella puedan definir su misión, visión, objetivos y metas (largo y corto plazo). Otro podría ser que las empresas pueden determinar si existe algún campo en el que puedan diversificarse
- Sirve en el proceso de toma de decisiones como un método efectivo para sincronizar un funcionamiento de equipo entre todos los gerentes y empleados. Este beneficio solamente puede llegar a crear la diferencia entre un negocio con éxito y un negocio fracasado

2.2.1.3 Importancia de la Gerencia Estratégica

La gerencia estratégica es de vital importancia en las empresas ya que el proceso de gerencia estratégica se aplica desde el momento de su concepción en toda la organización y este proporciona el diseño e implementación de estrategias, que le permitan conocer cuál es la capacidad de influir en su medio, en vez de reaccionar a él, ejerciendo de este modo algún control sobre su destino.

Su importancia radica en la necesidad de determinar el concepto de la empresa y su naturaleza, así como también, el por qué están allí, y a quien le sirven, los principios y los valores bajo los cuales deben funcionar y lo que el futuro de su empresa debe ser. Así como también necesite evaluar la dirección en la que avanza para determinar si esta será la ruta más efectiva para desempeñar la visión y la misión empresarial; permitiendo responder interrogantes como ¿Qué cambio de dirección pueden ser tomados ahora? ¿Cómo y cuándo serán tomadas las decisiones futuras con respecto a la dirección de la empresa?.

Es importante que las empresas varíen sus niveles estratégicos adaptándose a los cambios de los posibles factores externos, ya que cuando las estrategias de la gerencia son antiguas su desarrollo será más difícil debido al impacto de la tecnología y sus acelerados cambios. Para toda empresa es de gran importancia decidir y plantear sus estrategias ya que éstas al estar claras les permite:

- Proporcionar una base sólida para tomar decisiones que lo mantendrá enfocado en una dirección adecuada
- Le ayuda a evitar tendencias que podrían tentarlo a errar el camino
- Refuerza la misión y la visión
- Lleva al acuerdo común sobre la dirección de todas las divisiones que contribuyen en su empresa
- Ahorra tiempo y esfuerzo
- Incrementa el ingreso sobre la inversión
- Aumenta el interés por parte de los depositarios
- Proporciona un sentido claro de la dirección a todos los accionistas importantes

2.2.1.4 Tareas de la Gerencia Estratégica

Según **Fred Davis** (1997) La Gerencia estratégica permite que una organización utilice efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas. Las actividades de formulación, de ejecución y evaluación de estrategia hacen posible que una organización desarrolle estrategias tanto ofensivas como defensivas. (p.23)

La gerencia estratégica cumple con la realización de 5 tareas fundamentales las cuales garantizan el éxito y funcionamiento de la misma como proceso dentro de las empresas, estas tareas son:

- Definir las ideas claves
- Detallar objetivos
- Diseñar estrategias
- Implantación y puesta en práctica de la estrategia
- Evaluación de resultados, revisión e inicio de ajustes

La gerencia estratégica tiene como tarea general y globalizada proporcionarle a la empresa herramientas, mecanismos y sistemas que le permitan ser capaz de formular su propio futuro, a través de formulación, ejecución y evaluación de acciones que conlleven al el logro de sus objetivos.

2.2.1.5 Modelo De La Gerencia Estratégica

Tal como lo establece Según **Fred Davis** (1997) *“La indagación sobre la temática lleva a la oportunidad de presentar las siguientes pautas, para lo que se considera un modelo”* (p.25)

- Establecer los objetivos, estrategias y la misión actual.
- Realizar investigaciones externas con el objeto de identificar amenazas y oportunidades.
- Realizar investigación interna con el objeto de identificar fortalezas y debilidades de la empresa.
- Fijar la misión de la industria.

- Llevar a cabo análisis de formulación de estrategias con el objeto de generar y evaluar alternativas factibles.
- Fijar objetivos.
- Fijar estrategias.
- Fijar metas.
- Fijar políticas.
- Asignar recursos.
- Analizar bases internas y externas para estrategias actuales.
- Medir los resultados y tomar las medidas correctivas del caso.

2.2.1.6 Beneficios De La Gerencia Estratégica

En función de los que establece **Fred Davis** (1997) el autor en cuanto a los aspectos positivos de la gerencia estratégica y en relación a los beneficios afirma:

- Permite que una organización esté en capacidad de influir en su medio, en vez de reaccionar a él, ejerciendo de este modo algún control sobre su destino.
- Los conceptos de gerencia estratégica dan una base objetiva para la asignación de recursos y la reducción de conflictos internos que pudieren surgir cuando es solamente la subjetividad la base para decisiones importantes.
- Permiten a una organización aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y vencer las amenazas internas.

- Las organizaciones que llevan a cabo la gerencia estratégica son más rentables y exitosas que aquellas que no los usan.
- Evitan las disminuciones en ingresos y utilidades y aún las quiebras.
- Evitan la defunción de una empresa, incluye una mayor conciencia de las amenazas ambientales, mayor comprensión de las estrategias de los competidores, mayor productividad del personal, menor resistencia al cambio y una visión más clara de las relaciones desempeño / recompensa.
- La gerencia estratégica incluye una mayor conciencia de las amenazas ambientales, mayor comprensión de las capacidades de una empresa en cuanto a prevención de problemas, debido a que ellas enfatizan la interacción entre los gerentes de la industria a todos los niveles.
- Llevan orden y disciplina a toda la empresa. Es el comienzo de un sistema de gerencia eficiente y efectivo.

2.2.2 Estrategias

2.2.2.1 Definición de Estrategia

Según Fred David (1997) Son los medios por los cuales se lograrán los objetivos. Incluyen expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención del control de proveedores, penetración en el mercado. En repetidas oportunidades se hacen referencia a la estrategia como parte fundamental del rumbo de una empresa y como una de las actividades principales a desarrollar por el director general, la tratamos de definir y de diferenciar. En la actualidad las empresas tiene que llevar a cabo un sin número de actividades que apoyen al crecimiento en cuanto a utilidades se refiere, esto es consecuencia del rápido movimiento en los mercados, el entorno cambiante en el que se encuentran que muchas veces es provocado por aquellos Directores generales que tienen visiones muy claras que tocan puntos que hace que cambien el mercado radicalmente. (p.15)

En un sentido amplio se puede decir que es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La mayoría de las definiciones de estrategia son exclusivamente normativas, como si se asumiera que ese fenómeno objetivo no existiera o que es tan obvio que no vale la pena definirlo.

La estrategia es la concreción de las opciones que orientaran las decisiones de la empresa sobre actividades y estructuras de la organización y fijaran un marco de referencia en el que deberán inscribirse todas las acciones que la empresa emprenderá durante un determinado periodo de tiempo.

2.2.2.2 Diseño de Estrategias

Las estrategias son los métodos que utilizamos para hacer algo. Ampliando la definición se establece de forma precisa que una estrategia es como el arte de dirigir operaciones militares, habilidad para dirigir, aquí se confirma la referencia sobre el surgimiento en el campo militar, lo cual se refiere a la manera de derrotar a uno o a varios enemigos en el campo de batalla, sinónimo de rivalidad, competencia; no obstante, es necesario precisar la utilidad de la dirección estratégica no sólo en su acepción de rivalidad para derrotar oponentes sino también en función de brindar a las organizaciones una guía para lograr un máximo de efectividad en la administración de todos los recursos en el cumplimiento de la misión.

La eficacia operativa no es suficiente para el buen funcionamiento de una empresa, esta se complementa con la estrategia, la estrategia competitiva tiene que ver con ser diferente. Significa escoger deliberadamente un conjunto diferente de actividades para ofrecer una mezcla inimitable de valor.

2.2.3 Lineamientos

2.2.3.1 Definición

Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. Así como también representa un conjunto de órdenes y directivas, principios, programas o un plan de acción que rige un proceso o una institución.

El término también puede ser utilizado como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando un grupo presenta sus lineamientos, está dando a conocer su postura sobre ciertos temas.

Por otra parte, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

En un sentido más amplio se entenderá por lineamientos al conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

2.2.4 Matriz DOFA

2.2.4.1 Definición

DOFA es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compete.

Según **Chiavenato** (2005) indica que La matriz DOFA es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países. Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc. Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales. (2005:238)

El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios).

Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis DOFA, podrán serle de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñe y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios.

2.2.4.2 Componentes de la Matriz DOFA

Según **Chiavenato** (2005) *“El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno”*.

Factores Internos

Los factores internos son todos aquellos elementos que se poseen de forma interna durante la evaluación de un aspecto o situación determinada que pueden ser controlados por el elemento susceptible de medición, entre ellos se encuentran las Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades

Factores Externos

Los factores externos son aquellos conformados por las oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa o escenario analizado. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales

Definición de las Estrategias DO – DA – FO – FA

La Matriz DOFA es un instrumento de ajuste importante que permite desarrollar cuatro tipos de estrategias:

- ❖ Estrategias FO: Consiste en usar las fortalezas internas de la empresa para aprovechar las ventajas de las oportunidades externas.
- ❖ Estrategias DO: Tiene como objetivo superarlas debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
- ❖ Estrategias FA: Consiste en aprovechar las fortalezas de la empresa para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.
- ❖ Estrategias DA: Consiste en tácticas defensivas que pretende disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno para evitar caer en una posición muy inestable.

Estrategias y Acciones DO: En este grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como oportunidades de mejoramiento del grupo de trabajo o que representan ajustes positivos para el proyecto.

Estrategias y Acciones DA: En este grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como amenazas para

el proyecto. Estas acciones deben ser muy precisas y lo suficientemente analizadas, ya que representan debilidades del grupo de trabajo que ponen en riesgo directo el éxito del proyecto. El nivel de prioridad de estas acciones se deben considerar como muy alto.

Estrategias y Acciones FO: En este grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las fortalezas internas o externas que fueron consideradas como oportunidades que tienen el grupo de trabajo para potencializar y asegurar el éxito del proyecto. Es así, que se deben presentar acciones que permitan aprovechar al máximo estas fortalezas que están de nuestro lado en la ejecución del proyecto.

Estrategias y Acciones FA: En este grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las fortalezas generalmente externas, que de una u otra manera ponen en riesgo permanente el éxito del proyecto durante toda su implementación.

Estas acciones también son de prioridad muy alta, por lo tanto deben existir planes detallados y muy estudiados que contengan o minimicen los efectos negativos que amenazan al proyecto.

2.2.4.3 Pasos para Construir la Matriz DOFA

Según **Chiavenato** (2005) Los pasos para construir la Matriz DOFA son los siguientes:

- a. Hacer una lista de las oportunidades externas claves de la empresa.
- b. Hacer una lista de las amenazas externas claves de la empresa.
- c. Hacer una lista de las fortalezas internas claves de la empresa.
- d. Hacer una lista de las debilidades internas claves de la empresa.

- e. Adecuar las fortalezas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultante en la celda correspondiente
- f. Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultante en la celda correspondiente.
- g. Adecuar las fortalezas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultante en la celda correspondiente.
- h. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultante en la celda correspondiente

La matriz de evaluación de Factor Externo

El paso final de una auditoría externa consiste en construir una matriz de evaluación de factor externo. Después de haber realizado el análisis de evaluación de factor externo permitirá a los estrategas resumir y evaluar toda esta información. En el desarrollo de la matriz de evaluación de factor externo habrá que utilizar juicios subjetivos; por lo tanto no se debe utilizar de manera indiscriminada. Los procedimientos requeridos para la construcción de una matriz de evaluación de factor externo son:

- a) Hacer una lista de amenazas y oportunidades decisivas en la empresa.
- b) Asignar una ponderación que oscila entre 0,0 (sin importancia) y 0.99 (muy importante) a cada factor. La ponderación dada a cada factor indicará la importancia relativa de dicho factor en el éxito de una industria. La sumatoria de todas las ponderaciones dadas a los factores deberá ser 1,0.
- c) Hacer una clasificación de uno a cuatro para indicar si dicha variable presenta una amenaza importante (1), una amenaza menor (2), una oportunidad menor (3), o una oportunidad importante para una organización.

- d) Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.
- e) Sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado total ponderado para una organización.

Sin tomar en cuenta el número de amenazas y oportunidades claves incluidas en una matriz de evaluación de factor externo, el resultado ponderado más alto posible para una organización es 4,0 y el resultado total ponderado menor posible es 1,0.

El resultado ponderado promedio es por lo tanto 2,5. Un resultado 4,0 indicaría que una empresa compite en un ramo atractivo y que dispone de abundantes oportunidades externas, mientras que un resultado 1,0 mostraría una organización que está en una industria poco atractiva y que afronta graves amenazas externas.

El número recomendado de amenazas y oportunidades claves a incluir en la matriz de evaluación de factor externo, varía de cinco a veinte.

Matriz de evaluación de los Factores Internos

La matriz de evaluación de los factores internos es un instrumento para formular estrategias que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. La matriz se desarrolla a través de los siguientes pasos:

- a) Hacer una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna. Pueden ser de diez a veinte factores internos en total (fuerzas y debilidades).
- b) Asignar un peso entre 0,0 (no importante) al 0,99 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor

dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito en la industria de la empresa, independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos de sumar 1,0.

- c) Asignar una calificación entre uno y cuatro a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (1), una debilidad menor (2), una fuerza menor (3) o una fuerza mayor (4). Las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.
- d) Multiplicar el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.
- e) Sumar las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyan en la matriz, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0; siendo la calificación promedio 2,5.

Los totales ponderados muy por debajo de 2,5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2,5 indican una posición interna fuerte.

Cuando un factor interno clave es una fuerza y al mismo tiempo una debilidad, el factor debe ser incluido dos veces en la matriz ya cada uno se le debe asignar tanto un peso como una calificación.

2.2.5 Transporte

Según **Rodríguez (1996)** Se denomina transporte al traslado de personas o bienes de un lugar a otro. Los transportes pueden también distinguirse según la posesión y el uso de la red. Por un lado, está el transporte público, sobre el que se entiende que los vehículos son utilizables por cualquier persona previo pago de una cantidad de dinero. Por otro, está el transporte privado, aquel que es adquirido por personas particulares y cuyo uso queda restringido a sus dueños (1996:237)

El Transporte es un conjunto de actividades técnicas, económicas y organizativas que sirven para el traslado de personas o mercancía. El transporte público comprende los medios de transporte en que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros. Los servicios de transporte público pueden ser suministrados tanto por empresas públicas como privadas.

Según **Freites (2006)** Se denomina transporte del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar" al traslado de personas o bienes de un lugar a otro. Dentro de esta acepción se incluyen numerosos conceptos, de los que los más importantes son infraestructuras, vehículos y operaciones. (2006:15)

El transporte moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. Profundizando en una definición de transporte el mismo se representa como el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro.

El transporte es el servicio de traslado urbano y suburbano de pasajeros al que accede mediante el pago de una tarifa fijada y que se lleva a cabo con servicios regulares establecidos en rutas señaladas, horarios establecidos y paradas específicas.

Los transportes pueden también distinguirse según la posesión y el uso de la red. Por un lado, está el transporte público, sobre el que se entiende que los vehículos

son utilizables por cualquier persona previo pago de una cantidad de dinero. Por otro, está el transporte privado, aquel que es adquirido por personas particulares y cuyo uso queda restringido a sus dueños.

En inglés se denomina "transit" al transporte público y "traffic" al transporte privado. Sin embargo, en castellano no se hace esa distinción, usándose las palabras "tránsito" y "tráfico" indistintamente para referirse a la circulación de vehículos de transporte; en tanto que se le llama "transporte pesado" al tráfico de mercancías y carga.

La infraestructura se denomina normalmente red y se distinguen las de carreteras, vías de ferrocarril, rutas aéreas, canales, tuberías, etc., incluyendo los nodos o terminales: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, terminales de autobuses y puertos.

Los vehículos de transporte (autos, camiones, trenes, aviones, bicicletas, etc.) transitan sobre las redes, aunque existen casos de redes que no usan vehículos: la red peatonal, las redes de aceras móviles, las cintas transportadoras y los conductos o tuberías

2.2.5.1 Tipos de Transporte

Según Yocoteca (2008) Los medios de transporte pueden dividirse según su financiación en:

- **Privados:** el pasajero es el propietario del vehículo en el que viaja.
- **Públicos:** el usuario no es el propietario del medio en el que viaja, sino que está gestionado por terceras personas. Estos servicios pueden ofrecerlos empresas públicas o privadas.

A su vez se diferencian en:

- **Urbanos:** tienen lugar a lo largo de una ciudad.
- **Interurbanos:** servicios de comunicación entre ciudades.
- **Turísticos:** medios que recorren las zonas turísticas de una determinada ciudad.

También pueden clasificarse dependiendo del medio en el que se desplacen en:

- **Aéreos:** se desplazan por el aire.
- **Terrestres:** la tierra es el medio por el que circulan.
- **Acuáticos:** son medios que transitan vía marítima

2.2.5.2 Componentes de un Sistema de Transporte:

Para prestar un servicio de transporte, los elementos principales para un sistema de transporte de pasajeros puede operar en forma eficiente son los siguientes:

- **Vehículo de transporte:** Son las diferentes unidades que se utilizan para el transporte de los pasajeros en el sistema.
- **Rutas:** Son las vías por las que transitan los vehículos que forman parte del sistema.
- **Estaciones:** Son los puntos de cargas y descargas de pasajeros.

Autobús:

Automotor de transporte público y trayecto fijo que se utiliza en el servicio urbano e interurbano. Su capacidad puede variar entre 20 y 50 pasajeros. El autobús o colectivo hace referencia al transporte urbano, mientras que el autocar u ómnibus lo

hace al interurbano, pero estas denominaciones no son uniformes y varían enormemente en el mundo hispanoparlante.

Las condiciones del servicio de transporte son:

1. El servicio de transporte en su mayoría es muy deficiente, debido que algunas unidades de transporte público no se encuentran en condiciones aptas para prestar el servicio.
2. Es importante conocer todos los factores relacionados, con el servicio de transporte, ya que esto permitirá conocer los problemas que existen, así como las posibles soluciones para mejorarlo.

2.2.5.3 Transporte Universitario

Servicio de traslado de los estudiantes universitarios en sus unidades de transporte el cual es proporcionado por casas de estudio de educación superior, por lo general son exclusivos e internos y de único uso por los estudiantes de dichas casas de estudio.

2.2.5.4 La calidad del servicio en el sector del transporte

Se han producido grandes cambios socioeconómicos, la modificación de las pautas de comportamiento social en cuanto a calidad de vida, calidad de servicios, y exigencias medioambientales, han provocado un desplazamiento del vendedor hacia el consumidor donde el sector del transporte juega un papel preponderante.

Como resultado de la Revolución de la Información, las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) están irrumpiendo con fuerza en el transporte; la gestión y control informatizado de flotas y rutas recibe el apoyo de los sistemas de localización de vehículos y de transmisión de datos en la búsqueda de una gestión óptima que permite elevar la calidad del servicio y una reducción de costos.

Estos programas incorporan un sistema de información geográfica con algoritmos para el cálculo y la optimización de rutas, así como gestión de vehículos y cargas, permitiendo mejorar la gestión del transporte de mercancías.

Estas tecnologías (TIC) repercuten de tal manera en los clientes que exigen un «mercado de transporte sin trabas» en el que las fronteras nacionales y morales no frenen el tránsito ni dificulten la elección de la combinación ruta/medio de transporte más apropiada para las transportaciones.

Según **Jiménez (2010)** expresa que “Existen una serie de medidas que el cliente percibe de un operador en cuanto a la calidad del servicio en el transporte de mercancías como la fiabilidad, responsabilidad, flexibilidad, seguridad, tecnología y rapidez. Para la mejora y el aseguramiento de estas es necesario el desarrollo y la implantación de un sistema de calidad además de un control efectivo de las mismas, para lo que se precisa de indicadores que identifiquen los problemas o debilidades de los procesos que midan su eficacia, eficiencia y efectividad, y controlen las relaciones que se establecen entre remitentes, transportistas y destinatarios”. (2010:95)

Existen varios indicadores que valúan la calidad en los servicios de transportación, a criterio del autor los que a continuación se relacionan son los más representativos.

- Reclamaciones-Servicios-Transporte / Servicios-Transportes totales
- Presupuestos aceptados / Presupuestos totales
- Pedidos de servicios fuera de plazo / Pedidos de servicios totales
- Envíos urgentes / Envíos totales,
- Capacidad de carga libre en transporte / Total capacidad de carga contratada
- Margen de beneficio por tipo de transporte / Total de tipo de transporte
- Beneficio por clientes
- Satisfacción de los clientes

2.3 Bases Legales

Constitución De La República Bolivariana De Venezuela

Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999

Artículo 103

Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo. La ley garantizará igual atención a las personas con necesidades especiales o con discapacidad y a quienes se encuentren privados o privadas de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencia en el sistema educativo.

Análisis: este artículo proporciona una visión clara y precisa del derecho que se tiene a la educación integral, la misma debe ser de elevada calidad incluyendo la posibilidad de satisfacer un conjunto de necesidades de los estudiantes, es precisamente allí donde entra en juego el transporte estudiantil garantizando igualdad de condiciones y oportunidades de acceso a los estudiantes a la casa de estudio, sin hacer distinción de su condición social y económica, ya que la constitución consagra el derecho a la educación desde una perspectiva integral. Esto tiene un enfoque directo la garantizar a través de la ley una igualdad en la atención a las personas con necesidades especiales o discapacidades evidentes ofreciéndoles un proceso de incorporación al sistema educativo.

Artículo 109.

El Estado reconocerá la autonomía universitaria como principio y jerarquía que permite a los profesores, profesoras, estudiantes, egresados y egresadas de su comunidad dedicarse a la búsqueda del conocimiento a través de la investigación científica, humanística y tecnológica, para beneficio espiritual y material de la Nación. Las universidades autónomas se darán sus normas de gobierno, funcionamiento y la administración eficiente de su patrimonio bajo el control y vigilancia que a tales efectos establezca la ley. Se consagra la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión. Se establece la inviolabilidad del recinto universitario. Las universidades nacionales experimentales alcanzarán su autonomía de conformidad con la ley.

Análisis: las universidades con su condición y característica que les permiten gozar de autonomía y haciendo valer el principio y jerarquía de los profesores estudiantes y egresados busca siempre ir mas allá en el conocimiento a través de la investigación en varias ramas como lo son la científica, humanística y tecnológica, para beneficio espiritual y material de quienes allí hacen vida estudiantil, haciendo uso de estas facultades se podrá iniciar un proceso donde se valide la propuesta con una base solida de ciertas estrategias para mejorar significativamente las condiciones actuales del servicio de transporte de la universidad de oriente.

Artículo 117.

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los

procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Análisis: una relación directa es la que se encuentra entre las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, es por ello que la universidad se encuentra obligada a revelar la condición actual del servicio de transporte estudiantil sin ocultar o modificar información que se considere relevante para iniciar un proceso de mejora y mantenimiento para ofrecer evidentemente un mejor servicio.

Ley De Universidades

Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 8 de septiembre de 1970

Artículo 2. Las Universidades son Instituciones al servicio de la Nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.

Análisis: las universidades son consideradas como institutos al servicio de la nación, es por ello que se debe siempre colaborar y contribuir para que en sus instalaciones se presten los mejores servicios, especialmente aquellos que fomenten la buena formación de los estudiantes a través del ofrecimiento de comodidades y soluciones a problemas concretos como lo podría ser el hecho de no poder trasladarse con facilidad hasta el recinto académico.

Proyecto De Ley De Educación Universitaria

Artículo 4. La educación universitaria se rige por los principios de autonomía, carácter público, gratuidad, democracia participativa y protagónica, calidad, pertinencia, innovación, interculturalidad, universalidad, territorialidad y propugna la conducta ética como sentido del bien común, eje vertebrador de los procesos

fundamentales de la educación universitaria; así como por los otros principios y valores establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la Ley Orgánica de Educación. La universidad desarrolla los principios y valores en la educación, la cultura y el trabajo en un ambiente de justicia, por su ineludible compromiso y aporte en la consecución de los fines esenciales del Estado.

Análisis: La educación universitaria es de calidad, en tanto logra sus fines y desarrolla procesos pedagógicos liberadores, mediante los cuales se alcanza mayores niveles de conciencia y de cultura, se apropia de saberes acerca de la realidad sociocultural que configura su vida y asume el compromiso de transformarla. La educación universitaria es de calidad cuando sus principios y valores son asumidos por la sociedad con el consentimiento de todos y todas.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología es el enlace entre el sujeto y el objeto de conocimiento. Sin ella es prácticamente imposible lograr el camino que conduce al conocimiento científico. El modelo de la investigación se basa en un estudio analítico y crítico de los métodos de investigación.

El modelo a seguir al momento de efectuar una investigación representa el camino que conduce al conocimiento, es un procedimiento o conjunto de procedimientos que sirven de instrumentos para lograr los objetivos de la investigación.

En cuanto al modelo de la investigación es de tipo Cuantitativo ya que busca examinar los datos de manera numérica especialmente en el campo de la Estadística.

Según Ortiz, E. (2000) La investigación cuantitativa “Es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación” (2000:214)

Señala Álvarez (1990) que las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios, sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. (1990:s/p),

Efectivamente la investigación se amolda al modelo cuantitativo porque se pretende mostrar a través de cifras reales la condición actual del servicio de transporte estudiantil en la universidad de oriente, además se tienen la intención de establecer una relación directa en los datos obtenidos y el nivel de calidad de servicio del transporte estudiantil.

3.1 Nivel De La Investigación

La investigación a realizar se aborda bajo la modalidad de proyecto factible. De acuerdo con el problema referido a Proponer lineamientos Estratégicos para Optimizar el Servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, la investigación fue de tipo proyecto factible. Para **UPEL (1998)** “el proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnológicas, métodos o procesos”.

*Tomando en cuenta el tema planteado y lo que éste engloba se consideró el tipo de la investigación el cual se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible definido según **Sierra Bravo L, (1991)** como “Una propuesta viable que atiende a necesidades en una institución, organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”. (Pág. 325).*

*Un proyecto factible según lo descrito en el **Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (1998)** “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales.” (pág.7) Puede referirse a formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos aplicados a la resolución de un problema el cual puede ser social, económico o gerencial.*

3.2 Diseño De La Investigación

El diseño de la investigación lo define **Arias (1990)** como la “Estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado. En esta sección se definirá y justificará la táctica a emplear por los autores para poder llevar a cabo tal investigación”. (1999:90)

La investigación se desenvuelve bajo el diseño de Campo por cuanto la información a obtenerse se tomara directamente de la realidad donde se presenta el

objetivo de estudio. Para dicha investigación se realizaran encuestas en la Escuela de Ciencias Administrativas específicamente a los estudiantes de las carreras de Administración y Contaduría los cuales constituyen datos primordiales para la investigación, que luego permitieran representar de manera secuencial como es actualmente el nivel de calidad del servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Logrando así tener una visión clara y precisa de todos los parámetros estudiados y analizados durante la elaboración de este trabajo de grado en la modalidad áreas especiales de grado.

3.3 Población Y Muestra

Según **Hernández Sampieri y otros, (2000)** explican que población o universo es “Cualquiera conjunto de unidades o elementos como: personas, empresas, organizaciones entre otros, claramente definidos para el que se calculan las estimaciones o se busca la información”. Deben estar definidos las unidades, su contenido y extensión. (P. 471)

La población en esta investigación se conformó por 1.532 estudiantes de la carrera de Administración y 2.336 estudiantes de la carrera de Contaduría de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

En tal sentido el total de la población de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Administrativas es de 3.868 que suman la población utilizada por ser un estudio piloto.

En cuanto a la muestra es definida Según **Arias, F. (1992)** como “un sub conjunto representativo del universo o población” (P. 90) La muestra para nuestro estudio está conformada por 100 estudiantes para la carrera de Contaduría y 100 estudiantes para la carrera de Administración.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección le permitirán al investigador obtener información necesaria para así dar respuesta rápida a las interrogantes de investigación, así como los instrumentos constituyen un conjunto de instrucciones que orientan la investigación hacia un tipo de información específica impidiendo que se distancie del objeto de estudio definido como punto de interés.

*Para **Bavaresco** (2001) las técnicas de investigación conducen a la verificación del problema planteado, ya que cada investigación determinará las técnicas que deben usarse y a su vez cada técnica establece las herramientas, instrumentos o medios que serán utilizados para la obtención de información que permita ubicar con precisión el objeto de estudio así como el desarrollo del mismo. (2001:236)*

Por su parte **Méndez** (2001) “concuera con esta opinión al aclarar que las técnicas son los medios empleados para recoger la información” (2001:237) Para recabar la información en esta investigación se empleó la técnica de la indagación documental o bibliográfica

*Como aclara **Bavaresco** (2001), la mayoría de los estudios requieren el apoyo de esta técnica que incluye revisión de libros, textos especializados y cualquier material impreso que haga mención a la reingeniería, así como de otros soportes que permiten el desarrollo del marco teórico de la investigación.(2001:237)*

Existen diferentes técnicas e instrumentos que se usan con frecuencia en una investigación con el firme propósito de obtener datos, e información completa sobre el problema planteado; es decir, la investigación a desarrollar. Debido a que el diseño de esta investigación es de Campo, la técnica para la recolección de datos escogida consiste en una Encuesta, que según Arias (2004) “la encuesta es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema en particular”. (P. 72)

Se elaborará y aplicará una Encuesta contentiva de 10 preguntas sobre el nivel de calidad del Servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. El instrumento para la recolección de datos es un cuestionario, el cual consiste en el papel donde están plasmadas las preguntas que se hacen para obtener información. Este instrumento se aplicó directamente en la población de estudiantes de la UDO en el núcleo de Anzoátegui en la Escuela de Ciencias Administrativas durante el mes de junio de 2011

Según Arias, F. (1992) Un cuestionario es el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.(p 72)

3.5 Técnica de presentación y análisis de datos

Para el procesamiento estadístico de los datos los autores se valen de un programa estadístico como herramienta primordial el cual le permite de manera exacta establecer las variables a estudiar así como su tratamiento estadístico en Frecuencia Y Estadístico Descriptivo, este programa estadístico se conoce como SPSS para Windows versión 15.0 el cual se define como; SPSS es el software líder en análisis predictivo, gracias a la combinación “dedicación e innovación”. Los hallazgos se calcularon con los estadísticos (frecuencia y porcentajes) realizándose un análisis cualitativo conforme a los objetivos propuestos.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla N° 1 Edad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
15-18	10	10,0
19-24	50	50,0
25-28	20	20,0
más de 30	20	20,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

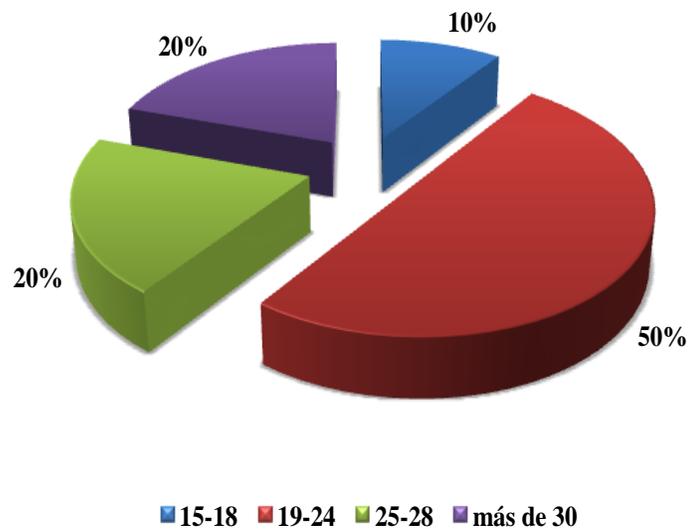


Gráfico N° 1

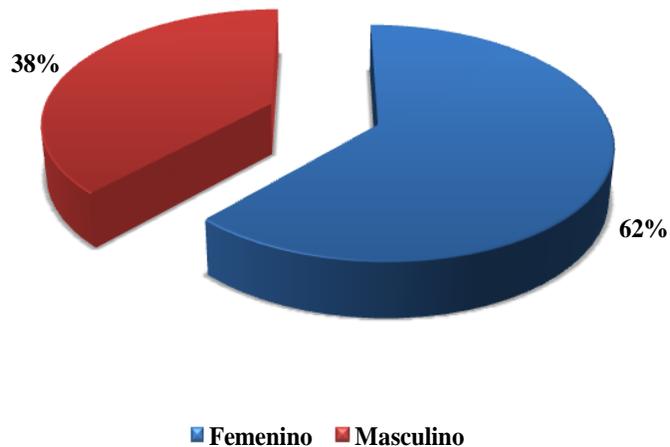
Análisis:

Tal como se observa en la grafica anterior se tiene que la mayoría de los encuestados tienen una edad comprendida entre 19 y 24 años de edad tal como lo indica un 50% de los encuestados, seguidamente se tiene que un 20% abarcan edades entre 25 y 28 años mientras que un 20% ocupa un rango mayor de 30 años mientras que un 10% se encuentra entre 15 y 18 años de edad. Razón por la cual se tiene que la mayor población estudiantil se encuentra en edades comprendidas entre 19 y 24 años.

Tabla N° 2 Sexo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	62,0
Masculino	38	38,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

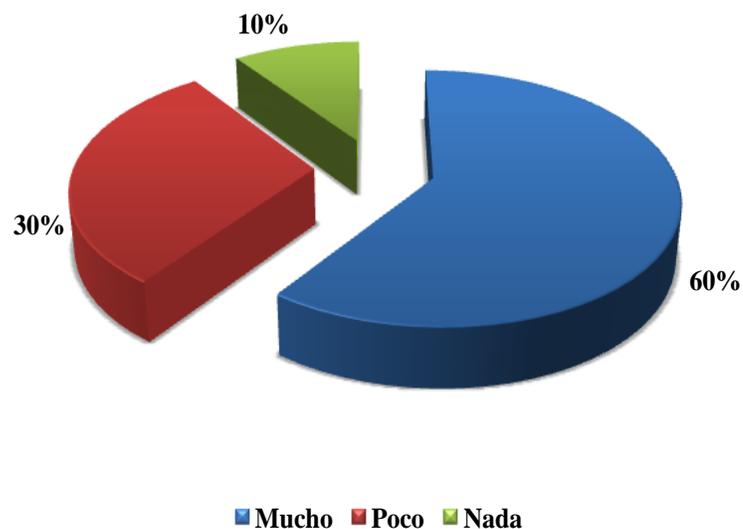
**Gráfico N° 2****Análisis:**

Una vez tabulado y analizados los datos arrojados por la encuesta se tiene que la mayoría de los encuestados son de sexo femenino tal como lo establece el 62% mientras que el restante 38% corresponde a los encuestados de sexo masculino, de lo cual se deduce que la gran mayoría de los encuestados son mujeres.

Tabla N° 3 ¿Utiliza usted el transporte de la universidad?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	60	60,0
Poco	30	30,0
Nada	10	10,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

**Grafico N° 3****Análisis:**

Una vez tabulados y organizados los datos arrojados por la encuesta se observa que con respecto a la frecuencia con que los encuestados utilizan el transporte de la universidad se tiene que la mayoría de ellos representados por un 60% respondieron que lo utilizan mucho, así como un 30% indicó que lo utilizan poco y un 10% afirmó que no lo utilizan, de lo que se deduce que la mayoría de los estudiantes de la universidad utilizan como medio de transporte el transporte de la universidad.

Tabla N° 4 ¿Cree usted que la calidad del servicio ofrecido por el transporte de la udo cubre sus necesidades de traslado?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	20,0
Casi Siempre	30	30,0
Algunas Veces	40	40,0
Nunca	10	10,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

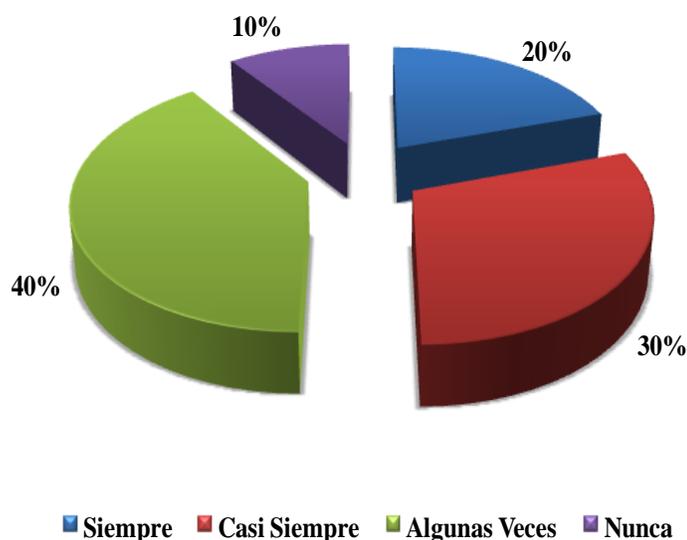


Gráfico N° 4

Análisis:

Tomando como referencia los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta se tiene que la mayoría de los encuestados quienes abarcan un 40% opinan que algunas veces la calidad del servicio ofrecido por el transporte de la udo cubre sus necesidades de traslado, mientras que un 30% opinó que la frecuencia es de casi siempre, a diferencia de un 10% y 20% quienes expresaron que la calidad del servicio de transporte de la udo cubre sus necesidades nunca y siempre respectivamente.

Tabla N° 5 ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de transporte estudiantil de la udo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Diario	30	30,0
Interdiario	20	20,0
Semanal	10	10,0
Quincenal	20	20,0
Mensual	20	20,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

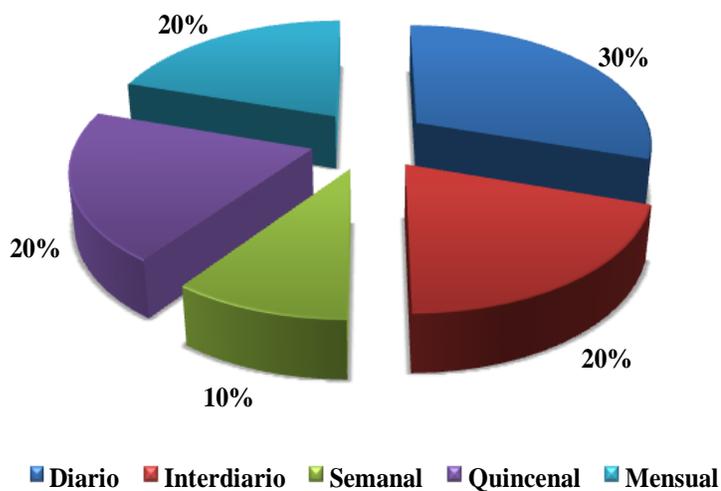


Gráfico N° 5

Análisis:

En relación a la interrogante sobre la frecuencia con que hacen uso del servicio de transporte estudiantil de la udo se tiene que un 30% de los encuestados lo utilizan a diario, un 20% lo utiliza interdiario, otro 20% opina que lo utiliza quincenal y otro 20% opina que lo utiliza mensualmente, a diferencia de un 10% que indicó que la frecuencia con que utiliza el transporte estudiantil es semanal.

Tabla N° 6 ¿Cree usted que son suficientes las unidades actuales para cubrir la demanda de la población estudiantil de la udo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
No	100	100,0
Si	0	0
Total	100	100

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

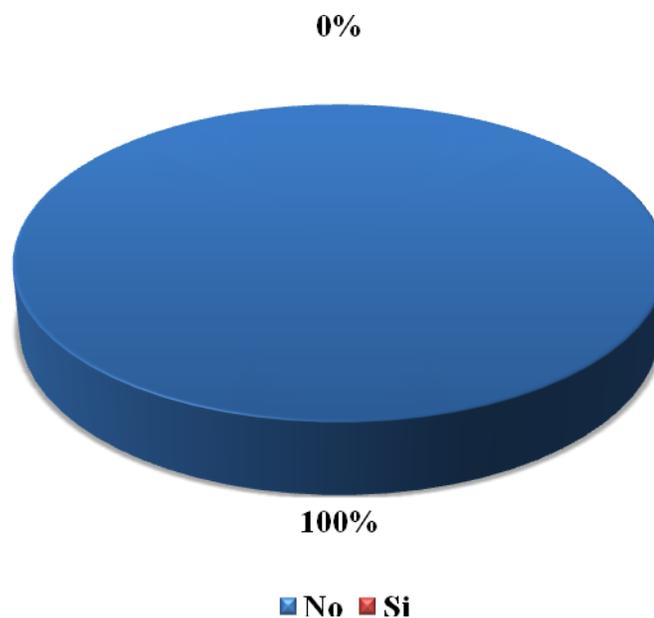


Grafico N° 6

Análisis:

Tal como se observa en la grafica anterior la totalidad de los encuestados opina que no son suficientes las unidades actuales para cubrir la demanda de la población estudiantil de la udo.

Tabla N° 7 ¿Cómo considera usted que es el servicio de transporte estudiantil en la udo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	10,0
Bueno	30	30,0
Regular	20	20,0
Malo	40	40,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

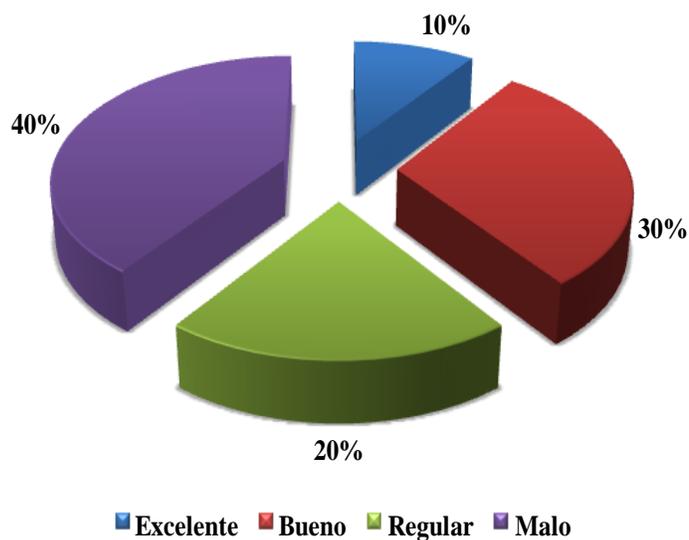


Gráfico N° 7

Análisis:

Según la opinión de la mayoría de los encuestados quienes ocupan el 40% estos consideran que el servicio de transporte en la udo es malo, mientras que un 30% expresa que es bueno, mientras que un 20% indicó que es regular, así mismo se tiene que un 10% expreso que el servicio de transporte es excelente. Lo que permite

concluir que el servicio de transporte en la universidad es deficiente o considerado como malo.

Tabla N° 8 ¿Según su opinión las unidades de transporte estudiantil están en condiciones para prestar un buen servicio?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	35,0
No	65	65,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

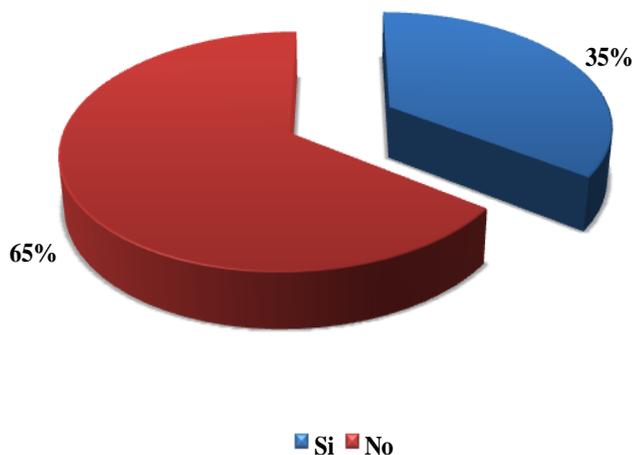


Gráfico N° 8

Análisis:

Según la opinión de la mayoría de los encuestados quienes ocupan el 65% consideran que las unidades de transporte estudiantil no están en condiciones para prestar un buen servicio, a diferencia de un 35% que opinó que las antes mencionadas unidades de transportes si están en condiciones aceptables para prestar el servicio de traslado de los estudiantes.

Tabla N° 9 ¿Cree usted que la falta de lineamientos estratégicos para el manejo del sistema de transporte pudiera influir de forma negativa en la prestación del servicio?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	70,0
Casi Siempre	20	20,0
Algunas Veces	10	10,0
Total	100	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011

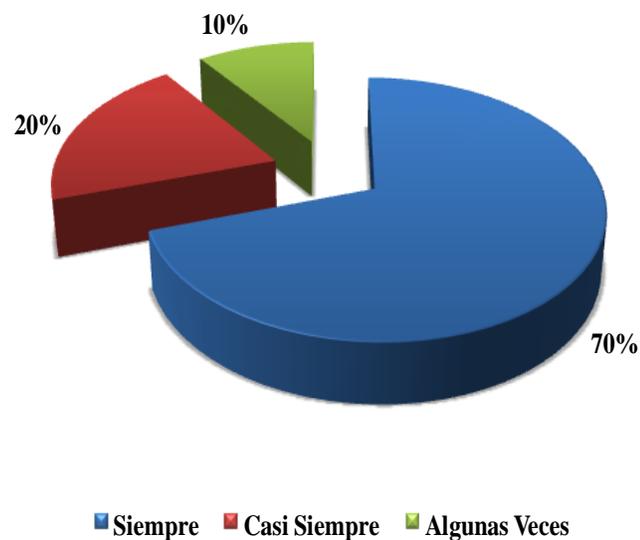


Gráfico N° 9

Análisis:

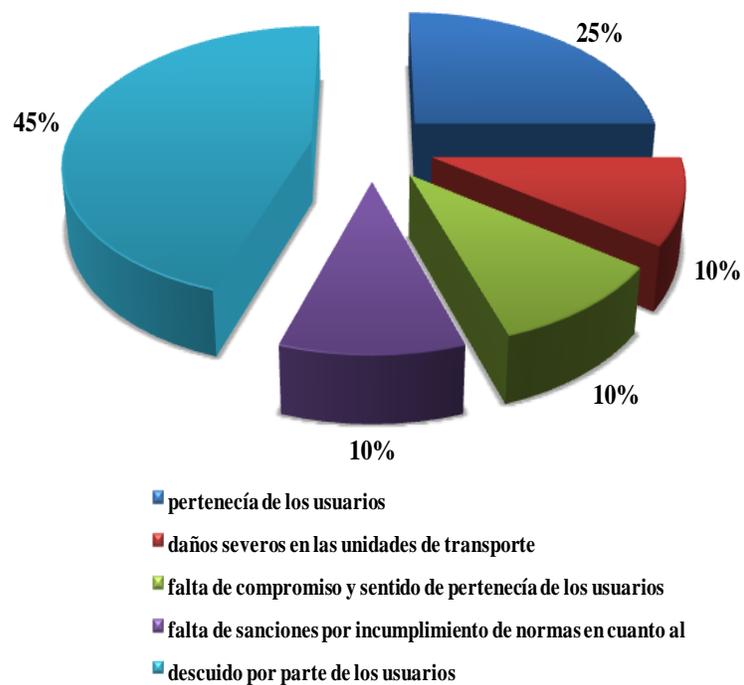
Considerando los datos obtenidos de la encuesta aplicada se observa a través de la grafica anterior que la mayoría de los encuestados quienes representan un 70% son de la opinión de que siempre la falta de lineamientos estratégicos para el manejo del sistema de transporte influye de forma negativa en la prestación del servicio, así

como también un 20% indico que esto ocurre casi siempre, a diferencia de un 10% de los encuestados que opinaron que esto solo ocurre algunas veces.

Tabla N° 10 ¿Cuál de estos considera usted que son principales problemas o desviaciones que presenta el servicio de transporte estudiantil en la udo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Pertenencia de los usuarios	25	25
Daños severos en las unidades de transporte	10	10
Falta de compromiso y sentido de Pertenencia de los usuarios	10	10
Falta de sanciones por incumplimiento de normas	10	10
Descuido por parte de los usuarios	45	45
Total	100	100

Fuente. Encuesta aplicada a los estudiantes de la udo Anzoátegui agosto 2011



Análisis:

Gráfico N° 10

Tal como se evidencia en la grafica anterior la mayoría de los encuestados quienes representan el 45% opinan que el principal problema relacionado con la prestación del servicio de transporte estudiantil es el descuido por parte de los usuarios, seguidamente por un 25% de los encuestados que opinan que es la falta de pertenencia de los usuarios, y el restante 30% dividido en 10% cada uno expresan que el problema radica en la falta de compromiso y sentido de pertenencia por parte de los usuarios, la falta de sanciones por incumplimiento de normas y los daños severos en las unidades de transporte.

4.1 Diagnóstico de la situación actual de la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

El análisis de los datos presenta de forma puntual la situación actual de la calidad en la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, basada en el tema objeto de estudio donde se destaca la existencia de una inconformidad o necesidad que motiva la realización de esta investigación, la misma guarda una estrecha relación entre el aumento de la calidad y la satisfacción de los usuarios, o lo que es lo mismo entre la disminución de la calidad en la prestación del servicio de transporte y la inconformidad por parte de los usuarios del mismo. En este sentido se tiene que el objetivo general que se persigue está basado en proponer lineamientos Estratégicos para Optimizar el Servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

Para el logro del mismo fue necesario plantearse los siguientes objetivos específicos como soporte del antes mencionado; Realizar un diagnóstico de la situación actual de la prestación del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Establecer la importancia de la optimización del servicio del transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Identificar los principales problemas o desviaciones que presenta el servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Presentar los lineamientos estratégicos a seguir para optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui y por último diseñar estrategias para incrementar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui a través de una matriz DOFA.

Con la intención de asumir de forma organizada la realización de la investigación se tiene que dentro de la metodología utilizada se destaca un modelo de investigación de tipo Cuantitativo ya que busca examinar los datos de manera

numérica especialmente en el campo de la Estadística. Efectivamente la investigación se amolda al modelo cuantitativo porque se pretende mostrar a través de cifras reales la condición actual del servicio de transporte estudiantil en la universidad de oriente, además se tienen la intención de establecer una relación directa en los datos obtenidos y el nivel de calidad de servicio del transporte estudiantil, así como también que el tipo de investigación se aborda bajo la modalidad de proyecto factible ya que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades y el diseño de campo, que dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se aplican la encuesta y la observación directa y la consulta de bibliografía especializada.

Además se da un soporte estadístico donde se presentan los resultados de la información relacionada con las variables en estudio, referida a la situación actual en la cual se encuentran el servicio de transporte estudiantil de la UDO, considerando para su evaluación el nivel de calidad de servicio que este ofrece, así como también fue necesario la aplicación de una encuesta que proporciono la mayoría de la información tabulada, analizada y que permitió la emisión de un resultado basado en los criterios de los investigadores.

De igual manera se desarrolla y presenta la discusión y el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta realizada a estudiantes. Los hallazgos se calcularon con los estadísticos (frecuencia y porcentajes) realizándose un análisis cualitativo y cuantitativo conforme a los objetivos propuestos lo que permite establecer una relación directa con la problemática planteada al inicio de la investigación. Los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos se presentaron en tablas y gráficos para su posterior análisis cuantitativo y cualitativo. Los gráficos se presentan bajo la modalidad de gráficos de sector expresados en porcentajes los cuales indican cada una de las variables estudiadas para su posterior análisis.

4.2 Principales problemas o desviaciones que presenta el servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

- Falta de mantenimiento y reparación en las unidades de transporte
- Daños severos en las unidades de transporte
- Falta de compromiso y sentido de pertenecía de los usuarios
- Falta de sanciones por incumplimiento de normas en cuanto al mantenimiento de las unidades
- Descuido por parte de los usuarios
- Falta de recursos económicos y presupuesto para realizar reparaciones y mantenimiento de las unidades
- Elevados niveles de burocracia dentro de la universidad al momento de asumir y resolver un problema puntual como lo es la deficiencia en la prestación del servicio de transporte estudiantil

4.3 Lineamientos Estratégicos a seguir para optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

Luego de definir de forma amplia y precisa lo que implican los lineamientos se tiene que el establecimiento de estos para poder optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui son necesarios razón por la cual se establecen los siguientes:

- Diversificar el servicio de transporte para así incrementar la calidad del mismo
- Fomentar la toma de conciencia y sentido de pertenencia por parte de los usuarios para establecer la permanencia del buen servicio de transporte.
- Incrementar la cooperación y apoyo por parte de los involucrados en el proceso de mantener y conservar en buen estado las unidades que prestan el servicio de transporte estudiantil
- Fortalecer la capacidad de resolución de problemas y asignación de recursos para el mantenimiento y mejora de las unidades de servicio de transporte estudiantil.
- Integrar de forma armónica todos los grupos que se benefician del uso del servicio de transporte estudiantil, bien sean estudiantes, profesores o personal administrativo para así ordenar de manera efectiva y eficiente las distintas acciones y actividades a realizarse para mejorar el sistema de servicio de transporte estudiantil.
- Presentar estrategias de mejora para garantizar satisfacción en la prestación del servicio de transporte estudiantil.

- Recuperar las diferentes unidades de transporte existentes para así poder aumentar la capacidad de respuesta al momento de prestar el servicio de transporte estudiantil.
- Elevar el nivel de calidad de servicio de transporte ofreciendo un traslado oportuno, cómodo, constante, seguro y planificado donde los usuarios especialmente los estudiantes cuenten con un medio de transporte que les permita dirigirse seguros y a tiempo bien sea a la universidad o a sus hogares al concluir su jornada académica.
- Promover la importancia de contar con un servicio de transporte en la UDO

4.4 Estrategias para incrementar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui a través de una Matriz DOFA

FACTORES INTERNOS

Fortalezas

1. La universidad cuenta con unidades propias de transporte para prestar el servicio
2. Cuentan con personal altamente capacitado para prestar servicios
3. El horario de prestación de servicio en las rutas es constante lo que lo hace flexible y cómodo
4. Cuentan con el apoyo de las autoridades y estudiantes de la universidad para realizar cambios y ajustes necesarios para mejorar el servicio de transporte
5. Existe un departamento designado para el mantenimiento y manejo de las acciones y actividades relacionadas con el transporte estudiantil
6. Cuentan con un espacio amplio designado para el estacionamiento de las unidades de transporte donde pueden ser abordadas por los estudiantes y personal de la universidad que necesiten trasladarse hacia los destinos establecidos por las rutas.

Debilidades

1. Falta de planificación estratégica para la designación de rutas y destinos
2. Carencia de un método efectivo para controlar las personas que abordan las unidades de transporte y comprobar que efectivamente son estudiantes, profesores o personal administrativo que labora en la UDO
3. Falta de lineamientos y políticas para el correcto desenvolvimiento de la prestación de servicio de transporte estudiantil.
4. Falta de preparación y capacitación por parte de algunos choferes que manejan las unidades de transporte
5. Insuficiencia de unidades operativas para prestar el servicio de transporte estudiantil

FACTORES EXTERNOS

Oportunidades

1. Las rutas son fáciles de definirse y variadas lo que permite que los destinos sean cercanos y existen vías de acceso para ellos
2. Implementación de estrategias administrativas claves para el éxito en la prestación del servicio de transporte estudiantil
3. Es un servicio con una gran demanda y necesario para los estudiantes y personas que laboran en la institución
4. Es un servicio que beneficia a muchos usuarios especialmente aquellos que hacen vida en la udo
5. La universidad cuenta con estudiantes de la carrera de mecánica automotriz mención mantenimiento lo que permite contar con un taller donde se pueden hacer algunas reparaciones a las unidades de transporte

Amenazas

1. El mal estado de las vías y la congestión vehicular en horas pico
2. Existencia del hampa común en ciertos trayectos de las rutas
3. Inestabilidad económica en el país lo que genera disminución en el presupuesto y aumento en el costo de los repuestos de las unidades de transporte
4. Las fortalezas y debilidades no están definidas y claras
5. Falta de apoyo financiero y tecnológico para mejorar las unidades dañadas

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ol style="list-style-type: none"> 1. La universidad cuenta con unidades propias de transporte para prestar el servicio 2. Cuentan con personal altamente capacitado para prestar servicios 3. El horario de prestación de servicio en las rutas es constante lo que lo hace flexible y cómodo 4. Cuentan con el apoyo de las autoridades y estudiantes de la universidad para realizar cambios y ajustes necesarios para mejorar el servicio de transporte 5. Existe un departamento designado para el mantenimiento y manejo de las acciones y actividades relacionadas con el transporte estudiantil 6. Cuentan con un espacio amplio designado para el estacionamiento de las unidades de transporte donde pueden ser abordadas por los estudiantes y personal de la universidad que necesiten trasladarse hacia los destinos establecidos por las rutas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de planificación estratégica para la designación de rutas y destinos 2. Carencia de un método efectivo para controlar las personas que abordan las unidades de transporte y comprobar que efectivamente son estudiantes, profesores o personal administrativo que labora en la UDO 3. Falta de lineamientos y políticas para el correcto desenvolvimiento de la prestación de servicio de transporte estudiantil. 4. Falta de preparación y capacitación por parte de algunos choferes que manejan las unidades de transporte 5. Insuficiencia de unidades operativas para prestar el servicio de transporte estudiantil
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las rutas son fáciles de definirse y variadas lo que permite que los destinos sean cercanos y existen vías de acceso para ellos 2. Implementación de estrategias administrativas claves para el éxito en la prestación del servicio de transporte estudiantil 3. Es un servicio con una gran demanda y necesario para los estudiantes y personas que laboran en la institución 4. Es un servicio que beneficia a muchos usuarios especialmente aquellos que hacen vida en la udo 5. La universidad cuenta con estudiantes de la carrera de mecánica automotriz mención mantenimiento lo que permite contar con un taller donde se pueden hacer algunas reparaciones a las unidades de transporte 	<p>Establecer acciones y planificación de reparación de unidades dañadas haciendo uso de los conocimientos de los estudiantes de la carrera de mecánica mención mantenimiento automotriz (F2 F4 F5 O4 O5)</p> <p>Diseñar un cronograma de rutas definido con precisión tomando en cuenta la cantidad de estudiantes que viven en una misma localidad o sector para darle prioridad (F1 F2 F3 O1 O2 O3 O4)</p>	<p>Diseñar de un plan estratégico para mejorar las condiciones actuales de las unidades de servicio de transporte estudiantil. (D2 D3 D4 O2 O4)</p> <p>Presentación de lineamientos precisos para la prestación del servicio de transporte estudiantil así como para el manejo del funcionamiento interno del mismo (D2 D4 O2 O4)</p>
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. El mal estado de las vías y la congestión vehicular en horas pico 2. Existencia del hampa común en ciertos trayectos de las rutas 3. Inestabilidad económica en el país lo que genera disminución en el presupuesto y aumento en el costo de los repuestos de las unidades de transporte 4. Las fortalezas y debilidades no están definidas y claras 5. Falta de apoyo financiero y tecnológico para mejorar las unidades dañadas 	<p>Crear Comités encargados de evaluar y revisar el estado de las unidades cada cierto tiempo para implementar mantenimiento preventivo antes que correctivo (F1 F4 F5 AA3 A5)</p> <p>Recurrir a instituciones o entes públicos que ofrezcan ayudas económicas para afrontar el déficit en el presupuesto para reparar las unidades deterioradas (F1 F2 F5 F6 A3 A5)</p>	<p>Establecer un sistema de control en donde el uso de identificación visible a través del carnet del estudiante sea exigido antes de abordar la unidad de transporte (D3 D4 A2)</p> <p>Establecer horarios especiales en las rutas para horas de mayor congestión vehicular (D2 D6 A1 A2)</p>	

**ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD DE
ORIENTE NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**

ESTRATEGIAS FO

Establecer acciones y planificación de reparación de unidades dañadas haciendo uso de los conocimientos de los estudiantes de la carrera de mecánica mención mantenimiento automotriz

Diseñar un cronograma de rutas definido con precisión tomando en cuenta la cantidad de estudiantes que viven en una misma localidad o sector para darle prioridad

ESTRATEGIAS DO

Diseñar de un plan estratégico para mejorar las condiciones actuales de las unidades de servicio de transporte estudiantil.

Presentar lineamientos precisos para la prestación del servicio de transporte estudiantil así como para el manejo del funcionamiento interno del mismo

ESTRATEGIAS FA

Crear Comités encargados de evaluar y revisar el estado de las unidades cada cierto tiempo para implementar mantenimiento preventivo antes que correctivo

Recurrir a instituciones o entes públicos que ofrezcan ayudas económicas para afrontar el déficit en el presupuesto para reparar las unidades deterioradas

ESTRATEGIAS DA

Establecer un sistema de control donde el uso de identificación visible a través del carnet del estudiante sea exigido antes de abordar la unidad de transporte

Establecer horarios especiales en las rutas para horas de mayor congestión vehicular

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El servicio de transporte estudiantil representa uno de los beneficios que ofrecen muchas casas de estudio a nivel superior, siendo este un elemento que contribuye de forma efectiva al cumplimiento con los horarios de clase establecidos por las instituciones, ya que gracias al uso de este servicio los estudiantes pueden llegar a tiempo a las horas establecidas.

Así mismo este servicio en los últimos años ha experimentado una disminución en la calidad del servicio prestado con el transcurrir del tiempo.

La Universidad de Oriente Actualmente no cuenta con un servicio de transporte eficiente y seguro, causando en la población estudiantil tensión, retrasos y hasta problemas mayores en relación a la inseguridad social que les impiden lograr su propósito o lo que es lo mismo llegar a tiempo a su destino, razón por la cual urge efectuar cambios radicales que permitan incrementar el nivel de calidad en la prestación de servicio de transporte estudiantil

Recientemente el sistema de transporte de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui se encuentra en mal estado de funcionamiento, ya que la mayoría de las unidades se encuentran en estado no operativo o han alcanzado su período de vida útil.

Dentro de los principales problemas que se evidencian en el sistema de transporte de la Universidad De Oriente Núcleo de Anzoátegui se destacan los siguientes; Falta de mantenimiento y reparación en las unidades de transporte. Daños severos en las unidades de transporte. Falta de compromiso y sentido de pertenencia

de los usuarios. Falta de recursos económicos y presupuesto para realizar reparaciones y mantenimiento de las unidades. Falta de sanciones por incumplimiento de normas en cuanto al mantenimiento de las unidades.

Dentro de los lineamientos propuestos en esta investigación es oportuno mencionar como más relevantes los que se mencionan a continuación:

1. Diversificar el servicio de transporte para así incrementar la calidad del mismo. Fomentar la toma de conciencia y sentido de pertenencia por parte de los usuarios para establecer la permanencia del buen servicio de transporte.
2. Incrementar la cooperación y apoyo por parte de los involucrados en el proceso de mantener y conservar en buen estado las unidades que prestan el servicio de transporte estudiantil.
3. Fortalecer la capacidad de resolución de problemas y asignación de recursos para el mantenimiento y mejora de las unidades de servicio de transporte estudiantil.
4. Integrar de forma armónica todos los grupos que se benefician del uso del servicio de transporte estudiantil, bien sean estudiantes, profesores o personal administrativo para así ordenar de manera efectiva y eficiente las distintas acciones y actividades a realizarse para mejorar el sistema de servicio de transporte estudiantil.

5.2 Recomendaciones:

- Establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que giran en torno a la prestación del servicio de transporte estudiantil para precisar y establecer las actuales condiciones en que se encuentra el mismo y proponer las medidas correctivas para mejorar esta situación.
- Diseñar estrategias para incrementar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui a través de una matriz DOFA
- Identificar los principales problemas que afectan la optima prestación del servicio estudiantil diseñar estrategias que permitan mejorar significativamente la prestación de dicho servicio.
- Utilizar y aplicar los lineamientos estratégicos aquí propuestos para optimizar el nivel de calidad del servicio de transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez (1990) **Metodología de la Investigación**. Editorial nueva era. Colombia
- Arias, F. (1990) “**El Proyecto de Investigación**” Guía para su elaboración. Caracas: Episteme
- Bavaresco de Prieto, Aura. M, (2001). **Proceso Metodológico en la Investigación**. Maracaibo. Cuarta edición. Editorial de la Universidad del Zulia.
- Cabrera, M (2008) **Análisis del servicio de transporte de la universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui**. Trabajo de investigación para optar al título de Ingeniero en Sistemas Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui
- Chiavenato Idalberto (2005) **Introducción A La Teoría General De La Administración**. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill. México
- Constitución De La República Bolivariana De Venezuela Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999
- David, Fred R. (1994) **La Gerencia Estratégica**. Colombia, Editorial Serie Empresarial. Novena Reimpresión
- Fred Davis (1997) **Conceptos de administración Estratégica**. Quinta Edición. 1997. Prentice-Hall
- Freites, M (2006) **Definiciones Básicas De Transporte Urbano**. Primera edición Editorial Aguilar León y Cal, Editores, México
- Gonzales, R (2009) **Propuesta de creación de una línea de transporte estudiantil en la universidad de oriente núcleo de Anzoátegui**, trabajo Especial de Grado para optar al título de licenciado en administración en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui
- Hernández S., Fernández C y Baptista L (2000). **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, C (2010) **calidad del servicio en el sector del transporte**. Editorial nueva era. Colombia
- Latuff, M (2010) **Propuesta para Mejorar el Servicio de Transporte Estudiantil en el Núcleo de Anzoátegui** Trabajo de Investigación realizado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

Ley De Universidades Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 8 de septiembre de 1970

Ortiz E. (2000) **Diccionario de Metodología de la Investigación Científica.** Editorial Limusa Grupo Noriega Editores México, D.F.

Proyecto De Ley De Educación Universitaria

Rincón, A (2010) **Estudio del nivel de calidad en el servicio de transporte de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui** Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de licenciado en administración. Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui

Rodríguez, R, (1996) **El Transporte Y Sus Implicaciones En La Actualidad.** Editorial Mc Graw Hill. México

Wenz R., Jones Gareth (1998) **Administración Estratégica.** Un Enfoque Integrado. 3ra Edición.1997. Mcgraw-Hill. Colombia

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Cachacote, Lissett	CVLAC: 16.853.787 E MAIL: <i>midulce_26@hotmail.com</i>
Salamanca, Johanny	CVLAC: 15.344.796 E MAIL: <i>chino1602@hotmail.com</i>
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

 Lineamientos

 Estratégicos

 Transporte

 Estudiantil

 Optimizar

 Servicio

 Estudiantil

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
	Contaduría Publica

RESUMEN (ABSTRACT):

El propósito de este trabajo es proponer lineamientos estratégicos que permitan obtener una serie de soluciones que servirán de ayuda para mejorar la calidad y durabilidad de un servicio bastante útil y necesario para la comunidad universitaria. Dicha propuesta va dirigida a la gerencia de transporte de la universidad de oriente así como también a la gerencia de mantenimiento, siendo estas las dependencias encargadas de asumir la responsabilidad de mejorar el nivel de la calidad del servicio de transporte estudiantil ofrecido por la universidad de oriente. Este estudio se va a realizar aplicando diferentes técnicas como son la recolección de datos el cual se considera importante ya que permitirá aclarar el funcionamiento de estas unidades a través de la información que suministre la muestra, además permitirá determinar si es irregular o no el servicio que prestan. En la actualidad la comunidad estudiantil del estado Anzoátegui compete por mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio de transporte, ampliando y aprovechando sus recursos al máximo, por ende es necesario contar con un servicio de transporte para estos, ofreciéndoles así la prestación de un servicio de excelente calidad y así satisfacer sus necesidades. El buen servicio de transporte estudiantil es de gran importancia para el beneficio y desarrollo del alumnado de esta casa de estudio. Por ello es necesario realizar un estudio sobre las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, para poder determinar qué factores inciden en el mismo y establecer la base del problema y puedan darle solución

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU X	JU X
Lucas Gutiérrez	CVLAC:	5.586.449			
	E_MAIL	Lgutierrez@anz.udo.edu.ve			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU X	JU X
Castro Bethzaida	CVLAC:	5.997.239			
	E_MAIL	ceg_bcastro@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Laborit, Josefina	CVLAC:				
	E_MAIL	Jolaborit@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2011 AÑO	12 MES	09 DÍA
---------------------------	-------------------------	-------------------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS.lineamientos.doc	Aplication/ms Word

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L
M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x
y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ **(OPCIONAL)**

TEMPORAL: _____ **(OPCIONAL)**

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

LICENCIADO EN CONTADURIA

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

PREGRADO

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Administración

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo podrán ser utilizados con otros fines con el consentimiento de la Comisión de Trabajo de Grado.”



POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO