UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la opción de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas

TEMA: "La gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato"

AUTORAS:

Selena Marisol Jimenez Jerez

María de los Ángeles Segura Lumbi

TUTOR: Ing. Santiago Oswaldo Verdesoto Velástegui, PhD.

AMBATO - ECUADOR

Julio 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Santiago Oswaldo Verdesoto Velástegui, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"La Gestión Administrativa y la Competitividad en las Cooperativas de Transporte Público Urbano en el cantón Ambato"** presentado por las señoritas **Selena Marisol Jimenez Jerez** y **María de los Ángeles Segura Lumbi**, para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



Ambato, 30 de julio del 2024

Ing. Santiago Oswaldo Verdesoto Velástegui, PhD.

C.I.1802890036

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Selena Marisol Jimenez Jerez** y **María de los Ángeles Segura Lumbi**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como previo para la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Selena Marisol Jimenez Jerez

C.I. 1850447887



María de los Ángeles Segura Lumbi

C.I.1805747530

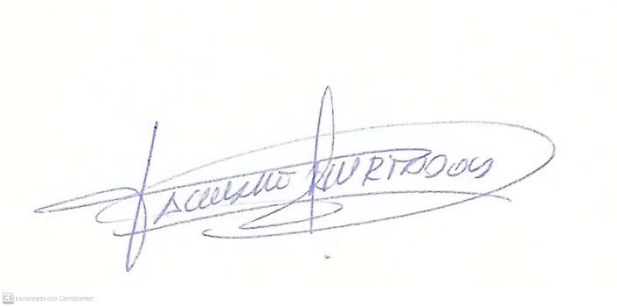
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.

C.I. 1803079761



Ing. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha, Mg.

C.I. 1803022639

Ambato, 30 de julio del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



Selena Marisol Jimenez Jerez

C.I. 1850447887



María de los Ángeles Segura Lumbi

C.I.1805747530

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Zoila y Lorenzo, les expreso mi más profunda gratitud por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y sus sabios consejos. Gracias por inculcarme valores invaluables, por creer en mí y por animarme a perseguir mis sueños. A mis hermanos, les agradezco por su amistad, su compañerismo y su apoyo incondicional. A lo largo de la vida, hemos compartido momentos de alegría, tristeza y aprendizaje que han enriquecido mi camino. Son ustedes una parte fundamental de mi familia y de mi ser.

A mi adorada sobrina Alina, te dedico este trabajo con la esperanza de inspirarte a perseguir tus sueños con pasión y determinación. Eres una niña brillante y llena de potencial, y sé que alcanzarás grandes cosas en la vida.

Con profundo amor y gratitud, reconozco a cada uno de ustedes por su presencia en mi vida. Son ustedes mi familia, mi apoyo y mi inspiración. Gracias por ser parte de este logro y por hacer que el camino sea más llevadero y significativo.

Selena Jimenez

Dedico este trabajo a mis padres Miguel y Gladys, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida. De igual manera, dedico este trabajo a mis hermanas Tatiana, Heidy y Mafer, quienes con su paciencia y amor me han sabido aconsejar y ayudar en todo momento.

A mis queridos sobrinos Mathías y Danna, este trabajo es para ustedes, como una fuente de inspiración para que persigan sus sueños. No tengan miedo de soñar en grande y trabajar duro para alcanzar sus metas, confío en que tienen todo lo necesario para alcanzar el éxito en cualquier cosa que se propongan recuerden siempre que los amo y que tienen un apoyo incondicional en mí.

María Segura

AGRADECIMIENTO

Las palabras no alcanzan para expresar el profundo agradecimiento que siento hacia Dios, su presencia constante me ha fortalecido día a día, permitiéndome afrontar las circunstancias con optimismo y esperanza. Tengo la profunda convicción de que, con Dios en primer lugar, cualquier obstáculo puede ser superado.

A mis padres Zoila y Lorenzo, pilares fundamentales de mi vida, les expreso mi más profundo agradecimiento por su apoyo incondicional. Su positividad me ha impulsado a perseguir mis sueños con perseverancia y fé. En este recorrido de aprendizaje y crecimiento personal, también quiero reconocer a mis hermanos y a mi sobrina Alina por estar a mi lado en mis momentos de angustia, su apoyo en los momentos difíciles, su carisma y las alegrías compartidas, les agradezco profundamente sus palabras de aliento y su invaluable apoyo durante mi carrera universitaria. A todos aquellos que han formado parte de mi vida, les expreso mi más sincero agradecimiento por su presencia y por las lecciones aprendidas en cada experiencia compartida. Son ustedes quienes me han convertido en la persona que soy hoy en día.

Selena Jimenez

Agradezco a mis padres Miguel y Gladys por su apoyo incondicional y amor inquebrantable durante todo este camino, hasta llegar a este momento tan importante.
De igual manera, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis hermanas Tatiana, Heidy y Mafer, quienes han sido mi ejemplo y mentoras gracias por su apoyo incondicional ha sido invaluable para mí.

Agradezco a mis familiares y amigos, quienes han sido mi soporte incondicional en los momentos más difíciles y quienes han celebrado conmigo los más grandes logros. A mis docentes, quienes me han guiado con sabiduría y me han inspirado para alcanzar mi máximo potencial. A todas aquellas personas que han dejado huella positiva en mi camino.

María Segura

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
ÍNDICE DE ANEXOS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1.Antecedentes Investigativos 1
1.2. Objetivos…. 2
1.2.1. Objetivo General 2
1.2.2. Objetivos Específicos 2
1.3. Problema de Investigación 3
1.4. Justificación 3
1.5. Marco Teórico 4
1.5.1. Proceso Administrativo 5
1.5.2. Planeación 7
1.5.3. Organización 8
1.5.4. Dirección 8
1.5.5. Control 9
1.5.7. Precio 11
1.5.8. Costo 12
1.5.9. Calidad 13
1.5.10. Planeación Estratégica 14

1.5.11. La innovación 15
1.5.12. Mejoras Tecnológicas 16
1.5.13. Sistemas de Información 17
1.5.14. Aseguramiento de la Calidad 18
1.5.15. Servicio al Cliente 19
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 21
2.1. Enfoque Cuantitativo 21
2.2. Alcance o Tipo 21
2.2.1 Descriptiva 21
2.2.2. Correlacional 22
2.3. Modalidad 22
2.3.1. Bibliográfica – Documental 22
2.3.2. De Campo 23
2.3.3. Transversal 24
2.4. Población o Muestra 24
2.5. Técnica 25
2.5.1. Encuesta 25
2.6. Instrumento 26
2.6.1. Cuestionario 26
2.6.2. Validez del Instrumento 26
2.7. Planteamiento de la Hipótesis 27
CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN 28
3.1. Análisis y discusión de los resultados 28
3.2. Comprobación de hipótesis 32
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 36
4.1 Conclusiones 36
4.2 Recomendaciones 36
BIBLIOGRAFÍA 38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Total de socios encuestados 25
Tabla 2 Estadística de fiabilidad 31
Tabla 3 Prueba de KMO y Bartlett 31
Tabla 4 Comunalidades 32
Tabla 5 Pruebas de Normalidad 33
Tabla 6 Correlaciones 34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso Administrativo 6
Figura 2 Género de los socios de la cooperativa de transporte 28
Figura 3 Edad de los socios de la cooperativa de transporte 29
Figura 4 Formación Académica de los socios de la cooperativa de transporte 30

ÍNDICE DE ANEXOS

Formato del Cuestionario 49
Validación de V de Aiken 55
Informe de V de Aiken 61
Evidencia de la aplicación del cuestionario 63

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se centró en analizar la gestión administrativa y la competitividad de las cooperativas de transporte público urbano del cantón Ambato, un sector que desempeña un papel fundamental en la movilidad de la ciudad. Las cooperativas, como forma de organización empresarial, ofrecen a los transportistas la oportunidad de mejorar su competitividad, reducir costos y brindar servicios de mayor calidad a los usuarios.

Por consiguiente, la investigación se ha enfocado en establecer la incidencia de la gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato, pues el problema que afrontan las cooperativas es precisamente la deficiente gestión por parte de sus directivos, lo que se refleja en su rentabilidad dentro del sector.

El análisis de la gestión administrativa y la competitividad de las cooperativas de transporte público urbano, realizado a través de una encuesta aplicada a 100 socios y procesada con SPSS, revela la necesidad de implementar mejoras significativas en los procesos administrativos. Los resultados obtenidos evidencian una serie de deficiencias que impactan directamente en la calidad del servicio percibido por los usuarios. Es imperativo abordar estas problemáticas a fin de garantizar la competitividad de las cooperativas en el sector del transporte.

Por último, los resultados revelaron una correlación media significativa entre las variables gestión administrativa y competitividad, debido a la falta de sistemas de control de costos, escasez de capacitación del personal y la inadecuada atención al cliente ya que son factores determinantes para el éxito en un mercado más competitivo.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PROCESO ADMINISTRATIVO, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL, COMPETITIVIDAD

ABSTRACT

This research focused on analyzing the administrative management and competitiveness of urban public transport cooperatives in the canton of Ambato, a sector that plays a key role in the mobility of the city. Cooperatives, as a form of business organization, offer carriers the opportunity to improve their competitiveness, reduce costs, and provide higher quality services to users.

Therefore, the research has focused on establishing the incidence of administrative management and competitiveness in urban public transport cooperatives in the canton of Ambato, since the problem faced by the cooperatives is precisely the deficient management by their directors, which is reflected in their profitability within the sector.

The analysis of the administrative management and competitiveness of urban public transport cooperatives, carried out through a survey applied to 100 members and processed with SPSS, reveals the need to implement significant improvements in administrative processes. The results obtained show a series of deficiencies that have a direct impact on the quality of service perceived by users. It is imperative to address these issues to ensure the competitiveness of cooperatives in the transport sector.

Finally, the results revealed a significant average correlation between the variables administrative management and competitiveness, due to the lack of cost control systems, lack of staff training and inadequate customer service, which are determining factors for success in a more competitive market.

KEYWORDS: INVESTIGATION, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ADMINISTRATIVE PROCESS, PLANNING, ORGANIZATION, LEADERSHIP, CONTROL, COMPETITIVENE

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Durand y Villanueva (2021) en su trabajo de investigación titulado "Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector textil en la ciudad de Chiclayo" con el fin de comprender el comportamiento de las variables de gestión administrativa y la competitividad de las empresas en dicho sector, se realizó la investigación por medio de la implementación de una encuesta a una muestra total de 170 empresas con un universo total de 305. Posterior a la evaluación de cada una de las variables se obtuvo como resultado la correlación positiva de las mismas, por tal motivo se concluyó que mejorar la gestión administrativa también mejora la competitividad de las empresas.

De acuerdo con García et al. (2022) en su artículo que lleva por tema "Elementos de la filosofía de gestión que sustentan la competitividad en las empresas del sector de construcción" se investiga la influencia de la filosofía de gestión en la competitividad de las empresas de construcción en la región del Atlántico, Colombia. Dentro del artículo se utilizó una metodología de investigación analítica de tipo transversal y de campo con un enfoque cuantitativo mediante el cual se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, este fue aplicado a 27 empresas que forman parte del sector de construcción mediante el programa SPSS versión 21 y tras la aplicación de la prueba estadística Post Hoc de Tukey y "t" student, se encontró que el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos es adecuado, sin embargo se observó que existe debilidad en el desempeño de los últimos años, de modo que esto repercute en la rentabilidad de las empresas. Finalmente, se concluye que la importancia de fortalecer las acciones administrativas para mejorar la gestión empresarial y la competitividad.

López (2021) en su tesis denominada "Gestión administrativa y su influencia en el posicionamiento de la empresa Allbiteg S.A., Ecuador, 2021" tuvo el fin de evaluar el impacto de las prácticas de gestión administrativa en la estrategia de posicionamiento de

la empresa en mención, asimismo, se planteó analizar la incidencia de los procesos administrativos y el sistema de distribución comercial dentro del mercado. En la investigación se empleó un enfoque cuantitativo con 369 encuestas dirigidas a representantes empresariales mediante su aplicación se encontró que la variable de gestión administrativa si influye en el posicionamiento en Quevedo. Finalmente, se sugiere mejorara los procesos de distribución y ventas además de realizar estudios de mercado para mantener competitividad.

Por otra parte, Flores et al. (2021) llevaron a cabo una investigación titulada "La gestión financiera en las MIPYMES de la ciudad de Huajuapan de León Oaxaca y su relación con la competitividad" la investigación propuso comprender la situación administrativa y financiera de las empresas para proponer alternativas de solución. La investigación empleó un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar datos, se encuesto a 370 empresas del sector comercial. Los resultados obtenidos evidenciaron la deficiencia dentro de la gestión contable, presupuestaria y de inventario existente, por lo que se ve afectado la rentabilidad y la competitividad empresarial.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer la incidencia de la gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Teorizar las variables gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

- Diagnosticar la gestión administrativa y la competitividad que se emplean en las cooperativas de transporte público urbano.

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad de las cooperativas de transporte público urbano.

1.3.Problema de Investigación

En la actualidad, las cooperativas de transporte público urbano son esenciales para la movilidad diaria de los ciudadanos, ya que generalmente buscan ser rentables. Sin embargo, no todas las cooperativas alcanzan dicho objetivo debido a la deficiente gestión por parte de sus directivos. Es por esta razón, que se refleja en la ausencia de mejoras dentro de las cooperativas, lo cual impacta negativamente en la calidad del servicio que los usuarios reciben. En tal sentido, la gestión administrativa deficiente se ha identificado como uno de los principales factores que contribuyen a este problema (Zambrano, 2023).

1.4.Justificación

La presente investigación se justifica en la contribución al desarrollo y la aplicación del conocimiento respecto a las variables de gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato. Del modo que, la investigación proporcionó información importante que permitió comprender como las cooperativas de transporte público implementan la gestión administrativa y asisten las necesidades respecto a la movilidad de la población.

Desde el punto de vista de Mendivel et al. (2020) mencionan que la gestión administrativa busca el desarrollo de las empresas, pues este corresponde al conjunto de actividades que se realizan mediante el uso óptimo de los recursos de la empresa con el fin de efectuar y lograr los objetivos de esta. En tal sentido, hace posible el cumplimiento de objetivos a largo plazo a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control.

De acuerdo con lo anterior, la gestión administrativa tiene un impacto positivo en el desarrollo de las cooperativas de transporte público urbano puesto que, la clave para el éxito empresarial radica en la gestión eficiente de los recursos disponibles mediante un proceso administrativo riguroso.

Por otra parte, la competitividad corresponde a una herramienta importante que es altamente buscada por los líderes de las empresas pues las expectativas y demandas actuales por parte de los usuarios son cada vez más exigentes y complejas. En tal sentido, es esencial para el desarrollo de las empresas (Díaz et al., 2021).

En concordancia con lo anterior, la competitividad es fundamental a la hora de liderar las cooperativas de transporte pues permite que las cooperativas puedan destacarse dentro del mercado. Asimismo, este factor tiene un impacto directo en la vida diaria de las personas pues a través de la optimización del servicio se puede garantizar su éxito futuro.

El desarrollo de esta investigación tuvo como beneficiarios a los estudiantes de formación profesional, pues brindó valiosos conocimientos para comprender el comportamiento de la gestión administrativa y la competitividad en el sector del transporte.

1.5.Marco Teórico

Gestión Administrativa

Con respecto a la teoría, la gestión administrativa implica beneficios para las organizaciones, por lo que, directores y gerentes utilizan estrategias empresariales para alcanzar las metas y objetivos a largo plazo. Asimismo, se planifican, dirigen, coordinan y evalúan operaciones que resultan esenciales para el éxito organizacional y para su crecimiento (Mendoza y Moreira, 2021).

Los administradores emplean la gestión administrativa para identificar las necesidades de la organización pues es percibida como un conjunto de actividades que son organizadas

con el fin de optimizar los procesos y métodos que se llevan a cabo en la organización para conducirla hacia el logro de sus objetivos (Mendoza et al., 2022).

Del mismo modo, una gestión administrativa realizada de forma constante y organizada ayuda a la empresa a alcanzar sus metas y la prepara para actuar con anticipación, resulta importante tener en cuenta todos los recursos y procesos necesarios para lograr sus objetivos y evitar problemas futuros (Peña et al., 2022).

Por medio de la gestión administrativa se pretende optimizar el uso de los recursos de la empresa, con el fin de conseguir al máximo provecho de los mismos para alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz. Este proceso se lleva a cabo mediante un conjunto de actividades, como la planificación, la organización, la dirección y el control.

1.5.1. Proceso Administrativo

La gestión administrativa implica una serie de actividades y funciones que aseguran que las operaciones dentro de la empresa se realicen de manera ordenada con el esfuerzo del equipo de trabajo, es decir, es la manera de llegar a la meta de forma más conjunta a través del proceso administrativo (Alvarez y Delgado, 2020).

De acuerdo con lo anterior, una de las cuestiones más importantes del proceso administrativo es el desarrollo de las empresas, por lo que la aplicación de este proceso permite que los recursos de la empresa se gestionen de una manera más eficiente y para que los gerentes puedan tomar decisiones más acertadas (Vasquez et al., 2021).

Por otro lado, Anchelia et al. (2021) mencionan que un proceso administrativo “es un conjunto de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo de manera cooperativa para alcanzar objetivos comunes”. En definitiva, una organización sigue una serie de componentes ordenados a manera de un sistema organizado estructural.

De igual manera, el proceso administrativo se define como la secuencia de pasos para lograr objetivos específicos, lo que implica la transformación de planes en acción para alcanzar las metas. Además, este proceso es considerado como una herramienta esencial para la labor de los administradores puesto que los elementos que lo conforman facilitan la planificación, organización, dirección y control (Bravo y Aviles, 2020).

En definitiva, el proceso administrativo emerge como un pilar fundamental para el desarrollo empresarial pues permite llevar una mejor gestión de los recursos y decisiones más acertadas por parte de los gerentes. Este proceso corresponde a una secuencia de pasos que se deben realizar para alcanzar los objetivos establecidos pues corresponde a una herramienta necesaria que se emplea en la empresa debido a que facilita la ejecución de los procesos administrativos.

De acuerdo con lo anterior dentro del proceso administrativo se encuentran cuatro etapas, las cuales se presentan a continuación:

Figura 1

Proceso Administrativo



Nota. La presente figura muestra las fases por las que atraviesa el proceso administrativo.

1.5.2. Planeación

La planeación es como un mapa que guía a la organización de una empresa en su camino hacia el éxito. Esta comprende el concepto de misión y objetivos además de las acciones que se han de llevar a cabo para lograrlas. Asimismo, la etapa de planeación y control son esenciales para el desarrollo de la empresa pues al momento de ejercer el control sin una previa planeación no se sabrá si las cosas marchan de la mejor manera, por lo que esto podría llevar al fracaso de la empresa (Custodio, 2020).

Uno de los propósitos más importantes de la planeación es que guía a una organización hacia su destino. Desde el punto de vista de López (2021) manifiesta que:

> La planeación es una guía que orienta y ofrece las coordenadas del rumbo que se propone dar la organización para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo, te permite prevenir problemas que puedan surgir o, en caso de fallar, darte tiempo para abordar y superar cualquier obstáculo que surja más allá de los límites establecidos. (p. 60)

Por otra parte, dentro de la empresa resulta importante utilizar herramientas estratégicas que le permitan a la misma alcanzar la excelencia dentro de la calidad empresarial, tal es el caso de la planificación estratégica que permite tomar decisiones más acertadas y elegir el mejor camino para el logro de los objetivos empresariales (Muñiz et al., 2022).

La planeación es un proceso indispensable para el éxito de cualquier empresa pues actúa como un mapa que orienta hacia el logro de objetivos. Este proceso permite prever problemas futuros, optimizar recursos y tomar decisiones acertadas. Además, al hacer uso de herramientas estratégicas, se facilita la toma de decisiones de mayor calidad. En definitiva, la planeación implica considerar las posibles consecuencias de las acciones presentes y tomar decisiones que maximicen las posibilidades de éxito a largo plazo.

1.5.3. Organización

La organización empresarial define la estructura del proceso administrativo, las responsabilidades y funciones además de establecer técnicas adecuadas para cada puesto de trabajo. De modo que, esto permite ordenar y relacionar las tareas de los miembros del equipo de trabajo, lo que asegura su ejecución eficaz y la optimización máxima de los recursos disponibles (Ojeda y Rodríguez, 2022).

Es un sistema complejo en el que todas las personas deben trabajar juntas para alcanzar los objetivos de la organización. De acuerdo con lo anterior Muños et al. (2020) manifiesta que "la organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa. Su función principal es disponer y coordinar todos los recursos disponibles en la empresa" (p. 33).

Por otra parte, las funciones administrativas abarcan áreas de actividad, departamentos y responsabilidades que son adaptadas bajo la capacidad de cada empresa, la manera de organizarlas se da mediante procesos y organigramas para delinear responsabilidades. Además, estas funciones también sirven como marco para comprender las herramientas y técnicas utilizadas en los distintos ámbitos de la administración empresarial (Pineda y Erazo, 2021).

La organización se define como la estructura del proceso administrativo en donde se asignan responsabilidades y funciones específicas para cada cargo en la empresa debido a que, esto facilita el orden y asignación de tareas lo que asegura una ejecución eficaz y mayor optimización de los recursos disponibles. Por otra parte, esta estructura fomenta a un sistema colaborativo en donde todos los miembros de la empresa trabajan en conjunto.

1.5.4. Dirección

La dirección implica influir y/o motivar a los miembros de la empresa para que contribuyan en el alcance de metas para el logro de los objetivos. Este proceso resulta

importante debido a que a fomenta una comunicación efectiva y la eficiencia operativa, lo que evita la duplicación de esfuerzos al clarificar responsabilidades y funciones, de modo que se garantiza así el logro de objetivos de manera eficaz (Vasquez et al., 2021).

Del mismo modo, la dirección comprende el modelo de desempeño de la empresa pues requiere comprensión total de sus componentes, objetivos, recursos y cómo se interconectan para alcanzar altos estándares de eficiencia. Al integrar a los trabajadores dichos elementos se entrelazan lo que da lugar a estrategias que garantizan medidas asertivas y el éxito empresarial, bajo el liderazgo del principal administrador (Pineda y Erazo, 2021).

El guiar a los empleados en la ejecución de un plan requiere liderazgo por lo que el influir y motivar implica persuadir a las personas para que hagan lo que se les pide. De modo que, esta acción permite que las tareas asignadas se realicen de una manera más efectiva y se cree un mejor ambiente laboral en donde el equipo trabaje más duro y pueda alcanzar sus objetivos (Bravo y Aviles, 2020).

La dirección es el proceso que implica influir y motivar a los miembros del equipo con el objetivo de alcanzar los logros y metas definidas por la empresa. Asimismo, la dirección no solo se limita en la ejecución de tareas, sino que también abarca la comprensión integral del modelo de desempeño de la empresa en donde se incluye los objetivos y recursos de esta. Por otra parte, el guiar a los empleados en la ejecución de un plan requiere liderazgo y la capacidad de influir y motivar de modo que, no solo se busca la realización efectiva de tareas sino también se fomenta un ambiente laboral colaborativo y productivo.

1.5.5. Control

Este proceso se encarga de recopilar información sobre el rendimiento de la organización, comparar esa información con los objetivos planificados y tomar medidas correctivas según sea necesario, puede ayudar a garantizar que el rendimiento de la organización se

mantenga dentro de los límites aceptables, que se alcancen los objetivos y que se eviten problemas futuros (Muños et al., 2020).

Por otra parte, el proceso de control es crucial dentro de la gestión empresarial pues comprende una serie de pasos que optimizan los recursos disponibles. Dentro de esta última fase en el proceso administrativo se mide y corrige el rendimiento de los colaboradores para garantizar el logro de objetivos. Este proceso va desde la asignación de responsabilidades hasta auditorías internas pues se busca garantizar el cumplimiento de tareas y evitar errores recurrentes mediante la supervisión constante (Herrera et al., 2020).

En concordancia con lo anterior, este proceso se lleva a cabo con el fin de garantizar que las actividades realizadas se alineen con las actividades planificadas pues el gerente es quien debe tener la certeza de que los miembros de la empresa trabajen hacia el logro de las metas establecidas. Por tal motivo, es necesario verificar los resultados y, en caso de ser necesario se debe plantear acciones correctivas para mantener el desempeño y alcanzar los objetivos (Bravo y Aviles, 2020).

En definitiva, el proceso de control no solo se encarga de recopilar información y compararla con los objetivos planificados, sino que también optimiza los recursos disponibles debido a que este proceso busca garantizar el cumplimiento de tareas para evitar errores recurrentes a través de la supervisión constante. Del mismo modo, es importante que el gerente verifique los resultados para que de este modo pueda actuar con prontitud y de ser el caso tomar las medidas correctivas necesarias. Por tal motivo, este proceso se lleva a cabo para asegurar que las actividades realizadas se alineen con las actividades planificadas, lo que contribuye al éxito de la empresa.

Competitividad

En la actualidad las empresas se enfrentan a un entorno competitivo cada vez más desafiante por lo cual para sobresalir y garantizar su supervivencia en el mercado, se debe

implementar diversas estrategias sólidas que optimicen la gestión administrativa de sus recursos. Asimismo, mencionan que la complejidad que existe en la situación actual exige una visión de un futuro proactivo que anticipa los cambios dinámicos que podrían afectar la administración de las empresas (Gaitán y Golovina, 2021).

Dicho esto, el desempeño económico es crucial en la competitividad empresarial. Sin embargo, existe una tendencia a subestimar la importancia del área de contabilidad y finanzas en el logro de una ventaja competitiva sostenible. El rol de esta área es crucial para la toma de decisiones acertadas, el manejo óptimo de recursos y la evaluación precisa de desempeño financiero, pilares fundamentales para el éxito sostenible de las organizaciones. Por lo tanto, en el entorno competitivo actual, la implementación rápida de acciones es crucial para el éxito de las organizaciones (Vallalobos et al., 2022).

En este sentido, los indicadores clave de la competitividad incluyen el precio y el costo, los cuales reflejan la demanda de bienes y servicios económicos, así como la calidad, que representa la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los consumidores (Carrasco et al., 2021).

1.5.6. Precio

El precio de un producto no es estático, por lo que varía en función de diversos factores, como el canal de compra ya sea física u online y el método de pago utilizado, por otro lado, diversos estudios coinciden en indicar que el precio ejerce una influencia significativa en la decisión de compra final del consumidor o cliente (Echeverría et al., 2021).

Desde otro punto de vista el precio siempre se ha relacionado con la perspectiva de la economía del mercado, por ello se distingue en dos estados principales: el equilibrio, un estado de reposo en el que las fuerzas del mercado no generan cambios y el desequilibrio, una situación temporal que presiona hacia un nuevo equilibrio (Seoane, 2022).

El precio no solo actúa como un indicador de valor, sino que también puede ser un factor decisivo para desistir o completar el proceso de compra. Los consumidores comparan precios, analizan ofertas y buscan alternativas más económicas antes de tomar una decisión definitiva. Desde una óptica económica, el precio representa la cantidad de dinero que se intercambia por un producto o servicio. En este sentido, el precio actúa como un mecanismo de asignación de recursos, que permite a los consumidores expresar sus preferencias y que las empresas obtengan ingresos por su actividad productiva (Herrera, 2020).

El precio va más allá de una simple transacción monetaria. Desde la perspectiva del consumidor, el precio se convierte en un indicador de valor que influye en la percepción de la calidad y el atractivo del producto. De modo que, los consumidores asocian un precio elevado con mayor calidad y exclusividad, mientras que un precio bajo puede generar dudas sobre la calidad o el valor del producto.

1.5.7. Costo

De igual manera el costo es una herramienta fundamental que se relaciona con la competitividad de una empresa porque repercuta en la gestión eficaz de las operaciones y la rentabilidad de esta, conocer los costos exactos permite a las empresas realizar una planificación estratégica sólida y que estas puedan identificar áreas de mejora, por tanto, esto fortalece su competitividad en el mercado (Quispe et al., 2023).

El costo permite a las empresas optimizar sus procesos productivos al identificar cuellos de botella, permite controlar el uso de sus recursos y garantiza la eficiencia en la elaboración de sus productos o servicios, asimismo establece ventas competitivas haciéndolas atractivas para los clientes y generar márgenes de ganancia (Torres et al., 2024).

La determinación de costos de producción en las empresas industriales es una herramienta fundamental para la gestión empresarial pues permite conocer el valor real de los

productos y tomar decisiones estratégicas informadas. En tal sentido, y pese a la constante evolución en las prácticas de gestión de costos, el conocimiento del costo unitario de producción se ha convertido un punto de partida fundamental para las empresas (Cárdenas et al., 2020).

El costo de producción es el conjunto de gastos en que incurre una empresa para elaborar un bien o prestar un servicio. Estos gastos abarcan una amplia gama de actividades, desde la adquisición de materias primas hasta la administración del negocio.

1.5.8. Calidad

La excelencia como pilar competitivo determina la percepción y satisfacción del cliente. Satisfacer y superar las expectativas del usuario respecto a productos o servicios es fundamental para la fidelización de la marca. Es por esta razón, que las empresas deben enfocarse en ofrecer una mejor calidad (Contreras, 2021).

La calidad se trata de una experiencia personal y cualitativa que es percibida y evaluada por los clientes en función de sus propias experiencias y expectativas. Los consumidores juzgan la calidad del servicio recibido en base a sus interacciones con la empresa, asimismo emiten opiniones y valoraciones que determinan su lealtad y satisfacción (Izquierdo y Anastacio, 2021).

La valoración del servicio presenta un desafío particular debido a la naturaleza intangible de los servicios. A diferencia de los productos físicos, los servicios no se pueden ver ni tocar, lo que dificulta su medición objetiva. En este contexto, la calidad del servicio se convierte en una percepción subjetiva que varía según las experiencias y expectativas de cada usuario o individuo. Para superar este desafío, es fundamental contar con una metodología estandarizada para medir la calidad del servicio. Esta metodología debe considerar las percepciones y expectativas de los usuarios (Izquierdo , 2021).

La calidad se define por la capacidad de un producto o servicio para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores, brindándoles una experiencia satisfactoria. Puesto que, corresponde a un atributo intangible que se percibe y evalúa de manera subjetiva por cada individuo, en función de sus propias experiencias, valores y referencias.

Por otra parte, así como los indicadores es esencial considerar los factores que influyen en una empresa para ser competitivos las cuales según (Soledispa et al., 2022) estos factores son:

1.5.9. Planeación Estratégica

En el dinámico y competitivo panorama empresarial de la actualidad, las empresas ya sean micro, pequeñas, medianas y grandes desempeñan un papel crucial en el mundo empresarial, es decir, son importantes motores de empleo, por tanto, generadoras de riquezas. Estas se esfuerzan continuamente por automatizar los procesos con el fin de mejorar la eficiencia, agregar valor a sus productos y minimizar los errores, sin embrago, muchas de ellas se dan cuenta de que no están preparadas para navegar por el mercado competitivo debido a la falta de una planificación estratégica que permita su crecimiento y desarrollo sostenible (Sánchez et al., 2020).

Asimismo, dicha planificación es esencial para el crecimiento y éxito de las empresas modernas, pues ha ido evolucionado hasta llegar a ser una ventaja competitiva para las organizaciones en todos los sectores, la clave de esta competitividad reside en la capacidad del equipo directivo para intervenir de forma dinámica en la planificación estratégica e integrar cambios tecnológicos y valorar a su equipo de trabajo (Román et al., 2022).

La planeación estratégica juega un papel fundamental en el crecimiento de las microempresas. A través de la aplicación de conocimientos científicos y metodologías sistemáticas, las microempresas tienen la capacidad de optimizar su rendimiento, lograr

el desarrollo empresarial sostenible y aportar al crecimiento económico (Tóala et al., 2022).

Dicho aquello la planeación estratégica se apoya en una sólida base documental en el área administrativa pues ayuda a las empresas a establecer una visión de futuro y abordar problemas de manera proactiva, además brinda las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas sobre su funcionamiento interno y políticas, las cuales impulsan a la competitividad en el mercado.

1.5.10. La innovación

La gestión empresarial y la competitividad son esenciales para el éxito de cualquier organización. Dicho esto, la innovación emerge como un puente hacía el éxito competitivo, por lo que su implementación responsable por parte de la empresa genera un mayor nivel de competitividad. De este modo, la innovación no solo favorece la competitividad de las empresas, sino que también contribuye al desarrollo económico general de los países, por tanto, beneficia a toda la sociedad (Canizales, 2020).

Cabe destacar que la innovación no es responsabilidad exclusiva de un área en específica de la empresa, sino involucra a toda la organización en donde para su máximo potencial se debe integrar armoniosamente con la visión estratégica de la empresa. Es fundamental cultivar una cultura de innovación, donde el talento humano, se encuentre direccionado a los objetivos estratégicos de la empresa y sus propios intereses, aporte su conocimiento, creatividad e ideas para impulsar el progreso en todas las áreas (Canizales, 2020).

La innovación permite desarrollar capacidades para crear o mejorar productos, servicios, procesos o modelos de negocio con un valor superior. Debido a que se reflejan en las prácticas organizativas, desde nuevos productos y tecnologías hasta procesos que anticipan necesidades futuras y respondan a cambios en el entorno (Rodriguez y Quintero, 2022).

La innovación abarca desde sus fundamentos hasta la entrega de valor a los consumidores. Se trata de una necesidad imperante de acelerar cada proceso para llegar al cliente de manera eficiente y eficaz. En este contexto, la competitividad guarda una estrecha relación positiva con la innovación, ya que las empresas innovadoras son más propensas a alcanzar el éxito en el mercado.

1.5.11. Mejoras Tecnológicas

En el dinámico entorno empresarial actual, la comprensión de la influencia de la mejora tecnológica en el desarrollo de las empresas es más crucial que nunca. En este sentido, el auge de las tecnologías verdes emergentes como base para la mejora tecnológica ha transformado el panorama empresarial. Estas tecnologías, estrechamente ligadas al desarrollo de un enfoque más sostenible y respetuoso con el medio ambiente, se centran en la reducción del impacto ecológico. Al mismo tiempo, promueven la calidad, la fiabilidad, el rendimiento y la eficiencia energética, que genera un triple beneficio: ambiental, económico y social. También mejoran su imagen pública, atraen a clientes y empleados conscientes del medio ambiente y, en última instancia, aumentan su rentabilidad (Balza y Cardona, 2020).

En cuanto a la teoría respecto a las mejoras tecnológicas se constituyen como una herramienta fundamental para alcanzar el éxito y esto se lo realiza mediante la implementación de soluciones tecnológicas novedosas, las cuales permite destacarse de sus competidores al ofrecer productos o servicios únicos y diferentes que atraen consumidores (Espinoza, 2021).

Las mejoras tecnológicas van más allá de la creación de productos o procesos nuevos, sino que avanzan a un campo más amplio de posibilidades los cuales ayudan al cambio y la innovación en diversos y variados ámbitos, cabe mencionar que, estas mejoras tecnológicas no solo se enfocan en la invención de algo nuevo, sino también en la optimización y perfeccionamiento de lo existente (Benavides y Parra, 2022).

En el dinámico entorno empresarial actual, las mejoras tecnológicas no representan una simple opción, sino una necesidad imperiosa para las empresas que buscan prosperar y mantenerse a la vanguardia. Su implementación estratégica permite alcanzar diversos beneficios que impulsan la competitividad y el éxito a largo plazo.

1.5.12. Sistemas de Información

Los sistemas de información, si bien representan una herramienta poderosa con múltiples beneficios para las organizaciones, también generan interrogantes sobre su impacto con el consumidor, el análisis y la recolección de datos. Dicho esto, el objetivo principal de las empresas es mejorar la gestión y el análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos (Bernal, 2021).

El control interno es uno de los sistemas de información que constituye una base sólida y confiable para el sistema contable, pues determina si existe o no una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estadios financieros. En términos generales, el control interno es un conjunto de acciones y procedimientos implementados por el consejo administrativo y la alta gerencia de una empresa, con el fin de brindar seguridad razonable en el logro de sus objetivos y la transparencia en la gestión de las partes interesadas (Pacheco, 2023).

Las tecnologías de información, como componentes clave de los sistemas de información, han revolucionado diversos sectores a nivel global. Su implementación ha impulsado la competitividad, optimizado procesos, incrementado la productividad y mejorado la gestión financiera, esto ha generado un impacto positivo en la calidad de vida de la población (Preciado et al., 2021).

Los sistemas de información son herramientas esenciales para la gestión eficiente de datos e información en diversas organizaciones y entornos. Su implementación y uso adecuado permiten tomar las mejores decisiones, optimizar procesos, aumentar la productividad y alcanzar objetivos estratégicos.

1.5.13. Aseguramiento de la Calidad

En el mundo competitivo actual, las empresas necesitan contar con un sistema de aseguramiento de la calidad para tener éxito. Este sistema, adaptado a cada sector ayuda a alcanzar la competitividad deseada. A diferencia de un proceso aislado, el aseguramiento de la calidad involucra una estrecha colaboración entre las áreas de producción y los departamentos de soporte dicha unión garantiza la calidad de los productos y servicios y, por tanto, la satisfacción de los clientes, quienes constituyen la razón de ser de toda empresa. Además, facilita la adopción de modelos de mejora continua, lo que ha impulsado el crecimiento de la empresa a largo plazo (Bravo, 2023).

Por otro lado, se presentan políticas las cuales corresponden a un conjunto de estrategias y acciones deliberadas cuyo objetivo primordial es garantizar la calidad y propiciar mejoras progresivas en la organización. Para ello, resulta fundamental comprender los enfoques y desafíos que las rodean, así como su impacto en su formulación e implementación. El aseguramiento de la calidad se materializa a través de evaluaciones periódicas y programas de seguimiento que verifican el cumplimiento de los estándares establecidos (Vilca et al., 2023).

El aseguramiento de la calidad no se limita a un ámbito técnico, sino que también requiere una profunda reflexión ética y filosófica. Esta dimensión ética y filosófica es fundamental para comprender y establecer estándares de calidad que sean relevantes y adaptados a las diferentes realidades culturales, sociales y económicas de cada país (Ruiz y Glasserman, 2021).

El aseguramiento de la calidad es un proceso metódico y organizado que tiene como objetivo verificar si un producto o servicio satisface los criterios predefinidos. Dicho en otras palabras, su principal función es garantizar la implementación y el cumplimiento de los estándares de calidad.

1.5.14. Servicio al Cliente

En el competitivo entorno empresarial actual, las empresas de servicios que buscan destacarse y alcanzar el éxito deben considerar el factor de servicio al cliente como una pieza clave de su estrategia. La calidad en este ámbito se manifiesta como una forma de trabajo interiorizada en cada colaborador, tanto en las interacciones internas como externas con los clientes. En este contexto, la gestión de la calidad se ha convertido en una herramienta indispensable para las empresas de servicios. Su implementación efectiva permite crear una cultura organizacional centrada en la excelencia del servicio y que supere las expectativas de los clientes y fidelizándolos a largo plazo (Pérez et al., 2021).

En cuanto a la teoría respecto al servicio al cliente no se limita a atender solicitudes o resolver problemas, sino que representa una estrategia fundamental para crear relaciones duraderas y rentables con los clientes con el fin de fomentar la lealtad del cliente, impulsándolos a regresar por más productos o servicios, recomendar la empresa a otros y convertirse en clientes a largo plazo (Choque, 2023).

En la actualidad el servicio que las empresas ofrecen a sus clientes va más allá de simplemente proporcionar canales de comunicación, sino radica en la construcción de vínculos dinámicos y duraderos con los consumidores ya sea mediante comunidades en línea y escuchar activamente a los clientes (Zamora y Panchana, 2021).

En el dinámico mundo empresarial actual, la satisfacción del cliente se erige como un indicador esencial para el desarrollo de las empresas de servicios y organizaciones en general. El servicio al cliente, como elemento fundamental en las empresas dedicadas a la atención al público, juega un rol determinante en la fidelización de los clientes y el crecimiento a largo plazo.

La mala gestión de los recursos empresariales conlleva a problemas en la empresa, por lo que se traduce en la disminución de la rentabilidad y la competitividad. Estudios previos han demostrado que existe una correlación positiva entre las variables de gestión

empresarial y la competitividad de modo que, las empresas que implementan prácticas de gestión efectivas tienden a tener un mejor desempeño en el mercado que aquellas que no lo hacen (Durand y Villanueva, 2021).

La investigación concluye que existe una relación significativa entre la filosofía de gestión y la competitividad en las empresas de construcción del Atlántico. Se destaca la importancia de implementar acciones administrativas gerenciales que fortalezcan los objetivos establecidos en la filosofía de gestión de estas empresas, con el fin de mejorar su desempeño competitivo (García et al., 2022).

El presente estudio contribuye a la comprensión de la importancia de la gestión financiera para la competitividad de las MIPYMES, finalmente se concluye la existencia de una relación directa entre la gestión financiera y la competitividad en las MIPYMES de Huajuapan de León. Una gestión financiera deficiente obstaculiza el logro de los objetivos de rentabilidad y competitividad, lo que pone en riesgo la supervivencia de estas empresas en el mercado (Flores et al., 2021).

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Enfoque Cuantitativo

Dentro de la investigación científica el enfoque cuantitativo aporta perspectivas valiosas para comprender los fenómenos de estudio debido a que este enfoque se emplea a través de la recolección y el análisis de datos numéricos que se centran en la verificación de la hipótesis (Amaiquema et al., 2019).

Es el proceso que se caracteriza por ser secuencial, debido a que se encuentra orientado a una realidad objetiva, deductiva y probatoria. Del mismo modo, este enfoque requiere del uso de herramientas matemáticas y estadísticas para la obtención de información, a través de estos datos se logró identificar el nivel de relación entre las variables (Padilla y Marroquín , 2021).

Dentro de la investigación se optó por emplear un enfoque cuantitativo debido a que se recopiló información a través de un cuestionario. Este enfoque facilitó un análisis más preciso del contexto de la investigación.

2.2. Alcance o Tipo

2.2.1 Descriptiva

Según los autores Ochoa y Yunkor (2021) postulan que la investigación descriptiva permite describir las características principales de la población o fenómeno estudiado, esta reúne información cuantificable mediante la recopilación a través de encuestas para realizar inferencias estadísticas mediante un análisis de datos.

De acuerdo con Guevara et al. (2020) indica que la investigación descriptiva se encarga de describir características fundamentales y detalladas de una población que es objeto de

estudio, además da a conocer los comportamientos o tendencias que estos presentan, esta utiliza mayormente un enfoque cuantitativo para la recopilación de información.

En el trabajo de investigación, se utilizó el método descriptivo para profundizar en las características de la población en estudio. Además, se recopilaron datos mediante encuestas para la obtención de información cuantificable que permitió un análisis más detallado.

2.2.2. Correlacional

En esta investigación, es esencial el planteamiento de una hipótesis que relacione dos o más variables. De acuerdo con el enfoque cuantitativo este aplica procesos estadísticos inferenciales que permiten explorar los resultados de la investigación y beneficiar a toda la población (Ramos, 2020).

En concordancia con lo anterior, este alcance o nivel correlacionales se enfoca en la evaluación de la relación de dos variables mediante técnicas estadísticas a través de la medición de una variable se puede observar el comportamiento de la otra. Por otra parte, este estudio constituye un primer paso para identificar posibles relaciones de causa-efecto (Arias et al., 2020).

Asimismo, para el proyecto de investigación se utilizó el alcance correlacional para evaluar la relación entre las variables de gestión administrativa y competitividad en las cooperativas de transporte urbano.

2.3. Modalidad

2.3.1. Bibliográfica – Documental

Según Martínez et al. (2023) esta investigación permite que se realice consulta en diversas fuentes como libros, artículos científicos, tesis de grado y posgrado siempre que se hayan

publicado con anterioridad, esta modalidad de consulta busca recopilar y analizar datos de manera ordenada.

De acuerdo con Pérez et al. (2020) describen que la investigación documental o bibliográfica es una técnica de investigación cualitativa que se encarga en recolectar y seleccionar información de la lectura de documentos de libros, revistas, periódicos, grabaciones y artículos científicos, esto permite el análisis de los datos y sacar conclusiones.

Este método fue empleado para respaldar el marco teórico y conceptual del proyecto de investigación, especialmente en lo referente a la relación y el concepto de las variables de gestión administrativa y competitividad.

2.3.2. De Campo

Esta investigación es necesaria pues desarrolla conocimientos sólidos y actualizados. Estos conocimientos son esenciales para respaldar la toma de decisiones relacionadas con la mejora interacción entre los seres humanos y el medio ambiente. Sin embargo, la importancia de la investigación de campo empírica ha experimentado una marcada disminución en las últimas décadas en todo el mundo en comparación con otros tipos de estudios (Ríos et al., 2023).

De acuerdo con lo anterior el trabajo de campo es importante dentro de la investigación, pues permite al investigador interactuar directamente con los eventos y las personas estudiadas. Desde una perspectiva crítica decolonial se priorizan metodologías horizontales que fomentan el diálogo de saberes y superan prejuicios eurocéntricos (Sandoval, 2022).

Se realizó una investigación de campo, debido a que se obtuvo información de primera mano a través de la interacción directa con la población de estudio.

2.3.3. Transversal

En cuanto a Vega et al. (2021) propone que una investigación transversal analiza y recopila información de diferentes variables sobre una población o muestra en un periodo de tiempo corto para concluir sobre el comportamiento de estas.

Manterola et al. (2023) postula que es un tipo de investigación que se centra en observar a un grupo de personas para recopilar información de manera rápida en un momento determinado o en el transcurso corto de tiempo para la toma de decisiones.

Se optó por una investigación transversal para recolectar datos de las diferentes cooperativas de transporte urbano en un corto período de tiempo. Esta metodología facilitó el análisis de las variables de investigación: como la gestión administrativa y la competitividad.

2.4. Población o Muestra

La población de estudio corresponde al conjunto de casos que han sido definidos, limitados y accedidos para formar el referente de elección de la muestra, este segmento debe cumplir con una serie de criterios que han sido determinados. Asimismo, corresponde a la totalidad de individuos o unidades que son objetos de estudios para recopilar información y poder obtener conclusiones, estos comparten características en común (Otzen y Manterola, 2020).

Por otra parte, Ocampo et al. (2022) plantea que la muestra corresponde a una porción representativa de la población, esta se selecciona minuciosamente para reflejar las características generales de interés previo a su selección es importante delimitar las características de la población.

Se aplicó una encuesta como parte del desarrollo de la investigación y se obtuvo una muestra total de 100 socios que respondieron a dicha encuesta, se obtuvieron las siguientes

participaciones: 8 socios de la cooperativa Jerpazsol, 10 socios de la cooperativa Unión Ambateña, 45 socios de la cooperativa Vía Flores, 25 socios de la cooperativa Tungurahua y 12 socios de la cooperativa Los Libertadores.

Tabla 1

Total de socios encuestados

Cooperativas de Transporte	Socios
Jerpazsol	8
Unión Ambateña	10
Vía Flores	45
Tungurahua	25
Los Libertadores	12
Total	100

Nota. La presente tabla muestra el número total socios de las cooperativas de transporte público urbano que respondieron a la encuesta aplicada.

2.5. Técnica

2.5.1. Encuesta

Acorde a Cisneros et al. (2022) establecen que una encuesta permite recopilar información de datos y comentarios por medio de una serie de preguntas con el objetivo de generalizar un resultado de un segmento de la población que permita obtener datos cuantificables.

Feria et al. (2020) mencionan que la encuesta es una técnica que permite recolectar información a una población o muestra, esto se lo realiza mediante la utilización de preguntas abiertas, cerradas o de escala con el objetivo de obtener datos que permitan responder a sus objetivos.

Se opto por utilizar la encuesta como técnica para obtener datos precisos y directos de los socios respecto al proceso administrativo y percepciones de competitividad empleados en las distintas cooperativas.

2.6. Instrumento

2.6.1. Cuestionario

El cuestionario corresponde a un instrumento de evaluación que es utilizado para organizar le información recolectada a través de una técnica específica tal es el caso de la encuesta. Este tipo de instrumento es un recurso o documento que define los aspectos y requisitos que se han de valorar, en donde se debe indicar de manera clara los niveles de logro del mismo (González et al., 2021).

Los cuestionarios son instrumentos de medición utilizados para recolectar datos, estos se componen de preguntas respecto a las variables a medir, dichas preguntas se alinean con el problema o hipótesis de estudio. Asimismo, este instrumento permite obtener información de forma rápida y eficiente a la hora de recopilar datos de una población de estudio numerosa (Nápoles y Barrueta, 2023).

Mediante una revisión bibliográfica se adaptó el cuestionario del libro de "Metodología de la investigación" del autor Carrasco (2014) el cual se constituyó un total de 15 preguntas en escala de Likert de 5 niveles que fueron divididas entre 10 preguntas de gestión administrativa y 5 preguntas de competitividad.

2.6.2. Validez del Instrumento

Según Borjas (2020) manifiesta que la confiablidad y la validez son metros que permiten evaluar los instrumentos de recolección de información, para afianzar que las preguntas estén realizas de forma correcta y tenga una correlación entre estas, de este modo la información recolectada sea precisa y confiable.

De acuerdo con, Valencia y Carmenates (2022) afirman que la validez y la confiabilidad son utilizados para evaluar los instrumentos y garantizar la recolectar los datos, esta información será precisa y consistente, por ende, es utilizada principalmente en una investigación cuantitativa.

Para validar la encuesta, se utilizaron dos métodos de validación los cuales fueron de V de Aiken y la prueba de KMO y Bartlett. El primer método permitió cuantificar la relevancia en base a las valoraciones de jueces expertos. Además, se calculó el Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad y determinar la consistencia de cada uno de los ítems.

Por otra parte, la prueba KMO y Bartlett permitió verificar si la correlación entre las preguntas fue suficiente para realizar un análisis factorial, dicha prueba estadística permitió identificar las preguntas relacionadas entre sí. La aplicación de estos métodos aseguró que la encuesta fuera tanto relevante como consistente, lo cual dio como resultado un instrumento óptimo y adecuada para la recolección de datos.

2.7. Planteamiento de la Hipótesis

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

H1: La gestión administrativa sí se relaciona con la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

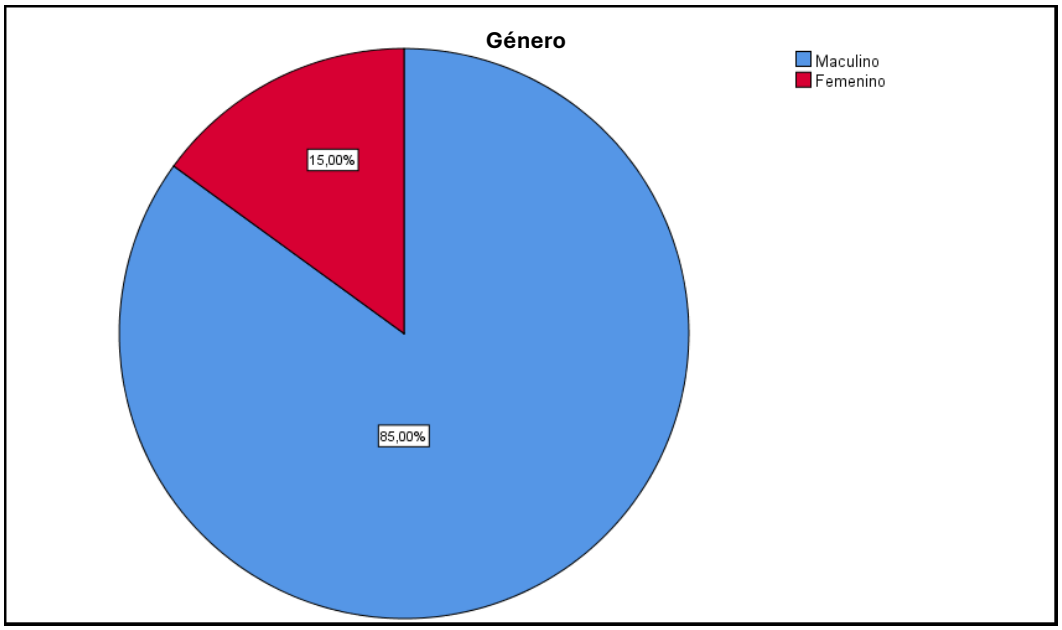
CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Conforme a la muestra, los datos descriptivos obtenidos del instrumento aplicado a los socios de la cooperativa de transporte público urbano se obtuvieron lo siguiente:

Figura 2

Género de los socios de la cooperativa de transporte



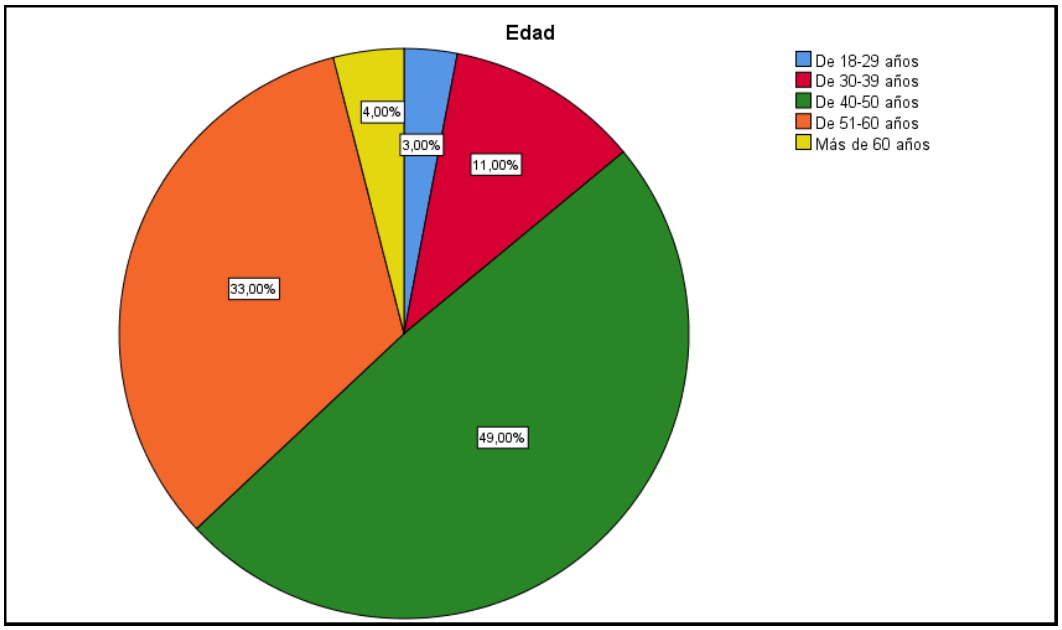
Nota. En esta figura se presenta la distribución por género de socios masculinos y femeninos que pertenecen a las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

El presente diagrama de pastel muestra la distribución porcentual de los socios masculinos y femeninos pertenecientes al servicio de transporte público urbano en función de su género. La información se presenta en dos categorías: el 85% son de sexo masculino, mientras que el sexo femenino representa solo el 15% del total. La gran mayoría de los socios son hombres, mientras que las mujeres tienen una participación muy minoritaria.

El sexo masculino representa una gran mayoría de socios con un 85%. Esto indica que la presencia de hombres es significativamente mayor en comparación con las mujeres, mientras que la categoría femenina representa una proporción minoritaria, con solo un 15%. Esto sugiere que la participación de mujeres es considerablemente menor que la de hombres.

Figura 3

Edad de los socios de la cooperativa de transporte



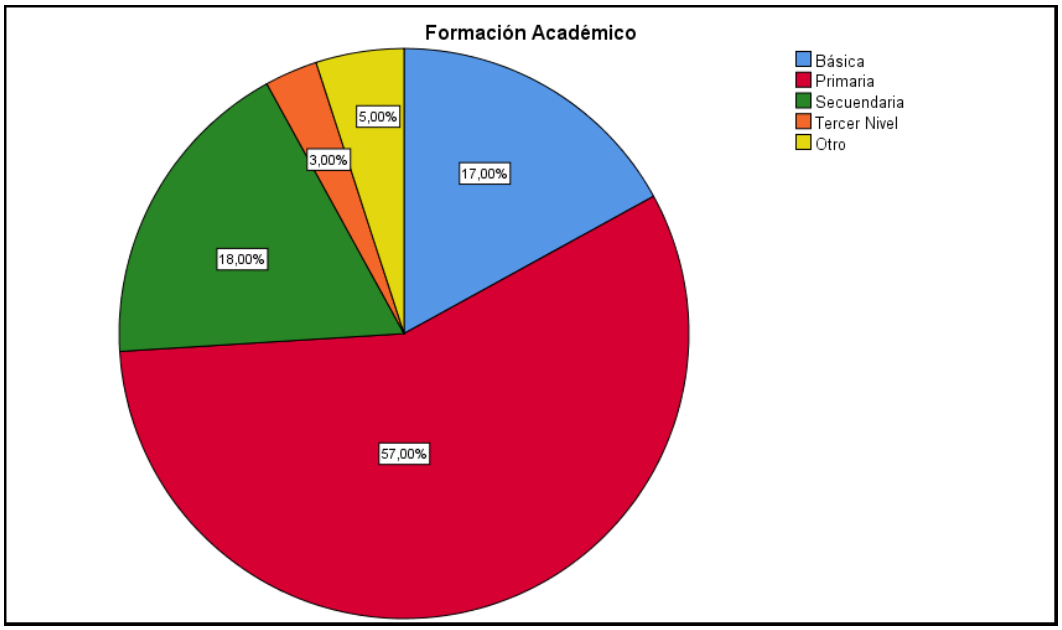
Nota. La presente figura muestra el rango de edad de los socios que integran el servicio de transporte público urbano en el cantón Ambato.

El presente diagrama de pastel muestra la distribución porcentual por edades de los socios que integran el servicio de transporte público urbano. La información se presenta en cinco categorías: el 49% tienen un rango de 40-50 años, el 33% un rango de 51-60 años, el 11% un rango de 30-39 años, el 4% tienen más de 60 años y el 3% presentan un rango de 10-29 años. La categoría de socios de 40-50 años representa el grupo más grande de socios, con el mayor porcentaje. Lo anterior sugiere que el mayor número de integrantes de la organización se encuentran en este rango de edad, mientras que los socios de 10-29 años

representa el grupo más pequeño de socios, con un porcentaje relativamente bajo. Esto podría indicar que la organización tiene una baja participación de jóvenes adultos.

Figura 4

Formación Académica de los socios de la cooperativa de transporte



Nota. La presente figura muestra la formación académica de los socios que pertenecen al servicio de transporte público urbano en el cantón Ambato.

El presente diagrama de pastel muestra la distribución porcentual de los socios pertenecientes al servicio de transporte público urbano en función de nivel educativo. La información se presenta en cinco categorías: el 57% presentan la categoría primaria, el 18% presentan la categoría secundaria, el 17% presentan la categoría básica, el 5% presentan la categoría otro y el 3% presentan la categoría tercer nivel. Se observa que el porcentaje de socios con educación primaria es el más alto, seguido de la educación secundaria y básica. Esto indica que una gran parte de los miembros de la organización no han completado estudios superiores.

Cálculos estadísticos

Análisis de Confiabilidad de la Encuesta

Tabla 2

Medida de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	14

Se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el uso del coeficiente Alfa, lo que permite evaluar la coherencia interna de sus preguntas. El valor obtenido, 0.829, supera el umbral de 0.7 considerado como aceptable para este estadístico. Este resultado indica que el instrumento posee una adecuada consistencia interna, lo que permite concluir que es confiable para su uso en la investigación.

Análisis de Validez del Instrumento (Encuesta)

Tabla 3

KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,817
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	667,492
	gl	91
	Sig.	,000

Se evaluó la validez de la encuesta mediante KMO y la Bartlett. El valor obtenido en la prueba de KMO, 0.817, supera el umbral de 0.5 considerado como aceptable. Por otro lado, la prueba de Bartlett arrojó un valor de 0.000, inferior al umbral de 0.05, en conjunto, estos resultados obtenidos demuestran una validez adecuada para medir las variables de estudio.

Comunalidades

Tabla 4

Comunalidades

Comunalidades

	Extracción
GA1	,852
GA2	,729
GA3	,774
GA4	,736
GA5	,796
GA6	,742
GA7	,723
GA9	,756
GA10	,558
C1	,845
C2	,679
C3	,744
C4	,704
C5	,729

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La validez de los ítems del instrumento, también conocidos como comunalidades, se verifica mediante la extracción de valores superiores a 0.4. En la tabla de contingencia, se observa que todos los valores cumplen con este parámetro, lo que permite concluir que todos los ítems miden a las variables de estudio.

3.2. Comprobación de hipótesis

La elección del estadístico adecuado para la comprobación de hipótesis depende de la naturaleza de los datos y de las hipótesis planteadas. Para determinar el estadístico más apropiado, es necesario evaluar primero si los datos cumplen con el supuesto de

normalidad. En caso de que los datos no sean normales, se deben considerar alternativas como pruebas no paramétricas o transformaciones de datos.

Normalidad

Tabla 5

Pruebas de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GA1	,303	100	,000	,761	100	,000
GA2	,230	100	,000	,843	100	,000
GA3	,282	100	,000	,864	100	,000
GA4	,261	100	,000	,872	100	,000
GA5	,277	100	,000	,791	100	,000
GA6	,349	100	,000	,722	100	,000
GA7	,364	100	,000	,680	100	,000
GA9	,303	100	,000	,776	100	,000
GA10	,256	100	,000	,868	100	,000
C1	,375	100	,000	,704	100	,000
C2	,247	100	,000	,802	100	,000
C3	,237	100	,000	,856	100	,000
C4	,262	100	,000	,771	100	,000
C5	,279	100	,000	,810	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) nos permite evaluar la similitud entre dos distribuciones de probabilidad, siempre que el tamaño de la muestra sea superior a 50. En este caso, se utiliza para determinar si una muestra determinada proviene de una población con distribución normal.

H0: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

La tabla nos indica que el valor p es menor que el nivel de significancia (α), establecido en 0.05. Se sigue la regla de decisión, si el valor p es menor que α, implica el rechazo de H0 en favor de H1. Dicho esto, al observar que el valor p obtenido es inferior a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula, lo que significa que la distribución de la muestra no es normal. En otras palabras, la evidencia de la distribución de la muestra no es normal.

Prueba Estadística Rho Spearman

En ausencia de una distribución normal en los datos, se utilizó la prueba Rho de Spearman para comprobar las hipótesis. Un Rho positivo indica una correlación positiva, mientras que un Rho negativo refleja direcciones opuestas, es decir una correlación negativa. Así mismo, un Rho de 0 indica que no hay relación entre las variables (Apaza et al., 2022).

Tabla 6

Correlaciones

Correlaciones

			Gestion_Adm	Competitividad
Rho de Spearman	Gestion_Adm	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis estadístico ha demostrado una correlación media significativa entre la variable Gestión Administrativa y la variable Competitividad.

Comprobación de Hipótesis

Se plantea hipótesis para evaluar esta relación:

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

H1: La gestión administrativa sí se relaciona con la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

En base a la evidencia, permite rechazar la hipótesis de que no existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de que sí existe una relación entre estas dos variables, esto significa que la variable Gestión Administrativa sí se relaciona con la variable Competitividad.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La investigación fundamentada en un marco teórico y conceptual permitió establecer la relación y la definir las variables de estudio. A su vez, facilitó la identificación de los procesos que se llevan a cabo dentro de la gestión administrativa y los factores clave respecto a la competitividad en las cooperativas del sector de estudio. Asimismo, estos hallazgos proporcionan un marco teórico sólido que servirá para futuras investigaciones orientadas a fortalecer la gestión administrativa y mejorar la calidad de servicio de transporte público urbano en el cantón Ambato.

- La aplicación de un instrumento de medida facilitó el diagnóstico de la variable gestión administrativa y la variable competitividad en las cooperativas de transporte público urbano se realizó por medio de la aplicación del instrumento de medida que permitió obtener una visión clara y precisa de su situación actual.

- Los resultados de los cálculos estadísticos aplicados mediante el estadígrafo Rho Spearman, determinó que sí existe una correlación media significativa entre las variables de gestión administrativa y competitividad.

4.2 Recomendaciones

- Mediante una indagación profunda de la literatura adaptar las mejores prácticas en el contexto de estudio, teniendo en cuenta las características específicas del mercado y de su entorno.

- Profundizar las variables de estudio a través del desarrollo de herramientas para que las cooperativas puedan implementar estrategias de mejora de la competitividad.

FUTURA INVESTIGACIÓN

- Se debería ampliar la muestra de los socios de las cooperativas de transporte público a nivel nacional para verificar el comportamiento de las variables en Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 955-971. Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133

Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista estomatologica herediana., 31*(4), 354-360. Obtenido de https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1148

Anchelia , V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones, 9*(1), e899. Obtenido de https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899

Apaza, E., Cazorla, S., Condori, C., Arpasi, F., Tumi , I., Yana, W., & Quispe, J. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú, 33*(3), 1-25. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-91172022000300009&script=sci_arttext

Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 237-247. Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73

Balza, V., & Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura . *Revista ESPACIOS, 41*(19), 179-196. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Balza-Franco/publication/341977224_La_relacion_entre_logistica_cadena_de_suministro_y_competitividad_una_revision_de_literatura_The_relationship_among_logistics_supply_chain_and_competitiveness_a_review/links/

Benavides, Z., & Parra, C. (2022). Desarrollo tecnológico y de innovación en talleres de confección: Revisión de Literatura. *Revista Boletín Redipe, 11*(6), 211-

224. Obtenido de https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1848/1791

Bernal, L. (2021). Gestión de las relaciones con el cliente: Ética en el uso y manejo de los datos en los Sistemas de Información Inteligentes. *Gestión en el tercer milenio, 24*(48), 93-100. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19458/17414

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión, 5*(15), 79-97. Obtenido de https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/90

Bravo, J. (2023). Aseguramiento de la calidad y competitividad de micro y pequeñas empresas del sector panificación y pastelería . *Gestión en el Tercer Milenio, 26*(51), 303-314. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/25526/19706

Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 4*(3), 251-266. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591599

Canizales, L. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP, 6*(1), 50-69. Obtenido de https://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78/163

Cárdenas, B., Guamán, M., Siguenza, L., & Segarra, L. (2020). Integración de información de costos para la toma de decisiones en industrias de ensamblaje. *Revista Economía y Política*(31), 134-156. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752020000200134&script=sci_arttext#B16

Carrasco, Y., Mendoza, N., López, Y., Mori, R., & Alvarado, J. (2021). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(5), 557-564. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500557

Choque, G. (2023). Marketing relacional y propuesta de valor al cliente. Análisis y reflexión teórica. *Gestión en el Tercer Milenio, 26*(52), 317-334. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/27083/20514

Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las ciencias, 8*(1), 1165-1185. Obtenido de https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546

Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar, 31*(81), 35-48. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000300035&script=sci_arttext

Custodio, C. (2020). *Planeación: concepto y modalidades.* (Segunda ed., Vol. 2). México. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKzpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Planeaci%C3%B3n:+concepto+y+modalidades.&ots=vBzYKxjrQb&sig=Lj4_Ds0100xhXNsOytnNVXG6ih0#v=onepage&q=Planeaci%C3%B3n%3A%20concepto%20y%20modalidades.&f=false

Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal, 6*(1), 145-161. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878906

Durand, A., & Villanueva, J. (2021). Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector textil en la ciudad de Chiclayo. *Horizonte Empresarial, 8*(1), 272–285. Obtenido de https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1630

Echeverría, O., Martínez, M., & López, I. (2021). Precio en mercadotecnia: Una revisión bibliográfica desde la percepción en Latinoamérica. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, 10*(29), 44-64. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300004/637968300004.pdf

Espinoza, J. (2021). La innovación tecnológica como fuente de competitividad industrial. *Gestión en el tercer milenio, 24*(48), 77-84. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21821/17412

Feria, H., Mantilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación Issn 2224-2643, 11*(3), 62–79. Obtenido de https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992

Flores, L., Trujillo, L., & Noriega, M. (2021). La gestión financiera en las MIPYMES de la ciudad de Huajuapan de León Oaxaca y su relación con la competitividad. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 17*(21), 1-17. Obtenido de https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/gestion_financiera_mipymes_competitividad_rentabilidad

Gaitán, F., & Golovina, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 115-135. Obtenido de https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11611/13468

García, J., Paz, A., & Suarez, H. (2022). Elementos de la Filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción. *Revista de ciencias sociales, 28*(5). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471683

González, E., Chaverra, B., Bustamante, S., & Toro, C. (2021). Diseño y validación de un cuestionario sobre las concepciones y percepción de los estudiantes sobre la evaluación en Educación Física. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación,* (40), 317-325. Obtenido de https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/80914

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO, 4*(3), 163-173. Obtenido de https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860

Herrera, A. (2020). La comunicación como factor clave en la experiencia del consumidor para la fijación del precio. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research, 21*(21), 84-97. Obtenido de https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/134/294

Herrera, S., Mantilla, D., Vega, J., & Castillo, B. (2020). Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la Empresa "Las Limas S. A." de la ciudad de Estelí en el periodo 2018-2019. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano,* (34), 39-56. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7543830

Izquierdo , J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial, 8*(1), 425-437. Obtenido de https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355

Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. *Tzhoecoen, 13*(2), 84-93. Obtenido de https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002/2548

López, A. (2021). *Gestión administrativa y su influencia en el posicionamiento de la empresa Allbiteg S.A., Ecuador, 2021.* Tesis de grado, Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71070

López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica, 7*(2), 59-69. Obtenido de https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102

Manterola, C., Hernández Leal, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en

Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology, 41*(1), 146-155. Obtenido de https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1430522

Martínez, J., Palacios, G., & Oliva, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Instituto Tecnológico de San Luis Potosí, 19*(1), 67-83. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8851658

Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado, 16*(72), 262-268. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es

Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC, 6*(3), 608-620. Obtenido de https://www.academia.edu/88867709/Procesos_de_Gesti%C3%B3n_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen

Mendoza, V., Moreira, J., & Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando, 9*(34), 31-40. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301

Muñiz, L., Tomalá, R., & Alvarado, J. (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Dominio de las Ciencias, 8*(1). Obtenido de https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2577

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria, 4*(4), 29-40. Obtenido de https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334

Nápoles, M., & Barrueta, N. (2023). Metodología para la validación de instrumentos de medición. *A3manos, 10*(19), 33-42. Obtenido de https://a3manos.isdi.co.cu/index.php/a3manos/article/view/337

Ocampo, C., Delvitto, A., & Di Pasquo, F. (2022). Discusiones sobre el concepto de población humana en la investigación epidemiológica del dengue en Argentina. *Revista Colombiana De Filosofía De La Ciencia, 22*(44), 169-211. Obtenido de https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/rcfc/article/view/3486

Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana, 2*(2). Obtenido de http://201.234.119.250/index.php/ajp/article/view/224

Ojeda, E., & Rodríguez, R. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *CIENCIAMATRIA, 8*(3), 2083-2100. Obtenido de https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/945/1580

Otzen, T., & Manterola, C. (2020). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol., 35*(1), 227-232. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract

Pacheco, D. (2023). Control internp y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científicxa Muñtidisciplinar , 7*(1), 6697-6712. Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7470

Padilla, C., & Marroquín , C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista estomatologica herediana., 31*(4), 338-340. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552021000400338

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo, 6*(SUPPL 1), págs. 120-131. Obtenido de https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626

Pérez, M., Herrera, F., & Ramirez, J. (2020). El artículo de investigación científica en la era del Acceso Abierto: consideraciones e implicaciones. *Revista Herreriana, 2*(1), 30-36. Obtenido de

https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/herreriana/article/view/5508

Pérez, M., Noriega, L., Hernández, L., Olivo, J., & De la Hoz, E. (2021). Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021. *Investigación y Desarrollo en TIC, 12*(2), 90-126. Obtenido de https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identic/article/download/5898/5528

Pineda, V., & Erazo, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6*(12), 37-68. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984998

Preciado, A., Valles, M., & Lévano, D. (2021). Importancia del usp de sistemas de información en la automatización de historiales clínicos, una revisión sistemática. *Revista Cubana de Informática Médica, 13*(1), e417. Obtenido de https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinfmed/cim-2021/cim2111.pdf

Quispe, R., Bazán, B., Espinola, K., Gastelo, I., Herrera, M., Morales, A., & Quispe, D. (2023). Sistema de costos ABC en la toma de decisiones para el éxito de la empresa. *Sciéndo, 26*(3), 329-335. Obtenido de https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5505/5701

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 9*(3), 1-6. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475

Ríos, C., Delibes, M., & Ferreira, C. (2023). La decadencia de la investigación de campo y su impacto en la conservación. *Revista Digital Universitaria, 24*(5). Obtenido de https://revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/2213

Rodriguez, J., & Quintero, I. (2022). Capacidades de innovación empresarial en américa latina revisión de literatura. *Ciencias administrativas,* (19), 8-8. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382022000100008&script=sci_arttext

Román, C., Peñaherrera, K., & Riccio, K. (2022). Planeación estratégica empresarial y cultura de innovación: una revisión de literatura. *Visión Empresarial, 1*(2), 10-25. Obtenido de https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/827/782

Ruiz, J., & Glasserman, L. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación, 32*(3), 337-348. Obtenido de https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/212502/Caracteristicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J., Viana, N., Pino, A., & Gómez, R. (2020). Vigencia de los conceptos, métodos, herramientas y matrices de la planeación estratégica: Una revisión bibliográfica. *Revista Modum, 2*, 189-204. Obtenido de https://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/3030/3538

Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología, 31*(3), 10-22. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010

Seoane, M. (2022). Reglas de formación de precios de desequilibrio bajo competencia imperfecta: una revisión crítica. *Análisis económico, 37*(96), 141-159. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-66552022000300141&script=sci_arttext

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empresariales, 8*(1), 280-294. Obtenido de https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2571

Tóala, S., Toála, F., & Cañarte, A. (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de las Ciencias, 8*(1), 1016-1034. Obtenido de https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2619/5919

Torres, V., Rivera, F., & Fierro, G. (2024). Análisis de costos estratégicos y su impacto en la rentabilidad: una revisión sistemática. *TAMARA, 2*(1), 76-92. Obtenido de https://revistas.unaat.edu.pe/index.php/tarama/article/view/69/76

Valencia, J., & Carmenates, O. (2022). Validación del instrumento encuesta para su aplicación en centros de capacitación. *Conrado, 18*(88), 14-20. Obtenido de https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2558

Vallalobos, K., Lozoya, L., González, C., & Toscano, A. (2022). El papel de la adaptabilidad como impulsora de la competitividad y sostenibilidad económica: una revisión de literatura con enfoque descriptivo. *Revista doxa digital, 12*(22), 69-91. Obtenido de https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/233/181

Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando, 8*(31), 258-278. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362

Vega, C., Maguiña, J., Soto, A., Valdivia, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21*(1), 179-185. Obtenido de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3069

Vega, V., Leyva, M., & Batistas, N. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en Metodología de la Investigación. *Revista Conrado, 19*(S2), 51-60. Obtenido de https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/rcfc/article/view/3486

Vilca, M., Saavedra, P., Huaman, R., & Rojas, E. (2023). Políticas de aseguramiento de la calidas de la educación siperior: Una revisión sistemátoca . *Comuni@cción, 15*(1), 105-116. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682024000100105&script=sci_arttext&tlng=pt

Zambrano, J. (2023). *Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad en tiempos de covid-19 de la cooperativa de transporte de manabí "CTM".* UNESUM. Obtenido de https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5366

Zamora, R., & Panchana, A. (2021). Gestión de relaciones con los clientes como estrategia de negocios del sector retail en la provincia de Manabí-Ecuador. *Revista Social Fronteriza, 4*(1), 1-22. Obtenido de https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/138/227

ANEXOS

Formato del Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dirigido a: Los socios de las cooperativas de transporte público urbano del cantón Ambato.

Tema: La Gestión Administrativa y la Competitividad en las Cooperativas de Transporte público urbano en el cantón Ambato.

Objetivo: Establecer la incidencia de la gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato.

Instructivo:

- Seleccione la respuesta que usted considere apropiada bajo su criterio
- Por favor responda todas las preguntas de este cuestionario
- Las respuestas serán de gran ayuda para establecer la incidencia de las variables de estudio

DATOS PERSONALES

Sexo

- Masculino
- Femenino
- Otro

Edad

- De 18-29 años
- De 30-39 años
- De 40-50 años
- De 51-60 años
- Más de 60 años

Nivel de educación

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto nivel
- Otro…….

1. **¿Con qué frecuencia en la cooperativa de transporte público urbano se aplica una planificación?**

   a) Nunca

   b) Raramente

   c) Ocasionalmente

   d) Frecuentemente

   e) Muy frecuentemente

2. **¿Qué tan importante es para usted que dentro de la cooperativa se utilicen documentos estratégicos (Plan de desarrollo estratégico) para establecer la misión, visión y valores de la cooperativa?**

   a) No es importante

   b) Poco importante

   c) Algo importante

   d) Importante

   e) Muy importante

3. **¿Con qué frecuencia la cooperativa de transporte público urbano elabora un Diagnóstico Estratégico para identificar sus factores positivos y negativos internos y externos?**

   a) Nunca

   b) Raramente

   c) Ocasionalmente

   d) Frecuentemente

e) Muy frecuentemente

4. **¿Con qué frecuencia la información recogida en el Diagnóstico Estratégico se socializa entre los socios de la cooperativa?**

   a) Nunca

   b) Raramente

   c) Ocasionalmente

   d) Frecuentemente

   e) Muy frecuentemente

5. **¿El gerente de la cooperativa presenta un Plan de trabajo ante los socios?**

   a) Nunca

   b) Muy pocas veces

   c) Algunas veces

   d) Casi siempre

   e) Siempre

6. **¿El gerente de la cooperativa presenta una rendición de cuentas en donde expone los aciertos y desaciertos de su gestión?**

   a) Nunca

   b) Muy pocas veces

   c) Algunas veces

   d) Casi siempre

   e) Siempre

7. **¿Qué tan importante es para usted que la cooperativa cuente con instrumentos organizacionales (Manual de Organización y Funciones; y Reglamento Interno) para garantizar la eficiencia operativa y la correcta gestión de sus recursos?**

a) No es importante

b) Poco importante

c) Algo importante

d) Importante

e) Muy importante

8. **¿La designación y distribución de cargos en la cooperativa se realiza de acuerdo a un estatuto y ley de asociaciones?**

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

9. **¿Cómo considera que es la organización y distribución de los recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa?**

a) Pésima

b) Mala

c) Regular

d) Buena

e) Excelente

10. **¿Cómo considera que es la organización y distribución de las unidades de transporte de acuerdo a los turnos y rutas establecidas?**

a) Muy ineficiente

b) Ineficiente

c) Moderadamente eficiente

d) Eficiente

e) Muy eficiente

11. ¿Cómo calificaría usted el servicio de la cooperativa de transporte?

a) Pésima

b) Mala

c) Regular

d) Buena

e) Excelente

12. ¿Cómo considera que es la forma en que se dirige a la cooperativa de transporte por parte del gerente?

a) Pésima

b) Mala

c) Regular

d) Buena

e) Excelente

13. ¿Considera que las decisiones que se toman entre los socios de la cooperativa de transporte están influenciadas por una combinación de intereses individuales y colectivos?

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas veces

d) Casi siempre

e) Siempre

14. ¿Cree importante la aplicación de un sistema de control interno que permita medir la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión para mejorar la competitividad en el mercado?

a) No es importante

b) Poco importante

c) Algo importante

d) Importante

e) Muy importante

15. ¿Considera usted que la cooperativa toma medidas constantes para fomentar la innovación?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

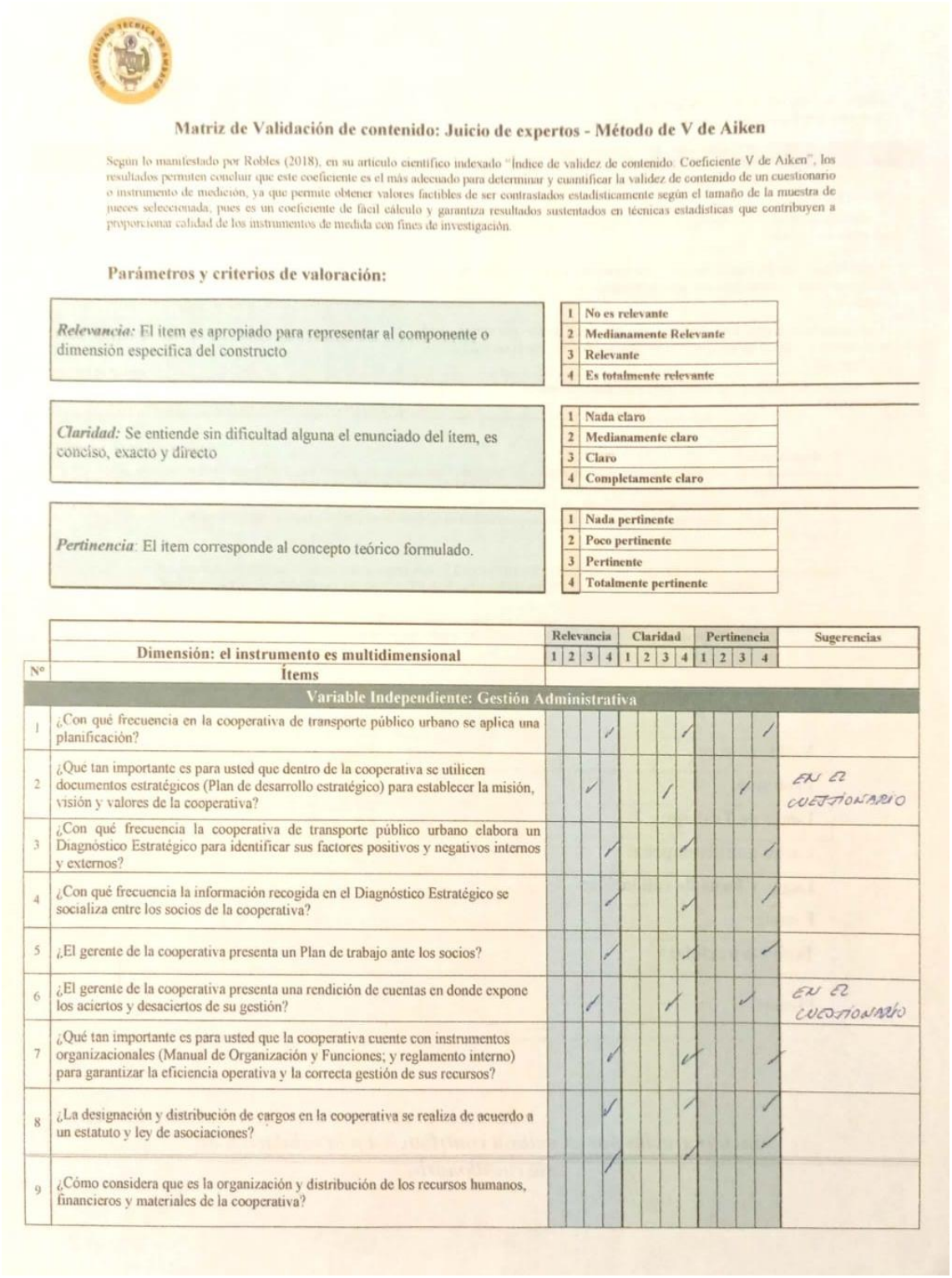
d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Validación de V de Aiken

Juez 1: Ing. Walter Jiménez



Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada, pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1 No es relevante 2 Medianamente Relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

		Relevancia				Claridad				Pertinencia				Sugerencias
	Dimensión: el instrumento es multidimensional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Ítems													
	Variable Independiente: Gestión Administrativa													
1	¿Con qué frecuencia en la cooperativa de transporte público urbano se aplica una planificación?				✓				✓				✓	
2	¿Qué tan importante es para usted que dentro de la cooperativa se utilicen documentos estratégicos (Plan de desarrollo estratégico) para establecer la misión, visión y valores de la cooperativa?			✓				✓				✓		EN EL CUESTIONARIO
3	¿Con qué frecuencia la cooperativa de transporte público urbano elabora un Diagnóstico Estratégico para identificar sus factores positivos y negativos internos y externos?				✓				✓				✓	
4	¿Con qué frecuencia la información recogida en el Diagnóstico Estratégico se socializa entre los socios de la cooperativa?				✓				✓				✓	
5	¿El gerente de la cooperativa presenta un Plan de trabajo ante los socios?				✓				✓				✓	
6	¿El gerente de la cooperativa presenta una rendición de cuentas en donde expone los aciertos y desaciertos de su gestión?			✓				✓				✓		EN EL CUESTIONARIO
7	¿Qué tan importante es para usted que la cooperativa cuente con instrumentos organizacionales (Manual de Organización y Funciones; y reglamento interno) para garantizar la eficiencia operativa y la correcta gestión de sus recursos?				✓				✓				✓	
8	¿La designación y distribución de cargos en la cooperativa se realiza de acuerdo a un estatuto y ley de asociaciones?				✓				✓				✓	
9	¿Cómo considera que es la organización y distribución de los recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa?				✓				✓				✓	

10	¿Cómo considera que es la organización y distribución de las unidades de transporte de acuerdo a los turnos y rutas establecidas?			✓			✓			✓		
	Variable Dependiente: Competitividad											
11	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan la cooperativa de transporte público urbano?			✓			✓			✓		
12	¿Cómo considera que es la forma en que se dirige a la cooperativa de transporte por parte del gerente?		✓			✓			✓			EN EL CUESTIONARIO
13	¿Considera que las decisiones que se toman entre los socios de la cooperativa de transporte están influenciadas por una combinación de intereses individuales y colectivos?			✓			✓			✓		
14	¿Cree importante la aplicación de un sistema de control interno que permita medir la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión para mejorar la competitividad en el mercado?			✓			✓			✓		
15	¿Considera usted que la cooperativa toma medidas constantes para fomentar la innovación?			✓			✓			✓		

Nota aclaratoria:
Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
Tomado de:

Tumbaco Rodríguez, K. S. (2024). *LA GAMIFICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA–APRENDIZAJE DE MATEMÁTICA.* La Libertad-Ecuador : UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/UPSE-TEB-2024-0044.pdf

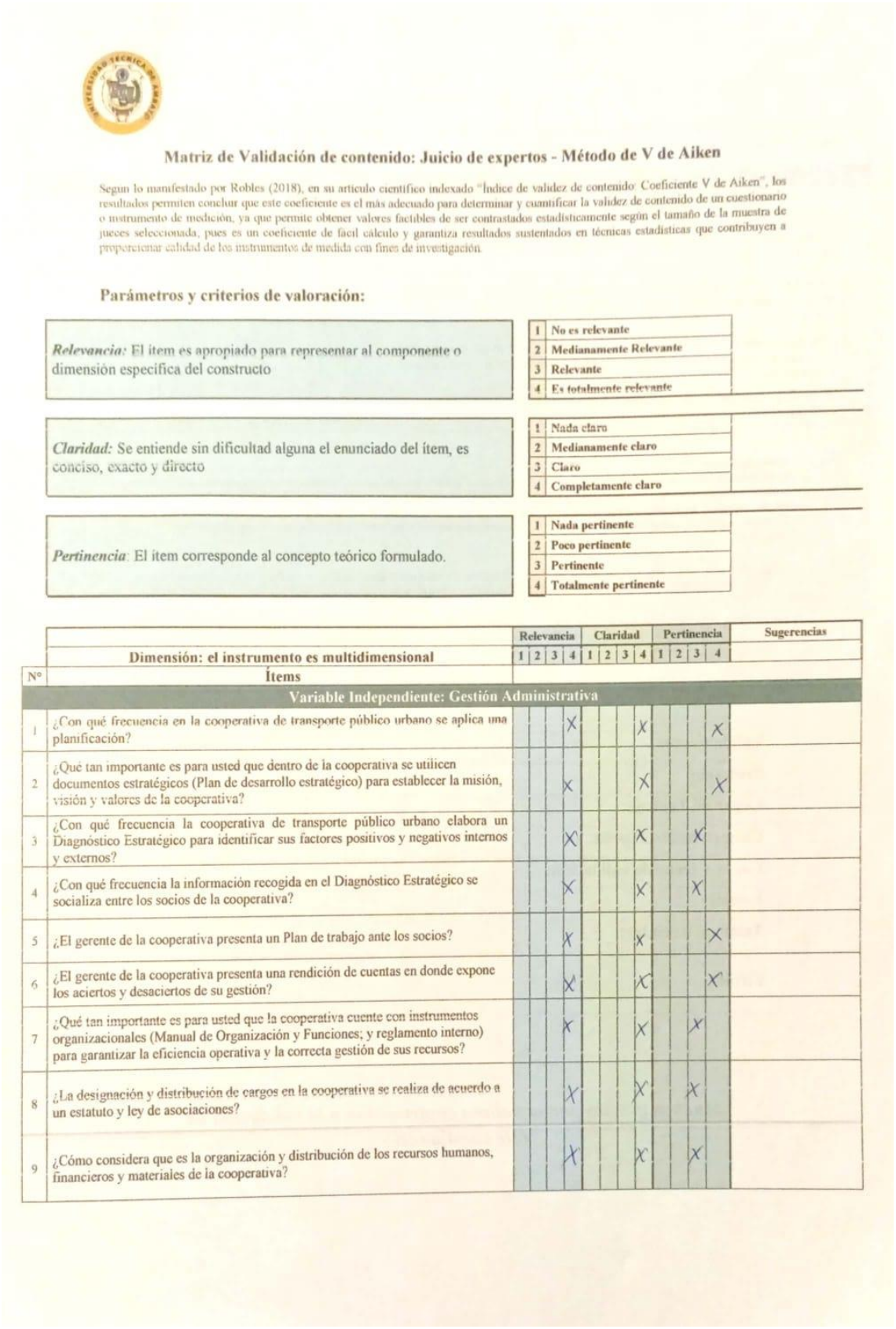
Zegarra Ballon, M. G. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del "Denison Organizational Culture Survey" en empresas de Lima Metropolitana.* Lima-Perú: Universidad de Lima. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Zegarra_Ballon.pdf

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Dr. WALTER JIMENEZ SILVA, MBA.
Profesión:	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Lugar de Trabajo:	U.T.A. Fac. CC.AA.
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato 07 de mayo de 2024
E-mail:	wolterjimenez@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992594862
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Juez 2: Ing. Silvia Oyaque



Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Segun lo manifestado por Robles (2018), en su articulo cientifico indexado "Indice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadisticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada, pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	No es relevante
	2	Medianamente Relevante
	3	Relevante
	4	Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	Nada claro
	2	Medianamente claro
	3	Claro
	4	Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	Nada pertinente
	2	Poco pertinente
	3	Pertinente
	4	Totalmente pertinente

		Relevancia				Claridad				Pertinencia				Sugerencias
	Dimensión: el instrumento es multidimensional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	**Ítems**													
Variable Independiente: Gestión Administrativa														
1	¿Con qué frecuencia en la cooperativa de transporte público urbano se aplica una planificación?				X				X				X	
2	¿Qué tan importante es para usted que dentro de la cooperativa se utilicen documentos estratégicos (Plan de desarrollo estratégico) para establecer la misión, visión y valores de la cooperativa?				X				X				X	
3	¿Con qué frecuencia la cooperativa de transporte público urbano elabora un Diagnóstico Estratégico para identificar sus factores positivos y negativos internos y externos?				X				X			X		
4	¿Con qué frecuencia la información recogida en el Diagnóstico Estratégico se socializa entre los socios de la cooperativa?				X				X			X		
5	¿El gerente de la cooperativa presenta un Plan de trabajo ante los socios?				X				X				X	
6	¿El gerente de la cooperativa presenta una rendición de cuentas en donde expone los aciertos y desaciertos de su gestión?				X				X				X	
7	¿Qué tan importante es para usted que la cooperativa cuente con instrumentos organizacionales (Manual de Organización y Funciones; y reglamento interno) para garantizar la eficiencia operativa y la correcta gestión de sus recursos?				X				X			X		
8	¿La designación y distribución de cargos en la cooperativa se realiza de acuerdo a un estatuto y ley de asociaciones?				X				X			X		
9	¿Cómo considera que es la organización y distribución de los recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa?				X				X			X		

10	¿Cómo considera que es la organización y distribución de las unidades de transporte de acuerdo a los turnos y rutas establecidas?				X				X				X	
Variable Dependiente: Competitividad														
11	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan la cooperativa de transporte público urbano?				X				X				X	
12	¿Cómo considera que es la forma en que se dirige a la cooperativa de transporte por parte del gerente?				X				X				X	
13	¿Considera que las decisiones que se toman entre los socios de la cooperativa de transporte están influenciadas por una combinación de intereses individuales y colectivos?				X				X				X	
14	¿Cree importante la aplicación de un sistema de control interno que permita medir la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión para mejorar la competitividad en el mercado?				X				X				X	
15	¿Considera usted que la cooperativa toma medidas constantes para fomentar la innovación?				X				X				X	

Nota aclaratoria:
Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
Tomado de:

Tumbaco Rodríguez, K. S. (2024). *LA GAMIFICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE MATEMÁTICA.* La Libertad-Ecuador : UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/UPSE-TEB-2024-0044.pdf

Zegarra Ballon, M. G. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del "Denison Organizational Culture Survey" en empresas de Lima Metropolitana.* Lima-Perú: Universidad de Lima. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Zegarra_Ballon.pdf

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Ing. Silvia Melinda Oyague Mora
Profesión:	Contado- Auditora
Lugar de Trabajo:	Facultad de Ciencias Administrativas
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 7 de mayo 2024
E-mail:	sm.oyague@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992223957
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Juez 3: Ing. Mauricio Quisimalín

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada, pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1	No es relevante
	2	Medianamente Relevante
	3	Relevante
	4	Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1	Nada claro
	2	Medianamente claro
	3	Claro
	4	Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1	Nada pertinente
	2	Poco pertinente
	3	Pertinente
	4	Totalmente pertinente

		Relevancia				Claridad				Pertinencia				Sugerencias
	Dimensión: el instrumento es multidimensional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Ítems													
	Variable Independiente: Gestión Administrativa													
1	¿Con qué frecuencia en la cooperativa de transporte público urbano se aplica una planificación?				X				X				X	
2	¿Qué tan importante es para usted que dentro de la cooperativa se utilicen documentos estratégicos (Plan de desarrollo estratégico) para establecer la misión, visión y valores de la cooperativa?				X				X				X	
3	¿Con qué frecuencia la cooperativa de transporte público urbano elabora un Diagnóstico Estratégico para identificar sus factores positivos y negativos internos y externos?				X				X				X	
4	¿Con qué frecuencia la información recogida en el Diagnóstico Estratégico se socializa entre los socios de la cooperativa?				X				X				X	
5	¿El gerente de la cooperativa presenta un Plan de trabajo ante los socios?				X				X				X	
6	¿El gerente de la cooperativa presenta una rendición de cuentas en donde expone los aciertos y desaciertos de su gestión?				X				X				X	
7	¿Qué tan importante es para usted que la cooperativa cuente con instrumentos organizacionales (Manual de Organización y Funciones; y reglamento interno) para garantizar la eficiencia operativa y la correcta gestión de sus recursos?				X				X				X	
8	¿La designación y distribución de cargos en la cooperativa se realiza de acuerdo a un estatuto y ley de asociaciones?				X				X				X	
9	¿Cómo considera que es la organización y distribución de los recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa?				X				X				X	

10	¿Cómo considera que es la organización y distribución de las unidades de transporte de acuerdo a los turnos y rutas establecidas?																						
Variable Dependiente: Competitividad																							
11	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan la cooperativa de transporte público urbano?																						
12	¿Cómo considera que es la forma en que se dirige a la cooperativa de transporte por parte del gerente?																						
13	¿Considera que las decisiones que se toman entre los socios de la cooperativa de transporte están influenciadas por una combinación de intereses individuales y colectivos?																						
14	¿Cree importante la aplicación de un sistema de control interno que permita medir la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión para mejorar la competitividad en el mercado?																						
15	¿Considera usted que la cooperativa toma medidas constantes para fomentar la innovación?																						

Nota aclaratoria:
Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
Tomado de:

Tumbaco Rodríguez, K. S. (2024). *LA GAMIFICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE MATEMÁTICA.* La Libertad-Ecuador : UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/UPSE-TEB-2024-0044.pdf

Zegarra Ballon, M. G. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del "Denison Organizational Culture Survey" en empresas de Lima Metropolitana.* Lima-Perú: Universidad de Lima. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Zegarra_Ballon.pdf

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Mauricio Quisimalin
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Investigador
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 10 de mayo 2024
E-mail:	mauricio.quisimalin@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998325401
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Informe de V de Aiken

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\hat{x}$= Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	*J2*	*J3*	*Media*	*DE*	*V Aiken*	*Interpretación de la V*
ITEM 1	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
ITEM 2	*Relevancia*	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 3	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 4	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 5	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
ITEM 6	*Relevancia*	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 7	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 8	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Válido
ITEM 9	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Válido

ITEM 10	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
ITEM 11	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
ITEM 12	*Relevancia*	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido	
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido	
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Válido	
ITEM 13	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
ITEM 14	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Pertinencia	4	4	4	4,0	0,00	1,00	Válido	
ITEM 15	*Relevancia*	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Válido	
									0,97

Evidencia de la aplicación del cuestionario

Directivos de la Cooperativa Jerpazsol





Gerente de la Cooperativa Unión Ambateña



Directivos de la Cooperativa Vía Flores



Directivos de la Cooperativa Tungurahua





Directivos de la Cooperativa Los Libertadores



