

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO



UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL**

TEMA DE LA TESIS

**Plan estratégico para la unidad de transporte de la Universidad Técnica
Estatel de Quevedo, ubicado en el cantón Quevedo provincia Los Ríos,
periodo 2014-2018**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**

AUTOR

Alberto Antonio Morán Montoya

DIRECTOR

Eco. Luís Amable Zambrano Medranda Msc.

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Alberto Antonio Morán Montoya, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____
Alberto Antonio Morán Montoya

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Econ. Luis Amable Zambrano Medranda, Msc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado Alberto Antonio Morán Montoya, realizó la tesis de grado **Plan Estratégico para la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo, ubicado en el cantón Quevedo Provincia Los Ríos, periodo 2014-2018**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Econ. Luis Amable Zambrano Medranda, Msc.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y

MUNICIPAL

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración y Gestión Pública y Municipal

Aprobado:

Ing. Máximo Tovar Pérez, Esp.
PRESIDENTE TRIBUNAL DE TESIS

Lic. Alexandra Haro Chong, Msc.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Javier Zamora Mayorga, Msc.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

AÑO 2014

AGRADECIMIENTO

Tengo una profunda deuda con esta prestigiosa Universidad (U.T.E.Q) que me dio la oportunidad para capacitarme, y a cada uno de sus maestros de la Unidad de Estudios Distancia en la carrera Administración y, gestión Pública y Municipal que abrieron su corazón de manera espontánea para lograr este cometido.

A Dios, mi guía compañero en cada momento de mi vida.

Al Ing. Roque Vivas Moreira, Msc. Rector UTEQ, por su constante comprensión y estímulo para llevar adelante este trabajo de investigación.

A la Ing. Guadalupe Murillo Campuzano, Msc. Vice rectora Administrativa de la UTEQ por su apoyo moral.

Al Econ. Royer Yela, Msc. Director de la Unidad de Estudios a Distancia de la UTEQ por la ayuda desinteresada para hacer realidad este objetivo.

Al Econ. Luis Amable Zambrano Medranda, Msc. Director de la Tesis, por la orientación brindada en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Antón García, PhD del proyecto Prometeo por el apoyo y orientación brindada para el desarrollo de la presente investigación

A mis padres, fuerte lazo emocional y familiar que me sirve de apoyo incondicional.

A mi familia y amistades que estuvieron conmigo a lo largo de mi carrera

Alberto

DEDICATORIA

A Dios.

Por la oportunidad de existir y disfrutar de mi familia y los seres que amo.

A mis padres.

Por su amor y ejemplo de trabajo y esfuerzo que me han servido de estímulo para salir adelante.

A mis hijos

Por ser el motivo y la fortaleza para continuar con mis estudios profesionales. Que sirva para ellos como ejemplo de lucha y constancia en la vida.

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
TRIBUNAL DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xix
RESUMEN EJECUTIVO	xx
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. Introducción	2
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Sistematización del Problema	3
1.4. Justificación y Factibilidad	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. Hipótesis	5

	CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1	Fundamentación Teórica	7
2.1.1.	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	7
2.1.2.	Plan estratégico	7
2.1.3.	Planificación Estratégica	8
2.1.4.	Administración Estratégica	9
2.1.5.	Desempeño laboral	9
2.1.6.	Organización	10
2.1.7.	Clima organizacional	10
2.1.8.	Parque Automotor	11
2.1.8.1.	Unidad de Transporte de la UTEQ	12
2.1.9.	El cliente	12
2.1.10.	Servicio al cliente	13
2.1.11.	Análisis situacional	13
2.1.11.1.	Análisis FODA	14
	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1.	Materiales y Métodos	18
3.1.1.	Localización y duración de la Investigación.	18
3.1.2.	Materiales y Equipos.	18
3.1.3.	Métodos	19
3.1.3.1.	Histórico	19
3.1.3.2.	Observación	19
3.1.3.3.	Inductivo	19
3.1.3.4.	Deductivo	19
3.1.3.5.	Analítico	20

3.1.3.6.	Lógico	20
3.1.3.7.	Sintético	20
3.2	Tipos de investigación	20
3.2.1.	Bibliografía	20
3.2.2.	De campo	21
3.2.3.	Exploratoria	21
3.2.4.	Descriptiva	21
3.2.5.	Correlacional	21
3.2.6.	Explicativa	21
3.3.	Fuentes de Información.	22
3.3.1.	Fuentes primaria.	22
3.3.2.	Fuentes secundarias	22
3.4.	Técnicas e Instrumentos de investigación	22
3.4.1.	Observación	22
3.4.2.	Encuestas	22
3.5.	Diseño de la investigación	23
3.5.1.	Procedimiento metodológico	23
3.5.1.1.	Descripción del instrumento	23
3.5.1.2.	Diseño del instrumento de medición y análisis de Confiabilidad	23
3.5.1.3.	Conducción del estudio	23
3.5.1.4	Análisis de datos	24
3.5.1.5.	Propuesta del Plan Estratégico	24
3.6.	Población	24

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1. Resultados	27
4.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Transporte de la UTEQ	27
4.1.1.1. Resultados de las encuestas aplicadas a las autoridades de la UTEQ	27
4.1.1.2. Resultado de las encuestas aplicadas a los profesores de los últimos años de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ.	36
4.1.1.3. Resultado de las encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ	45
4.1.1.4. Resultado de las encuestas aplicadas a estudiantes	54
4.1.2. Identificación de las necesidades de insumos para el buen funcionamiento de la Unidad de Transporte	60
4.1.2.1. Análisis FODA	60
4.1.2.2. Insumos	61
4.1.3. Desarrollo del Plan Estratégico para la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de	61
4.1.3.2. Introducción	61
4.1.3.3. Objetivos	63
4.1.3.3.1. Objetivo general	63
4.1.3.3.2. Objetivo específicos	63
4.1.3.4. Justificación	63
4.1.3.5. Misión y Visión de la unidad de transporte de la UTEQ	64
4.1.3.6. Determinación de los diferentes roles que integran la Unidad de Transporte de la UTEQ.	65
4.1.3.7. Matriz del Plan Estratégico de la propuesta	66
4.1.3.8. Estrategias de acción de la propuesta	67
4.1.3.8.1. Socialización	67
4.1.3.8.2. Recursos humanos, técnicos, materiales y equipos	68
4.1.3.8.3. Motivación	68
4.1.3.8.4. Evaluación el desempeño	69
4.1.3.8.5. Capacitación y desarrollo del Talento Humano	69
4.1.3.8.6. Evaluación y control del desempeño	70
4.1.4. Planificación de las estrategias de acción	70

4.1.4.1.	Presupuesto de las Estrategias de acción	71
4.1.4.2.	Planificación trimestral del presupuesto de las estrategias de acción	73
4.1.5.	Impacto de la propuesta	74
4.1.6.	Evaluación de la propuesta	74
4.2.	Discusión	75
4.2.1.	Comprobación de la hipótesis	78
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1.	Conclusiones	80
5.2.	Recomendaciones	81
	CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA	82
6.1.	Literatura citada	83
	CAPÍTULO VII. ANEXOS	87

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Materiales y equipos utilizados en el desarrollo del trabajo investigativo.	18
Cuadro 2. Distribución numérica y porcentual de la población encuestada, 2014.	25
Cuadro 3. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a las reuniones mantenidas con el personal de servicio de la UT. 2014	27
Cuadro 4. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a las reuniones mantenidas con el personal de servicio de la UT. 2014.	28
Cuadro 5. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a la última vez que se reunieron con el personal de la Unidad de transporte. 2014	29
Cuadro 6. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a la comunicación existente entre las autoridades y el personal de servicio. 2014.	30
Cuadro 7. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a quien recurre el Jefe de la Unidad de Transporte para solucionar los problemas. 2014.	31
Cuadro 8. Distribución numérica y porcentual del criterio de las autoridades referente a la existencia y suficiencia de los sistemas informáticos para el cumplimiento de las actividades de la Unidad de Transporte. 2014.	32
Cuadro 9. Distribución numérica y porcentual del criterio de la autoridad referente a la existencia de vehículos en la	

	Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014	33
Cuadro 10	Distribución numérica y porcentual del criterio de la autoridad referente al estado en que se encuentran los vehículos de la Unidad de transporte. 2014	34
Cuadro 11	Distribución numérica y porcentual del criterio de la autoridad respecto a los atributos que poseen los conductores de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014	35
Cuadro 12	Distribución numérica y porcentual del criterio de los profesores respecto a las veces que ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año. 2014	36
Cuadro 13	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor referente a la distancia media recorrida.2014	37
Cuadro 14	Distribución numérica y porcentual de del criterio del profesor sobre el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado. 2014	38
Cuadro 15	Distribución numérica y porcentual de del criterio del profesor respecto al nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo. 2014	39
Cuadro 16	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor referente a la manera de conducir del personal de la Unidad de Transporte. 2014	40
Cuadro 17	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor referente al trato brindado a los alumnos por el personal de la Unidad de Transporte. 2014	41
Cuadro 18	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor relacionado a la presencia y aspecto del conductor. 2014	42

Cuadro 19	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor referente a la puntualidad del conductor. 2014	43
Cuadro 20	Distribución numérica y porcentual del criterio del profesor relacionado a la higiene del vehículo. 2014	44
Cuadro 21	Distribución numérica y porcentual del criterio de los conductores sobre la frecuencia de reunión convocada por las autoridades de la UTEQ. 2014	45
Cuadro 22	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal de la UT relacionado a los cursos que requieren para su capacitación personal. 2014	47
Cuadro 23	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal de la UT respecto a la relación entre los compañeros de trabajo y el clima laboral. 2014	48
Cuadro 24	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal sobre la estructura e instalación física de la UT. 2014	49
Cuadro 25	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal sobre la valoración de su trabajo y si se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo. 2014	50
Cuadro 26	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal sobre el conocimiento de la misión y visión de la UT. 2014	51
Cuadro 27	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal respecto al servicio brindado por el personal de la UT a los usuarios. 2014	52
Cuadro 28	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal referente a la manera que se puede mejorar	

	el servicio. 2014	53
Cuadro 29	Distribución numérica y porcentual del criterio de los señores estudiantes relacionado al uso de los vehículos de la UTEQ. 2014	54
Cuadro 30	Distribución numérica y porcentual del criterio del personal referente a la comodidad de los vehículos de la UTEQ. 2014	56
Cuadro 31	Distribución numérica y porcentual del criterio de la población respecto a la atención brindada por parte de los señores conductores. 2014	57
Cuadro 32	Distribución numérica y porcentual del criterio de la población respecto al tipo de vehículo utilizado la última vez. 2014	58
Cuadro 33	Distribución numérica y porcentual del Criterio de la población respecto al tiempo que demoró la gira práctica y cómo se sintió usted durante el trayecto. 2014	59
Cuadro 34	Análisis FODA	60
Cuadro 35	Plan Estratégico para la unidad de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicado en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos. Periodo 2014 - 2016	66
Cuadro 36	Matriz de la Planificación de las estrategias de acción	71
Cuadro 37	Presupuesto de las estrategias de acción	72
Cuadro 38	Planificación trimestral del presupuesto de las estrategias de acción	73

ÍNDICE DE GRÀFICOS

		Pág.
Gráfico 1	Distribución porcentual del conocimiento de las autoridades sobre el objetivo de la UT. 2014.	27
Gráfico 2	Distribución porcentual del criterio de las autoridades referente a las reuniones mantenidas con el personal de servicio de la UT. 2014	28
Gráfico 3	Distribución porcentual de del criterio de las autoridades referente a la última vez que se reunieron con el personal de la Unidad de transporte. 2014	29
Gráfico 4	Distribución porcentual de Criterio de las autoridades referente a la comunicación existente entre las autoridades y el personal de servicio. 2014.	30
Gráfico 5	Distribución porcentual de del criterio de las autoridades referente a quien recurre el Jefe de la Unidad de Transporte para solucionar los problemas. 2014	31
Gráfico 6	Distribución porcentual del criterio de las autoridades referente a la existencia y suficiencia de los sistemas informáticos para el cumplimiento de las actividades de la Unidad de Transporte. 2014	32
Gráfico 7	Distribución porcentual de del criterio de la autoridad respecto a los atributos que poseen los conductores de la Unidad de Transporte de la	

	UTEQ. 2014	33
Gráfico 8	Distribución porcentual de del criterio de los profesores respecto a las veces que ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año. 2014	34
Gráfico 9	Distribución porcentual del criterio del profesor referente a la distancia media recorrida.2014	35
Gráfico 10	Distribución porcentual del criterio del profesor sobre el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado. 2014	36
Gráfico 11	Distribución porcentual de del criterio del profesor respecto al nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo. 2014	37
Gráfico 12	Distribución porcentual de del criterio del profesor referente a la manera de conducir del personal de la Unidad de Transporte. 2014	38
Gráfico 13	Distribución porcentual de del criterio del profesor referente al trato brindado a los alumnos por el personal de la Unidad de Transporte. 2014	39
Gráfico 14	Distribución porcentual de del criterio del profesor relacionado a la presencia y aspecto del conductor. 2014	40
Gráfico 15	Distribución porcentual de del criterio del profesor referente a la puntualidad del conductor. 2014	41
Gráfico 16	Distribución porcentual de del criterio del profesor relacionado a la higiene del vehículo.	

	2014	42
Gráfico 17	Distribución porcentual de del criterio de los conductores sobre la frecuencia de reunión convocada por las autoridades de la UTEQ. 2014	43
Gráfico 18	Distribución porcentual de del criterio del personal de la UT relacionado a los cursos que requieren para su capacitación personal. 2014	44
Gráfico 19	Distribución porcentual de del criterio del personal de la UT respecto a la relación entre los compañeros de trabajo y el clima laboral. 2014	45
Gráfico 20	Distribución porcentual de del criterio del personal sobre la estructura e instalación física de la UT. 2014	47
Gráfico 21	Distribución porcentual de del criterio del personal sobre la valoración de su trabajo y si se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo. 2014	48
Gráfico 22	Distribución porcentual de del criterio del personal sobre el conocimiento de la misión y visión de la UT. 2014	49
Gráfico 23	Distribución porcentual de del criterio del personal respecto al servicio brindado por el personal de la UT a los usuarios. 2014	50
Gráfico 24	Distribución porcentual de del criterio del personal referente a la manera que se puede mejorar el servicio. 2014	51
Gráfico 25	Distribución porcentual de del criterio de los señores estudiantes relacionado al uso de los	

	vehículos de la UTEQ. 2014	52
Gráfico 26	Distribución porcentual del criterio del personal referente a la manera que se puede mejorar el servicio	53
Gráfico 27	Distribución porcentual del criterio de la población respecto a la atención brindada por parte de los señores conductores. 2014	54
Gráfico 28	Distribución porcentual de del criterio de la población respecto al tipo de vehículo utilizado la última vez. 2014	56
Gráfico 29	Distribución porcentual del criterio de la población respecto al tiempo que demoró la gira práctica y cómo se sintió usted durante el trayecto. 2014	57
Gráfico 30	Distribución porcentual del criterio del personal referente a la comodidad de los vehículos de la UTEQ	58
Gráfico 31	Distribución porcentual del criterio de la población respecto al tiempo que demoró la gira práctica y cómo se sintió durante el trayecto.	59

ÌNDICE DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1	Formato de encuesta dirigida a las autoridades dela UTEQ.	88
Anexo 2	Formato de encuesta dirigida a los profesores de los últimos cursos de la Facultad de Ciencias Pecuarias	89
Anexo 3.	Formato de encuesta dirigida al personal de la Unidad de transporte de la UTEQ	90
Anexo 4.	Formato de encuesta dirigida a los estudiantes de los últimos cursos de la Facultad de Ciencias Pecuarias	91
Anexo 5.	Tabla informativa de los vehículos existentes en la Unidad de Transporte de la UTEQ con sus respectivos custodios	92
Anexo 6.	Fotografías tomadas durante el desarrollo de la investigación	93

RESUMEN EJECUTIVO

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo recientemente fue objeto de la segunda evaluación realizada por Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). Lo que permitió ser ascendida de la categoría “C” a la categoría “B”, con el condicionamiento de mejorar la estructura de ciertas áreas estratégicas, entre ellas, la Unidad de Transporte. En tal sentido el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo: Diseñar un Plan Estratégico para mejorar el desempeño laboral y operativo de la Unidad de Transporte, por lo que se analizó y determinó su situación actual y los lineamientos que deben planificarse y ejecutarse para mejorar el desempeño laboral, la calidad del servicio, de tal forma que se promueva una participación activa del su personal para el alcance de las metas establecidas por la institución.

Los resultados reportaron que se reúnen anualmente de manera formal, los vehículos más utilizados son los buses y camionetas por las autoridades, docentes y estudiantes y existe burocracia en el trámite de solicitud de los mismos. Los conductores realizan un excelente trabajo de conducción y atención al usuario, mantienen un apropiado cuidado personal e higiene del vehículo, puntualidad, conocimientos de cultura general, pero carecen de conocimientos de inglés y disponibilidad de deseos de trabajar. Sus instalaciones y sistema informático no brindan facilidades en el proceso administrativo y existe retraso en la entrega de los materiales de trabajo. Para brindar un mejor servicio, el personal requiere capacitación en cultura general, inglés, atención personal, más unidades de transporte y conduzcan. El clima laboral es regular, su trabajo no es valorado y sus necesidades son consideradas de vez en cuando. Se propone un Plan Estratégico para corregir las debilidades y promover el desarrollo de las fortalezas existentes.

ABSTRACT

The State Technical University Quevedo recently was the subject of the second evaluation carried out by Council Accreditation Evaluation and Quality Assurance of Higher Education (CEAACES)" what allowed us to be promoted to the category "C" to the category "B", with conditioning to improve the structure of certain strategic areas, including the transport unit. In this regard, this research work has as its main objective: to design a Strategic Plan to improve the operating performance and labor of the Transport Unit, by what was discussed and determined his current situation and the guidelines that must be planned and implemented to improve work performance, the quality of the service, in such a way as to encourage active participation of its staff for the scope of the goals set by the institution.

The results reported that meet annually in a formal manner, the vehicles are the most commonly used buses and vans by the authorities, teachers and students and there is bureaucracy in the processing of request for the same. The drivers are doing excellent work of driving and attention to the user, maintaining an appropriate personal care and hygiene of the vehicle, punctuality, general knowledge, but lack of knowledge of English and availability of wanting to work. Its facilities and computer system does not provide facilities in the administrative process and there is delay in the delivery of the materials of work. To provide a better service, the staff require training in general culture, English, personal attention, more transport units and lead. The labor climate is regular, their work is not valued and their needs are considered from time to time. It proposes a Strategic Plan to correct the weakness and promote the development of the existing strengths.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad ecuatoriana está viviendo un proceso de evaluación y acreditación constante establecida por el gobierno nacional en la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Educación Superior y el art. 9 del Reglamento de Suspensión, la misma que es ejecutada por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

El CEAACES determina la situación académica de las universidades evaluadas, asigna la categoría que les corresponde y establece la posible suspensión o cierre de las mismas si no cumplen los parámetros de evaluación establecidas en la reglamentación antes referida.

En este sentido, las instituciones de educación superior evaluadas, entre ellas, La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), debe elaborar planes de mejora y fortalecimiento institucional que le permita mantenerse o ascender de categoría, por lo que es imprescindible que nuestra universidad realice en su interior el diagnóstico de las áreas, dependencias o unidades a su cargo, a fin de determinar las fortalezas y debilidades existentes, de tal forma que le permita fortalecer el Plan Estratégico y aportar al desarrollo de la institución.

La Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) actualmente depende de la Dirección Administrativa y en el marco de la planificación estratégica se ha asignado su dependencia a la Dirección de Apoyo a la Gestión bajo la dirección del Vice-rectorado Administrativo. A pesar de ello, es necesario establecer un Plan Estratégico de esta unidad que viabilice las disposiciones generales de la institución y permita alcanzar los objetivos planteados mediante la optimización de los procesos y la excelencia del servicio dirigido a la comunidad universitaria, sin descuidar el clima organizacional de la unidad, de tal forma que brinde un ambiente que motive el cumplimiento satisfactorio de las labores asignadas a los señores choferes.

1.1. Planteamiento del Problema

La Unidad de Transporte de la UTEQ a pesar de haber realizado cambios estructurales, a la presente fecha mantiene un limitado stock de recurso humano, ausencia de un programa de capacitación, carece de experiencia en recorridos nacionales, desconoce las vías o rutas de destino y los nombres de las principales vías de las ciudades que le impiden direccionar con facilidad y rapidez a los usuarios. Cabe indicar, que el limitado personal existente obliga a los señores choferes a realizar turnos constantes sin el respectivo descanso.

Además, el deficiente número de vehículos existentes en el Parque automotor dificulta atender con eficiencia el cumplimiento de prácticas estudiantiles establecidas en los programas académicos, así como que, el área asignada no es la adecuada ni cumple con los recursos indispensables para su buen funcionamiento, lo que crea un ambiente desagradable que imposibilita optimizar los procesos y desmotiva a los señores choferes en el cumplimiento de sus actividades.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la elaboración de un Plan Estratégico para mejorar el desempeño laboral y operativo de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicado en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, periodo 2014-2018?

1.3. Sistematización del Problema

- ¿Cómo la deficiente planificación incide negativamente en la optimización de los procesos de la Unidad de Transporte de la UTEQ?
- ¿De qué manera la falta de capacitación del personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ influye en el servicio que ofrecen?

- ¿Cómo la deficiente estructura y servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ incide en el desarrollo institucional?

1.4. Justificación y Factibilidad

La Unidad de Transporte de la UTEQ es un departamento fundamental e indispensable en el desarrollo de la institución, ya que de él depende que la movilización y cumplimiento de las comisiones asignadas a los directivos, funcionarios y estudiantes se ejecute con normalidad. Sin embargo, el deficiente servicio que actualmente ofrece este departamento no permite el cumplimiento satisfactorio de estas actividades.

La UTEQ, al ser una entidad de educación superior mantiene la carrera de Administración y Gestión Pública y Municipal en la Unidad de Estudios a Distancia con docentes capacitados y forma profesionales con las competencias adecuadas para abordar la temática, proponer y establecer pautas de solución, por tanto, es esencial acoger ideas y planteamientos que nazcan desde esta disciplina para solucionar la problemática existente en la Unidad de Transporte de la UTEQ.

En este sentido, se presenta el proyecto de tesis titulado: “Plan Estratégico para mejorar el desempeño laboral y operativo de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2013”, el mismo que propone lineamientos y estrategias de procesos y metodologías técnicas y humanas que viabilicen de manera rápida, eficaz y eficiente el cumplimiento de las actividades que les corresponde a las personas involucradas en esta unidad y brinden un servicio satisfactorio a sus usuarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

- Diseñar un Plan Estratégico para mejorar el desempeño laboral y operativo de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, periodo 2014-2018.

1.5.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Identificar las necesidades de insumos para el buen funcionamiento de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Elaborar el Plan estratégico para el control y administración de los vehículos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

1.6. Hipótesis

- El Plan Estratégico mejorará el desempeño laboral y operativo de la unidad de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo ubicada en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, periodo 2014-2018.
- El control y administración de los vehículos de la Unidad de Transporte permitirá garantizar un mejor servicio de apoyo al desarrollo institucional de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Universidad Técnica Estatal de Quevedo

La UTEQ fue creada mediante Ley de la República del 26 de enero de 1984, publicada en el Registro Oficial No. 674 del 1 de Febrero de 1984, cuenta con las Facultades de Ciencias Agrarias, Pecuarias, Ambientales, Ingenierías y la Unidad de Estudios a Distancia, así como un Instituto de Informática, la Unidad de Postgrado y el Centro de Idiomas en el que se imparte cursos de inglés, mandarín y francés, dirigidos a la comunidad estudiantil y ciudadanía en general, aportando con ello al avance académico y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, posee propiedades agrícolas que le permiten cumplir con las actividades prácticas de sus estudiantes y, la producción de diferentes cultivos de interés regional. Cuenta con una plana docente de más de 400 profesores y un aproximado de 8 000 estudiantes que cursan las diferentes escuelas.

Uno de los principales objetivos institucionales es promover el intercambio académico y de investigación científica con instituciones locales, regionales, a nivel nacional e internacional que permiten fortalecer los lazos de cooperación interinstitucional, capacitación de los docentes y estudiantes, así como, dar servicio a la comunidad.

2.1.2. Plan estratégico

GUERRA (2009), refiere que el planteamiento de un plan estratégico es una propuesta de solución para evitar que con la dinámica que cambia el entorno económico tanto nacional como internacional, ahora que está de moda el incremento desmedido en los precios de los combustibles que traen colateralmente un incremento automático en el nivel de precios, se pueda caer en una situación de insolvencia y por consiguiente de pérdidas continuadas que le obliguen a entrar en quiebra.

VARGAS (2012) menciona que es un documento oficial en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo. Por ello. Un Plan Estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre uno y cinco años.

2.1.3. Planificación Estratégica

ACOSTA Y VANEGAS (2010) define la planificación estratégica como el proceso de crear y mantener una congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización y sus oportunidades de marketing cambiantes. La planificación estratégica prepara el escenario para el resto de la planeación en la empresa, e implica definir una misión clara para la compañía, establecer objetivos de apoyo, diseñar una cartera de negocios sólida y coordinar estrategias funcionales. En el nivel corporativo, la empresa define primero su propósito y misión general. Luego, la misión se convierte en objetivos de apoyo detallados que guían a toda la empresa.

GOOSDTEIN (2004) expresa que es el conjunto de acciones en el presente que hace una institución con el objeto de lograr resultados a futuro, que le permitirán una toma de decisiones de la mayor certidumbre posible, una organización eficaz y eficiente, que coordine esfuerzos para ejecutar las decisiones, dándoles el seguimiento correspondiente. Se debe planear buscando atender la solución de la problemática identificada.

MENA Y VERA (2013) refiere que el plan estratégico puede definirse como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización. Además, Plan estratégico es la herramienta que permita a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presenta en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño. Por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que interviene en el proceso de planeación.

2.1.4. Administración Estratégica

BAYAS *et al.*, (2013), mencionan que la administración estratégica consiste en los análisis, las decisiones y las acciones que emprende una organización para crear y sostener sus ventajas competitivas, por lo que las empresas deben tomar las medidas necesarias para instrumentar sus estrategias y para ello se requiere que los líderes asignen los recursos necesarios y planeen la organización que permitirá convertir en realidad dichas estrategias.

CAMPOS *et al.*, (2012) define la administración estratégica como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos, enfocándose en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización.

HITT *et al.*, (2008), indica que la administración estratégica es el pensamiento de administrar las organizaciones, incorporando herramientas del diagnóstico para determinar y controlar la relación de la empresa con las variables estratégicas (determinación, análisis y control) del escenario cambiante donde desarrolla su actividad.

2.1.5. Desempeño Laboral

PÉREZ (2009) menciona que el desempeño laboral, es entendido como la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al clima o ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones.

ALCALÁ (2011) comenta que en las empresas se practica el sistema vertical, en todo sentido, refiriéndose al hecho de las “marcadas” jerarquizaciones, comunicación vertical, liderazgo autocrático, entre otros. Que el desempeño laboral se torna denso; y para detectar lo mencionado anteriormente cabe mencionar que el diálogo con los trabajadores y el personal de la empresa es muy importante para detectar y entender las causas de los problemas actuales, para enriquecer el conocimiento y aportar soluciones de mejoramiento. No basta con definir al desempeño laboral como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Y que “Todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”

2.1.6 Organización

Las organizaciones son estructuras sociales diseñadas para alcanzar metas con el esfuerzo o trabajo conjunto e interrelacionado del recurso humano que cumplen funciones específicas.

CORTÉS (2009) menciona que existe una cultura que determina el comportamiento de las personas, considerada como un conjunto de valores, creencias, conocimientos y formas de pensar que comparten todos los miembros de la organización y que se enseña a aquellas personas que se van integrando a la organización; generalmente nadie sabe que existe, a pesar de que todos están inmersa en ella.

2.1.7. Clima organizacional

HERNÁNDEZ y ROJAS (2011) indican que el clima representa la personalidad de una organización y podría definirse como la percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en

el desempeño de la organización; describe un grupo de características que muestra una organización o parte de ella.

CHIAVENATO (2007) señala que es importante para cualquier organización, medir el comportamiento de los trabajadores, determinado por sus percepciones incidirá en su actuación ante los procesos; en la toma de decisiones; en la aparición de conflictos, en su gestión y en su solución; en la eficacia, eficiencia en la productividad del trabajo, como en otros indicadores y resultados generales de trabajo. El conocimiento del clima organizacional a través de una retroalimentación adecuada, permite la toma de acciones correctivas en los casos necesarios, estructurales al nivel de la organización como en cualquier subsistema de ésta, o de actuación de los directivos principales y demás jefes de vital importancia también la satisfacción o insatisfacción laboral en las personas.

2.1.8. Parque Automotor

El parque automotor está constituido por todos los vehículos públicos y privados que circulan por las autopistas, vías, carreteras y caminos vecinales y, que permiten o facilitan la movilización de las personas hacia sus lugares de destino tanto a nivel local, regional y nacional.

En las instituciones, organizaciones y las empresas públicas y privadas, el parque automotor lo constituyen todos los vehículos que brindan un servicio al personal que las conforma y que viabiliza el cumplimiento de los objetivos empresariales e institucionales.

Villagómez (2011) menciona que la Dirección Nacional de Transito del Ecuador, informa que el parque automotor es el conjunto de vehículos que existen en determinada área geográfica. El parque automotor en el Ecuador está compuesto aproximadamente por 1'476 400 unidades y ha aumentado en un 7%, es decir, se han incorporado 103 mil vehículos, en el último año¹. Según datos de la Asociación de

¹ AEADE y Dirección Nacional de Tránsito del Ecuador

Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE), en el país existe aproximadamente un vehículo por cada 13 habitantes.

2.1.8.1. Unidad de Transporte de la UTEQ

La Unidad de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo cuenta con un selectivo stock de vehículos conformado por: 2 buses, 1 camión, 11 camionetas, 2 furgonetas, 4 jeep y 4 motocicletas totalizando una flota vehicular de 23 unidades que aportan al cumplimiento de las labores académicas, agrícolas y administrativas, sin embargo de ello, existen algunas falencias que deben ser corregidas mediante el establecimiento de medidas, políticas y estrategias correctivas que conlleven a brindar un servicio de calidad y eficiencia con la participación activa y motivada de quienes laboran en la Unidad de transportes de la UTEQ.

2.1.9. El cliente

MÜNCH (2009) define al cliente como “Son todas las personas sobre quienes recaen los procesos y productos de la empresa”. Aunque, es importante resaltar que este concepto no solo incluye a los compradores y consumidores de los productos y servicios, sino también abarca a los involucrados en los procesos internos denominados “clientes internos”, que proporcionan servicios a otras áreas de la organización, de tal manera que se pueda lograr la producción o prestación de servicios.

EVIA (2011) señala que el objetivo fundamental de cualquier empresa sin importar el giro que tenga, es satisfacer las necesidades de sus clientes. Algunos autores establecen que el cliente es el activo más importante de cualquier organización al contribuir al logro de objetivos financieros de la empresa.

2.1.10. Servicio al cliente

En las empresas de servicios, la definición más restringida de la calidad del servicio “es el cuidado y la eficiencia con que se realiza la transacción²”

GAXIOLA (2010) analiza que el servicio al cliente refleja una filosofía de la empresa y el fin de todos los elementos de ésta, al momento de tomar decisiones. Por lo que es necesario un compromiso de todas las áreas; mercadotecnia, producción, finanzas y recursos humanos, al considerar prioritario dar un buen nivel de servicio al cliente, que es quien da el veredicto.

MÜNCH (2009) menciona que la calidad en el servicio, es la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio.

EVIA (2011) menciona que el servicio al cliente es el proceso que sigue una empresa para lograr la satisfacción de sus clientes, ésta debe ser perfeccionada constantemente con capacitación y concientización a los empleados sobre la importancia del cliente para la empresa.

2.1.11. Análisis situacional

PAZMIÑO Y URRIOLOA (2009), manifiestan que según Séneca: decía que hace más de 2.000 años: "Es más importante saber hacia dónde van los eventos que saber de dónde vienen".

Arévalo et al., (2009) manifiesta que en determinados momentos las empresas deciden aumentar su capacidad productiva generando varios proyectos para lo cual evaluarán que forma de financiamiento le conviene utilizar.

² **Tschohl y Franzmeier (2000), p.15 citado en Evia (2011).**

PAZMIÑO Y URRIOLA (2009) menciona que el propósito del análisis situacional es realizar un diagnóstico lo más profundo y detallado posible del ambiente externo e interno de la empresa. La necesidad de realizar el análisis del entorno está dada por el hecho de que cualquier decisión de cobertura del mercado de referencia a la organización está muy ligada a la evolución de la demanda global de cada bien o servicio. Las tendencias que se dan en el entorno y que adoptan la forma de oportunidades o de amenazas, a dichas amenazas y oportunidades se debe enfrentar el trabajo de directivos, agentes y personal en general, aprovechando los puntos fuertes y tratando de reducir los débiles de la organización.

2.1.11.1. Análisis FODA.

AGUIRRE (2010) indica que hoy en día las empresas sufren por tener competencia directa con otras empresas de su mismo ramo, es por eso que a veces no logran sobrevivir en el mercado. Es muy difícil predecir su permanencia en el mercado, por lo que es necesario analizar los factores internos y externos y ejecutar métodos que lleven a los administradores a determinar estrategias de solución o bien de competencia.

Para este fin es necesario determinar las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas que se conocen con el nombre de **FODA**. Las **Fortalezas** y **Debilidades** forman parte del ambiente interno de la empresa y las **Oportunidades** y **Amenazas** forman parte del ambiente externo de la empresa. Una vez realizado este análisis se tiene una radiografía completa de la organización que permite combinar los resultados obtenidos y fortalecerlos en las áreas pertinentes.

PAZMIÑO Y URRIOLA (2009) refiere que el análisis FODA ha alcanzado una gran importancia dentro de la dirección estratégica de la empresa. Su objetivo consiste en concretar, en un gráfico o una tabla resumen, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades

externas, en coherencia con la lógica de que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre sus capacidad interna y su posición competitiva externa.

1. Ambiente Externo. La mayoría de empresas enfrentan ambientes externos cada vez más turbulentos, complejos y globalizados, lo que dificulta su interpretación, a fin de manejar datos ambientales que a menudo son ambiguos por lo que se necesita un análisis del ambiente, ya que uno de los objetivos más importantes de este análisis es la identificación de Oportunidades y Amenazas.

Macro ambiente: Se definen los elementos del ambiente externo que afectan el clima en el que se desarrollan las actividades de A.G.R. pero no tienen influencia directa con ella.

Aquí se encuentran:

- Factor Económico
- Factor Político y Legal
- Factor Social
- Factor Tecnológico
- Factor Ambiental

Micro ambiente: Es el ambiente inmediato que rodea a la organización. Aquí se encuentran:

- Proveedores
- Clientes.
- Competencia
- Organismos de Control

2. Ambiente Interno

A diferencia del ambiente externo e interno tiene un efecto más directo en la competitividad estratégica, aquí intervienen las Fortalezas y Debilidades de la empresa.

- Capacidad Administrativa. En la cual se analizará si la empresa “Formas” ejecuta los fundamentos de la administración, tales como: planificación, organización, dirección, evaluación y control.
- Capacidad Financiera. Se evaluará el desempeño y la situación financiera de la empresa.
- Capacidad Productiva. Se analizará la producción y productividad de la empresa.
- Capacidad de Talento Humano. Se analizará la calidad, cantidad de los recursos humanos, y su administración de personal.
- Capacidad de Comercialización. Se analizarán los distintos canales de distribución con los que cuenta la empresa para la venta de.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Localización y duración de la investigación

La investigación se desarrolló en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicada en la Provincia de los Ríos, cantón Quevedo Km 1½ vía a Santo Domingo de Los Tsáchilas, con las siguientes coordenadas geográficas: 1°3'18" de latitud sur y 79°25'24" de longitud oeste. El proceso de investigación tuvo una duración de 180 días.

3.1.2. Materiales y Equipos

A continuación se detallan los materiales y equipos a utilizarse en el proceso investigativo:

Cuadro 1. Materiales y equipos utilizados en el desarrollo del trabajo de investigación

Detalle	Cantidad
Materiales	1
Cuaderno	500
Hojas papel A4	12
Bolígrafo	1
Anillado	1
Carpeta	1
Servicio de Internet	1
Lápiz	2
Pendrive	1
Copias	110
Sacapuntas	1
Equipos	
Computador	1
Impresora	1

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborado por: Alberto Antonio Morán Montoya

3.1.3. Métodos

3.1.3.1 Histórico

El principio de este método ayudó a no sujetarse únicamente a lo existente o si no que se recurrió a la información histórica existente para determinar la evolución y situación actual de la dependencia estudiada.

3.1.3.2. Observación

Este método permitió al investigador actuar como observador y familiarizarse y volverse parte activa de la dependencia estudiada del lugar, mediante el desarrollo de un plan de muestreo de eventos y selección de las posiciones necesarias para llevar a cabo la observación, para ello se recabó información referida al ambiente, los participantes, sus actividades e interacciones, la frecuencia y duración de las variables estudiadas para ir registrando información sobre la dinámica de grupo y el fenómeno estudiado.

3.1.3.3. Inductivo

Mediante la observación y análisis de los hechos particulares se obtuvo proporciones generales, mediante un proceso mental que consistió en inferir un criterio general a partir de algunos casos particulares observados.

3.1.3.4 Deductivo

Este método permitió partir de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones y comprobar así su validez.

3.1.3.5. Analítico

Ayudó a distinguir las partes de un todo mediante la revisión ordenada de cada uno de los elementos que fueron analizados por separado.

3.1.3.6. Lógico

Consistió en estudiar los diversos procedimientos teóricos y prácticos que facilitaron la adquisición del conocimiento basándose en la deducción, análisis y síntesis.

3.1.3.7. Sintético

Permitió relacionar hechos aparentemente aislados y formular una teoría que unificó los diversos elementos.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió recolectar información documental descrita por investigadores que han realizado análisis y han promovido estrategias de solución a problemáticas relacionadas con el tema de investigación estudiada en esta investigación.

La información recabada permitió analizar desde otros contextos la problemática de interés, comparar y discutir los resultados obtenidos y, diseñar la propuesta con alternativas estratégicas que conlleven al alcance de las metas de productividad y eficiencia en la Unidad de Transporte de la UTEQ.

3.2.2. De Campo

La investigación de campo permitió utilizar adecuadamente los métodos científicos en el trabajo aplicado a las personas objeto de investigación que permitió obtener nuevos conocimientos sobre el criterio que mantienen las autoridades. Docentes, estudiantes y el personal que labora en la Unidad de Transporte sobre el servicio que ofertan, la satisfacción del cliente y el clima organizacional enmarcado en la funcionabilidad de su estructura física, equipamiento, motivación, capacitación, entre otros.

3.2.3. Exploratoria

El análisis exploratorio es la primera etapa de la investigación, permitió recabar la información relacionada al tema y determinar el problema existente en la Unidad de Transporte.

3.2.4. Descriptiva

Permitió especificar las prioridades expuestas por las personas encuestadas, mediante la medición y/o evaluación de los diferentes aspectos, investigados.

3.2.5. Correlacional

Permitió correlacionar las variables estudiadas que viabilizó el análisis de la presente investigación.

3.2.6. Explicativa

Aportó en el diagnóstico del motivo del problema existente en las variables investigadas

3.3. Fuentes de información

3.3.1. Primarias

Se recolectó los datos obtenidos en la investigación y permitieron satisfacer las necesidades inmediatas: Los instrumentos utilizados fueron:

- a) Observación
- b) Entrevista
- c) Cuestionario

3.3.2. Secundarias

Los datos obtenidos en la revisión de libros, revistas e internet permitieron describir las variables establecidas y analizar sus incidencias en ese momento.

3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación

Para la elaboración de la presente tesis de investigación se utilizó como instrumentos de recolección de datos la observación, la entrevista y la encuesta.

3.4.1. Observación

Mediante esta técnica se observó atentamente el fenómeno investigado que facilitó el registro de la información para su posterior análisis.

3.4.2. Encuestas

La encuesta permitió obtener datos de la opinión impersonal de las personas encuestadas. Para ello, se utilizó cuatro encuestas dirigidas a los señores autoridades, choferes, docentes y estudiantes, las mimas que estaban

constituidas de un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos objeto de estudio.

3.5. Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental; es estadístico y descriptivo.

3.5.1. Procedimiento metodológico

3.5.1.1 Descripción del instrumento

Las cuatro encuestas permitieron obtener información necesaria para realizar la investigación, para cuyo efecto se utilizó un cuestionario, el cual consistió en una lista de preguntas dirigida a la población objeto de estudio, las cuales fueron ejecutadas en las instalaciones de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Se aplicó el cuestionario con preguntas que tienen relación directa a cada una de las líneas de actuación.

3.5.1.2. Diseño del instrumento de medición y análisis de Confiabilidad

Se diseñó un instrumento para la medición de las respuestas que se obtuvieron en la encuesta realizada, según la Escala de Likert, con algunas modificaciones. La aplicación del cuestionario fue auto administrado, ya que se le entregó al participante la escala respectiva para que señale o marque la categoría que mejor describía su reacción a cada afirmación proporcionada en la encuesta.

3.5.1.3. Conducción del estudio

El instrumento se administró individualmente en las instalaciones de la UTEQ. Previamente se mantuvo una reunión con las personas a los que estaba dirigido la investigación y se les informó sobre el objetivo del presente trabajo y

la confidencialidad de la información, por lo que manifestaron su predisposición en atender nuestro requerimiento.

3.5.1.4. Análisis de datos

A partir de las encuestas aplicadas a las autoridades, profesores, estudiantes y conductores se elaboraron las tablas estadísticas que brindaron información numérica y permitieron cuantificar la problemática existentes en la Unidad de Transporte.

Los resultados obtenidos en la ejecución de los cuestionarios fueron tabulados con el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 15.0 para Windows.

3.5.1.5. Propuesta del Plan Estratégico

El diagnóstico de la situación de la Unidad de Transporte permitió establecer directrices y una propuesta del plan estratégico en el que se concretó las líneas de actuación (Autoridades, profesorado, estudiantes y conductores) y se definió las líneas de acción en un periodo de referencia establecido hasta el año 2018.

3.6. Población

Para efecto de este proyecto se consideró como población y el universo total de las 15 personas que cumplen funciones de autoridades de la UTEQ (Rector, Vicerrector Académico, Vicerrectora Administrativo, Decanos y Subdecanos de las Facultades de Ciencias Agrarias, Ciencias Pecuarias, Ciencias Empresariales, y Ciencias de Ingenierías), el personal (6) que labora en calidad de choferes y líder de la Unidad de Transporte, 11 profesores y 49 estudiantes de los últimos años de carrera de la Facultad de Ciencias pecuarias, por ser quienes dirigen y realizan el mayor número de prácticas profesionales fuera de los predios universitarios, los cuales brindaron información relevante para el desarrollo de la presente tesis (Cuadro 2).

Cuadro 2. Personas encuestadas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. 2014

CARGOS	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Autoridades	15	19%
Docentes	11	14%
Choferes	6	7%
Estudiantes	49	60%
Total	81	100%

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborado por: Alberto Antonio Morán Montoya

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

4.1.1.1. Resultado de las encuestas aplicadas a las Autoridades de la UTEQ

1. ¿Cuál es el principal objetivo de la unidad de Transporte (UT)?

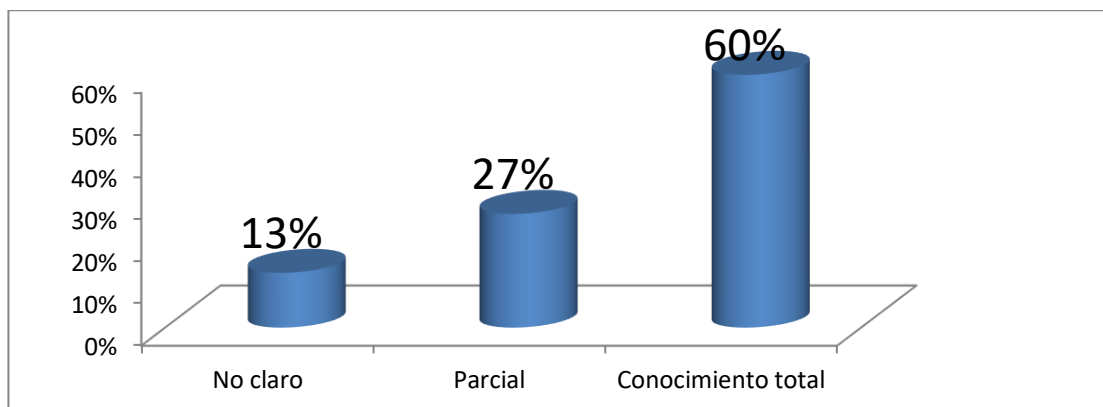
Cuadro 3. Conocimiento de las autoridades sobre el objetivo de la UT

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No claro	2	13%
Parcial	4	27%
Conocimiento total	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 1. Conocimiento de las autoridades sobre el objetivo de la UT



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 60% de las autoridades reportan conocer totalmente el objetivo de la Unidad de Transporte, sin embargo 27% lo conoce parcialmente y el 13% lo desconoce.

2. ¿Con qué frecuencia se reúnen las autoridades con el personal de servicio de la Unidad de Transporte?

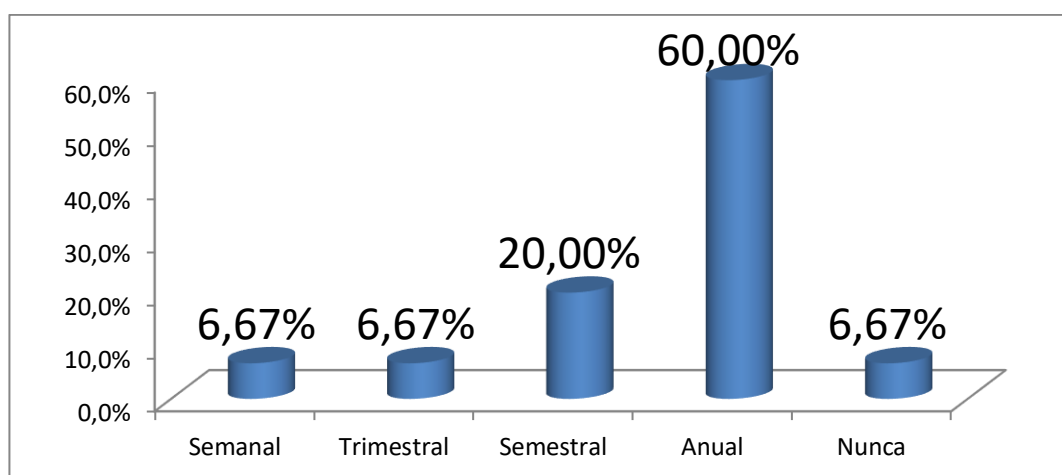
Cuadro 4. Criterio de las autoridades referente a las reuniones mantenidas con el personal de servicio de la UT

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Semanal	1	6,67%
Trimestral	1	6,67%
Semestral	3	20,00%
Anual	9	60,00%
Nunca	1	6,67%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 2. Criterio de las autoridades referente a las reuniones mantenidas con el personal de servicio de la UT



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 60% de las autoridades manifiestan que se reúnen anualmente con los servidores y el 20% informan reuniones semestrales.

3. ¿Cuándo se reunió por última vez con el personal de la Unidad de transporte?

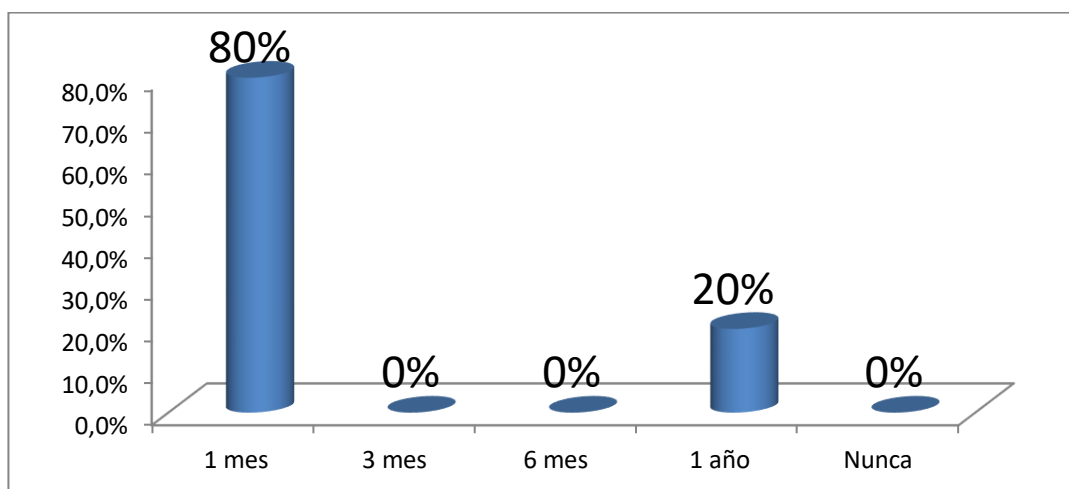
Cuadro 5. Criterio de las autoridades referente a la última vez que se reunieron con el personal de la Unidad de transporte.

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
1 mes	12	80%
3 mes	0	0%
6 mes	0	0%
1 año	3	20%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 3. Criterio de las autoridades referente a la última vez que se reunieron con el personal de la Unidad de transporte



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 80% de las autoridades informaron que se reunieron hace un mes y el 20% informa que mantuvieron dialogo con el personal de la UT hace un año.

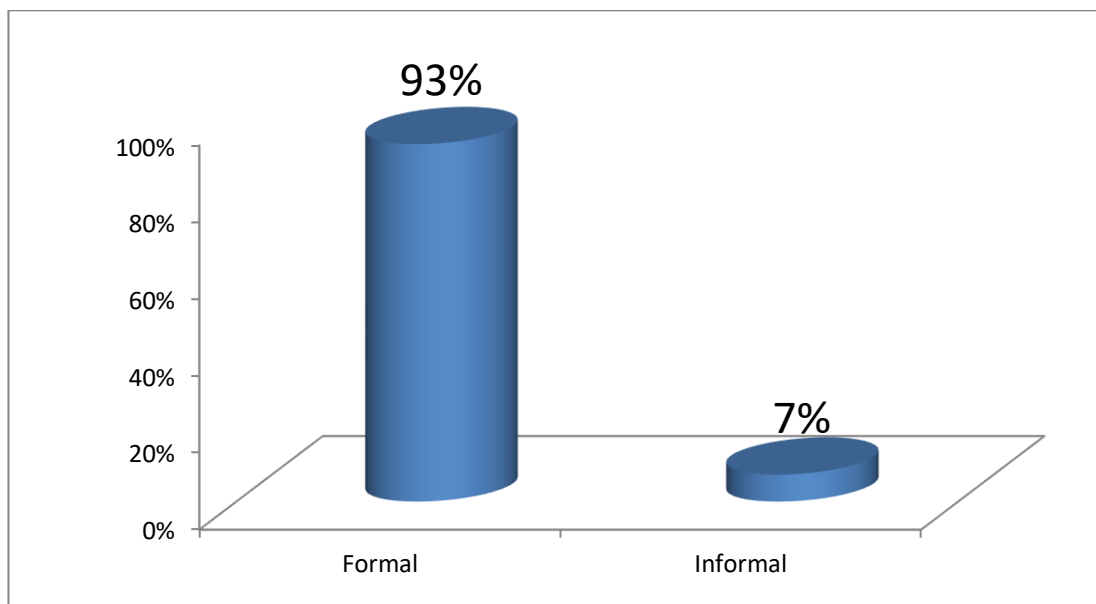
4. ¿Habitualmente la comunicación entre las autoridades y el personal de servicio es?

Cuadro 6. Criterio de las autoridades referente a la comunicación existente entre las autoridades y el personal de servicio.

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Formal	14	93%
Informal	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 4. Criterio de las autoridades referente a la comunicación existente entre las autoridades y el personal de servicio



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 93% de las autoridades consultadas informan que la comunicación existente entre las autoridades y el personal de servicio es formal y el 7% lo realiza de manera informal.

5. ¿Cuándo hay problemas y el líder de la Unidad de Transporte no los puede resolver, ¿a quién recurre?

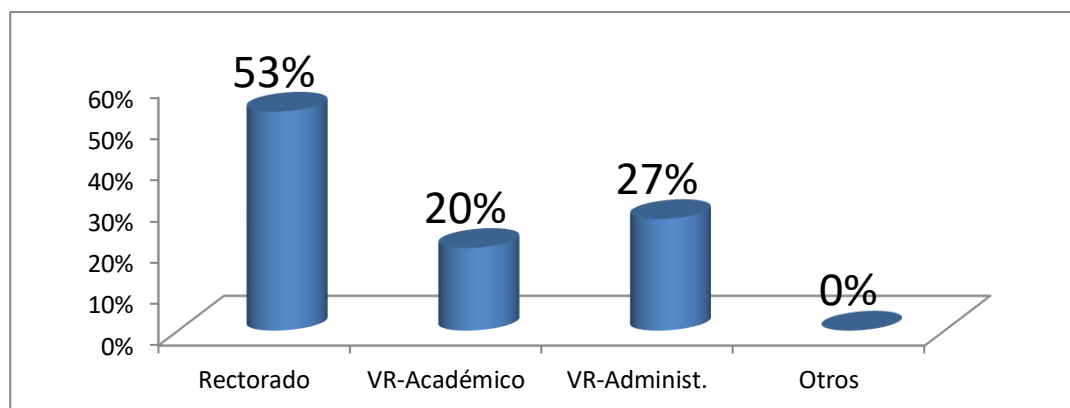
Cuadro 7. Criterio de las autoridades referente a quien recurre el Jefe de la Unidad de Transporte para solucionar los problemas.

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Rectorado	8	53%
VR-Académico	3	20%
VR-Administrativo	4	27%
Otros	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 5. Criterio de las autoridades referente a quien recurre el Jefe de la Unidad de Transporte para solucionar los problemas



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 53% de las autoridades informan que el personal de la Unidad de Transporte para resolver los problemas que se presentan en su departamento acude al Rectorado y el 27% informa que acuden al Vicerrectorado Administrativo, seguido del 20% que acuden al Vicerrectorado Académico.

6. ¿Los sistemas informáticos con los que cuenta la unidad de transporte son suficientes?

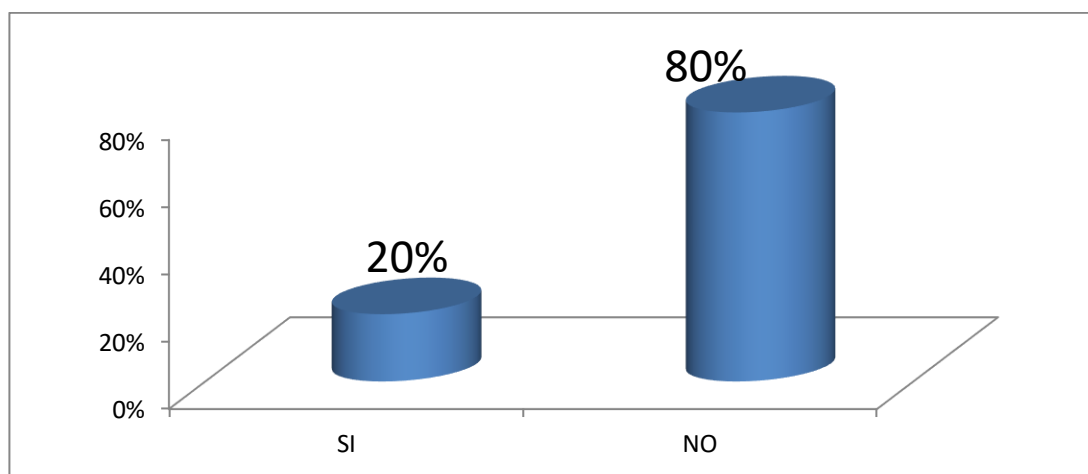
Cuadro 8. Criterio de las autoridades referente a la existencia y suficiencia de los sistemas informáticos para el cumplimiento de las actividades de la Unidad de Transporte

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	3	20%
NO	12	80%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 6. Criterio de las autoridades referente a la existencia y suficiencia de los sistemas informáticos para el cumplimiento de las actividades de la Unidad de Transporte.



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 80% de las autoridades informan que los sistemas informáticos de la UT no son suficientes para el cumplimiento de las actividades diarias que le competen.

7. ¿Conoce usted cuántos vehículos cuenta la Unidad de Transporte?

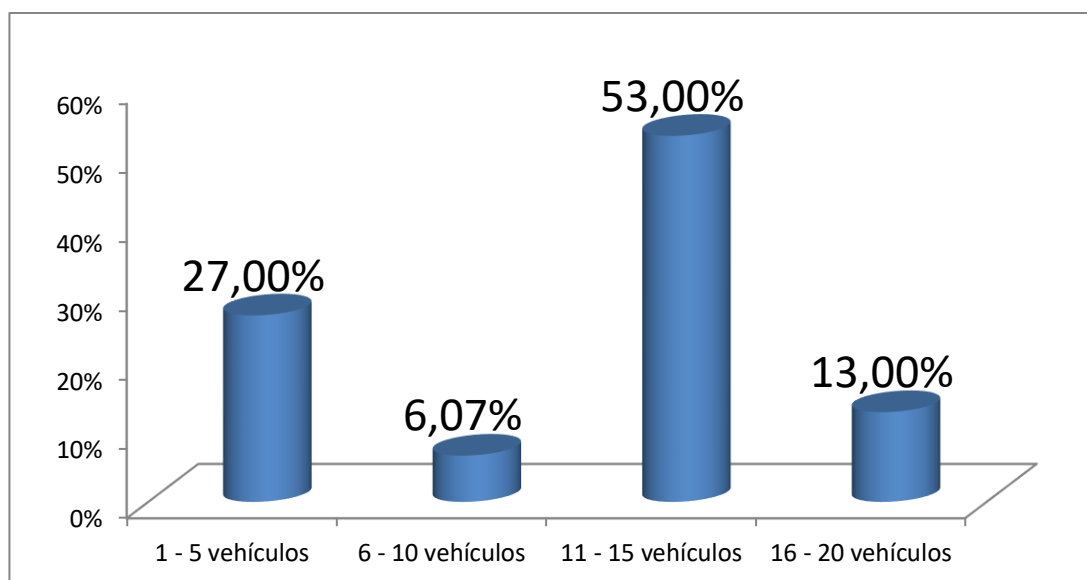
Cuadro 9. Criterio de las autoridades referente a la existencia de vehículos en la Unidad de Transporte de la UTEQ

OPCIONES	No. Personas	%
1 - 5 vehículos	4	27,00%
6 - 10 vehículos	1	6,07%
11 - 15 vehículos	8	53,00%
16 - 20 vehículos	2	13,00%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 7. Criterio de las autoridades referente a la existencia de vehículos en la Unidad de Transporte de la UTEQ



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 53% de las autoridades de la UTEQ informan que existen entre 11 a 15 vehículos, según consta en el cuadro 9, los cuales se encuentran en una edad útil promedio de 8 años prestando servicio en la UTEQ.

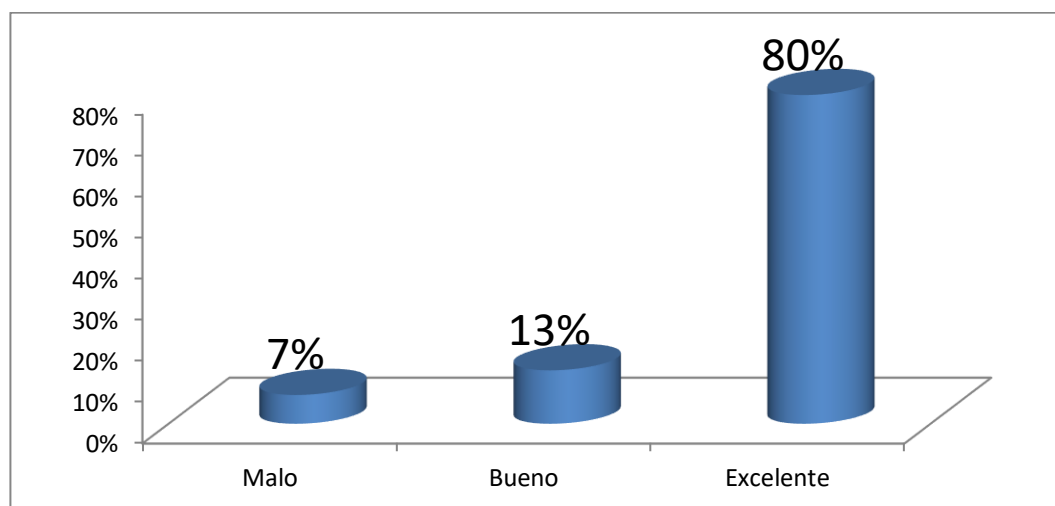
8. En qué estado se encuentran los vehículos de la Unidad de Transporte de la UTEQ?

Cuadro 10 ¿Criterio de las autoridades referente al estado en que se encuentran los vehículos de la Unidad de transporte?

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Malo	1	7%
Bueno	2	13%
Excelente	12	80%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 8. ¿Criterio de las autoridades referente al estado en que se encuentran los vehículos de la Unidad de transporte?



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Al analizar los resultados obtenidos, el 80% de las autoridades encuestadas manifiestan que los vehículos de la Unidad de transporte se encuentran en excelente estado y funcionamiento. Sin embargo, el 13% opina que están en buen estado y el 7% opina que están malos o deteriorados.,

9. ¿Cuál es su opinión respecto a los atributos que poseen los conductores de la Unidad de Transporte de la UTEQ?

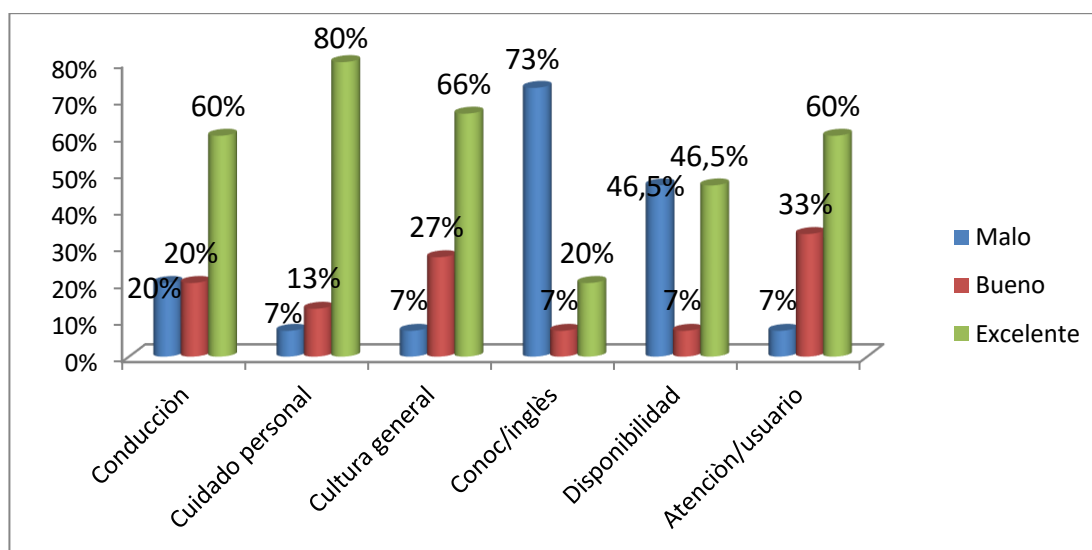
Cuadro 11. Criterio de las autoridades respecto a los atributos que poseen los conductores de la Unidad de Transporte de la UTEQ

OPCIONES	Conducción		Cuidado personal		Cultura general		Conoc/inglés		Disponibilidad		Atención/usuario	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Malo	3	20%	1	7%	1	7%	11	73%	7	46,5%	1	7%
Bueno	3	20%	2	13%	4	27%	1	7%	1	7%	5	33%
Excelente	9	60%	12	80%	10	66%	3	20%	7	46,5%	9	60%
TOTAL	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 9. Criterio de las autoridades respecto a los atributos que poseen los conductores de la Unidad de Transporte de la UTEQ



Fuente: Encuestas dirigidas a las autoridades de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El porcentaje mayoritario de las autoridades encuestadas reportan que los señores conductores de la UT de la UTEQ realizan un excelente trabajo de conducción (60%) y atención al usuario (60%), mantienen un apropiado cuidado personal (80%), conocimientos de cultura general (66%). Sin embargo, también consideran que carecen de conocimientos de inglés (73%) y disponibilidad de deseos de trabajar (46%).

4.1.1.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los profesores de los últimos años de la Facultad de Ciencias Pecuarias UTEQ

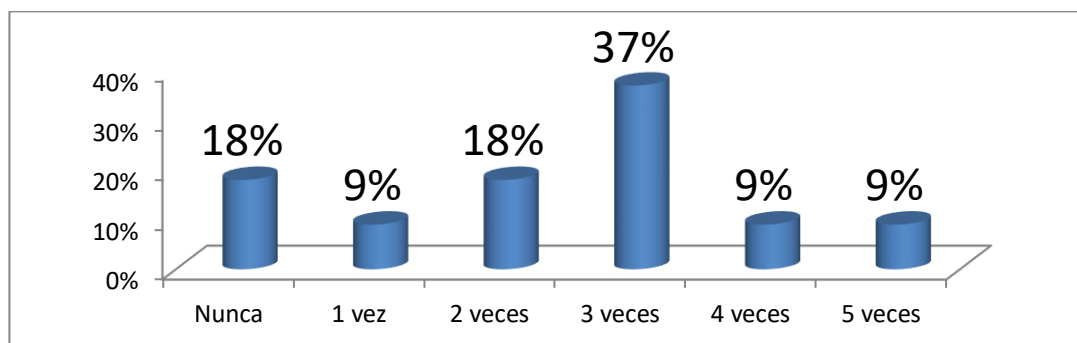
1. ¿Cuántas veces ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año?

Cuadro 12. Criterio del profesorado respecto a las veces que ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Nunca	2	18%
1 vez	1	9%
2 veces	2	18%
3 veces	4	37%
4 veces	1	9%
5 veces	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 10. Criterio de los profesores respecto a las veces que ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 37% de los profesores encuestados consideran que han utilizado tres veces los vehículos de la UTEQ. Sin embargo, el 18% informan el uso de dos veces y el 18% informan que nunca han utilizado los servicios de los vehículos de la UTEQ.

2. ¿Cuál fue la distancia media recorrida?

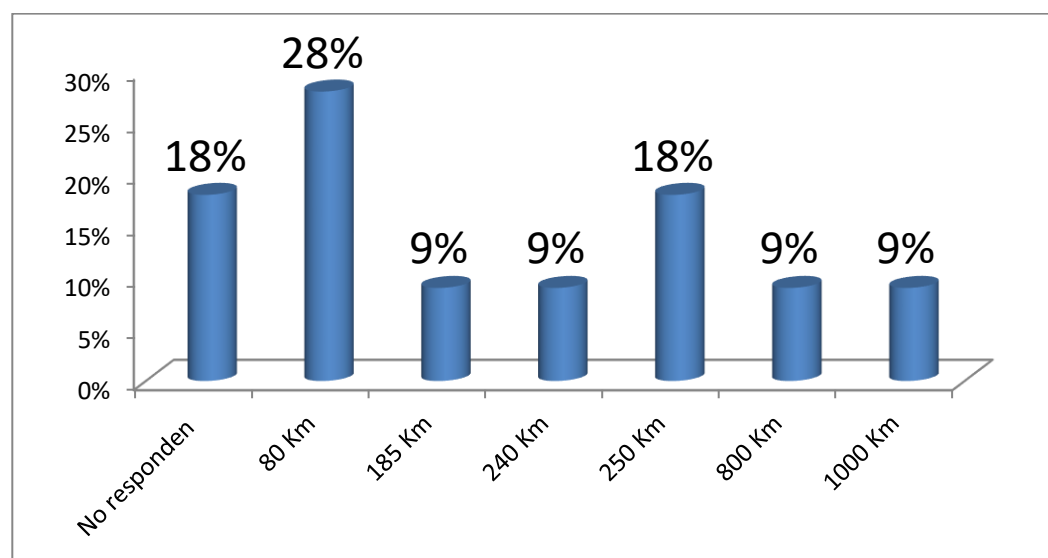
Cuadro 13. Criterio del profesorado referente a la distancia media recorrida

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No responden	2	18%
80 Km	3	28%
185 Km	1	9%
240 Km	1	9%
250 Km	2	18%
800 Km	1	9%
1000 Km	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 11. Criterio del profesor referente a la distancia media recorrida



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 28% de los profesores encuestados informan recorridos de 80 Km aproximadamente y, el 18% menciona 250 km. Existe un considerable porcentaje (18%) que no contestaron a la pregunta formulada.

3. ¿Cuál es el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado?

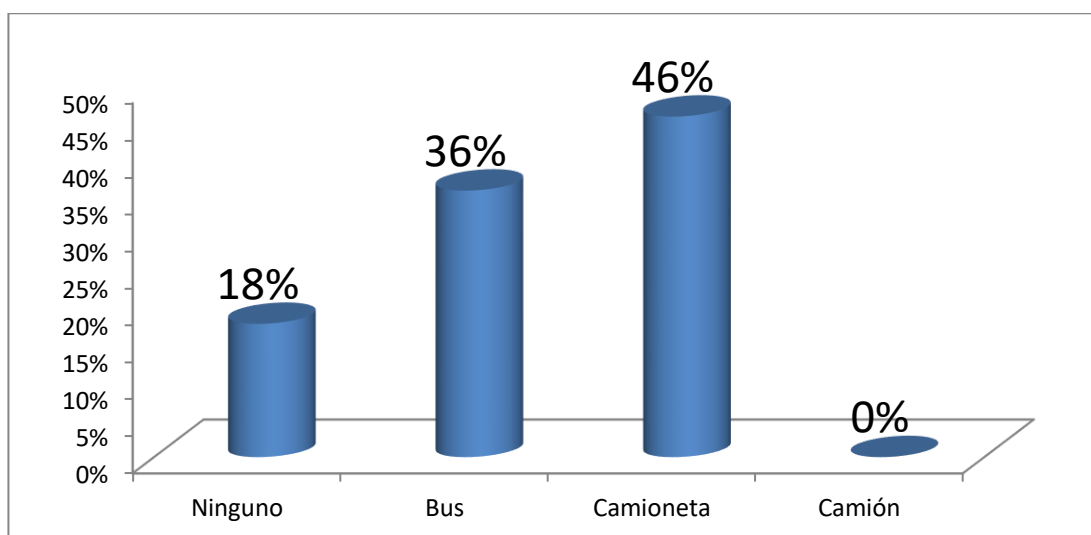
Cuadro 14. Criterio del profesorado sobre el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Ninguno	2	18%
Bus	4	36%
Camioneta	5	46%
Camión	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 12. Criterio del profesorado sobre el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 46% de los profesores encuestados reporta que han utilizado las camionetas de la UTEQ, el 36% los buses y el 18% informa que no han utilizado ningún vehículo de la UTEQ ya que no han salido de práctica o han utilizado sus vehículos personales tanto del docente como de los estudiantes.

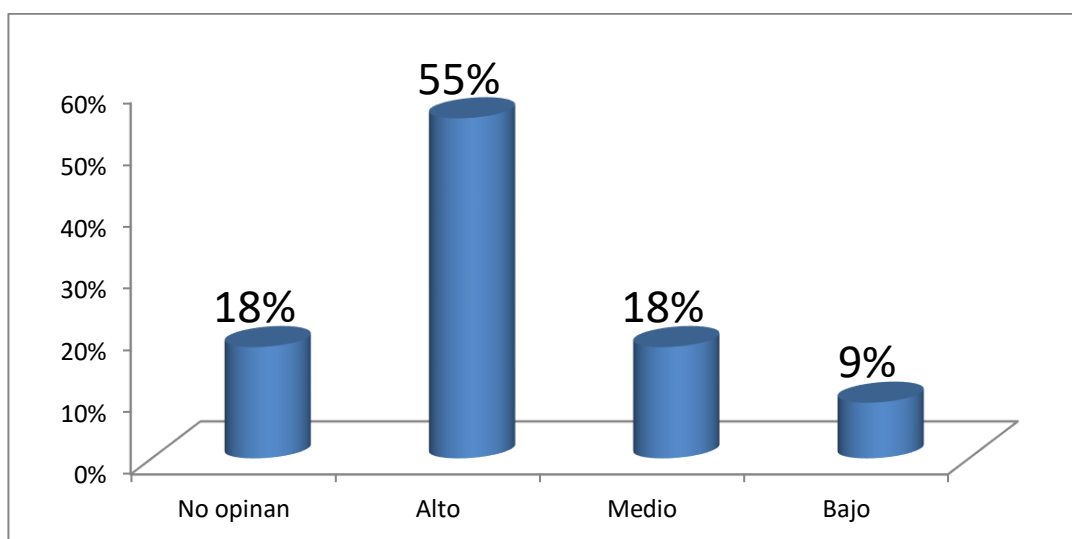
4. ¿El nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo fue?

Cuadro 15. Criterio del profesor respecto al nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	2	18%
Alto	6	55%
Medio	2	18%
Bajo	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 13. Criterio del profesorado respecto al nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Los resultados informan que el 55% de los profesores consideran que es muy alta la burocracia existente para requerir los vehículos. Sin embargo, el 18% opinan que se mantiene una burocracia media y el 18% que no opinan al respecto.

5. ¿El chofer conducía de qué forma?

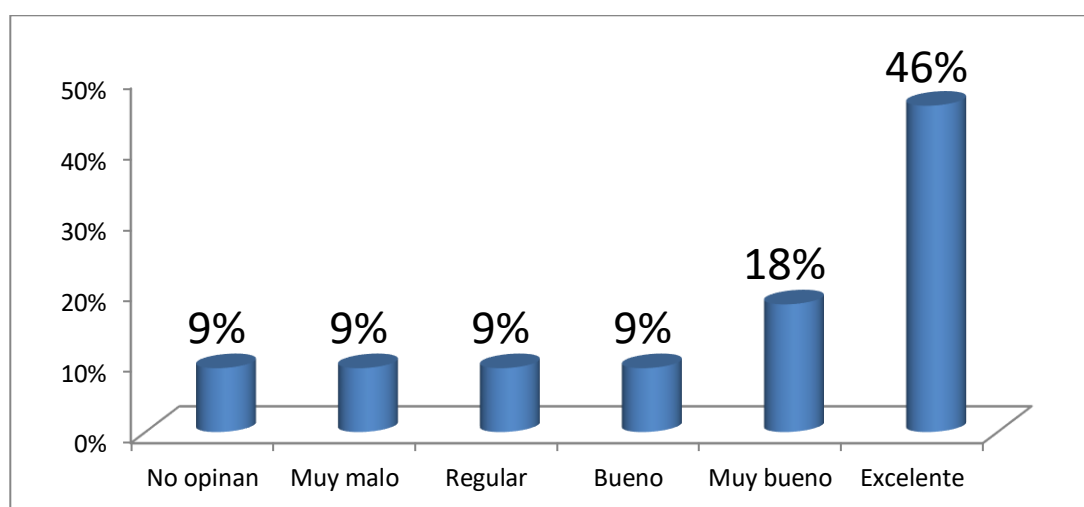
Cuadro 16. Criterio del profesorado referente a la manera de conducir del personal de la Unidad de Transporte

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	1	9%
Muy malo	1	9%
Regular	1	9%
Bueno	1	9%
Muy bueno	2	18%
Excelente	5	46%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 14. Criterio del profesorado referente a la manera de conducir del personal de la Unidad de Transporte



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 46% de los profesores consideran que es excelente la manera de conducir de los señores conductores y el 18% opina que es muy bueno. Sin embargo, el 9% considera que es bueno y se mantienen porcentajes similares del 9% entre los criterios de regular, malo y los que no opinan.

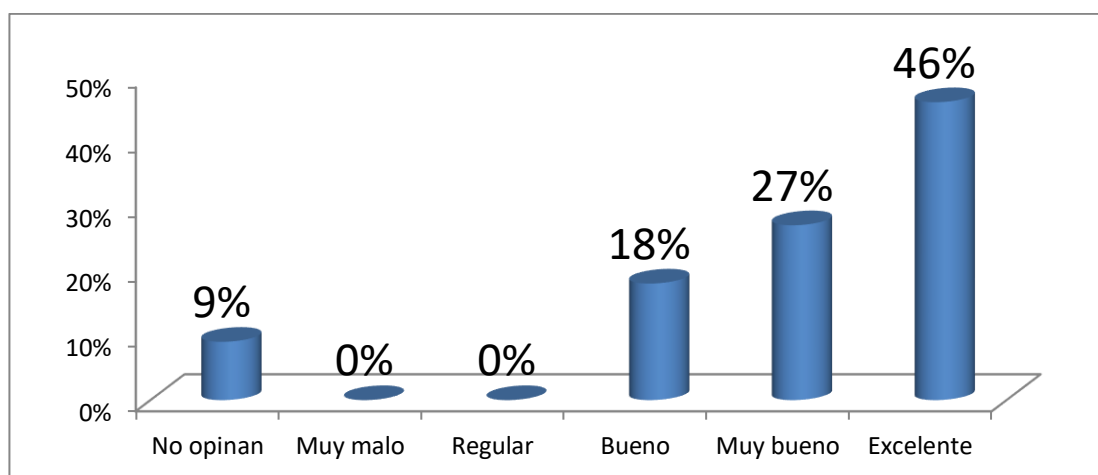
6. ¿El trato del chofer hacia los alumnos fue?

Cuadro 17. Criterio del profesorado referente al trato brindado a los alumnos por el personal de la Unidad de Transporte

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	1	9%
Muy malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	2	18%
Muy bueno	3	27%
Excelente	5	46%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 15. Criterio del profesorado referente al trato brindado a los alumnos por el personal de la Unidad de Transporte



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 46% de la población encuestada manifiesta que el trato brindado a los alumnos por el personal de la Unidad de Transporte es excelente, el 27% opina que es muy bueno y el 18% opina que es bueno. Sin embargo, el 9% no manifiesta su criterio sobre el tema investigado.

7. ¿La presencia y aspecto del conductor fue?

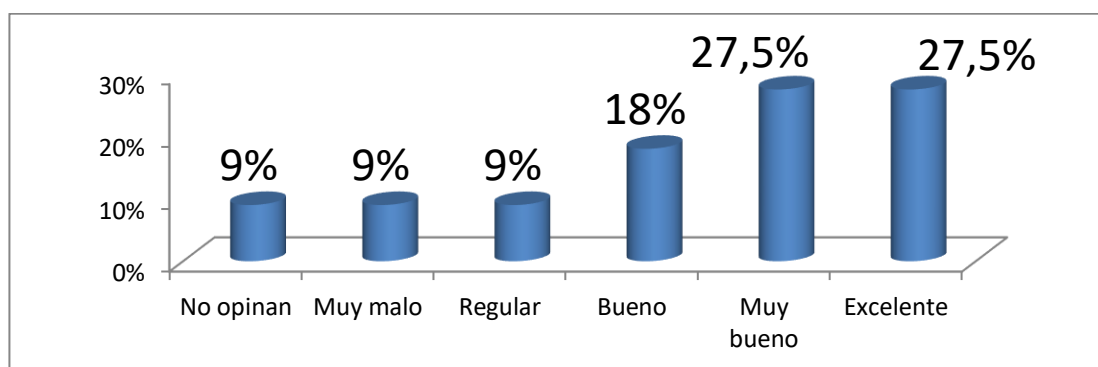
Cuadro 18. Criterio del profesorado relacionado a la presencia y aspecto del conductor

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	1	9%
Muy malo	1	9%
Regular	1	9%
Bueno	2	18%
Muy bueno	3	27,5%
Excelente	3	27,5%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 16. Criterio del profesorado relacionado a la presencia y aspecto del conductor.



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Los profesores encuestados manifiestan criterios similares para indicar que es excelente (27,5%) y muy bueno (27,5%) la presencia y aspecto del conductor. El 18% opinan que es bueno. Sin embargo, el 9% de los profesores refiere que es malo y el 9% que es muy malo el cuidado del aspecto personal de los señores conductores, Además, el 9% que no manifiestan su criterio sobre la temática consultada.

8. ¿La puntualidad del conductor fue?

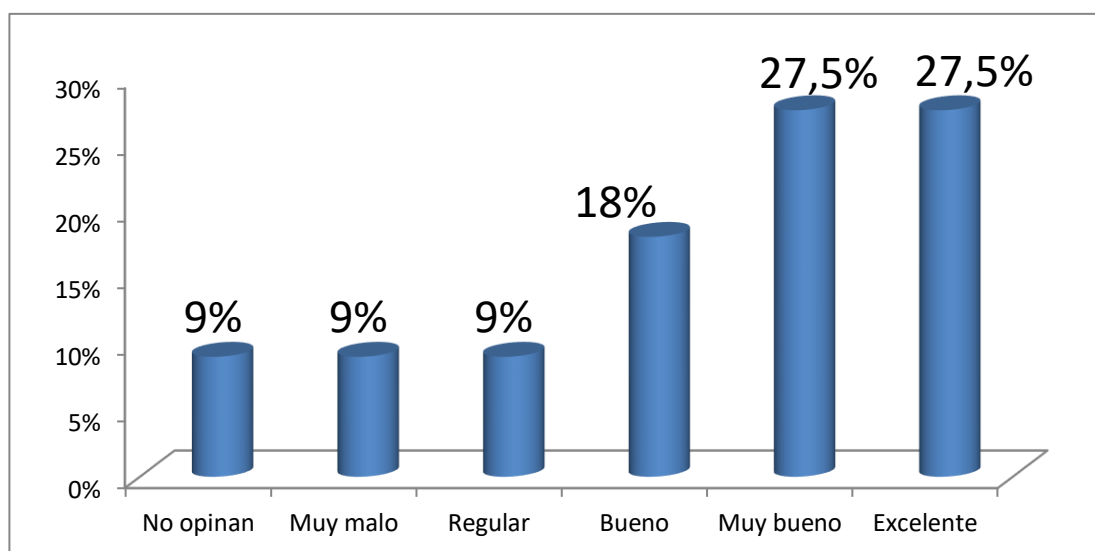
Cuadro 19. Criterio del profesorado referente a la puntualidad del conductor

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	1	9%
Muy malo	1	9%
Regular	1	9%
Bueno	2	18%
Muy bueno	3	27,5%
Excelente	3	27,5%
Total	11	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 17 Criterio del profesorado referente a la puntualidad del conductor



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Porcentajes similares del 27,5% de los profesores encuestados señalan que la puntualidad del conductor es muy bueno y excelente y el 18% que indican que es buena. El 9% no brindaron respuesta a esta pregunta.

9. ¿La higiene del vehículo fue?

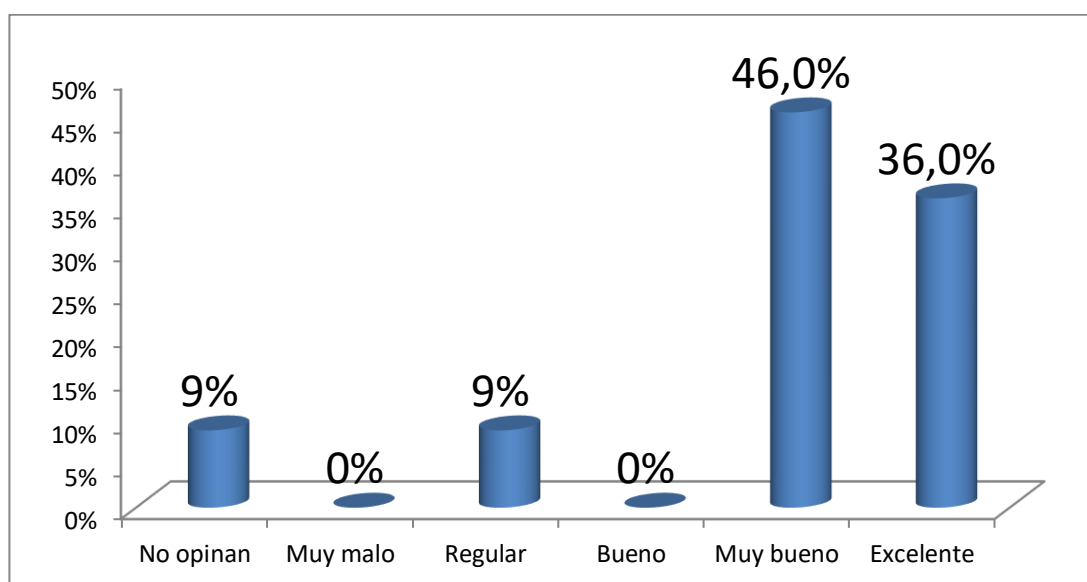
Cuadro 20. Criterio del profesorado relacionado a la higiene del vehículo

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
No opinan	1	9%
Muy malo	0	0%
Regular	1	9%
Bueno	0	0%
Muy bueno	5	46%
Excelente	4	36%
Total	1	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 18. Criterio del profesorado relacionado a la higiene del vehículo



Fuente: Encuestas dirigidas a los profesores de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 46% del personal encuestado menciona que la higiene del vehículo es muy buena y el 36% manifiestan que es excelente. El 9% opina que es regular y el 9% se abstiene de responder esta pregunta.

4.1.1.3. Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la Unidad de Transporte (UT) de la UTEQ

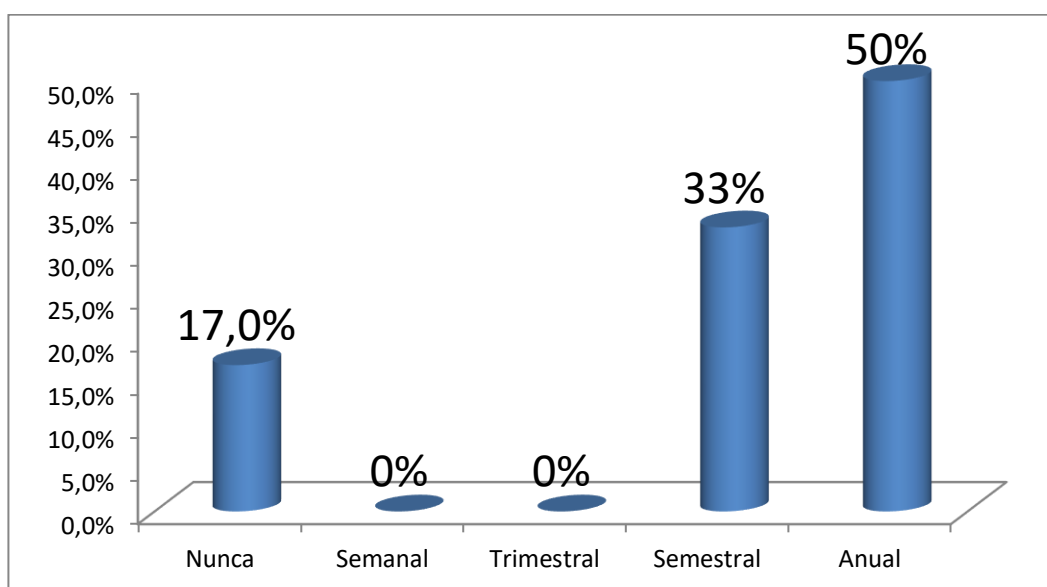
1. ¿Con qué frecuencia se reúnen las autoridades con el personal de servicio de la Unidad de Transporte?

Cuadro 21. Criterio de los conductores sobre la frecuencia de reunión convocada por las autoridades de la UTEQ

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Nunca	1	17%
Semanal	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	2	33%
Anual	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 19. Criterio de los conductores sobre la frecuencia de reunión convocada por las autoridades de la UTEQ



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Los resultados reportan que el personal de la UT tienen un promedio de 8 años trabajando en la UTEQ y que consideran que las autoridades han convocado a reuniones anualmente (50%) y cada seis meses (33%), así como, existe un porcentaje considerable (17%) que manifiesta que nunca se han reunido. Estos criterios divididos se deben, según dialogo personal, que las reuniones se han realizado muy rara vez y que han sido ejecutadas con el jefe de la Unidad de Transporte y no con el personal que lo conforma.

2 ¿Qué cursos cree necesario para su capacitación?

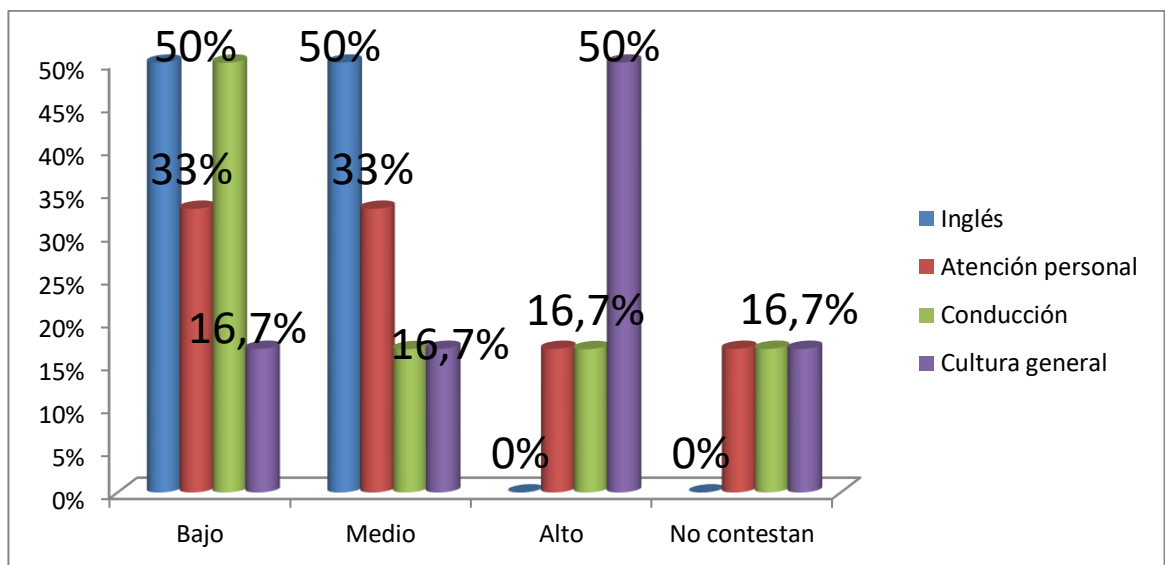
Cuadro 22. Criterio del personal de la UT relacionado a los cursos que requieren para su capacitación personal

OPCIONES	BAJO		MEDIO		ALTO		NO CONTESTAN		TOTAL
	NO.	%	NO.	%	NO.	%	NO.	%	
Inglés	3	50%	3	50%	0	0	0	0%	100%
Atención personal	2	33%	2	33%	1	17%	1	17%	100%
Conducción	3	50%	1	16,7%	1	16,7%	1	16,7%	100%
Cultura general	1	16,7%	1	16,7%	3	50%	1	16,7%	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 20. Criterio del personal de la UT relacionado a los cursos que requieren para su capacitación personal



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 50% del personal de la UT encuestado requieren mayor capacitación en cultura general relacionada principalmente a las principales instituciones y direcciones de las ciudades de mayor destino, inglés y atención personal a fin de brindar mayor eficiencia en su trabajo. Las mismas que deben planificarse en periodos de más de una semana y de maneja frecuente.

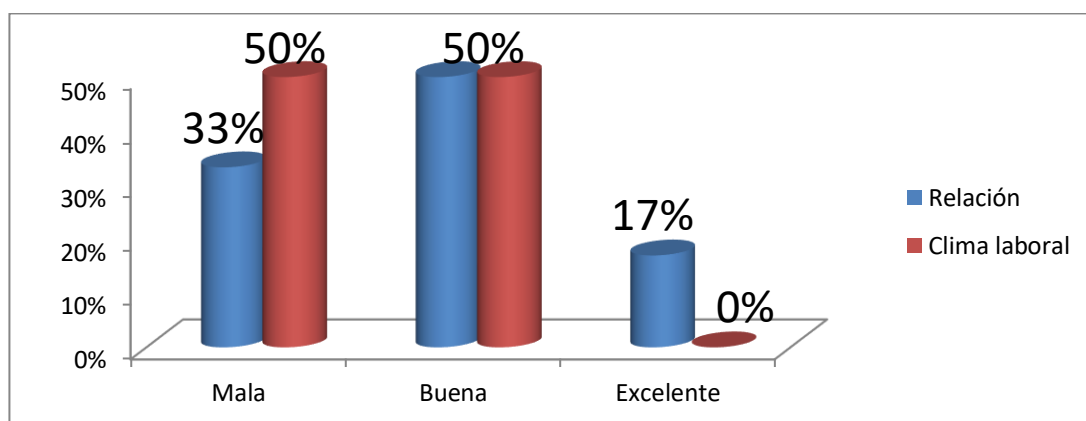
3 ¿Cómo es la relación entre los compañeros de trabajo y el clima laboral?

Cuadro 23. Criterio del personal de la UT respecto a la relación entre los compañeros de trabajo y el clima laboral

OPCIONES	RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS		CLIMA LABORAL	
	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL
Mala	2	33%	3	50%
Buena	3	50%	3	50%
Excelente	1	17%	0	0%
TOTAL	6	100%	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 21. Criterio del personal de la UT respecto a la relación entre los compañeros de trabajo y el clima laboral



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El personal de la UT de la UTEQ manifiesta criterios similares (50%) entre bueno y malo del clima laboral. De igual manera, el 50% considera que el clima laboral es bueno y, el 33% que es malo. Notándose que el clima laboral incide en la relación entre compañeros de dependencia.

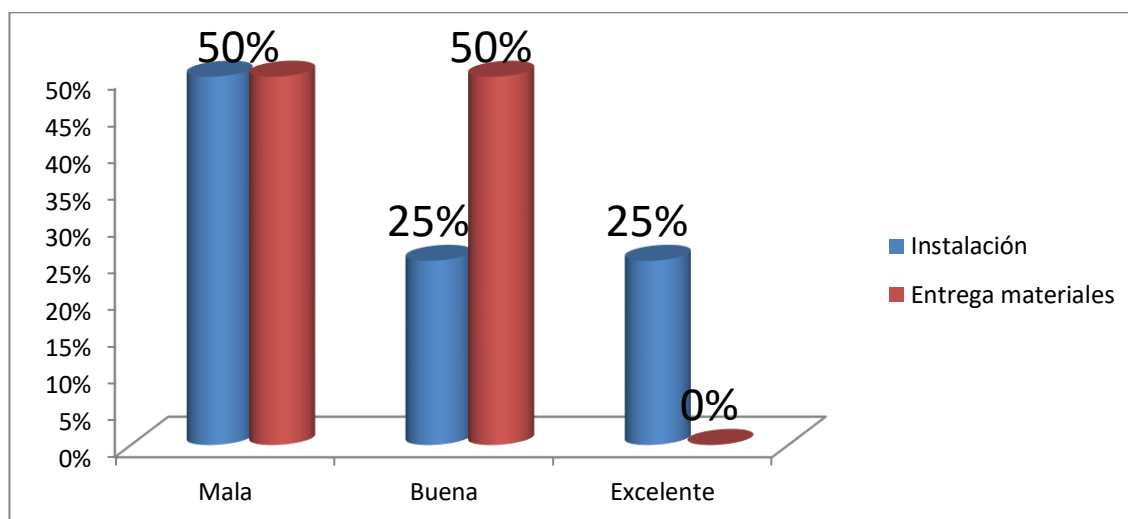
4. ¿Cómo es la estructura e instalación física de la UT?

Cuadro 24. Criterio del personal sobre la estructura e instalación física de la UT

OPCIONES	INSTALACIONES UNIDAD TRANSPORTE		ENTREGA OPORTUNA DE MATERIALES	
	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL
Mala	3	50%	3	50%
Buena	1	25%	3	50%
Excelente	1	25%	0	0%
Total	6	100%	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 22. Criterio del personal sobre la estructura e instalación física de la UT.



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 50% del personal de la UT informa que las instalaciones son malas y no brindan facilidades en el proceso administrativo que deben realizar para el cumplimiento de sus actividades. Así como, se presentan porcentajes similares de buena (50%) y mala (50%). la entrega oportuna de materiales de trabajo.

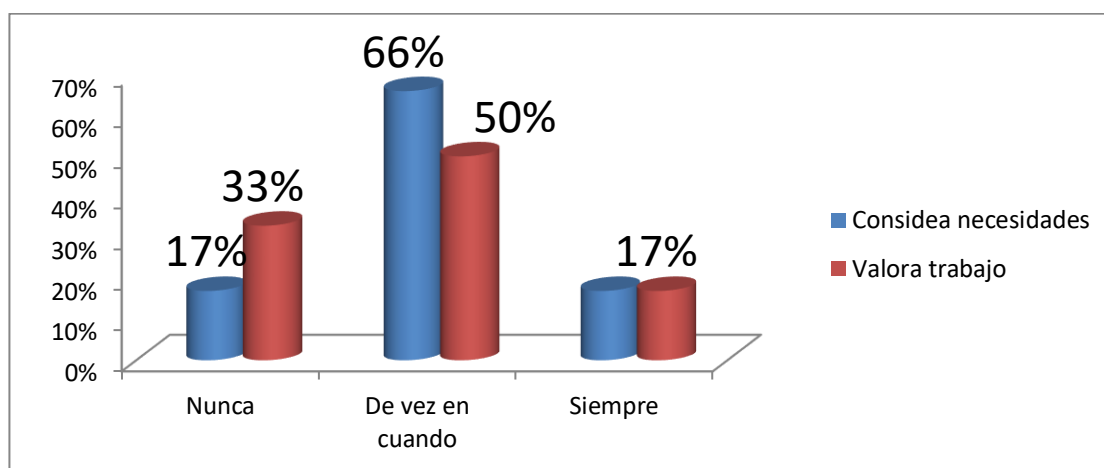
5. ¿Se valora su trabajo y se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo?

Cuadro 25. Criterio del personal sobre la valoración de su trabajo y si se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo

OPCIONES	CONSIDERACIÓN DE NECESIDADES		VALORACIÓN DEL TRABAJO	
	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Mala	1	17%	2	33%
Buena	4	66%	3	50%
Excelente	1	17%	1	17%
Total	6	100%	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 23. Criterio del personal sobre la valoración de su trabajo y si se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 66% del personal encuestado reporta que sus necesidades es considerado de vez en cuando y el 33% informa que su trabajo nunca es valorado, frente a un 17% que consideran que siempre.

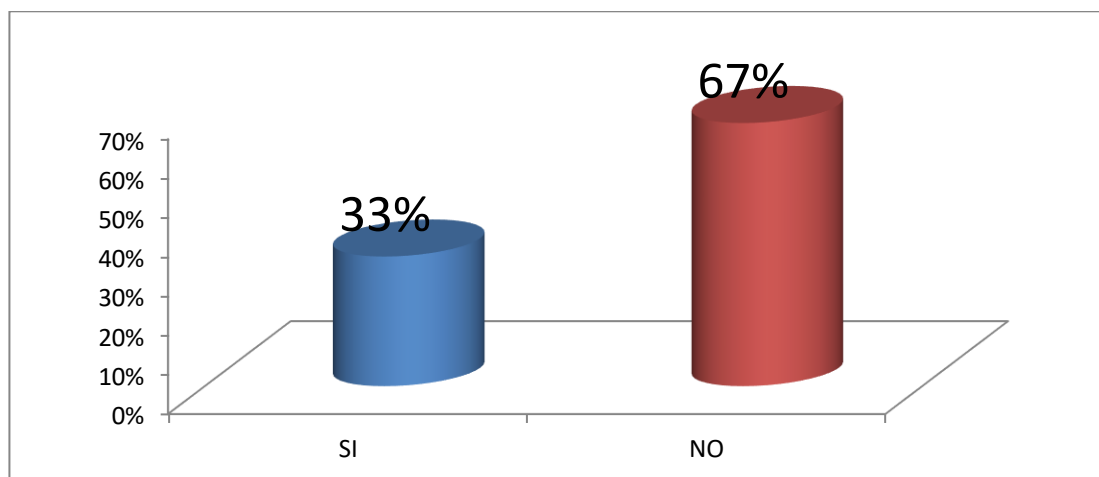
6. ¿Conoce la misión y visión de la Unidad de Transporte?

Cuadro 26. Criterio del personal sobre el conocimiento de la misión y visión de la UT

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 24. Criterio del personal sobre el conocimiento de la misión y visión de la UT.



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Los resultados informan que el 67% del personal encuestado no conocen la misión y visión de la UT. Manifiestan que en algún momento se las informaron pero que ninguno de ellos se la ha memorizado. Sin embargo, el 33% si la conoce y se la ha memorizado.

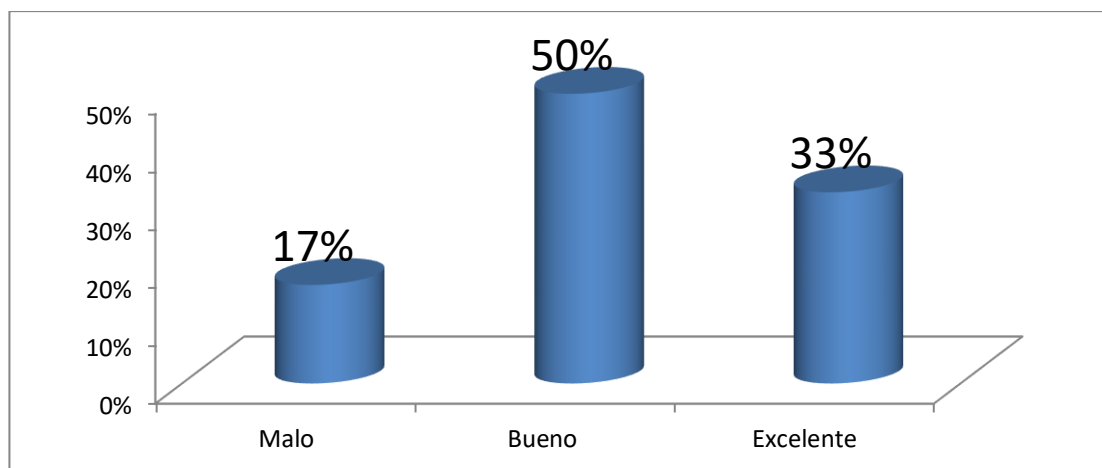
7. ¿El servicio brindado por el personal de la Unidad de Transporte es?

Cuadro 27. Criterio del personal respecto al servicio brindado por el personal de la UT a los usuarios

OPCIONES	CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO	
	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Malo	1	17%
Bueno	3	50%
Excelente	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 25. Criterio del personal respecto al servicio brindado por el personal de la UT a los usuarios



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 50% del personal de la UT consideran que brindan un buen servicio a los usuarios y el 33% que es excelente. Sin embargo, el 17% se atreve a manifestar que es malo. Además, informan que cada uno de ellos, conducen alrededor de 6 a 10 horas diarias

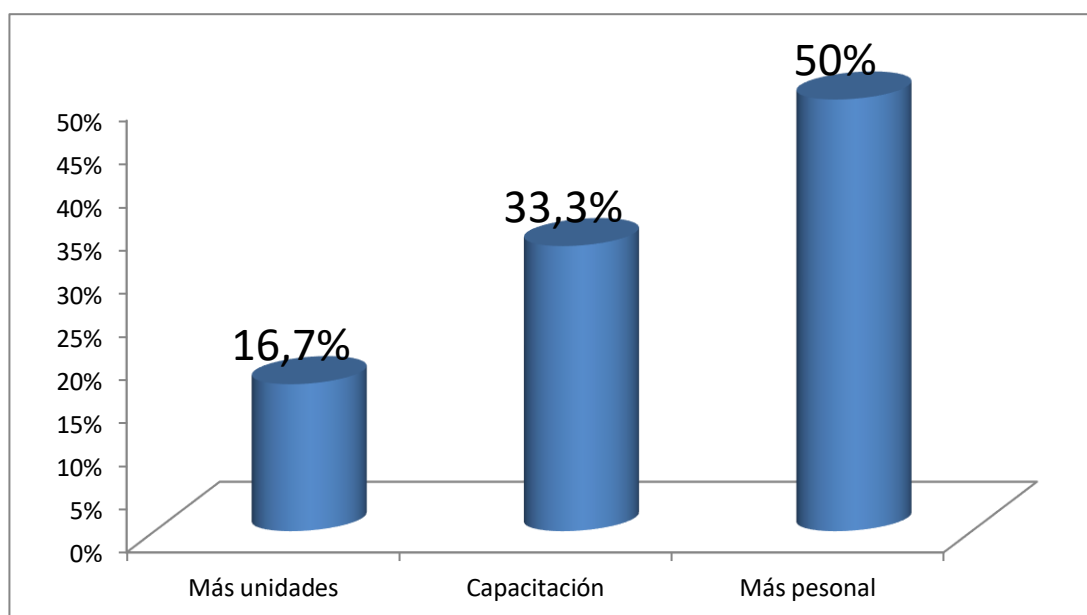
8. ¿De qué manera cree usted que se puede mejorar el servicio?

Cuadro 28. Criterio del personal referente a la manera que se puede mejorar el servicio

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Más unidades	1	16,7%
Capacitación	2	33,3%
Más personal	3	50,0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 26. Criterio del personal referente a la manera que se puede mejorar el servicio



Fuente: Encuestas dirigidas al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ mantiene criterios similares respecto a la forma de mejorar el servicio, consideran que es necesario mayor capacitación, más unidades de transporte y mayor número de personas que los conduzcan.

4.1.1.4. Resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ

1. ¿Ha viajado alguna vez en las unidades de transporte de la UTEQ y cuál es su criterio sobre el cumplimiento de los horarios de salida por parte de los señores conductores?

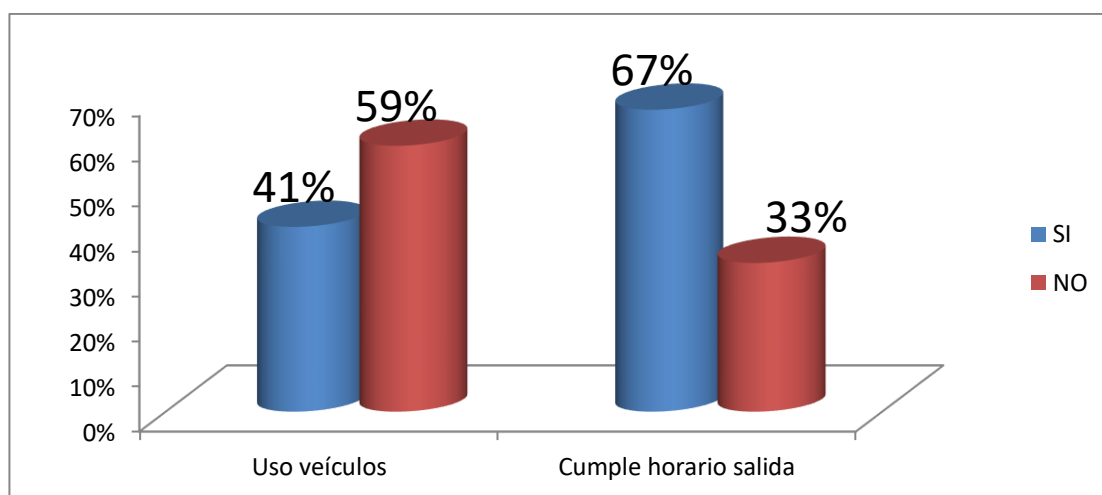
Cuadro 29. Información de los señores estudiantes relacionado al uso de los vehículos de la UTEQ

OPCIONES	USO VEHÍCULOS UTEQ		CUMPLIMIENTO HORARIO DE SALIDA	
	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL
SI	20	41%	33	67%
NO	29	59%	16	33%
Total	49	100%	49	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 27. Información de los señores estudiantes relacionado al uso y cumplimiento del horario de salida de los vehículos de la UTEQ



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 41% de los estudiantes encuestados manifiestan que han utilizado por lo menos dos veces al año los vehículos de la UTEQ para sus prácticas estudiantiles y que los señores conductores han cumplido con el horario de salida (67%). Sin embargo, el 59% informa que no utilizan los vehículos institucionales ya que es una odisea esperar a los señores conductores para poder salir a los lugares de destino para cumplir sus actividades académicas.

2. ¿Los vehículos de la Unidad de Transporte de la UTEQ son?

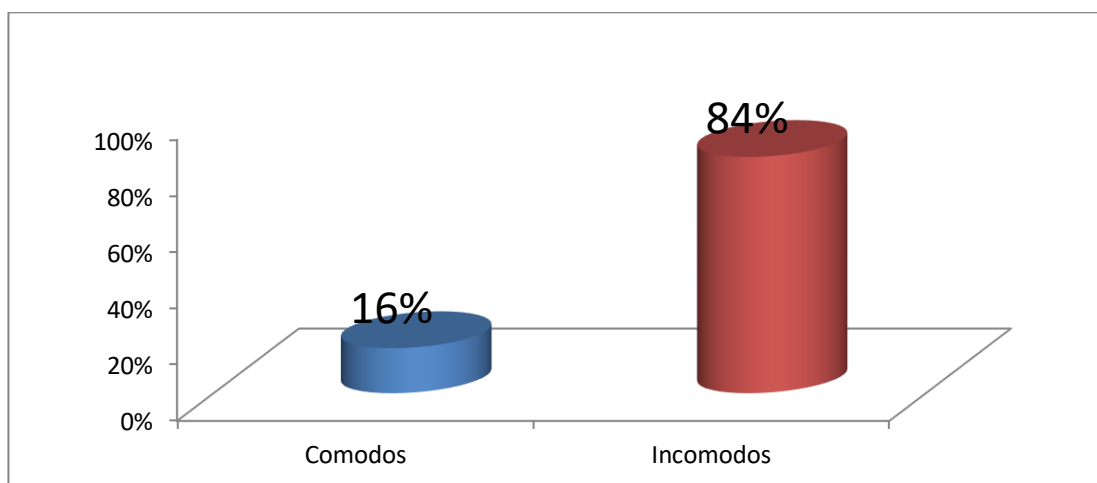
Cuadro 30. Criterio del personal referente a la comodidad de los vehículos de la UTEQ

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Cómodos	8	16%
Incomodos	41	84%
Total	49	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 28. Criterio del personal referente a la comodidad de los vehículos de la UTEQ



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 84% de los estudiantes encuestados señalan que los vehículos de la UTEQ son incomodos y que no brindan ninguna seguridad al estudiante

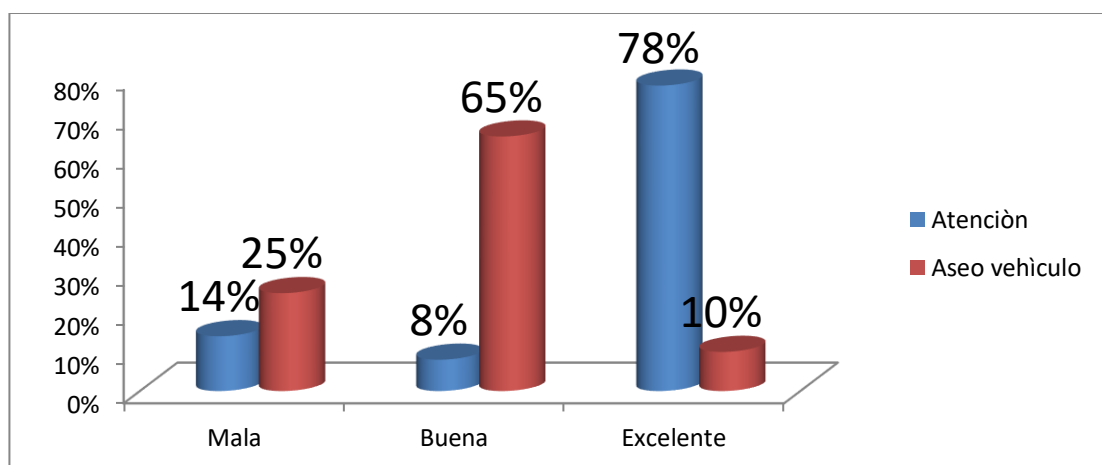
3. ¿Le parece a usted que la atención brindada y el aseo del vehículo por parte de los señores conductores es?

Cuadro 31. Criterio de la población respecto a la atención brindada por parte de los señores conductores

OPCIONES	ATENCIÓN DEL CONDUCTOR		ASEO DEL VEHÍCULO	
	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL	V.ABSOLUTO	V.PORCENTUAL
Mala	7	14%	12	25%
Buena	4	8%	32	65%
Excelente	38	78%	5	10%
Total	49	100%	49	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 29. Criterio de la población respecto a la atención brindada y aseo del vehículo por parte de los señores conductores



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 78% de los estudiantes encuestados mencionan que la atención recibida por parte de los señores conductores de los vehículos de la UTEQ es excelente y el 65% considera que el aseo del vehículo es bueno.

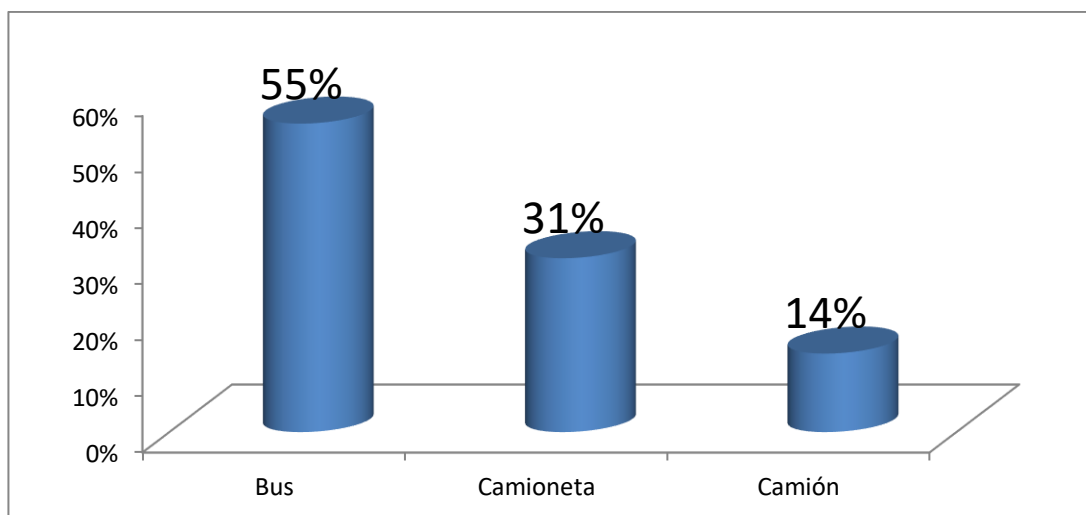
4. ¿La última vez qué tipo de vehículo usó?

Cuadro 32. Criterio de la población respecto al tipo de vehículo utilizado vez última vez

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Bus	27	55%
Camioneta	15	31%
Camión	7	14%
Total	49	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 30. Criterio de la población respecto al tipo de vehículo utilizado la última vez



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014
Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

El 55% de los estudiantes encuestados reportan que la última vez utilizaron un bus para el cumplimiento de sus actividades prácticas y el 31% refiere el uso de la camioneta.

5. ¿Cuánto tiempo demoró la gira practica y cómo sintió usted que era la velocidad del viaje durante el trayecto?

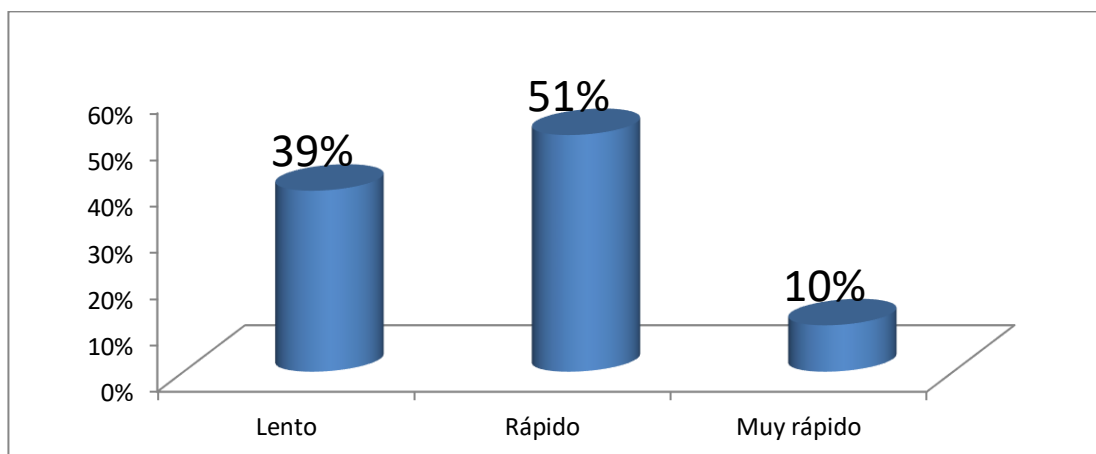
Cuadro 33. Criterio de la población respecto al tiempo que demoró la gira práctica y cómo se sintió durante el trayecto

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Lento	19	39%
Rápido	25	51%
Muy rápido	5	10%
Total	49	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 31. Criterio de la población respecto al tiempo que demoró la gira práctica y cómo se sintió usted durante el trayecto.



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ. 2014

Elaborado por: El Autor

Análisis e interpretación:

Los estudiantes consultados informan que las prácticas por lo general tienen un promedio de cinco horas y muy rara vez de dos días y una semana. Además, el 51% manifiestan que el conductor conducía el vehículo rápido y el 10% considera que era muy rápido. Sin embargo, el 39% manifiestan que era muy lento en el trayecto.

4.1.2. Identificación de las necesidades de insumos para el buen funcionamiento de la Unidad de Transporte de la UTEQ

4.1.2.1. Análisis FODA

Cuadro 34. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Acreditación institucional: Categoría "B"	Aprovechar los lineamientos y disposiciones del (CEAACES) para promover cambios en la Unidad de Transporte.	El cumplimiento de los procesos administrativos y la atención al usuario	Bajar de la categoría B a la C en el proceso de evaluación y acreditación institucional
Oficina asignada para la Unidad de Transporte de la UTEQ	La existencia de nuevas edificaciones	Infraestructura física inadecuada, mobiliario y equipamiento obsoletos y materiales de oficina entregadas con retraso	Mal servicio a los usuarios
Recurso humano disponible	Capacidad de apoyo y de gestión del recurso humano	Limitado recurso humano para el cumplimiento del traslado y movilización de las comisiones de trabajo	Incumplimiento de los horarios y salidas planificadas
Personal de la Unidad de Transporte que han obtenido estudios superiores y título profesional	Mejorar el conocimiento de los señores conductores con una planificación acorde a las necesidades laborales individuales y colectivas	Carencia de interés de los señores conductores en capacitarse. El horario de trabajo asignado a los señores conductores para el cumplimiento de las comisiones de servicios	Que no se capacite a todo el personal
Personal de la Unidad de Transporte con experiencia	Pueden ser considerados como guías del personal nuevo que contrate la institución	El clima laboral existente en la Unidad de Transporte	Carencia de compañerismo y apoyo en el proceso de capacitación al personal contratado
Plan integral de la UTEQ	La existencia de directrices y plan estratégico institucional	Carencia de comunicación y difusión de los planes integrales de la UTEQ, de los objetivos, misión, visión y la planificación de las actividades de la UT	Inobservancia de procedimientos y el incumplimiento de las actividades y procesos administrativos

Fuente: Trabajo investigativo

Elaborado por: El Autor

4.1.2.2. Insumos

La Unidad de Transporte (UT) requiere de una diversidad de insumos para poder ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, entre ellos se debe enunciar los siguientes:

- Adecuación y equipamiento de la oficina donde funciona la UT
- Adquisición de nuevas unidades de transporte
- Entrega oportuna de los materiales de trabajo
- Capacitación y control del personal

4.1.3. Desarrollo del Plan Estratégico

4.1.3.1. Tema: Plan Estratégico para la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

4.1.3.2. Introducción

En el Ecuador un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a su gente como máquinas productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso (Uria, 2011) y el incumplimiento de las actividades que les corresponden.

El recurso humano agrega valor en los productos y servicios ofertados por las organizaciones, por lo que es necesario promover un adecuado clima laboral para tener un personal altamente motivado, comprometido y productivo, lo cual conlleva a un mejor desempeño y aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de las empresas (Hernández y Rojas, 2011).

Actualmente en las empresas se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero no se cumple la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador. Los directivos deben establecer políticas que conlleven a mantener su valioso recurso humano en condiciones óptimas para su desempeño laboral (Uria, 2011).

En tal sentido, Hernández y Rojas (2011), señalan que se debe buscar un mejoramiento continuo del ambiente de las organizaciones, para así alcanzar un aumento de productividad, pero sin perder de vista el lado humano de la empresa, es por esto que deben mantener siempre un buen clima organizacional, que conlleve a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la organización.

La propuesta de establecer un Plan estratégico para la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, es el resultado del conocimiento y la experiencia obtenida en calidad de servidor de esa dependencia, de los resultados obtenidos en esta investigación en la que se ha evidenciado la necesidad de acondicionar la infraestructura física de la Unidad con su respectivo equipamiento y entrega oportuna de los materiales necesarios para las actividades diarias, la adquisición de nuevas unidades de transporte y la contratación de personal capacitado.

Así como, fortalecer la comunicación, capacitación, motivación de las personas, la difusión de la misión y visión de la UTEQ y la necesidad de fortalecer a la institución dentro del proceso de evaluación constante de la que está siendo objeto.

Se propone establecer una guía en la que se priorice al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ como un sector de importancia en el desarrollo de la institución, mediante la valoración de sus capacidades y conocimientos brindándole un ambiente laboral de calidad que fomente el compromiso con la institución y el cumplimiento cabal de las actividades encomendadas.

4.1.3.3. Objetivos

4.1.3.3.1. Objetivo general

Proponer un Plan Estratégico que aporte al conocimiento y desarrollo de las capacidades y contribuya a mejorar el clima, trabajo y productividad del recurso humano de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

4.1.3.3.2. Objetivos específicos

- Promover un programa de motivación y capacitación dirigido al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ.
- Sugerir a las autoridades de la UTEQ lineamientos estratégicos que conlleven a brindar un buen servicio e incrementar la productividad de la Unidad de Transporte de la UTEQ.

4.1.3.4. Justificación

El dinamismo y competitividad originado por los constantes cambios obligan a las organizaciones a cumplir un rol significativo en el que los líderes deben estar atentos a las inquietudes y necesidades de su personal mediante un seguimiento constante al comportamiento organizacional de la empresa y de sus departamentos para sobrevivir (Hernández y Rojas, 2011).

En este sentido, en las diferentes instituciones de Educación Superior existen varias investigaciones relacionadas sobre Recursos Humanos que abordan un sinnúmero de elementos y subcomponentes del gran sistema como: reclutamiento, selección, valoración y evaluación del desempeño (Iturralde, 2011) pero ninguna en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo realizada con el tema específico de esta investigación, ni como tema propuesto.

El análisis realizado a la Unidad de Transporte (UT) de la UTEQ permitió identificar, categorizar y analizar las percepciones que los señores conductores tienen, cuyos resultados informaron que la infraestructura física, equipamiento

y vehículos no es el adecuado para brindar un buen servicio, así como, no se escucha sus planteamientos ni se valora su trabajo y el clima laboral es inadecuado. No existe una adecuada comunicación entre las autoridades y el personal de la UT y es limitada la capacitación que reciben.

Dado que el recurso humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que dediquemos para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión a largo plazo, ya que un trabajador motivado se siente impulsado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia (Uria, 2011). Es necesario también, proporcionar todos los recursos físicos y materiales necesarios que permitan el cumplimiento de sus funciones y un buen servicio a los usuarios.

Por lo mencionado y enmarcado en el proceso de evaluación institucional de la que está siendo objeto la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, es imperativo diseñar un Plan Estratégico que atienda las necesidades, debilidades y amenazas existentes en la Unidad de Transporte y promueva el desarrollo de sus fortalezas y oportunidades para mejorar el desempeño laboral, alcanzar la efectividad del trabajo del personal y la máxima productividad de la UTEQ.

4.1.3.5. Misión y visión de la unidad de transporte de la UTEQ

Misión: La Unidad de Transporte es un departamento líder en la satisfacción de necesidades de los usuarios mediante la oferta de servicios de calidad.

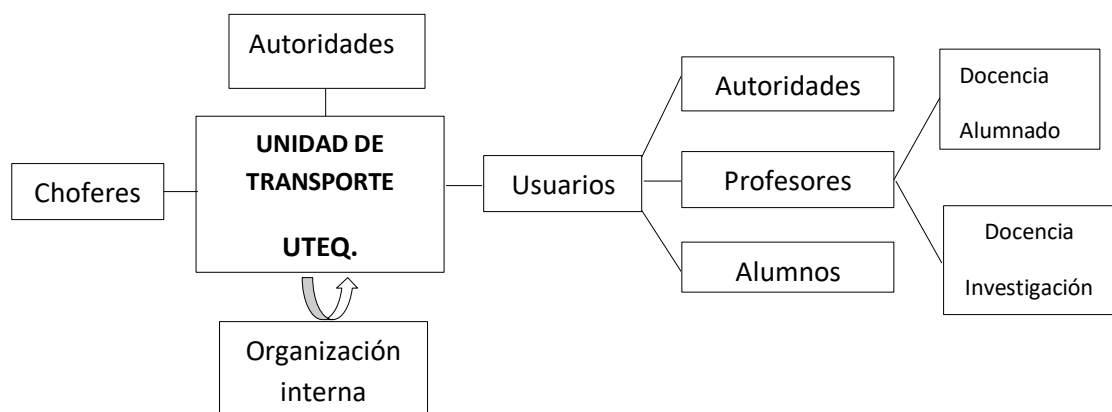
Visión: Alcanzar reconocimiento de la Universidad Técnico Estatal de Quevedo como un departamento que ofrece servicio de calidad a los usuarios.

Se propone imprimir y enmarcar la misión y visión de la Unidad de Transporte de la UTEQ y ubicarla en un lugar visible de la dependencia para que sea observada constantemente por el personal de la UTEQ y sus usuarios. Así

como, promover en el personal de la UT el aprendizaje de la misma y se empodere de su rol para el desarrollo de la institución.

4.1.3.6. Determinación de los diferentes roles que integran la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

La Unidad de Transporte como tal tiene su organigrama de organización interna, manteniendo relación directa a través de órdenes por parte de las autoridades, designa responsabilidades a cada uno de los de los conductores para movilizar a los usuarios como son las autoridades, profesores y alumnos. La figura siguiente nos ilustra esta relación.



4.1.3.7. Matriz del Plan Estratégico de la propuesta

Cuadro 35. Plan Estratégico para la unidad de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicado en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos. Periodo 2014 – 2016

PROBLEMAS	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo incide el Plan Estratégico en la gestión administrativa, desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ?	Evaluar la incidencia del Plan Estratégico en la gestión administrativa, desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ	El establecimiento del Plan Estratégico incide positivamente en la gestión administrativa, desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ
P1. ¿Cómo la inadecuada gestión administrativa incide en el desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ?	Proponer lineamientos estratégicos y eficientes de gestión administrativa	El establecimiento de lineamientos estratégicos y eficientes incide en el desarrollo de una adecuada gestión administrativa
P2. ¿De qué manera la falta de evaluación permanente incide en la gestión administrativa, desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ?	Promover la evaluación permanente del personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ	La falta de evaluación permanente del personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ incide negativamente en el cumplimiento eficiente de sus actividades
P3. ¿De qué manera la falta de un Plan Estratégico incide en la gestión administrativa, desenvolvimiento y buen servicio de la Unidad de Transporte de la UTEQ?	Diseñar el Plan Estratégico de la Unidad de Transporte de la UTEQ	El diseño del Plan Estratégico permitirá administrar eficientemente la Unidad de Transporte de la UTEQ

4.1.3.8. Estrategias de acción de la propuesta

4.1.3.8.1. Socialización

Enmarcado en un proceso de retroalimentación, las autoridades de la UTEQ, deben convocar a una sesión de trabajo urgente a fin de dar a conocer los resultados obtenidos en la presente investigación, una idea clara de la situación actual y dar a conocer la propuesta de mejora, a fin de que el personal de la Unidad de Transporte se empoderen de su rol en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo institucional.

Es necesario que se establezcan e informen las especificaciones de las funciones y procedimientos que debe cumplir cada conductor que forma parte de la Unidad de Transporte, el mismo que debe ser diseñado de acuerdo a las observaciones establecidas por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) con el fin de mejorar el ambiente laboral y la calidad del servicio en un ambiente que promueva motivación, satisfacción, autonomía, autocontrol y se valore sus conocimientos, propuestas y trabajo.

Además, las autoridades y jefe inmediato de la Unidad de Transporte de la UTEQ deben mantener reuniones formales e informales constantes a fin de dar a conocer las fortalezas y debilidades existentes, establecer medidas correctivas a las mismas, proporcionar a su personal una oportuna socialización de los objetivos institucionales, de la planificación de las actividades a cumplir, promover el trabajo en equipo, la interacción entre los instrumentos y sistemas tecnológicos y la participación social activa entre los compañeros de trabajo, mediante el uso y aplicación de videos y técnicas de sensibilización.

Además, se debe difundir a los señores profesores y estudiantes sobre el proceso administrativo necesario que se debe cumplir para el

requerimiento de los vehículos y documentación de soporte que deben adjuntar como justificativos de las practicas estudiantiles y/o de las comisiones de servicios autorizadas por la autoridad competente a fin de evitar complicaciones en el proceso de autorización y programación de salidas de los vehículos y evitar el mal servicio a los usuarios.

4.1.3.8.2. Recursos humanos, técnicos, materiales y equipos

Las autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo realizaran las gestiones pertinentes para el respectivo financiamiento, mediante resoluciones aprobadas en el Consejo Universitario para incluirlas en el Plan Operativo Anual (POA) para su respectiva aprobación por parte del Ministerio de Finanzas, de tal manera este financiamiento será incluido en las cuentas correspondientes a la institución y ejecutar labores de acondicionamiento de la infraestructura física y mobiliario de la Unidad de Transporte, a fin de brindar un ambiente acogedor y dinámico. Así como, proveer de los materiales y herramientas de trabajo de manera oportuna, de tal forma que facilite y viabilice la ejecución de las actividades del personal.

Deben gestionar la adquisición de vehículos funcionales que brinden comodidad a los usuarios durante los recorridos en el cumplimiento de las prácticas estudiantiles y la contratación respectiva de recurso humano con experiencia, capacidad y conocimiento que brinde asesoría rápida y eficiente sobre los lugares de destino y las vías de acceso rápido.

4.1.3.8.3. Motivación

Es necesario motivar al servidor proporcionando un adecuado ambiente de trabajo con la infraestructura y equipamiento necesario, conocimiento y solución de sus problemas profesionales en el ámbito laboral, atender sus propuestas y sugerencias a fin de que se sienta parte importante en el

desarrollo de la institución y disminuir el descontento y la falta de voluntad y compromiso con la UTEQ.

4.1.3.8.4. Evaluación del desempeño

La Institución debe promover constantemente la evaluación, seguimiento, control y supervisión del desempeño y de los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ a fin de determinar la necesidad de motivación, capacitación y promoción de ascensos que sean de interés del servidor, de tal forma que motive su accionar y su participación activa dentro de la institución.

4.1.3.8.5. Capacitación y desarrollo del Talento Humano

Las personas tienen la necesidad y capacidad de aprender con facilidad cualquier actividad u oficio y la habilidad de aceptar y corregir errores en la búsqueda de su realización personal, profesional que mejore su calidad de vida y la de su familia. En este sentido, promover la capacitación del personal retroalimenta los intereses y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las temáticas de capacitación deben ser disertadas por profesionales altamente capacitados y estar dirigidas al interés individual y colectivo, ser programadas y ejecutadas de manera periódica y constante, en horarios cómodos que permitan la participación activa de todas las personas que laboran en la Unidad de Transporte. Se debe considerar cursos relacionados al servicio y atención del usuario, calidad y trabajo en equipo, cuidado personal, higiene y mantenimiento del vehículo, puntualidad, conocimientos de cultura general relacionada principalmente a las principales instituciones y direcciones de las ciudades de mayor destino, cursos de inglés, valores y compromiso institucional.

Una adecuada educación fortalece la moral, la autoestima, mejora el equipo de trabajo y proporcionando mayor capacidad para enfrentar las tecnologías innovadoras y capacidad de solución de los problemas que se presente en el lugar de trabajo.

Dentro del Plan Estratégico, se debe implementar un buzón de propuestas, sugerencias y quejas, tanto para los usuarios como de los señores conductores a nivel interno, a fin de que estas sean leídas en las reuniones y establecer las medidas preventivas y/o correctivas necesarias.

4.1.3.8.6. Evaluación y control del desempeño

La Institución debe promover constantemente la evaluación, seguimiento, control y supervisión del desempeño y de los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ a fin de determinar la necesidad de motivación, capacitación y promoción de ascensos que sean de interés del servidor, de tal forma que motive su accionar y su participación activa dentro de la institución.

4.1.4. Planificación de las Estrategias de acción

La ejecución de la presente propuesta será financiada con fondos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Los departamentos responsables deben reportar las necesidades y los rubros respectivos, a fin de que sean ingresados en la partida presupuestaria, de tal forma que exista el recurso financiero para la ejecución de las necesidades planteadas.

Las autoridades de la UTEQ, la Jefatura de la Unidad de Transporte, el Departamento de Recurso Humano y el Departamento de Planeamiento Físico, deberán definir las áreas prioritarias de ejecución e incluir en el presupuesto los rubros necesarios para el cumplimiento de los ítems que se señalan en el Plan Estratégico propuesto

Cuadro 36. Matriz de la Planificación de las estrategias de acción

ESTRATEGIA DE ACCIÓN	METAS	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	INDICADORES
Socialización de los resultados de la presente investigación y dar a conocer la propuesta de mejora	Que el personal de la UT tenga conocimiento de la evaluación y de la propuesta	Recurso Humano y Rectorado de UTEQ	Personal capacitado
Contratar recurso humano	Incrementar la fuerza laboral de la U.T.	Recurso Humano y Rectorado	Personal contratado
El análisis de la infraestructura física de la Unidad de Transporte	Brindar un mejor ambiente laboral	Departamento de Planeamiento Físico	Infraestructura física acondicionada
Determinar la necesidad de los vehículos, marcas y recurso humano de la UT	Adquirir más vehículos para mejorar el servicio	Departamento de la Unidad de Transporte de la UTEQ	Vehículos adquiridos
Establecer las necesidades y el requerimiento de equipos, mobiliario y materiales necesarios	Facilitar la ejecución de las actividades	Departamento de la Unidad de Transporte de la UTEQ	Equipos, mobiliario y materiales disponibles
Definir las áreas en las que se debe realizar la capacitación del recurso humano	Tener personal capacitado y motivado en el cumplimiento de su rol laboral	Departamento de Recurso Humano	Personal capacitado y posicionado de sus rol para el desarrollo de la UT de la UTEQ
Realizar evaluaciones del desempeño	Controlar el cumplimiento de las actividades del personal	Recurso humano y Jefatura de la Unidad de Transporte	Documentos de evaluación

4.1.4.1. Presupuesto de las Estrategias de acción

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, deberá realizar las gestiones respectivas ante el Ministerio de Finanzas y Departamento Financiero de la UTEQ para proveer de los recursos financieros necesarios para la ejecución de la planificación de estrategias presentadas en la presente propuesta, según se indica:

Cuadro 37. Presupuesto de las estrategias de acción

Estrategia de acción	Unidad	Cant.	Valor unitario \$	Valor total \$
Socialización	Semana	1	375,00	375,00
Contratar recurso humano: choferes	Unidad	1	38.400,00	38.400,00
		1	28.800,00	28.800,00
		1	19.200,00	19.200,00
Acondicionamiento físico de la Unidad de	Unidad	1	375.000,00	375.000,00
Transporte				
Mantenimiento de vehículos		10	300,00	30.000,00
Adquisición de vehículos:				
1 bus	Unidad	1	160.000,00	160.000,00
1 buseta		1	54.000,00	54.000,00
1 camioneta		1	35.000,00	35.000,00
Adquisición de computadora	Unidad	2	450,00	900,00
Compra escritorio	Unidad	2	230,00	460,00
muebles de oficina		5	250,00	1.250,00
material de oficina	Unidad	1	150,00	150,00
Capacitación:				
inglés	Unidad	1	150,00	150,00
RRHH y motivación	Unidad	1	250,00	250,00
Ubicación instituciones	Unidad	1	150,00	150,00
Evaluación del desempeño	Unidad	3	150,00	450,00
			TOTAL	728.235,00

4.1.4.2. Planificación trimestral del presupuesto de las Estrategias de acción

Cuadro 38. Planificación trimestral del presupuesto de las estrategias de acción

ESTRATEGIA DE ACCION	2014				2015				2016				2017				2018				C. TOTAL \$
	TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Socialización			x																		375,00
Contratar: 1 chofer (\$ 800 mensuales)					x																38.400,00
1 chofer (\$ 800 mensuales)									x												28.800,00
1 chofer(\$ 800 mensuales)													x								19.200,00
Acondicionamiento físico de la Unidad de Transporte					x	x	x														375.000,00
Adquirir: 1 camioneta					x																160.000,00
1 buseta									x												54.000,00
1 bus													x								35.000,00
Mantenimiento de vehículos	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		30.000,00
Adquirir: 1 computadora										x											450,00
1 computadora													x								450,00
Adquirir: 2 escritorio					x																460,00
Muebles de oficina						x															250,00
Material de oficina			x		x		x		x		x		x		x		x		x		1000,00
	x																				150,00
Capacitación: Inglés							x				x				x				x		150,00
RRHH y motivación							x				x				x				x		250,00
Ubicación instituciones							x				x				x				x		150,00
Evaluaciones del desempeño				x				x					x			x				x	450,00
TOTAL																					728.235,00

4.1.5. Impacto de la propuesta

La Propuesta del Plan Estratégico de la Unidad de Transporte de la UTEQ permitirá realizar las adecuaciones necesarias en el área asignada, adquirir los vehículos, mobiliario y materiales necesarios y, promover la capacitación y motivación de su personal a fin de mejorar el desempeño y brindar un servicio fundamentado en estándares de calidad a la comunidad universitaria.

4.1.6. Evaluación de la propuesta

Todo plan requiere procesos de evaluación antes, durante y después de su ejecución, por ello, se plantea que El Plan Estratégico de la Unidad de Transporte de la UTEQ, propuesto como resultado de la presente tesis de investigación, será evaluado de manera periódica y constante cada tres meses, a fin de determinar su cumplimiento y avance, así como, establecer de manera oportuna medidas correctivas en los casos que amerite.

El presente plan debe ser participativo, ya que depende de un grupo multidisciplinario para su ejecución y control de su cumplimiento, por lo que es necesario que las autoridades de la UTEQ, Jefe de Recursos Humanos y jefe de la Unidad de Transporte mantengan reuniones periódicas para valorar porcentualmente el avance del mismo y los logros alcanzados.

4.2. Discusión

De acuerdo al diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Transporte de la UTEQ se pudo observar y verificar que esta Unidad departamental no cuenta con un Plan Estratégico que planifique las actividades, necesidades prioritarias y proyecte el alcance de sus metas, lo que ha motivado un limitado desempeño de sus colaboradores

Andrade (2005), citado en Carrillo (2011), menciona que la Planificación estratégica constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el “que lograr” (objetivos) al “que hacer” (estrategias) y que permite concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

Además, se debe considerar lo enunciado por **Stener (2006) citado en Carrillo (2011)**, quien refiere que la planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, analizar y escoger las posibles alternativas de los cursos de acción que se conviertan en bases fundamentales para la toma de decisiones presentes.

El análisis FODA señala que la Unidad de Transporte posee varias fortalezas que pueden ser explotadas adecuadamente para desempeñar e implementar el Plan estratégico propuesto como resultado de la presente investigación. Cuenta con el Plan Integral de la UTEQ y la acreditación institucional que la ubica en la categoría “B” y, el área posee los recursos indispensables como una oficina, recurso humano con capacitación profesional y experiencia.

También permitió diagnosticar que existen debilidades que limitan el cumplimiento de los procesos administrativos y operativos. En este sentido, se puede considerar lo señalado por **Fernández (2006), citado en Vargas (2012)**, quien señala que la planificación estratégica es el

proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas.

El 60% de las autoridades de la UTEQ conocen el objetivo de la Unidad de Transporte, el 27% lo conoce parcialmente y el 13% lo desconoce. Sin embargo, el 67% del personal de la UT no conocen la misión y visión de la UT y manifiestan que a pesar de que en algún momento se las informaron, ninguno de ellos se la ha memorizado. En este sentido, se debe considerar que el desconocimiento de los objetivos, misión y visión de las empresas o unidades departamentales motiva a que las autoridades no promuevan disposiciones administrativas acordes a los intereses de la institución y que el personal que los desconoce, priorice el interés personal al de la institución.

Los resultados reportan que existen 17 vehículos, los cuales se encuentran en una edad útil promedio de 8 años, en excelente estado y funcionamiento y son utilizados por las autoridades de la UTEQ, docentes, estudiantes y comunidad en general, los cuales, reciben de los señores conductores que prestan sus servicios en la Unidad de transporte de la UTEQ un trato amable, seguridad en el trayecto y consideran que mantienen un excelente cuidado personal y del vehículo, pero carecen de conocimientos de inglés y disponibilidad de deseos de trabajar.

Además, existe mucha burocracia para requerir los vehículos y los sistemas informáticos de la UT no son suficientes para el cumplimiento de las actividades diarias que le competen. En este sentido, **Münch (2009)** menciona que la calidad en el servicio, es la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio.

El personal de la UT requiere mayor capacitación en cultura general relacionada principalmente a las principales instituciones y direcciones de

las ciudades de mayor destino, inglés y atención personal a fin de brindar mayor eficiencia en su trabajo. Esto coincide con lo mencionado por **Pérez (2009)** quien hace notar que la empresa debe instruir y procurar que las personas a su cargo estén equipadas en todas las áreas que le competen para que puedan ejercer su trabajo con excelencia.

Las autoridades informan reuniones anuales y formales con los servidores, aunque a veces lo realizan cada tres meses, sin embargo el personal de conductores refiere que las reuniones se dan entre las autoridades y el jefe de la Unidad de Transporte, en la cual ellos no participan sino que se les da a conocer los temas tratados en la misma. Así como, no se consideran sus necesidades y su trabajo no es valorado. Además, las instalaciones son inadecuadas, no brindan facilidades en el proceso administrativo y no se entrega oportunamente los materiales de trabajo para el cumplimiento de sus actividades.

El personal de la UT, según **Acosta y Venegas (2010)** aparece entonces inmerso en un clima excluyente de los intereses de la institución, ya que no se considera su criterio y necesidades en la planificación ni en la toma de decisiones de la Unidad en beneficio de los intereses institucionales. Se debe considerar además, lo señalado por **Alcalá (2011)** quien refiere que el clima laboral que viven los empleados debe ser óptimo para garantizar el desempeño eficiente de la organización.

Es imprescindible considerar que la comunicación incide sustancialmente en la relación patrono empleado y el trato entre los compañeros de trabajo. **Pérez (2009)**, sin una comunicación creíble y abundante, jamás se capturará el corazón y la mente de la gente. El líder empresarial motiva e inspira transmitir energía para superar barreras políticas, burocráticas y de recursos importantes mediante la satisfacción de necesidades humanas básicas. Esto conlleva a la confianza y a creer en el líder de una manera sencilla y sin imposición,

El personal de la UT define el clima laboral entre bueno y malo afectando la relación existente entre compañeros de dependencia y su desempeño laboral. Lo expuesto se contrapone a lo manifestado por **Gaxiola (2010)** quien indica que el mejor desempeño de un trabajador se relaciona con su sentir satisfecho y cumplir con sus objetivos tanto personales como laborales. **Alcalá (2011)** también menciona que el factor humano es de carácter vital para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que a partir de su desempeño se optimizan los demás recursos y por ende se logra el éxito organizacional.

Los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo, los incentivos a los trabajadores forman parte del clima organizacional de la empresa y son los que impulsan al trabajador a desempeñar un buen trabajo.

4.2.1. Comprobación de la hipótesis

Hipótesis:

- La Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo no ha sido atendida eficientemente con los recursos indispensables para el cumplimiento de sus actividades, por lo que requiere la implementación de un Plan Estratégico para mejorar el desempeño laboral y operativo de su personal.

El análisis realizado y los resultados obtenidos permite comprobar la hipótesis planteada, por lo que se propone la implementación de un Plan Estratégico que debe ser implementado en la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) a fin de establecer lineamientos estratégicos que mejoren el desempeño laboral y operativo de su personal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Utilizando la información obtenida en la investigación como referencia, se pudo establecer las siguientes conclusiones:

- El desconocimiento de la planificación estratégica y la carencia de definición de políticas dirigenciales han permitido que la Unidad de Transporte opere sin un plan estratégico que guíe su accionar y que no se fortalezca, menos aún que se desarrolle de forma adecuada.
- Realizado el diagnóstico situacional reporta que las personas objeto de investigación mantienen conocimientos diferentes de los objetivos de la Unidad de Transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, no participan en las reuniones y los vehículos de la institución se encuentran en edad útil promedio de 8 años en excelente estado y funcionamiento pero son incómodos y, son utilizados por las autoridades, docentes y estudiantes, siendo los de mayor uso las camionetas y los buses en recorridos de 80 Km aproximadamente por cada salida. Sin embargo es burocrático el trámite establecido para requerir los vehículos.
- Para el cumplimiento eficiente de sus funciones, la Unidad de Transporte requiere la adquisición de nuevos vehículos, contratar personal, actualización del sistema informático, adecuación de la infraestructura física, equipamiento, entrega oportuna de materiales de trabajo, capacitación en inglés, motivación, atención al cliente y conocimiento de las principales instituciones y direcciones de las ciudades de mayor destino.
- Se estructuró el Plan Estratégico para la Unidad de Transporte, fundamentado en el análisis de los resultados obtenidos y en la propuesta de directrices generales que sirvieron como guía para

que los directivos de la Universidad viabilicen la toma de decisiones y conlleven a alcanzar la máxima productividad y eficiencia del recurso humano, técnico y operativo.

5.2. Recomendaciones:

- Se sugiere que las autoridades de la UTEQ apliquen una revisión al diagnóstico FODA para que analicen la situación actual de la Unidad de Transporte.
- Crear un método para socializar los objetivos de la Unidad de Transporte en toda la universidad, así como, disminuir el proceso burocrático existente en el trámite establecido para requerir la salida de los vehículos.
- Que las autoridades consideren en el Plan Operativo anual (POA) partida presupuestaria para la adquisición de nuevas unidades, adecuación de la infraestructura física, sistema informático y adquisición de materiales de trabajo así como también, que el Departamento de Recursos Humanos diseñe un plan de capacitación y reclute conductores especializados.
- Ejecutar la propuesta del Plan Estratégico en la Unidad de Transporte a fin de alcanzar la máxima productividad y eficiencia del recurso humano, técnico y operativo.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Climate in a beer company: an exploratory study. Universidad del Papaloapan, campus Tuxtepec, México. Revista IIPSI. Facultad de psicología. UNMSM. Vol. 13 – No. 1 – 2010. pp. 163 – 172.

Aguirre, J. (2010). Esquema estratégico para un proceso de migración de sistemas tecnológicos e informáticos para una empresa operadora de información. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración. Unidad Santo tomas. Sección de Estudios de Posgrado e Investigación. Tesis previa para obtener el grado de Maestro en Ciencias con Especialidad en Administración de Negocios. 235 pp.

Alcalá, E. (2011). El clima organizacional en una institución de Educación Superior. Tesis para optar el título de licenciada en Ciencias empresariales. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. 151 pp.

Arévalo, M., Cepeda. Y Sojos, C. (2008) Determinación de la estructura de financiamiento óptimo para empresas ecuatorianas: Caso Cervecería Nacional. CN.S.A. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Facultad de Ciencias Humanísticas. Tesis previa la obtención del título de Economista en Gestión Empresarial, Especialización finanzas e ingeniero comercial con especialización en finanzas. 105pp.

Bayas, F. 2013. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. El sistema de información de inventarios y su incidencia en la toma de decisiones de la cadena de boutiques Josephine. Te3sis pre3vio la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. CPA. 135 pp.

Campos, C. Centeno, A., Morales, M. Valenzuela, V. y Rodríguez, V. 2012. Aplicación en la planeación estratégica y el análisis financiero en la industria automotriz. Instituto Politécnico Nacional. Escuela superior de Comercio y Administración. Unidad santo Tomas. Tesis previa la obtención del título de Contador Público. 224pp.

Carrillo, J. (2011). Planeación Estratégica del Centro de Salud Hospital de “El Corazón”. Cantón Pangua Periodo 2010-2015. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Unidad de Estudios a Distancia. Modalidad Semipresencial. Carrera de Administración y Gestión Pública y Municipal. Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración y Gestión Pública y Municipal. 144 pp.

Chiavenato, I. 2007. Administración de Recursos Humanos. México, Editorial McGraw Hill.

Cortés, N. 2009. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009. Universidad Veracruzana. Instituto de Salud Pública. Tesis que para obtener el grado de: Maestra en Salud Pública.

Evia, M. (2011). Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente. Caso: Empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. Universidad Tecnológica de la Mixteca. Huajuapán de León, Oaxaca. México. Tesis previa la obtención del título de Licenciado en Ciencias Empresariales. 75 pp.

Fernández, J. (2006). La planificación urbanística y estratégica. Ed. Dsantes. México. Pp. 156

Gaxiola, J. (2010). Profesor investigador y consultor de negocios – instituto tecnológico de sonora.

Goosdtein, L. D. Timothy, M. Nolan-J. V. y, W. Pfeiffer. (2004). Planeación Estratégica Aplicada, Mc Graw-Hill.

Guerra, E. (2009). Plan Estratégico de la empresa de calzado “Michelle”. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Empresas, Tesis previo a conferírsele el título de Administradora de Empresas en el grado académico de licenciada. 97 pp.

Hernández, B. y Rojas, M. 2011. Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. Universidad ICESI. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Maestría En Administración. Santiago de Cali Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica. 52 pp.

Hitt, M., A. Ireland, R., Duane y R. Hoskisson. (2008). Administración Estratégica. Competitividad y globalización. Conceptos y casos. Thomson. Séptima Edición.

Mena, V. y Vera, G. 2013. Planificación estratégica para el mejoramiento y optimización de procesos y procedimientos en el Colegio Fiscal Técnico “Ricaurte. Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Administración, Finanzas e Informática. Escuela de Administración de Empresas y Gestión Empresarial. Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero Comercial. 140 pp.

Münch, G. (2009). Más allá de la excelencia y de la calidad. México: Trillas

Pazmiño, M. y Urriola, J. 2009. Elaboración de un Plan de Marketing para la Cámara de la Construcción de Riobamba, Provincia de Chimborazo para el año 2010. Escuela Superior Politécnica del

Chimborazo. Facultad de Administración de empresas. Escuela de Ingeniería en Marketing. Tesis previa la obtención del título de Ingenieras en Marketing. 181 pp.

Pérez, A. (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. Instituto Politécnico Nacional. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Administrativas. Sección de Estudio de Postgrado e Investigación. Tesis previa para obtener el grado Académico de Maestro en Ciencias en Administración. 122 pp.

Steiner, G. (2006). Planeación Estratégica. Trigésima tercera edición. Compañía editorial Continental. México. Pp. 21

Vargas, S. (2012). Plan Estratégico para el Departamento de Planeamiento Urbano del Gobierno Autónomo –descentralizado del cantón Quevedo. Año 2012-2016. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Unidad de Estudios a Distancia. Modalidad Semipresencial. Carrera de Administración y Gestión Pública y Municipal. Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración y Gestión Pública y Municipal. 116 pp.

Villagómez, D. (2011). Estudio, diseño y evaluación de una agencia de mantenimiento automotriz especializado en vehículos híbridos y livianos en el sector de San Rafael del cantón Rumiñahui de la provincia de Pichincha. Escuela Politécnica del Ejército, extensión Latacunga. Tesis previa la obtención del título de Ingeniero Automotriz. 137 pp.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta dirigida a las autoridades de la UTEQ

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



MODALIDAD SEMIPRESENCIAL CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL

- ¿Cuál es el principal objetivo de la unidad de Transporte?
.....
- ¿Con qué frecuencia se reúnen las autoridades con el personal de servicio de la Unidad de Transporte?
Semanal () Trimestral () Semestral () Cada año () Nunca ()
- ¿Cuándo se reunió por última vez con el personal de la Unidad de transporte?
Hace un mes () Hace tres meses () Hace seis meses () Hace un año () Nunca ()
- ¿Habitualmente la comunicación entre las autoridades y el personal de servicio es?:
Formal () Informal ()
- ¿Cuándo hay problemas y el líder de la Unidad de Transporte no los puede resolver, ¿a quién recurre?
Rectorado () Vice-rectorado académico () Vice-rectorado administrativo () Otros ()
- ¿Los sistemas informáticos con los que cuenta la unidad de transporte son suficientes?
SI () NO ()

Están informatizados: Turnos de trabajo () Uso de vehículos () Calidad del servicio () Mantenimiento de vehículos () Consumo de combustible ()

- Lo que recuerde:

¿Conoce usted cuántos vehículos cuenta la Unidad de transporte?

Nº	Tipo	Edad	Estado				
			Malo	Bueno	Excelente		
			1	2	3	4	5

En su opinión y de modo global:

- ¿Respecto al chofer, marque los atributos que posee?

	Actualmente				
	Malo 1	2	3	4	Bueno 5
Conducción (velocidad, seguridad)					
Cuidado personal					
Conocimientos de cultura general (Circulación, datos de la zona, etc.)					
Ingles					
Disponibilidad (horario)					
Atención al usuarios (choferes y personal)					

Anexo 2. Formato de encuesta dirigida a los profesores del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**



**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**

En relación a sus actividades de docente:

1. ¿Cuántas veces ha utilizado un vehículo de la UTEQ en el último año?

	Veces
--	-------

2. ¿Cuál fue la distancia media recorrida?

	Km
--	----

3. ¿Cuál es el modelo de vehículo más frecuente que ha utilizado?

Bus () Camioneta () Camión ()

4. ¿El nivel de tramitación burocrática en la UTEQ para obtener el vehículo fue?...

Alto () Medio () Bajo ()

5. ¿Respecto al chofer?

PREGUNTA	Mal 1	2	3	4	Bien 5
¿El chofer conducía de qué forma? (velocidad, seguridad)					
¿El trato del chofer hacia los alumnos fue?					
¿La presencia y aspecto del chofer fue? (vestimenta e higiene)					
¿La puntualidad del chofer fue?					
¿La higiene del vehículo fue?					

Anexo 3. Formato de encuesta dirigida al personal de la Unidad de Transporte de la UTEQ.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD E ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL



1. ¿Con qué frecuencia se reúnen las autoridades con el personal de servicio de la Unidad de Transporte?

Semanal () Trimestral () Semestral ()
 Cada año () Nunca ()

2. ¿Qué cursos cree necesario para su capacitación?:

Cursos	Poco 1	2	3	4	Mucho 5
Inglés					
Atención personal					
Conducción					
Cultura social					

3. ¿Cuál sería el tiempo de duración de las capacitaciones?

Días					
1	2	3	4	5	+5

4. ¿Con qué frecuencia cree usted debería recibir las capacitaciones?

Bimestral () Semestral () Trimestral ()
 Cada año ()

5. ¿Cuánto tiempo presta servicio en la Unidad de Transporte?

Años								
1	2	3	4	5	6	7	8	+8

6. ¿Cómo es la relación entre los compañeros de trabajo?

Mala () Buena () Excelente ()

7. ¿Cómo es su ambiente de trabajo?

Malo () Bueno () Excelente ()

8. ¿Cómo es la estructura e instalación física de la UT?

Mala () Buena () Excelente ()

9. ¿Se entrega oportunamente los recursos materiales y equipamiento necesarios?

Nunca () De vez en cuando () Siempre ()

10. ¿Se considera sus necesidades a la hora de planificar los turnos de trabajo?

Nunca () De vez en cuando () Siempre ()

11. ¿Considera que se valora y se respeta su trabajo?

Nunca () De vez en cuando () Siempre ()

12. ¿Conoce la misión y visión de la Unidad de Transporte?

SI () NO ()

13. ¿Cómo considera los servicios que ofrece la Unidad de Transporte?

Malo () Bueno () Excelente ()

14. ¿De qué manera cree usted que se puede mejorar el servicio?

Más unidades () Capacitaciones () Contratar más personal ()

15. ¿Cuántas horas conduce normalmente por día?

Horas										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	+10

Anexo 4. Formato de encuestas dirigida a los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la UTEQ.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**

1. ¿Ha viajado alguna vez en las unidades de transporte de la UTEQ?
SI () NO ()
2. ¿Cree usted que los horarios de salida son respetados por los señores conductores?
SI () NO ()
3. ¿Los vehículos de la Unidad de Transporte de la UTEQ son?:
Cómodos () Incómodos ()
4. ¿Cuántas veces ha utilizado los vehículos de la UTEQ en el último año?
1 () 2 () 3 () 4 () 5 o más ()
5. ¿Le parece a usted que la atención brindada por parte de los señores conductores es?:
Excelente () Bueno () Malo ()
6. ¿Cómo le parece a usted el aseo o limpieza del vehículo?:
Excelente () Bueno () Malo ()
7. ¿La última vez qué tipo de vehículo usó?
Bus () Camioneta () Camión ()

8. ¿Cuánto tiempo demoró el trayecto?

Horas					
2	4	6	8	Un día	Más de un día

9. ¿Cómo se sintió usted durante el trayecto?

Lento 1	2	3	4	Rápido 5

Anexo 5. Tabla informativa de los vehículos existentes en la Unidad de Transporte de la UTEQ y sus respectivos custodios

MARCA	TIPO	COLOR	AÑO	MODELO	DISCO	PLACAS	MOTOR	HOMBRE CUSTODIO	KM	ESTADO
HINO	BUS	BLANCO	1999	FF1JP6Z	3	REC.001	J08CTF11373	Guido Cevallos		regular
MAZDA	DOBLE CABINA	CREMA	2006	B2600 CABINA DOBLE FULL	10	REC.015	G6345537	Ing. Wilfrido escobar		Bueno
HYUNDAI	FURGONETA	VINO	2006	H1 STAREX SVC9DTCI A/A 4X2 T/A GAEHZ8B 46	11	REC.016	D4BH6260887	Bolívar Sánchez		Malo
HINO	CAJON-C	BLANCO	2010	XZJ412L-HKMMV	12	REC.017	505CTA16162	Ing. Jorge Gutiérrez		Bueno
SHINERAY	PASEO	PLATEADO	2006	XY150	13	EA150H	162FMJ7A000649	Lic. Omar Huacón		regular
HONDA	PASEO	AZUL	2006	NXR 125 BROS KS	14	EA151H	JC30E96500953	Paulino Criollo		Bueno
DUCAR	TRICAR	ROJO	2007	DJ200ZH-1	15		DJ164FML070150139	Ing. Víctor Piñero		Malo
FORD	JEEP	AZUL	2008	EXPLORER 4WD AT	16	REC.025	8A15534	Cevallos y Mero		Bueno
HYUNDAI	FURGONETA	CREMA	2008	COUNTY 24 1AC NBA 14AZ1 2742	17	REC.027	D4DB7339110	Baldeón y Sánchez		Bueno
FORD	JEEP	VERDE	2008	EXPEDITION 4WD AT	18	REC.040	8LA51826	Alberto Moran		Bueno
HYUNDAI	FURGONETA	PLATEADO	2008	H1 STAREX TQ 12P DXX TM BC4C855	19	REC.026	D4BH7551964	Víctor Baldeón		Bueno
CHEVROLET	DOBLE CABINA	PLATEADO	2010	LUV D-MAX 3.0L DIESEL CD TM 4X4	21	REC.134	4JH1801543	Leonardo Vanegas		Bueno
MAZDA	CABINA SIMPLE	PLATEADO	2010	BT-50 CS 4X2 SEMIFULL GAS 2.6	22	REC.133	G6378755	Ing. Luis Rivero		Bueno
CHEVROLET	PICK-UP	VERDE	2010	LUV D-MAX 2.4L CS TM 4X4	23	REI2012	C24SE31036253	Ing. Eduardo Pinto		Bueno
CHEVROLET	DOBLE CA	GRIS	2008	LUV D-MAX C/D V6	24	REC.024	6VE174178	Ing. Luis Males		Bueno
CHEVROLET	DOBLE CABINA	PLATA	2009	LUV D-MAX 3.0L DIESEL CD TM 4X4	25	REI1036	4JH1-795084	Leonardo Vanegas		Bueno
DAYTONA	PASEO	NEGRO	2011	DY200GY-3	26	H0311Q	169FML11A01683	Lic. Rodrigo		Bueno

Anexo 6. Fotografías tomadas durante el desarrollo de la investigación

Foto 1. Encuesta realizada a la Ing. Guadalupe Murillo, Vicerrectora Administrativa de la UTEQ



Foto 2. Encuesta realizada al Ing. William Burbano, Vicerrector



Académico

Foto 3. Encuesta realizada al Ing. Mario Menoscal Chele, Docente de la Facultad de Ciencias Pecuarias



Foto 4. Encuesta realizada al Ing. Hugo Medina, Docente de la Facultad de Ciencias Pecuarias



Foto 5. Encuesta realizada al Sr. Leonardo Vanegas, Líder de la Unidad de Transporte



Foto 6. Encuesta realizada al Sr. Guido Cevallos, chofer de la Unidad de Transporte



Fotos 7 y 8. Encuestas realizadas a estudiantes de los últimos años de la Facultad de Ciencias pecuarias

