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 Licenciada en Administración de Empresas

TEMA: "La estructura organizacional y la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza"

AUTORA: Andrea Paulina Espin Villavicencio

TUTORA: Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"La estructura organizacional y la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza"** presentado por la señorita **Andrea Paulina Espin Villavicencio** para optar por el título de Licenciada 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, 16 de junio del 2026

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Andrea Paulina Espin Villavicencio,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Andrea Paulina Espin Villavicencio

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. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

Dra. Silvia Lorena Llamuca Pérez, Mg.

Ambato, 16 de junio del 2026

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo 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.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo 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 mis derechos de autor.

Andrea Paulina Espin Villavicencio

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, el pilar fundamental en mi vida y guiarme en cada paso que doy, sus planes son perfectos.

A mis padres Karla, José Luis y Roberto, mi mayor motivación para superarme, me inspiraron a seguir adelante incluso cuando dudaba de mí misma. Fueron mi mayor apoyo para continuar con los estudios pese a los momentos difíciles que se presentaron en el camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, pues, en el he encontrado mi mayor fortaleza y sabiduría, me ha dado una segunda oportunidad de vida para cumplir unos de mis mayores sueños, y me brindó tranquilidad a lo largo de esta trayectoria.

Gracias, papás, Karla José Luis, Roberto, he valorado infinitamente cada uno de sus esfuerzos y sacrificios para que pueda seguirme preparando. Son el recordatorio perfecto de Dios de lo afortunada que soy al tenerlos en mi vida.

A mi familia por ser parte de este proceso y aconsejarme desde sus experiencias. Gracias, ñaño Pablo por tu cariño y consejos, eres un ejemplo para mí.

A mis mejores amigos Joel Gamboa, Sebastián Ramírez y Abigail Ubilluz, gracias por acompañarme en esta experiencia y hacer que se convierta en una de las mejores y más lindas.

Agradezco especialmente a mi tutora, doctora María Alexandra López, recibí un valioso acompañamiento pese a la distancia. Doctora Alexita siempre me mostró total disposición para ayudarme y orientarme para que pueda desarrollar mi proyecto de investigación de la mejor manera.

ÍNDICE GENERAL

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 xii
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
RESUMEN EJECUTIVO 1
ABSTRACT 2
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO 3
1. Antecedentes Investigativos 3
1.1 Objetivos 5
1.1.1 Objetivo General 5
1.1.2 Objetivos Específicos 5
1.2 Problema de Investigación 5
1.3 Justificación 6
1.4 Marco Teórico 7
1.4.1 Variable Independiente 7
1.4.2 Variable Dependiente 16
CAPÍTULO II 25
METODOLOGÍA 25
2. Enfoque de la Investigación 25
2.1 Enfoque Cuantitativo 25
2.2 Tipo o diseño de investigación 25
2.2.1 Investigación Descriptiva 25
2.2.2 Investigación Transversal 26
2.3 Alcance de la Investigación 26

2.3.1 Correlacional 26
2.4 Modalidad de Investigación 26
2.4.1 Bibliográfica 26
2.4.2 De Campo 27
2.4.3 Población 27
2.5 Técnica 28
2.5.1 Encuesta 28
2.6 Instrumento 29
2.6.1 Cuestionario 29
2.7 Validación de Instrumentos 30
2.7.1 V de Aiken 30
2.7.2 Alfa de Cronbach 31
2.8 Hipótesis 31
2.8.1 Hipótesis Nula 32
2.8.2 Hipótesis Alternativa 32
CAPÍTULO III 33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 33
3. Resultados 33
3.1 Análisis y discusión de resultados 33
3.2 Comprobación de la hipótesis (Correlación principal) 57
3.3 Prueba de normalidad 57
3.4 Coeficiente Rho de Spearman 58
3.5 Prueba de normalidad (Análisis de profundización de resultados) 60
3.6 Coeficiente Rho de Spearman 62
CAPÍTULO IV 66
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66
4.1 Conclusiones 66
4.2 Recomendaciones 67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 68
ANEXOS 73
Anexo A: Variable independiente 73

Anexo B: Variable dependiente 74
Anexo C: Cuestionario 75
Anexo D: Matriz de Validación de Contenidos 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población 28
Tabla 2 Criterio de valoración de V de Aiken 30
Tabla 3 Nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach 31
Tabla 4 Género y Edad 33
Tabla 5 Cooperativa y Departamento en el que labora 35
Tabla 6 Organización de las Cooperativas 36
Tabla 7 Cargos y Responsabilidades 38
Tabla 8 Comunicación clara 39
Tabla 9 Capacitaciones 41
Tabla 10 Toma de decisiones 43
Tabla 11 Suficiencia de Capacitaciones 45
Tabla 12 Reconocimiento 47
Tabla 13 Productividad de las Cooperativas 49
Tabla 14 Impacto del cumplimiento de metas en el funcionamiento de la empresa 51
Tabla 15 Nuevos recursos 53
Tabla 16 Optimización de recursos 55
Tabla 17 Pruebas de normalidad 58
Tabla 18 Coeficiente de correlación de Spearman 59
Tabla 19 Pruebas de normalidad 61
Tabla 20 Coeficiente de correlación de Spearman 63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género y Edad 34
Figura 2 Cooperativa y Departamento en el que labora 35
Figura 3 Organización de las Cooperativas 37
Figura 4 Cargos y Responsabilidades 38
Figura 5 Comunicación clara 40
Figura 6 Capacitaciones 42
Figura 7 Toma de decisiones 44
Figura 8 Suficiencia de Capacitaciones 46
Figura 9 Reconocimiento 48
Figura 10 Productividad de las Cooperativas 50
Figura 11 Impacto del departamento en el funcionamiento de la empresa 52
Figura 12 Nuevos recursos 54
Figura 13 Optimización de recursos 56

RESUMEN EJECUTIVO

Las cooperativas interprovinciales Touris San Francisco Oriental y Centinela del Oriente brindan movilización de pasajeros en Pastaza durante varios años, enfrentando actualmente retos en su configuración interna y despachos diarios, por lo tanto, resulta indispensable evaluar sus áreas operativas para mantener un nivel competitivo óptimo en el mercado del transporte.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación ejecuta un análisis cuantitativo y correlacional sobre la estructura organizacional y la eficiencia operativa de estas 2 empresas, buscando determinar el grado de asociación matemática entre ambas dimensiones para establecer los factores administrativos que requieren mejoras a corto plazo.

Los datos recolectados en el trabajo de campo aplicado a 60 colaboradores detallan que Touris San Francisco Oriental posee una asimilación jerárquica superior, en contraste con Centinela del Oriente donde el personal experimenta deficiencias comunicativas y alta centralización en sus resoluciones, comprobando estadísticamente mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0,657 que el ordenamiento de los puestos impacta directamente en el rendimiento operativo.

La evaluación estadística direccionó el estudio hacia la comprobación definitiva de la vinculación entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa, logrando ratificar matemáticamente la existencia de una asociación directa y positiva entre la configuración interna y el rendimiento general de las entidades, corroborando de esta forma que un diseño administrativo estandarizado actúa como el soporte fundamental para dinamizar los procesos cotidianos y elevar la competitividad de las unidades en sus recorridos diarios.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, EFICIENCIA OPERATIVA, COOPERATIVAS.

ABSTRACT

The interprovincial cooperatives Touris San Francisco Oriental and Centinela del Oriente provide passenger mobility in Pastaza for several years, currently facing challenges in their internal configuration and daily dispatches, therefore it is essential to evaluate their operational areas to maintain an optimal competitive level in the transport market.

For this reason, the present research work executes a quantitative and correlational analysis on the organizational structure and operational efficiency of these 2 entities, seeking to determine the degree of mathematical association between both dimensions to establish the administrative factors that require short-term improvements.

The data collected in the fieldwork applied to 60 collaborators detail that Touris San Francisco Oriental possesses a superior hierarchical assimilation, in contrast to Centinela del Oriente where the staff experiences communicative deficiencies and high centralization in their resolutions, proving statistically through the Spearman Rho coefficient of 0.657 that the ordering of positions directly impacts operational performance.

The statistical evaluation directed the study towards the definitive verification of the link between organizational structure and operational efficiency, managing to mathematically ratify the existence of a direct and positive association between the internal configuration and the general performance of the entities, corroborating in this way that a standardized administrative design acts as the fundamental support to dynamize daily processes and elevate the competitiveness of the units in their daily routes.

KEYWORDS: INVESTIGATION, ORGANIZATIONAL STRUCTURE, OPERATIONAL EFFICIENCY, COOPERATIVES.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes Investigativos

En primera instancia se aborda el trabajo de Rodriguez (2024) en cual se analiza la estructura organizacional de la sucursal de Guayaquil del CNEL EP y evaluar su impacto en la eficiencia de los procesos institucionales, con el fin de comprender cómo esta estructura afecta la sostenibilidad de los proyectos dentro de esta organización. El estudio resalta la falta de claridad en la estructura organizacional y los problemas de comunicación interna dentro de la sucursal de Guayaquil del CNEL EP, los cuales impactan negativamente la toma de decisiones y la coordinación entre departamentos.

También es importante resaltar que Toapanta & Tulmo (2025), mismos que asevera que actualmente existe una gran debilidad en la distribución de roles y responsabilidades en la cooperativa de transporte interprovincial Cotopaxi, lo cual genera duplicidad de tareas en diferentes áreas, por ende es necesario desarrollar o identificar que existen estructuras organizacionales dentro de las cooperativas, ya que de tal forma con la existencia de un manual de funciones y perfil de competencias es de gran beneficio para que cada miembro de la organización aporte aumentar la eficiencia administrativa y operativa

A través del artículo publicado por Gargate (2022) menciona que elementos de la planificación estratégica como la misión y visión de la organización no son el único aporte para aumentar la competitividad de la organización y que la carencia de una estructura organizacional impide que los objetivos que se proponen no se desarrollen debido a la falta de actividades de cooperación y reduce la eficiencia en el sector.

Según Flores (2023) menciona que a pesar de que las empresas cuentan con una estructura organizacional no se ajusta a sus necesidades por lo que se improvisan actividades y afectan al servicio, además el 33% de las empresas de transporte peruanas no brindan capacitación al personal y el 40% en escasas ocasiones lo realiza. La falta de una estructura organizacional bien definida crea una cadena de errores no aptos para los cargos, mala orientación, retraso en el desarrollo de las funciones (p. 12).

En estudios desarrollados en el cantón Salcedo Caiza & Cuenca (2023) el sistema de transporte es clave para el desarrollo de las ciudades, la gestión operativa se relaciona con los procesos como normas y leyes a cumplir mientras que la gestión administrativa está estrechamente relacionada con planificar, organizar, dirigir y controlar, aspectos que no han sido cubiertos en las cooperativas de transporte interprovincial, entre las actividades que demuestran esta falencia es la venta de boletos realizados sin planificación previa (p. 146). La ausencia de una estructura organizacional y deficiente coordinación de los procesos operativos impactan negativamente en la eficiencia del servicio.

Finalmente, en el contexto provincial, Pastaza ciudad amazónica considerada la puerta de la Amazonía que conecta la sierra con la región Amazonía, se encuentran cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros que brindan sus servicios por más de 40 años. Sin embargo, Según en la auditoría realizada por Suárez (2020), menciona que el consejo de administración de la Cooperativa Touris San Francisco Oriental, no cuenta con un responsable para planificación de actividades clave ya que no se considera un aspecto importante la actualización de procesos por lo cual se ve muy comprometida la calidad del servicio brindado a los usuarios. El reglamento interno de la cooperativa no se actualiza por el desconocimiento de las resoluciones de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) los procesos internos de la cooperativa recaen en una sola persona, lo que incrementan la carga de trabajo y compromete aún más la eficiencia operativa.

En la auditoría realizada por Saguay (2026), a la cooperativa de transporte interprovincial Centinela del Oriente se evidenció que a pesar de contar con una estructura organizativa se encuentra desactualizada y no ha realizado cambios desde el 2007, ignorando el crecimiento organizacional de la cooperativa y un análisis adecuado. Además, la cooperativa, no cuenta con un manual de funciones aprobado por lo cual ciertas actividades recaen en personas específicas, sin un control adecuado sobre las mismas. Resulta que la eficiencia operativa se ve gravemente afectada a lo largo de los años porque se limita su productividad.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Investigar la estructura organizacional y la eficiencia operativa de las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la estructura organizacional y la eficiencia operativa de las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza.
- Analizar la estructura organizacional y eficiencia operativa de las cooperativas
- Relacionar la estructura organizacional y la eficiencia operativa de las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza.

1.2 Problema de Investigación

En la provincia de Pastaza actualmente se han identificado dos cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros: Touris San Francisco Oriental y Centinela del Oriente. En las cuales se ha detectado problemas relacionados a su eficiencia operativa causados por deficiencias en sus estructuras organizacionales, que como resultado se evidencia pérdida de competitividad, desorganización interna y falta de coordinación entre colaboradores.

La problemática descrita se debe a una desalineación en la estrategia de gestión del personal, debido a la duplicidad de funciones y carencia de una estructura organizacional sólida, estrategias de capacitación limitadas o insuficientes que impiden que el personal desarrolle las habilidades necesarias para adaptarse a los cambios y deficiencia planificación organizacional que genera desorganización.

En las cooperativas de transporte interprovincial de pasajeros es de gran importancia que el talento humano conozca las metas a cumplir para lograr el compromiso del personal y ser eficientes para aumentar la operatividad de las organizaciones. Sin embargo, el desconocimiento de los objetivos a cumplir por parte del personal genera una disminución de su competitividad, generando costos adicionales, mayor cantidad de tiempo para cumplir objetivos, ausencia de programas. Además una planificación inadecuada y una estructura organizacional limitada produce da como resultado la duplicidad de funciones,

decisiones que toman gran cantidad tiempo en tomarse y la asignación de actividades giran en torno a una sola persona, de igual forma la carencia de un manual de funciones vuelve nula la existencia de un puesto definido para cada colaborador y sus actividades a desarrollo lo cual reduce la capacidad del desarrollo de habilidades, adaptación a cambios y la toma de decisiones se torna deficiente.

1.3 Justificación

La importancia de este estudio radica en el análisis existente entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa en una cooperativa de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza, variables esenciales para el buen funcionamiento de un sistema institucional. Una estructura organizacional claramente definida permite delimitar tareas, responsabilidades y niveles de autoridad, lo que facilita la coordinación del personal y mejora los procesos internos. En este sentido, la eficiencia operativa no solo contribuye a la sostenibilidad económica de la organización, sino que también mejora la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Además, este estudio es original porque examina ambas variables simultáneamente en el contexto específico de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental y Centinela del Oriente" mismas que no han sido estudiadas hasta la fecha. Asimismo, incluye un análisis comparativo que ayuda a identificar diferencias en su desempeño organizacional. De igual manera, este estudio es relevante porque revela debilidades estructurales que impactan los procesos operativos, lo que contribuye a la formulación de estrategias para mejorar la gestión interna, la coordinación del trabajo y la competitividad en el mercado ecuatoriano.

En cuanto a los beneficiarios, los principales son las cooperativas estudiadas, sus empleados y los usuarios de los servicios, quienes se beneficiarán de las mejoras en la organización interna y la calidad de los servicios prestados. Además, el sector de transporte del estado puede utilizar estos resultados como referencia para la adopción de buenas prácticas. Finalmente, la novedad del estudio radica en que formula propuestas prácticas y específicas para cada contexto, basadas en un análisis real de las condiciones organizativas y operativas, aportando evidencia empírica de la relación entre la estructura organizativa y la eficiencia operativa en un área poco explorada en Ecuador.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Variable Independiente

1.4.1.1 Proceso Administrativo

La administración constituye el proceso por el cual una empresa planifica, organiza, dirige y controla todos sus activos para alcanzar las metas planteadas con un alto nivel de eficiencia, logrando de esta manera coordinar las labores del talento humano junto con los bienes materiales y financieros bajo lineamientos técnicos claros, además su aplicación práctica ayuda a guiar las tareas hacia fines comunes para evitar la improvisación en las actividades diarias, permitiendo que los directivos formulen planes detallados y asignen obligaciones específicas a cada miembro para vigilar los resultados de forma directa (Krawczyk et al., 2025).

Esta disciplina representa un soporte de gran valor para asegurar la permanencia y el desarrollo continuo de cualquier entidad comercial, por lo cual las cooperativas de transporte de pasajeros adaptan estas fases operativas con la intención de regular sus despachos cotidianos, logrando que la distribución de los recorridos y los horarios asignados a las unidades respondan a una preparación técnica completa que impida pérdidas económicas o desorganización interna (Yoza & Gómez, 2024).

El ejercicio de estructurar estas etapas facilita que la planificación inicial fije el rumbo de las asistencias, mientras que la organización posterior establece los niveles de mando y los puestos necesarios en las terminales, abriendo paso a una dirección que guíe las actividades de los conductores junto con un control permanente que examine las fallas en el servicio para corregirlas oportunamente.

1.4.1.2 Organización

La organización es un componente vital para el funcionamiento de cualquier institución, ya que ayuda a distribuir recursos, responsabilidades, actividades y relaciones laborales para alcanzar objetivos preestablecidos. Administrativamente, una organización no es solo un grupo de personas unidas para lograr un propósito común, sino también un sistema estructurado con tareas definidas, niveles de autoridad, métodos de coordinación y procedimientos de control (Doghan & Kaliani, 2023).

Desde una perspectiva institucional, la organización implica disponer los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de manera lógica y funcional, de modo que cada componente contribuya a la finalización eficiente de un proceso. Su importancia radica en su capacidad para crear orden dentro de la institución, minimizar la improvisación, promover la coordinación interdepartamental y facilitar la toma de decisiones. Cuando una organización cuenta con estructuras y procesos internos claros, crea mejores condiciones para el desempeño y los resultados del personal (Auquilla, 2022).

En el caso de las cooperativas de transporte interprovinciales, la organización es de particular importancia, ya que estas entidades dependen de una coordinación adecuada entre gerentes, personal administrativo, miembros, conductores, controladores y demás personal de servicio. Las tareas claramente definidas son esenciales para las operaciones diarias de transporte (Toapanta & Tulmo, 2025).

1.4.1.3 Gestión organizacional institucional

La gestión organizacional institucional abarca todos los métodos, decisiones y prácticas mediante los cuales una organización combina sus recursos y capacidades para alcanzar sus objetivos. Esta gestión no se limita a la administración formal de tareas, sino que también incluye la planificación de actividades, la división de responsabilidades, la coordinación entre unidades funcionales, el seguimiento de resultados y la adaptación continua a los cambios del entorno (Aburomman & Alshdaifat, 2026).

Una gestión organizacional institucional adecuada permite que una organización funcione como un sistema integrado, en el que cada área desarrolla sus capacidades y mantiene relaciones armoniosas con las demás. En este sentido, la gestión organizacional está directamente vinculada a la eficiencia interna, ya que influye en la asignación de recursos, la resolución de problemas, la ejecución de procesos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Una gestión deficiente suele generar duplicación de esfuerzos, errores administrativos, retrasos operativos, fallos en la comunicación y una utilización inadecuada de los recursos humanos (Cortés, 2021).

En una organización dedicada al transporte interprovincial, la gestión institucional debe diseñarse para asegurar que la estructura interna cumpla con los requisitos del servicio. Esto exige una correcta alineación de los procesos administrativos y operativos, de modo que la planificación institucional refleje la realidad de las operaciones diarias. Por lo tanto, la gestión organizacional impacta no solo la estabilidad interna de la organización, sino también la calidad del servicio prestado a los usuarios y la capacidad de la organización para funcionar de manera eficiente y sostenible (Beltrán, 2024).

1.4.1.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es el marco mediante el cual se definen y distribuyen las tareas, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, los canales de comunicación y los mecanismos de coordinación dentro de una organización. Muestra cómo una institución gestiona sus procesos internos para alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Por lo tanto, la estructura organizacional no debe entenderse simplemente como un organigrama, sino como un sistema que controla cómo se distribuye y supervisa el trabajo, quién toma las decisiones y cómo circula la información (Rodríguez & Delgado, 2024).

Una estructura organizacional adecuada facilita una mejor comprensión del trabajo, evita la duplicación de responsabilidades, promueve la especialización de tareas y facilita la ejecución eficiente de las actividades. Además, fortalece la disciplina institucional, facilita el control y ayuda a cada miembro a comprender su rol dentro de la organización. Por el contrario, una estructura débil o mal definida puede generar confusión en las tareas, conflictos de competencias, procesos deficientes y dificultades para responder oportunamente a las demandas externas (Díaz & Toscano, 2022).

En las Cooperativas Interprovinciales de Transporte de la Provincia de Pastaza, la estructura organizativa influye directamente en el desempeño institucional, ya que los servicios de transporte requieren coordinación constante, control operativo, seguimiento y toma de decisiones oportuna. Por lo tanto, analizar la estructura organizativa ayuda a comprender cómo se distribuyen las responsabilidades y cómo esta división afecta la eficiencia operativa de cada cooperativa (Charernnit, 2023).

1.4.1.4.1 Diseño y jerarquía

La estructura organizacional y la jerarquía son aspectos fundamentales de la organización. La estructura organizacional se refiere a cómo una organización organiza sus puestos, unidades y relaciones internas, mientras que la jerarquía determina los niveles de autoridad y subordinación entre sus miembros. Ambas son cruciales para el funcionamiento interno de una organización, ya que permiten organizar las actividades y determinar quién dirigirá, quién ejecutará y quién supervisará (Handoyo et al., 2023).

Una jerarquía claramente definida ayuda a mantener el orden administrativo y operativo al definir responsabilidades, simplificar la rendición de cuentas y establecer una cadena de mando formal. Asimismo, la estructura organizacional ayuda a agrupar tareas de manera más eficaz, evitando la ineficiencia gerencial o la duplicación de esfuerzos. En las empresas de transporte, donde las decisiones deben tomarse con rapidez y de forma coordinada, la estructura organizacional y la jerarquía se convierten en factores estratégicos para garantizar la continuidad, el control y la eficiencia (Mañunga, 2021).

División del trabajo

La división del trabajo implica dividir las actividades organizacionales en tareas específicas y asignarlas a individuos o unidades según sus habilidades, experiencia o responsabilidades. Este principio busca aumentar la eficiencia mediante la especialización, permitiendo que cada miembro se concentre en tareas específicas y claramente definidas.

Una división del trabajo adecuada mejora la utilización del tiempo, reduce los errores y fortalece el desempeño organizacional. Cada departamento comprende su área de responsabilidad y puede definir sus tareas con mayor claridad. Por el contrario, la falta de una división del trabajo claramente definida puede generar sobrecarga, duplicidad de funciones entre departamentos y dificultades en la evaluación del desempeño (Quimi et al., 2025).

En el caso de las cooperativas de transporte interprovinciales, la división del trabajo es esencial para garantizar una separación adecuada de las tareas administrativas, operativas, financieras, de atención al cliente y de control. Esto permite a la organización mantener el

orden en sus procesos y mejorar su capacidad para satisfacer la demanda de servicios (Beltrán, 2024).

Jerarquía de cargos

La jerarquía de puestos se refiere al orden vertical en el que se distribuyen los niveles de autoridad dentro de una organización. Esta jerarquía establece líneas de autoridad y dependencia, y determina quién tiene autoridad para liderar, coordinar, controlar y tomar decisiones en cada nivel organizacional (Piedra et al., 2024).

Una jerarquía claramente definida fomenta la disciplina organizacional, previene confusiones sobre las líneas de autoridad y ayuda a resolver conflictos internos. También ayuda a los empleados a identificar claramente a sus superiores inmediatos y comprender el alcance de sus responsabilidades. Desde la perspectiva de la gestión, una jerarquía de puestos también contribuye a mantener la unidad en el liderazgo y la coherencia en la ejecución de los procesos (Bajaña et al., 2024).

En una cooperativa de transporte, la jerarquía debe basarse en las necesidades operativas reales. Una clara división de responsabilidades es esencial para la presencia de gerentes, personal administrativo, despachadores, personal de control y unidades de apoyo, a fin de evitar decisiones dispares o interrupciones que puedan afectar la eficiencia operativa.

Departamentalización

La departamentalización consiste en agrupar actividades y tareas similares en unidades o áreas específicas para facilitar la especialización, la coordinación y el control organizacional. Mediante este proceso, una organización organiza sus recursos en departamentos o áreas que cumplen con criterios funcionales, territoriales, de procesos o de servicios (Lacruhy et al., 2024).

Este enfoque permite una distribución organizada del trabajo y mejora la eficiencia operativa. La departamentalización ayuda a garantizar que cada unidad tenga objetivos específicos, recursos asignados y responsabilidades claramente definidas, lo que fortalece la supervisión y el desempeño organizacional. Sin embargo, para ser efectiva, debe ir

acompañada de mecanismos adecuados para la coordinación interdepartamental (Fernández, 2022).

En una cooperativa de transporte interprovincial, la departamentalización puede darse en áreas como administración, operaciones, mantenimiento, atención al cliente, control de rutas o gestión financiera. Cuando estas áreas están claramente definidas e interconectadas, la organización aumenta su capacidad de respuesta y mejora el cumplimiento de sus procesos.

1.4.1.4.2 Comunicación y coordinación

La comunicación y la coordinación son componentes esenciales de la estructura de una organización, ya que ayudan a integrar el trabajo de los diferentes departamentos y garantizan la coherencia de las actividades. La comunicación implica el intercambio de información dentro de la organización, mientras que la coordinación implica alinear tareas, cronogramas y decisiones para alcanzar objetivos comunes (Aburomman & Alshdaifat, 2026).

Una buena comunicación organizacional proporciona instrucciones claras, facilita la resolución de problemas, mejora las relaciones laborales y reduce los errores causados por información incompleta o tardía. La coordinación, a su vez, garantiza que las diferentes unidades no trabajen de forma aislada, sino que operen según criterios comunes, promoviendo la continuidad de los procesos (Quimi et al., 2025).

En las empresas de transporte, la comunicación y la coordinación son cruciales, ya que las operaciones dependen de la toma de decisiones constante y del diálogo entre múltiples partes interesadas. La falta de información oportuna entre la gerencia, las oficinistas encargadas de despachar, los conductores y el centro de control puede provocar retrasos, incumplimiento de contratos, caos e inconvenientes para los pasajeros. Por lo tanto, ambos aspectos son fundamentales al analizar la estructura organizacional.

Comunicación Interna

La comunicación interna abarca todo el flujo de información entre la alta dirección, la gerencia intermedia y los empleados dentro de una organización. Su propósito principal

es garantizar que las instrucciones, directrices, informes, comentarios y sugerencias se comuniquen de forma clara, oportuna y comprensible (Piedra et al., 2024).

Una comunicación interna eficaz fomenta la coordinación entre los empleados, fortalece el compromiso institucional y asegura que las decisiones lleguen a todos los niveles de la organización. Además, ayuda a reducir malentendidos, evitar la duplicación de esfuerzos y mejorar la coordinación de actividades. La falta de comunicación interna suele provocar errores operativos, conflictos y oposición a las decisiones institucionales (Pérez, 2025).

En una cooperativa de transporte interprovincial, la comunicación interna es esencial para comunicar horarios, instrucciones operativas, cambios de ruta, controles administrativos, interrupciones operativas y políticas institucionales. La capacidad de una organización para funcionar correctamente y con eficiencia depende en gran medida de su calidad (Toapanta & Tulmo, 2025).

Flujo de información

El flujo de información es el proceso mediante el cual circulan datos, instrucciones, informes y comunicaciones dentro de una organización. Este flujo puede ser vertical, entre diferentes niveles jerárquicos, u horizontal, entre departamentos o personas del mismo nivel (Lacruhy et al., 2024).

La eficiencia del flujo de información depende de la existencia de canales claros, métodos correctos y criterios establecidos para el envío y la recepción de información. Un flujo de información adecuado facilita la toma de decisiones basada en los datos disponibles, facilita el control de procesos y ayuda a prevenir errores. Por el contrario, la información errática, retrasada o fragmentada impacta directamente en el desempeño organizacional (Gargate , 2022).

En una cooperativa de transporte de pasajeros, el flujo de información es particularmente crítico, ya que las operaciones diarias requieren actualizaciones constantes sobre salidas, disponibilidad de vehículos, cambios en el servicio, necesidades de mantenimiento y comentarios de los usuarios. Un flujo de información deficiente impacta negativamente en la organización del servicio y la eficiencia operativa (Flores & Tinoco, 2025).

Coordinación entre Áreas

La coordinación interdepartamental implica integrar el trabajo de las diferentes unidades organizativas para evitar esfuerzos dispersos y garantizar procesos consistentes. Esta coordinación implica compartir información, alinear objetivos, establecer responsabilidades compartidas y establecer sistemas de control (Yuliani et al., 2025).

Una coordinación adecuada entre departamentos aumenta la consistencia del trabajo de la organización, reduce los tiempos de respuesta y mejora la utilización de los recursos. También reduce la probabilidad de conflictos derivados de responsabilidades superpuestas o decisiones divergentes entre departamentos. La coordinación cobra aún mayor importancia en organizaciones donde las actividades administrativas y operativas están constantemente interrelacionadas. En el caso de las cooperativas de transporte interprovinciales, la coordinación entre administración, despacho, gestión de operaciones, mantenimiento y atención al cliente es esencial para garantizar la continuidad del servicio. La eficiencia operativa depende en gran medida de que estos departamentos trabajen juntos y se alineen hacia objetivos institucionales comunes (Charernnit, 2023).

1.4.1.4.3 Normas y toma de decisiones

Las normas y la toma de decisiones constituyen otro elemento esencial de la estructura organizacional, ya que guían el comportamiento institucional y determinan cómo la organización responde a sus necesidades internas y externas. Las normas garantizan la estabilidad y el orden, mientras que la toma de decisiones ayuda a la organización a responder a los problemas, planificar acciones y modificar su rumbo (Rodríguez & Bastidas, 2025).

Administrativamente, las normas cumplen una función reguladora al establecer procedimientos, responsabilidades y criterios de actuación. La toma de decisiones, a su vez, traduce estas directrices en acciones concretas. Cuando ambos aspectos funcionan correctamente, la organización demuestra mayor coordinación, control y adaptabilidad (Handoyo et al., 2023).

En una cooperativa de transporte, las normas claras y los procesos de toma de decisiones bien definidos son esenciales para mantener el orden institucional, prevenir la

arbitrariedad y garantizar que las decisiones se basen en criterios técnicos y administrativos, en lugar de la improvisación.

Formalización y reglamentos

La formalización se refiere al grado en que una organización documenta sus procesos, tareas, responsabilidades y normas de conducta. Los reglamentos, manuales, instrucciones y directrices forman parte de este proceso, ya que proporcionan un marco para la prestación de servicios institucionales (Hein, 2026).

Una organización formalizada se caracteriza por procesos más claros, un control más sencillo y una menor dependencia de decisiones improvisadas o informales. La formalización también contribuye a estandarizar los procesos, mejorando la eficiencia y la coherencia en la prestación de servicios. Sin embargo, es fundamental mantener un equilibrio, ya que una formalización excesiva puede hacer que una organización sea inflexible (Gargate , 2022).

En una cooperativa de transporte interprovincial, la formalización y los reglamentos son esenciales para controlar las operaciones internas, definir las responsabilidades de los miembros y estandarizar los procesos relacionados con rutas, horarios, control operativo, atención al cliente y disciplina institucional (Cevallos & Moreno, 2026).

Centralización y descentralización

La centralización y la descentralización describen cómo se distribuye la autoridad para la toma de decisiones dentro de una organización. La centralización implica que las decisiones importantes se concentran en la alta dirección, mientras que la descentralización permite delegar parte de esta autoridad a la gerencia intermedia o a las unidades operativas. La elección entre ambos modelos depende del tamaño, la complejidad y la naturaleza de los procesos de la organización. La centralización puede aumentar el control y la uniformidad, mientras que la descentralización mejora la capacidad de respuesta, la flexibilidad y la participación de los empleados en la resolución de problemas. De hecho, muchas organizaciones combinan ambos enfoques (Cabanillas et al., 2021).

Este aspecto es importante para las cooperativas de transporte, ya que influye en su flexibilidad para gestionar situaciones operativas. Un sistema altamente centralizado puede retrasar la respuesta a los problemas cotidianos, mientras que una descentralización bien planificada puede aumentar la eficiencia y la adaptabilidad.

Participación del personal

La participación del personal se refiere al grado en que los colaboradores intervienen en procesos de consulta, propuesta, evaluación o toma de decisiones dentro de la organización. Esta participación fortalece el sentido de pertenencia, mejora la comunicación interna y permite aprovechar el conocimiento práctico de quienes ejecutan las actividades diarias (Cortés, 2021).

Cuando el personal participa activamente, la organización obtiene información valiosa sobre sus procesos reales, identifica oportunidades de mejora y fortalece el compromiso con las decisiones adoptadas. Asimismo, la participación reduce la resistencia al cambio y favorece un clima de trabajo más colaborativo. En cambio, cuando las decisiones se imponen sin considerar al personal, suelen generarse tensiones, desmotivación y menor efectividad en la ejecución (Fernández, 2022).

En cooperativas de transporte interprovincial, la participación del personal puede aportar significativamente a la mejora organizacional, ya que conductores, despachadores y personal operativo poseen experiencia directa sobre la dinámica real del servicio y sobre los problemas que afectan la eficiencia.

1.4.2 Variable Dependiente

1.4.2.1 Control

La etapa del control dentro de la gestión organizacional constituye el mecanismo técnico empleado para observar y evaluar el rendimiento real de las actividades frente a los índices planeados, por lo cual en el marco de la variable dependiente esta fase se encarga de supervisar de forma directa la regularidad de los despachos y el uso de los recursos de la entidad, logrando identificar a tiempo las desviaciones o los errores operativos en las

terminales interprovinciales para aplicar correctivos inmediatos que impidan desperdicios en las jornadas laborales (Rodríguez & Delgado, 2024).

La aplicación de este monitoreo administrativo garantiza que los servicios de transporte mantengan un nivel de productividad alto en sus trayectos diarios, puesto que al establecer tableros de verificación y registros de cumplimiento los directivos consiguen medir el avance de las metas institucionales, transformando la inspección ordinaria en una herramienta útil que asegura la puntualidad en cada salida programada y optimiza las tareas del personal de oficina (Krawczyk et al., 2025).

1.4.2.2 Gestión Organizacional

Desde la perspectiva de la variable dependiente, la gestión organizacional se refiere a la capacidad de una institución para llevar a cabo sus procesos de manera eficiente, coordinada y orientada a resultados. No se trata solo de gestionar tareas, sino también de asegurar que la organización opere internamente, alcance sus objetivos y responda adecuadamente a las demandas de su entorno (Quimi et al., 2025).

Una buena gestión organizacional requiere planificación, seguimiento, control y mejora continua. Asimismo, exige que los departamentos estén alineados y que las decisiones institucionales se traduzcan en acciones concretas. En este sentido, la gestión organizacional constituye un puente entre la estructura interna de la institución y los resultados operativos que logra (Piedra et al., 2024).

En una cooperativa de transporte interprovincial, la gestión organizacional impacta directamente en la continuidad del servicio, la calidad de la atención y la capacidad de resolver incidentes operativos. Analizar esto nos ayuda a comprender hasta qué punto las organizaciones transforman sus estructuras y recursos en resultados efectivos (Aburomman & Alshdaifat, 2026).

1.4.2.3 Desempeño Institucional

El desempeño institucional puede entenderse como el grado en que una organización alcanza sus objetivos, cumple sus tareas y responde a las demandas de su entorno. Este desempeño se refleja en resultados tangibles como la productividad, la calidad, el

cumplimiento de los procesos, la capacidad de respuesta y la utilización de los recursos (Handoyo et al., 2023).

La evaluación del desempeño institucional abarca tanto aspectos administrativos como operativos. Si bien una institución puede contar con recursos y regulaciones, si no puede traducirlos en resultados, su desempeño es limitado. Por lo tanto, el desempeño institucional depende no solo de la existencia de una estructura formal, sino también del grado en que esta estructura facilita un funcionamiento eficiente y crea valor añadido para sus usuarios (Cevallos & Moreno, 2026).

En las cooperativas de transporte, el desempeño institucional se refleja en la regularidad de los servicios, la organización interna, la capacidad de coordinación, la atención al usuario y la realización de las tareas operativas y administrativas. Por ello, el desempeño institucional es un requisito indispensable para comprender la eficiencia operativa (Gargate , 2022).

1.4.2.4 Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa es la capacidad de una organización para realizar sus tareas de manera eficiente y lograr los resultados correctos sin desperdicios, demoras ni errores innecesarios. Esta eficiencia no solo implica hacer más en menos tiempo, sino también mantener un equilibrio entre productividad, calidad del servicio, control de procesos y utilización eficiente de los recursos (Krawczyk et al., 2025).

A nivel institucional, la eficiencia operativa significa que una organización puede ejecutar sus procesos de manera eficiente, consistente y efectiva. Esto incluye reducir el tiempo improductivo, evitar la duplicación de esfuerzos, mejorar la coordinación y garantizar el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros. Además, la eficiencia operativa también debe considerarse en términos de calidad, ya que trabajar más rápido o a menor costo no es suficiente si esto afecta negativamente a los usuarios o al servicio (Krawczyk et al., 2025).

Para las cooperativas de transporte interprovinciales de la provincia de Pastaza, la eficiencia operativa está ligada a su capacidad institucional para garantizar un servicio organizado, puntual, seguro y coordinado. Esto depende de factores administrativos y

estructurales, pero también de cómo se planifican las salidas, se controlan los vehículos, se supervisan los procesos y se atiende a los pasajeros. Por lo tanto, la eficiencia operativa es una variable clave para evaluar el desempeño real de estas cooperativas (Beltrán, 2024).

1.4.2.4.1 Productividad operativa

La productividad operativa se refiere a la relación entre los recursos utilizados para realizar las actividades de una organización y los resultados obtenidos. En términos generales, refleja la capacidad de una organización para lograr resultados óptimos con un mínimo de tiempo, esfuerzo y recursos, manteniendo un nivel de calidad razonable (Yoza & Gómez, 2024).

La productividad operativa no debe entenderse simplemente como un aumento cuantitativo en el volumen de trabajo realizado, sino como una mejora en el desempeño de los procesos. Una organización productiva utiliza su capacidad de manera eficiente, reduce el tiempo de inactividad, organiza sus actividades eficazmente y evita el desperdicio que perjudica el desempeño. Además, la productividad operativa suele estar asociada con la planificación, el monitoreo y una clara división del trabajo (Doghan & Kaliani, 2023).

En las cooperativas de transporte interprovincial, la productividad operativa se demuestra mediante el cumplimiento de los horarios, la utilización eficiente de vehículos y personal, la minimización de retrasos y el mantenimiento de la continuidad del servicio. Por lo tanto, es una medida directa de la eficiencia operativa (Caiza & Cuenca, 2023).

Cumplimiento de rutas

El cumplimiento de los horarios demuestra la capacidad de una cooperativa para operar servicios programados según los horarios, frecuencias y condiciones establecidos. Es un indicador importante de la organización del servicio, que evidencia la disciplina operativa y la capacidad de la empresa para cumplir con sus responsabilidades institucionales y satisfacer las expectativas de los pasajeros (Pérez, 2025).

Cuando se cumplen los horarios correctamente, la empresa gana credibilidad, mejora la percepción del servicio y fortalece la eficiencia operativa. Por el contrario, el

incumplimiento conlleva retrasos, mala coordinación, frustración de los pasajeros e ineficiencia. Este aspecto depende no solo de factores externos, sino también de la planificación interna, el control de salidas, el monitoreo y la coordinación entre departamentos (Suárez, 2020).

Optimización del tiempo

La optimización del tiempo implica un uso eficiente de las horas de trabajo y el tiempo operativo, garantizando que los procesos se desarrollen sin contratiempos ni demoras innecesarias y con un tiempo de inactividad mínimo. Este aspecto es crucial para la eficiencia operativa, dado que el tiempo es fundamental en los servicios de transporte (Charernnit, 2023).

Una empresa que optimiza su tiempo mejora la planificación de actividades, reduce las demoras, fortalece la capacidad de respuesta y optimiza el desempeño organizacional. En una cooperativa de transporte, esto se traduce en salidas puntuales, menores tiempos de espera, mejor coordinación de vehículos y una resolución de problemas más rápida. Por lo tanto, la optimización del tiempo se convierte en un requisito indispensable para mejorar la productividad y la calidad del servicio (Hecimovic, 2026).

Uso adecuado de recursos

La correcta utilización de los recursos implica gestionar eficazmente los fondos operativos, evitar el desperdicio y garantizar que cada recurso apoye eficazmente las tareas institucionales. Estos recursos pueden incluir recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos o logísticos (Auquilla, 2022).

La correcta utilización de los recursos fortalece la sostenibilidad institucional y mejora el desempeño organizacional. Cuando los recursos se asignan adecuadamente, se reducen los gastos innecesarios, se mejora la eficiencia operativa y se obtienen mejores resultados. Por el contrario, una gestión inadecuada genera pérdidas, caos e ineficiencia (Cabanillas et al., 2021).

En el ámbito del transporte interprovincial, la correcta utilización de los recursos se refleja en una dotación de personal adecuada, un control vehicular apropiado, una planificación de actividades adecuada y el uso eficiente de los recursos y el tiempo operativo.

1.4.2.4.2 Gestión Operativa

La gestión operativa abarca todas las actividades que una organización utiliza para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus operaciones diarias. Su propósito es garantizar que los procesos organizacionales se desarrollen según lo previsto, con precisión, coherencia y eficacia (Flores & Tinoco, 2025).

Una buena gestión operativa requiere procesos claros, coordinación entre departamentos, supervisión continua y capacidad para corregir errores. Este aspecto es esencial en organizaciones donde las actividades deben ser regulares y precisas, como en el transporte interprovincial. La gestión operativa también influye en la seguridad, el cumplimiento de los estándares de servicio y la satisfacción del usuario (Fernández, 2022).

En una cooperativa de transporte, la gestión operativa está estrechamente vinculada a la planificación de horarios, el control de vehículos y la supervisión de procesos, elementos que mantienen las operaciones diarias de la organización (Lacruhy et al., 2024).

Planificación de salidas

La planificación de horarios implica la organización de cronogramas, frecuencias de servicio, despliegue y otros requisitos para la operación de un servicio de transporte público. Esta es una tarea crucial, ya que estructura la oferta de servicios y garantiza que los vehículos circulen por sus rutas designadas (Yuliani et al., 2025).

Una planificación precisa mejora la continuidad operativa, reduce la improvisación y facilita el control institucional. Además, ayuda a anticipar las necesidades de personal, la disponibilidad de vehículos y los imprevistos. Una planificación incompleta suele ocasionar retrasos, conflictos de horarios, falta de coordinación entre las partes interesadas e interrupciones directas para los pasajeros (Hein, 2026).

Por lo tanto, la planificación de horarios es esencial para la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovinciales.

Control de unidades

El control vehicular implica el seguimiento y la supervisión de los vehículos utilizados en un servicio para verificar su disponibilidad, operatividad, cumplimiento de los horarios y participación efectiva en la prestación de servicios de transporte. Este control es esencial para garantizar la continuidad operativa, la seguridad y el orden (Bajaña et al., 2024).

Un control vehicular preciso ayuda a minimizar las interrupciones operativas, mejorar la asignación de vehículos y optimizar la respuesta de la organización ante incidentes. También facilita la toma de decisiones sobre mantenimiento, reemplazo, ajustes de horarios y supervisión del servicio. En una cooperativa de transporte, el control vehicular impacta directamente en el cumplimiento de los horarios y la eficiencia operativa general (Cortés, 2021).

Supervisión de procesos

El monitoreo de procesos implica observar, revisar y evaluar la ejecución de las actividades institucionales para asegurar que se lleven a cabo de acuerdo con las normas, planes y objetivos establecidos. Su función principal es identificar desviaciones, corregir errores y promover la mejora continua (Rodríguez & Delgado, 2024).

El monitoreo es una herramienta de control que ayuda a mantener la disciplina operativa y a mejorar la calidad institucional. Sin monitoreo, los procesos se vuelven caóticos, aumentan los errores y disminuye la capacidad de la organización para corregir deficiencias de manera oportuna. En el caso del transporte interprovincial, el monitoreo de procesos significa asegurar el cumplimiento de los horarios, el orden de salidas, la coordinación entre las partes interesadas y la correcta ejecución de las tareas administrativas y operativas (Yuliani et al., 2025).

1.4.2.4.3 Calidad del servicio

La calidad del servicio se refiere al grado en que los servicios de una organización satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios. En el sector del transporte, esta calidad no se limita al traslado físico de pasajeros, sino que también incluye aspectos como

la puntualidad, la seguridad, el trato justo, la organización y la fiabilidad del servicio (Aburomman & Alshdaifat, 2026).

Una alta calidad del servicio fortalece la imagen de una organización, mejora la satisfacción del usuario y contribuye a su sostenibilidad. Además, la calidad está vinculada a la eficiencia operativa, ya que un servicio desorganizado, inseguro o impuntual revela deficiencias en la gestión interna. Por lo tanto, la calidad debe considerarse un componente esencial del desempeño operativo (Cortés, 2021).

En las Cooperativas Interprovinciales de Transporte Pastaza, la calidad del servicio es un criterio fundamental para evaluar la eficiencia operativa, ya que los usuarios perciben directamente los resultados de la organización interna a través de su experiencia con el servicio que reciben (Bajaña et al., 2024).

Puntualidad

La puntualidad es la capacidad de cumplir con un horario establecido para la prestación de servicios. Es uno de los indicadores más visibles de eficiencia operativa, ya que refleja orden, planificación, control y responsabilidad institucional (Cevallos & Moreno, 2026).

En el transporte interprovincial, la puntualidad impacta directamente en la satisfacción del usuario, la confianza en el proveedor del servicio y la percepción de la calidad. Los retrasos frecuentes indican deficiencias en la planificación, la coordinación o el control operativo. Por lo tanto, la puntualidad no debe considerarse un resultado aislado, sino una expresión concreta del nivel de eficiencia alcanzado por una organización (Lacruhy et al., 2024).

Atención al usuario

El servicio al cliente abarca todas las formas en que una organización interactúa con los pasajeros, atendiendo sus inquietudes, proporcionando información y satisfaciendo sus necesidades durante la prestación de servicios. Esta área tiene un fuerte componente humano y organizativo, ya que depende de la actitud del personal, los canales de

comunicación y la capacidad de la organización para brindar respuestas claras y oportunas (Aburomman & Alshdaifat, 2026).

Un buen servicio al cliente fortalece la confianza del usuario, mejora la imagen de la cooperativa y contribuye a la percepción general de calidad. Por el contrario, un servicio deficiente genera insatisfacción, conflictos y perjudica la relación entre la organización y sus usuarios. Por lo tanto, el servicio al cliente es una manifestación concreta de la calidad del servicio y también un resultado de la eficiencia interna de la cooperativa (Piedra et al., 2024).

Seguridad en el servicio

La seguridad operacional se refiere a las condiciones organizativas, operacionales y funcionales que permiten el transporte minimizando los riesgos para pasajeros, personal y vehículos. En el caso del transporte interprovincial, la seguridad es un componente esencial de la calidad, ya que los pasajeros esperan no solo llegar a su destino, sino también hacerlo en óptimas condiciones de seguridad y fiabilidad (Toapanta & Tulmo, 2025).

La seguridad depende de muchos factores, entre ellos el control operacional, la monitorización, la disciplina institucional, la gestión de vehículos y el cumplimiento normativo. Por lo tanto, una buena organización no solo optimiza los recursos y el tiempo, sino que también garantiza que sus procesos operen en condiciones que aseguren la integridad del servicio. En consecuencia, la seguridad es un aspecto clave para evaluar la eficiencia operacional de una cooperativa de transporte (Krawczyk et al., 2025).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2. Enfoque de la Investigación

2.1 Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación de datos numéricos para contrastar hipótesis mediante análisis estadístico, estableciendo relaciones entre variables y proporcionando resultados objetivos. Este enfoque utiliza instrumentos estructurados para medir fenómenos, facilitando la cuantificación de la información obtenida (Mannonen et al., 2026).

En este estudio, se optó por un enfoque cuantitativo debido a que se recopilaron datos numéricos sobre la estructura organizativa y la eficiencia operativa de las cooperativas de transporte interprovinciales en la provincia de Pastaza. Esta información se obtuvo mediante una encuesta al personal administrativo de las cooperativas Touris San Francisco Oriental y Centinela del Oriente, lo que permitió el análisis estadístico.

2.2 Tipo o diseño de investigación

2.2.1 Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva es describir las características y comportamientos de algo, proporcionando una descripción exhaustiva de sus rasgos clave dentro de un contexto específico (Mannonen et al., 2026).

En este estudio, la investigación descriptiva ayudó a analizar la estructura organizacional y la eficiencia operativa de las cooperativas investigadas, identificando aspectos como: la distribución de la carga de trabajo, los niveles jerárquicos, la coordinación del personal y el desempeño en los procesos operativos. Esto facilitó la comprensión del estado actual de la organización y proporcionó una base para analizar las relaciones entre las variables.

2.2.2 Investigación Transversal

De acuerdo con Mannonen (2026) la investigación transversal se caracteriza por la recolección de datos en un solo momento y tiempo determinado, permitiendo analizar las variables dentro de una realidad específica sin efectuar modificaciones sobre ellas.

En función de ello, el presente estudio se desarrolló mediante un diseño no experimental, debido a que las variables fueron observadas en su ambiente natural, además se empleó una investigación de tipo transversal porque la recopilación de información se efectuó en un único periodo, permitiendo obtener una visión actual sobre el estado organizativo y operativo de las cooperativas investigadas.

2.3 Alcance de la Investigación

2.3.1 Correlacional

El objetivo primordial de un enfoque correlacional es determinar el grado de asociación o relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto particular. Según Mannonen (2026) este tipo de estudio busca explorar cómo se comporta una variable al conocer el comportamiento de otra, sin que esto implique necesariamente una relación de causalidad.

En este sentido, el presente estudio presentó un alcance correlacional, debido a que buscó determinar la relación entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa en cooperativas de transporte interprovinciales, mediante el análisis de datos estadísticos obtenidos durante el proceso investigativo.

2.4 Modalidad de Investigación

2.4.1 Bibliográfica

La investigación bibliográfica constituye un proceso riguroso y sistemático de búsqueda, selección, lectura crítica, registro y análisis de documentos escritos que sirven para fundamentar científicamente un estudio. De acuerdo con Arias (2021)., esta modalidad no se limita a la recopilación de textos, sino que busca que el investigador comprenda a profundidad el marco teórico, es decir, el nivel de conocimiento más reciente y relevante sobre el tema tratado.

Esta modalidad permitió desarrollar el marco teórico mediante la revisión de artículos científicos, tesis y documentos académicos obtenidos de bases de datos como Scopus y Redalyc, debido a que estas fuentes contienen información relacionada con estructura organizacional y eficiencia operativa, además la consulta bibliográfica facilitó la identificación de antecedentes investigativos, definiciones conceptuales y dimensiones asociadas a las variables estudiadas, mientras que el análisis de los documentos seleccionados permitió utilizar aportes teóricos actualizados para respaldar científicamente el desarrollo de la investigación y orientar la interpretación de los resultados obtenidos durante el estudio.

2.4.2 De Campo

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna (Arias , 2021), la característica de este diseño es que el investigador extrae la información sin manipular o controlar variable alguna, garantizando que el fenómeno se observe en su estado natural.

Se constituyó como investigación de campo debido a que la recopilación de información se efectuó directamente en las instalaciones de las cooperativas objeto de estudio, permitiendo obtener datos relacionados con las actividades administrativas y operativas desarrolladas dentro de cada organización, además la aplicación de encuestas al personal administrativo facilitó la obtención de información primaria acerca de la distribución de funciones, la coordinación de actividades y los procesos internos ejecutados por las cooperativas, mientras que la interacción directa con los participantes permitió disponer de datos obtenidos en el ambiente donde se desarrollan las actividades investigadas.

2.4.3 Población

Desde la perspectiva metodológica de Mannonen (2026) la población se define como el conjunto total de unidades de análisis o individuos que comparten una serie de características comunes, las cuales se sitúan y delimitan en torno a los objetivos y el alcance de una investigación. La correcta identificación de la población es un paso crítico, ya que constituye el universo del cual se extraerán los datos y hacia el cual se podrán

generalizar los hallazgos. En estudios de carácter organizacional, este grupo debe representar con precisión el fenómeno que se desea observar para garantizar la validez externa del estudio.

En esta investigación se trabajó con la totalidad de colaboradores pertenecientes al área administrativa de las cooperativas “Touris San Francisco Oriental” y “Centinela del Oriente”, debido a que el número de participantes resultó accesible para el desarrollo del estudio y permitió recopilar información de todos los integrantes vinculados con funciones de gestión dentro de las entidades analizadas, por tal motivo la población estuvo conformada por 60 miembros administrativos, cuyos aportes facilitaron la obtención de información relacionada con la estructura organizacional y la eficiencia operativa presente en las cooperativas objeto de investigación.

Tabla 1.

Población

Gerentes	2
Presidentes	2
Personal Administrativo	8
Oficinistas	48
Total	60

2.5 Técnica

2.5.1 Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos que utiliza un conjunto de preguntas estructuradas y organizadas con el fin de obtener información directa de los participantes del estudio. Su diseño sistemático permite estandarizar las respuestas, lo que garantiza la comparabilidad y objetividad de los datos recogidos, convirtiéndola en un instrumento fundamental para el levantamiento de información en contextos donde se requiere conocer las opiniones, actitudes o percepciones de una muestra poblacional específica (Nieblas et al., 2024).

En este estudio, la encuesta fue aplicada al personal administrativo de las cooperativas objeto de análisis, debido a que estos colaboradores mantienen participación directa en los procesos de planificación, coordinación y ejecución de actividades institucionales, además la utilización de preguntas estructuradas permitió recopilar información relacionada con la distribución de funciones, los niveles de comunicación interna, la organización jerárquica y el desempeño operativo dentro de las entidades investigadas, mientras que las respuestas obtenidas facilitaron la obtención de datos cuantificables empleados posteriormente en el análisis estadístico para determinar la relación existente entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa.

2.6 Instrumento

2.6.1 Cuestionario

El cuestionario constituye el instrumento utilizado dentro de la técnica de encuesta y comprende un conjunto de preguntas orientadas a la medición de una o varias variables de estudio, pudiendo incorporar escalas de valoración como la escala Likert para obtener respuestas cuantificables relacionadas con percepciones, actitudes y opiniones de los participantes (Mannonen et al., 2026). Además, este instrumento permite transformar los componentes teóricos en información medible mediante preguntas organizadas y estructuradas de acuerdo con los objetivos planteados dentro de la investigación.

En el presente estudio, el cuestionario fue aplicado al personal administrativo de las cooperativas objeto de análisis, debido a que estos colaboradores participan directamente en los procesos actividades institucionales, además el instrumento se estructuró mediante una escala Likert distribuida en dimensiones relacionadas con comunicación interna, toma de decisiones, organización jerárquica y satisfacción laboral, permitiendo recopilar información vinculada con la estructura organizacional a través de la adaptación de los instrumentos desarrollados por Toapanta y Tulmo (2021) en el Diseño Organizacional de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Interprovincial de Cotopaxi y, Malca (2025) Eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, mientras que las respuestas obtenidas facilitaron el desarrollo del análisis estadístico empleado para determinar la relación existente entre ambas variables.

2.7 Validación de Instrumentos

2.7.1 V de Aiken

El coeficiente V de Aiken constituye un procedimiento utilizado para evaluar la validez de contenido de instrumentos de medición mediante la valoración realizada por jueces o expertos, quienes analizan criterios relacionados con claridad, pertinencia y coherencia de los ítems propuestos dentro de la investigación (Arias , 2021), además este método permite determinar el nivel de adecuación de las preguntas respecto a las variables y dimensiones planteadas en el estudio.

En la presente investigación, la validación del cuestionario se desarrolló mediante la participación de 5 expertos encargados de revisar la formulación de cada ítem incluido en el instrumento, debido a que este proceso permitió identificar posibles dificultades relacionadas con redacción, comprensión y relación temática de las preguntas, además la valoración efectuada facilitó realizar ajustes orientados a mejorar la precisión del cuestionario y asegurar que los ítems permitieran medir adecuadamente las variables de estructura organizacional y eficiencia operativa dentro de las cooperativas analizadas.

Tabla 2
Criterio de valoración de V de Aiken

Criterio	V de Aiken
Relevancia	0.92
Claridad	0.89
Pertinencia	0.90
Total	**0.90**

Fuente: Adaptado de Arias (2021).

El puntaje total de 0,90 representa el promedio matemático derivado de la evaluación conjunta de los 3 criterios, obteniendo este valor al sumar las cifras de relevancia junto con claridad y pertinencia para dividirlas equitativamente entre los ítems analizados, logrando así una calificación superior al límite de aprobación de 0,80 establecido para este

tipo de validaciones, certificando mediante este resultado que el cuestionario posee una alta calidad técnica para ser aplicado al personal de las cooperativas sin errores de comprensión (Arias , 2021).

2.7.2 Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach ayuda a medir la consistencia interna de un instrumento evaluando el grado de concordancia entre sus ítems, este coeficiente evalúa, el grado de concordancia o correlación que existe entre los ítems que componen el cuestionario; es decir, mide si las preguntas que intentan medir un mismo concepto lo hacen de manera estable y coherente. El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, donde un valor cercano a la unidad indica que los ítems están fuertemente relacionados y que el instrumento está libre de errores de medición aleatorios significativos (Arias , 2021).

En este estudio, este coeficiente se utilizó para evaluar la fiabilidad del cuestionario empleado y para asegurar que los resultados obtenidos fueran consistentes y fiables.

Tabla 3

Nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	24

2.8 Hipótesis

Las hipótesis dentro del marco metodológico se definen como proposiciones tentativas orientadas a explicar el comportamiento del fenómeno investigado, formulándose a manera de respuestas provisionales que buscan establecer la relación matemática entre 2 o más variables de estudio para ser sometidas a una comprobación estadística posterior (Sampieri , 2020).

2.8.1 Hipótesis Nula

La hipótesis nula constituye una proposición estadística que niega la existencia de una relación válida entre las variables analizadas, asumiendo el rol de parámetro base que la recolección de datos intenta descartar para viabilizar las suposiciones afirmativas del investigador frente al problema planteado (Arias , 2021).

H0: La estructura organizacional no se relaciona con la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza

2.8.2 Hipótesis Alternativa

La hipótesis alternativa representa la aseveración central que el autor busca comprobar empíricamente al afirmar que existe una vinculación medible entre las dimensiones evaluadas, estableciéndose como la postura definitiva que se acepta una vez que los resultados matemáticos logran descartar el margen de error de la suposición de nulidad (Arias , 2021).

H1: La estructura organizacional si se relaciona con la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. Resultados

3.1 Análisis y discusión de resultados

En los siguientes apartados se detallan las tablas de frecuencias calculadas para las interrogantes formuladas, acompañadas por su respectiva figura gráfica, facilitando así el análisis de la configuración de la estructura organizacional en las cooperativas, sumado a la calificación directa de su operatividad en las labores diarias, construyendo de esta manera un registro de información amplio para entender el rendimiento administrativo de estas instituciones de forma exhaustiva.

1. Género y edad

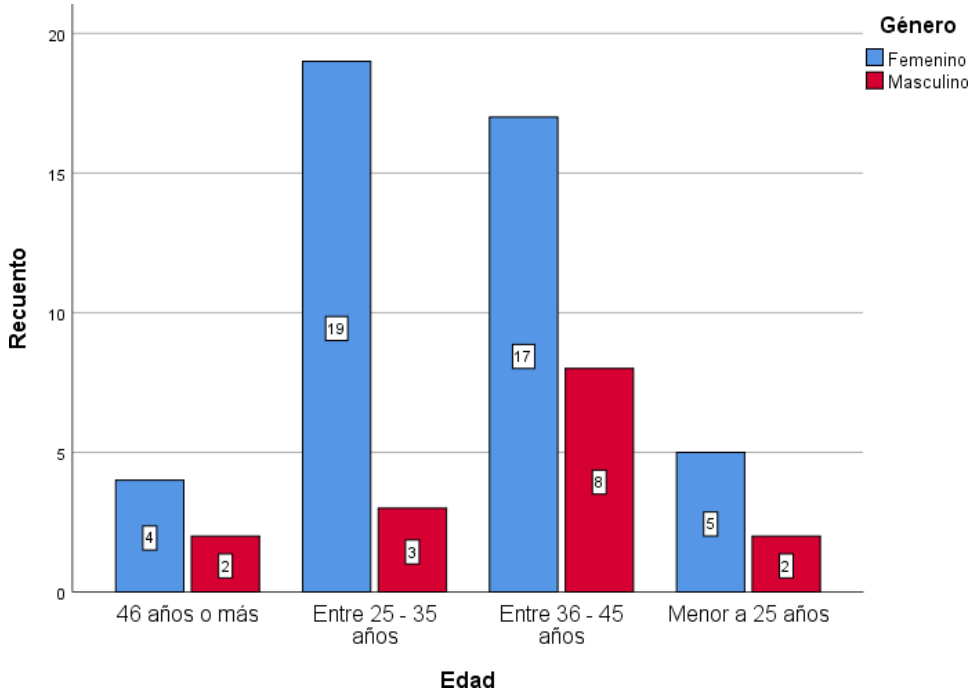
Tabla 4

Género y Edad

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Edad	46 años o más	66.7%	33.3%	100.0%
	Entre 25 - 35 años	86.4%	13.6%	100.0%
	Entre 36 - 45 años	68.0%	32.0%	100.0%
	Menor a 25 años	71.4%	28.6%	100.0%
Total		75.0%	25.0%	100.0%

Figura 1

Género y Edad



Análisis

Los datos obtenidos mediante la tabla cruzada sobre género y edad detallan que de los 60 participantes evaluados existe una predominancia de la categoría femenina con 45 mujeres, la mayor cantidad de ellas en el rango de 25 a 35 años al ser 19 trabajadoras, seguidas por 17 encuestadas que se ubican entre los 36 y 45 años, por otra parte el género masculino abarca únicamente a 15 individuos, agrupando a 8 de estos sujetos en la edad de 36 a 45 años.

Interpretación

La conformación demográfica de las cooperativas permite asimilar que las entidades operan con una fuerza laboral mayoritariamente femenina, al contar con un grupo posicionado en rangos intermedios se asegura un balance adecuado entre vitalidad y madurez profesional para ejecutar las labores diarias, por consiguiente los administradores deben estructurar sus programas de bienestar corporativo considerando las necesidades específicas de las mujeres, garantizando de esta manera un clima laboral favorable para

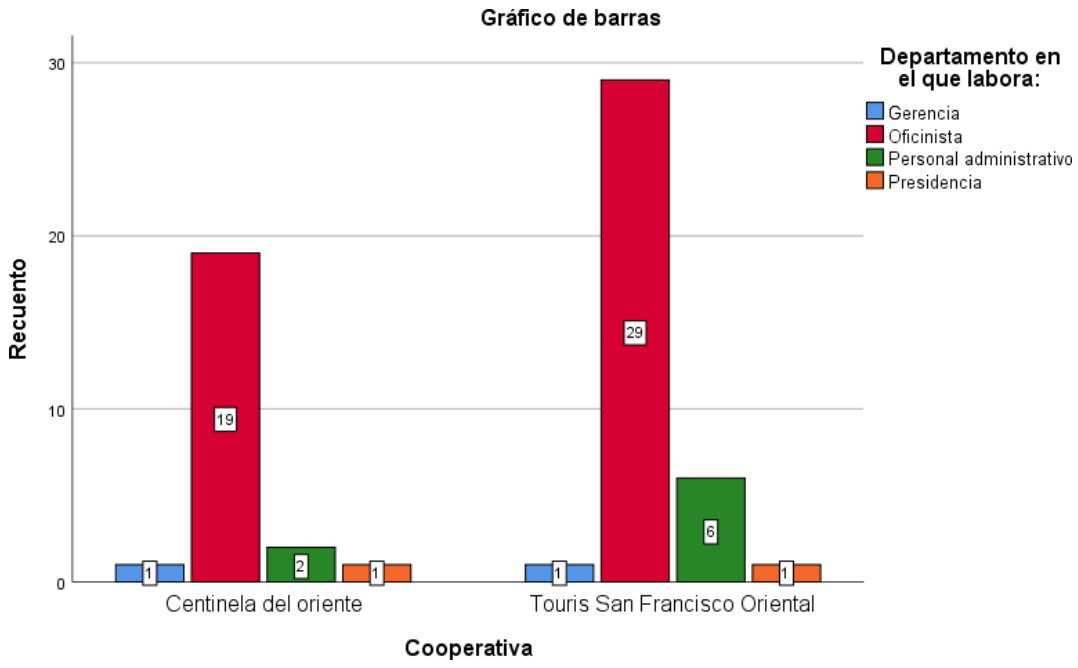
maximizar el rendimiento operativo sin descuidar la equidad de trato en los diferentes departamentos.

2. Cooperativa y Departamento

Tabla 5
Cooperativa y Departamento en el que labora

		Departamento en el que labora:				Total
		Gerencia	Oficinista	Personal administrativo	Presidencia	
Cooperativa	Centinela del oriente	4.3%	82.6%	8.7%	4.3%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	2.7%	78.4%	16.2%	2.7%	100.0%
Total		3.3%	80.0%	13.3%	3.3%	100.0%

Figura 2
Cooperativa y Departamento en el que labora



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada muestran que en la cooperativa Centinela del Oriente la plantilla se distribuye en un 4,3% para gerencia, un mayoritario 82,6% para el área de oficinistas, un 8,7% para el personal administrativo y un 4,3% para presidencia;

En la cooperativa Touris San Francisco Oriental las cifras muestran que el 2,7% esta en gerencia, el 78,4% en el puesto de oficinistas, un 16,2% en el personal administrativo y un 2,7% en presidencia,

Interpretación

La comparación de la estructura departamental muestra que ambas cooperativas mantienen un esquema de distribución laboral similar, concentrando la mayor parte de su fuerza de trabajo en el puesto de oficinistas al superar en los 2 casos el 75,0% del total de las plazas.

Las operaciones comerciales recaen sobre la base de la organización. Las líneas de mando deben robustecer el flujo informativo, garantizando de esta manera que las resoluciones tomadas por el pequeño grupo directivo en presidencia o gerencia se transmitan sin demoras.

Dimensiones Estructura Organizacional

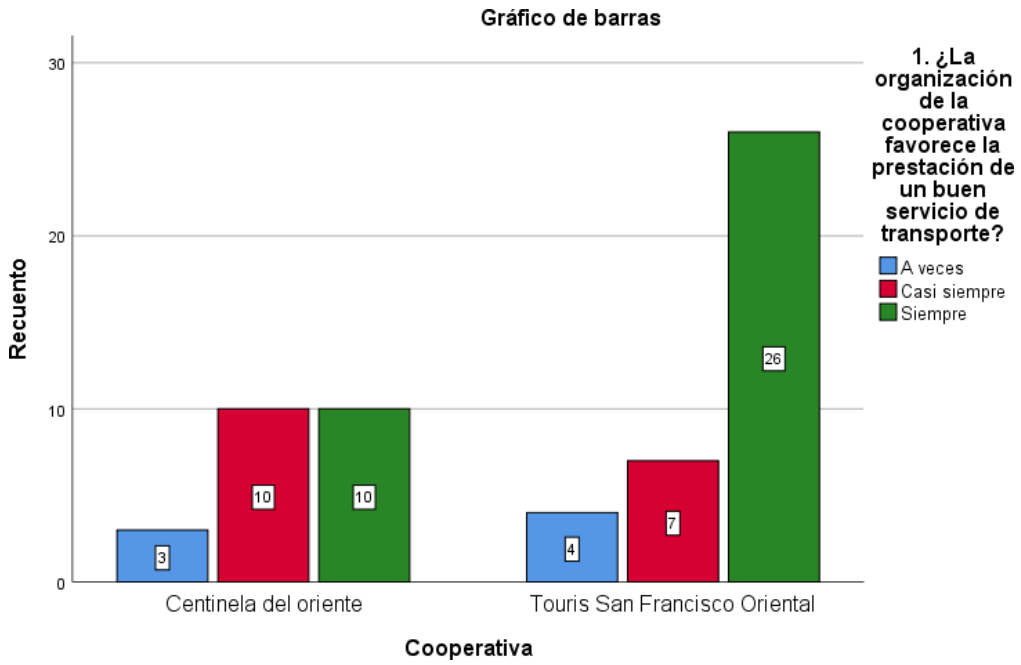
Dimensión: Organización Jerárquica

3. **¿La organización de la cooperativa favorece la prestación de un buen servicio de transporte?**

Tabla 6
Organización de las Cooperativas

		1. ¿La organización de la cooperativa favorece la prestación de un buen servicio de transporte?			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Cooperativa	Centinela del oriente	13.0%	43.5%	43.5%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	10.8%	18.9%	70.3%	100.0%
Total		11.7%	28.3%	60.0%	100.0%

Figura 3
Organización de las Cooperativas



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada muestran que en la cooperativa Centinela del Oriente el 13,0% de los encuestados estima que la organización ayuda a veces, mientras que el 43,5% considera que esto ocurre casi siempre y un 43,5% equivalente señala la opción siempre.

La cooperativa Touris San Francisco Oriental se distribuyen en un 10,8% para la alternativa a veces, un 18,9% para casi siempre y un notable 70,3% para la opción siempre.

Interpretación

La comparación entre ambas instituciones permite asimilar que el personal de Touris San Francisco Oriental posee una percepción mucho más favorable y sólida respecto al ordenamiento institucional como motor del servicio, al registrar una concentración elevada, sus estructuras internas facilitan el trabajo directo con mayor fluidez.

Centinela del Oriente se encuentra con las opiniones divididas en los niveles intermedios, los administradores de esta cooperativa deben examinar los cuellos de botella en sus

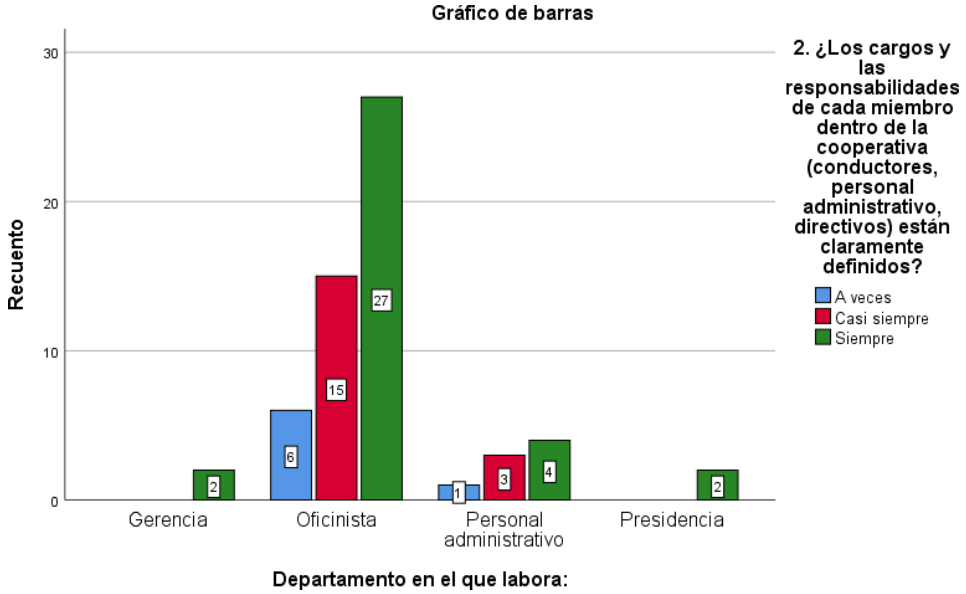
despachos cotidianos, garantizando de esta manera ajustes operativos que permitan equiparar la calidad de la asistencia y elevar la satisfacción de los pasajeros en sus rutas comerciales.

4. ¿Cargos y responsabilidades claramente definidos?

Tabla 7
Cargos y Responsabilidades

		2. ¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) están claramente definidos?			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Departamento en el que labora:	Gerencia			100.0%	100.0%
	Oficinista	12.5%	31.3%	56.3%	100.0%
	Personal administrativo	12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
	Presidencia			100.0%	100.0%
Total		11.7%	30.0%	58.3%	100.0%

Figura 4
Cargos y Responsabilidades



Análisis

Los datos obtenidos mediante la tabla cruzada detallan el 100,0% de personas que forman parte de gerencia afirma que los roles se delimitan siempre, repitiéndose esta misma tendencia en la presidencia. Los oficinistas muestran una distribución del 12,5% para la alternativa a veces, un 31,3% para casi siempre y un 56,3% para la alternativa siempre. El personal administrativo registra un 12,5% en a veces, un 37,5% en casi siempre y un 50,0% en siempre.

Interpretación

La comparación entre las diferentes áreas operativas permite asimilar una brecha clara en la percepción de la estructura de cargos según el nivel jerárquico de los colaboradores, puesto que mientras los altos mandos en gerencia y presidencia reflejan una certeza absoluta sobre la claridad de las obligaciones institucionales.

La fuerza laboral (oficinistas y administrativos) expone ligeros rangos de duda al acumular un 12,5% de disconformidad en la alternativa a veces. Las autoridades deben formalizar y difundir de manera masiva los manuales de funciones, perfiles de cada puesto, garantizando de esta manera que el personal de atención directa conozca con exactitud sus responsabilidades para disminuir las posibilidades de confusión laboral y agilizar las tareas diarias.

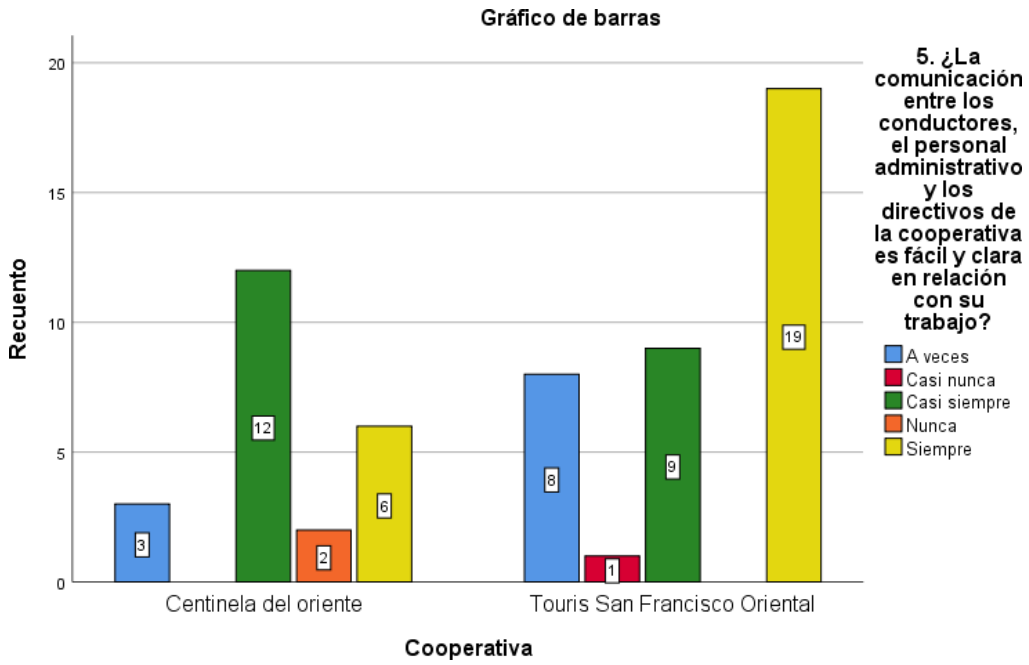
Dimensión: Comunicación Interna

5. ¿Comunicación fácil y clara entre departamentos?

Tabla 8
Comunicación clara

		5. ¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara en relación con su trabajo?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Cooperativa	Centinela del oriente	13.0%		52.2%	8.7%	26.1%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	21.6%	2.7%	24.3%		51.4%	100.0%
Total		18.3%	1.7%	35.0%	3.3%	41.7%	100.0%

Figura 5
Comunicación clara



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en la cooperativa Centinela del Oriente el 13,0% de los encuestados estima que la comunicación resulta fluida a veces, registrando un vacío en la opción casi nunca, sumado a un mayoritario 52,2% que señala la alternativa casi siempre, un 8,7% para la opción nunca y un 26,1% para siempre, por otra parte en la empresa Touris San Francisco Oriental las cifras muestran una distribución del 21,6% para a veces, un 2,7% en casi nunca, un 24,3% para casi siempre, careciendo de respuestas en la opción nunca y alcanzando un alto 51,4% en la alternativa siempre, estructurando de este modo el 100,0% de la muestra por cada institución para fijar un consolidado general del 18,3% en a veces, 1,7% en casi nunca, 35,0% en casi siempre, 3,3% en nunca y 41,7% en la categoría superior.

Interpretación

La comparación entre ambas corporaciones permite asimilar un comportamiento variado respecto a la efectividad del diálogo interno, puesto que el personal de Touris San

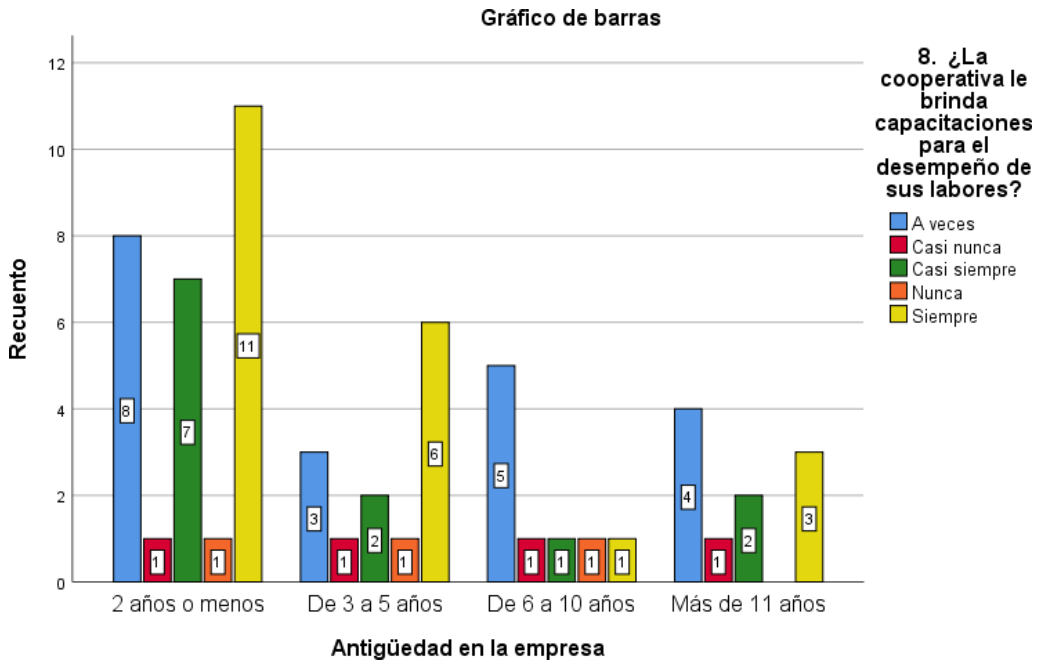
Francisco Oriental percibe una claridad comunicativa más sólida al concentrar más de la mitad de sus respuestas en la alternativa siempre, en contraste con Centinela del Oriente donde los colaboradores se decantan por una aceptación moderada al agrupar el 52,2% en la opción casi siempre, sumado a la presencia de un preocupante 8,7% en la limitante total de nunca dentro de esta última entidad, esta divergencia de criterios depara que a pesar de mantener una valoración general positiva ambas cooperativas sufren cortes esporádicos en el traspaso de directrices entre los altos mandos y el personal de conducción, por consiguiente los administradores deben establecer canales de retroalimentación oficiales, garantizando de esta manera herramientas formales que aseguren la comprensión exacta de los mensajes institucionales para mitigar los errores logísticos en las jornadas diarias.

6. Capacitaciones de acuerdo con la antigüedad

Tabla 9
Capacitaciones

		8. ¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Antigüedad en la empresa	2 años o menos	28.6%	3.6%	25.0%	3.6%	39.3%	100.0%
	De 3 a 5 años	23.1%	7.7%	15.4%	7.7%	46.2%	100.0%
	De 6 a 10 años	55.6%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	100.0%
	Más de 11 años	40.0%	10.0%	20.0%		30.0%	100.0%
Total		33.3%	6.7%	20.0%	5.0%	35.0%	100.0%

Figura 6
Capacitaciones



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en el grupo de empleados con 2 años o menos de antigüedad que son el 28,6% recibe inducción a veces, mientras que el 3,6% la percibe casi nunca, el 25,0% casi siempre, el 3,6% nunca y un 39,3% siempre.

El segmento de 3 a 5 años las cifras muestran un 23,1% para a veces, el 7,7% casi nunca, el 15,4% para casi siempre, el 7,7% nunca y un 46,2% en la opción siempre.

En la trayectoria de 6 a 10 años los valores se concentran en un alto 55,6% para la opción a veces, dividiéndose el resto equitativamente con un 11,1% para cada una de las alternativas restantes.

Finalizando con los trabajadores de más de 11 años de servicio quienes registran un 40,0% a veces, 10,0% casi nunca, 20,0% casi siempre y un 30,0% en la categoría superior.

Interpretación

La comparación basada en la permanencia laboral permite asimilar un descuido paulatino en los planes de formación a medida que los empleados consolidan su tiempo de servicio dentro de las cooperativas, puesto que la instrucción se concentra prioritariamente en las etapas de ingreso y estabilidad inicial al registrar los niveles más altos de la opción siempre en los rangos que van desde los 2 hasta los 5 años. El personal de mediana y larga trayectoria donde la percepción de actualización continua cae drásticamente al punto de que más del 40,0% de los trabajadores con más de 6 años de labores califica como baja la frecuencia limitativa de a veces, esta dispersión de criterios demuestra que las entidades enfocan sus recursos técnicos únicamente en los procesos de inducción inicial para los nuevos contratados pero carecen de programas de actualización periódica para el personal antiguo, por consiguiente los administradores deben reestructurar sus cronogramas anuales de enseñanza, garantizando de esta manera talleres avanzados y continuos para toda la plantilla por igual con la finalidad de estandarizar las competencias y evitar fallas operativas por obsolescencia de conocimientos en el servicio diario.

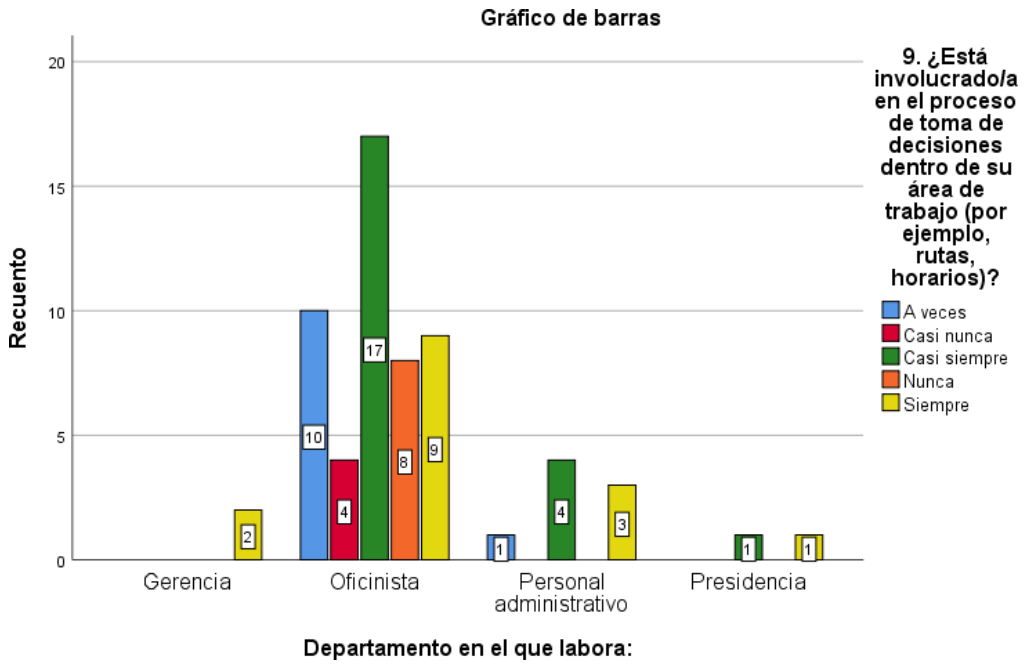
Dimensión: Toma de Decisiones

7. ¿Involucramiento en toma de decisiones?

Tabla 10
Toma de decisiones

		9. ¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Departamento en el que labora:	Gerencia					100.0%	100.0%
	Oficinista	20.8%	8.3%	35.4%	16.7%	18.8%	100.0%
	Personal administrativo	12.5%		50.0%		37.5%	100.0%
	Presidencia			50.0%		50.0%	100.0%
Total		18.3%	6.7%	36.7%	13.3%	25.0%	100.0%

Figura 7
Toma de decisiones



Análisis

Los datos obtenidos mediante la tabla cruzada detallan que en el área de la gerencia el 100,0% de los encuestados afirma participar siempre en las decisiones, mientras que en la presidencia las opiniones se dividen equitativamente con un 50,0% para casi siempre y un 50,0% para siempre. El personal administrativo muestran un 12,5% para la opción a veces, un 50,0% para casi siempre y un 37,5% para siempre, finalizando con el grupo de los oficinistas cuyas respuestas se dispersan en un 20,8% para la alternativa a veces, un 8,3% para casi nunca, un 35,4% para casi siempre, un 16,7% para la opción nunca y un 18,8% para siempre.

Interpretación

La comparación entre las áreas de trabajo permite asimilar un marcado nivel de centralización vertical en el proceso de toma de decisiones de las cooperativas, puesto que las posiciones de alta dirección en gerencia y presidencia concentran la totalidad de sus

respuestas en las frecuencias superiores, reflejando una intervención absoluta en la planificación del servicio.

Los oficinistas exponen una exclusión notoria al registrar que un 25,0% se ubica entre las opciones nunca y casi nunca, esta división de criterios muestra que a pesar de que el personal de atención directa posee el conocimiento práctico sobre las necesidades diarias de las rutas y los horarios sus aportes no son incorporados de manera regular en los esquemas directivos.

Por consiguiente, los administradores deberían tomar en cuenta generar espacios participativos y buzones de sugerencias formales, garantizando de esta manera canales comunicativos que aprovechen la experiencia de los trabajadores operativos para agilizar la resolución de incidentes cotidianos sin originar desmotivación o rupturas laborales en la organización.

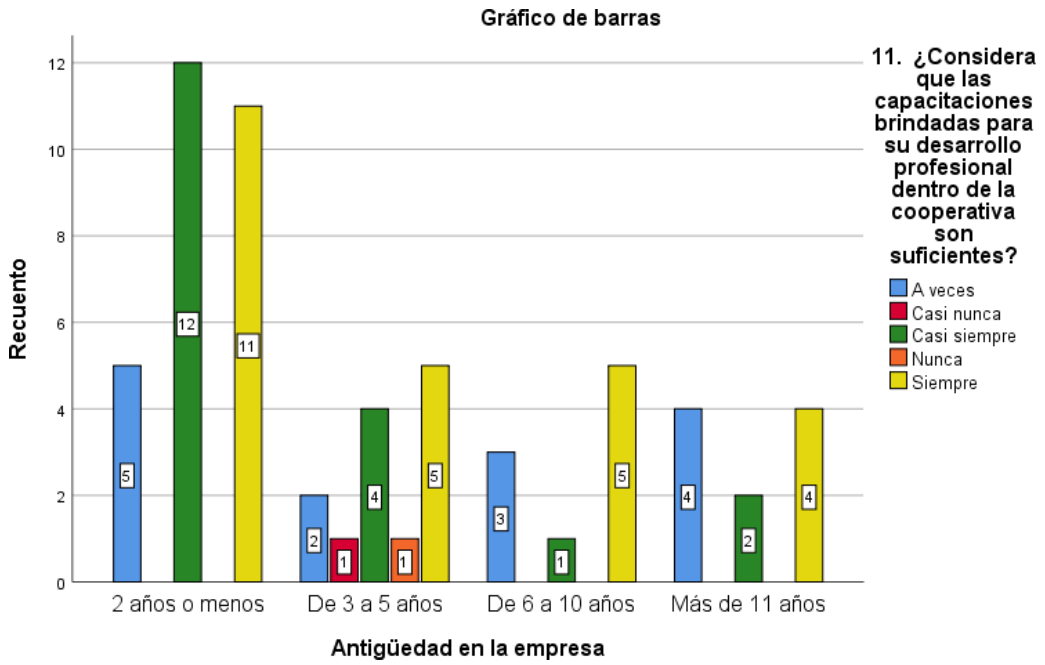
Dimensión 4: Satisfacción Laboral

8. Capacitaciones brindadas

Tabla 11
Suficiencia de Capacitaciones

		11. ¿Considera que las capacitaciones brindadas para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa son suficientes?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Antigüedad en la empresa	2 años o menos	17.9%		42.9%		39.3%	100.0%
	De 3 a 5 años	15.4%	7.7%	30.8%	7.7%	38.5%	100.0%
	De 6 a 10 años	33.3%		11.1%		55.6%	100.0%
	Más de 11 años	40.0%		20.0%		40.0%	100.0%
Total		23.3%	1.7%	31.7%	1.7%	41.7%	100.0%

Figura 8
Suficiencia de Capacitaciones



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en el grupo de empleados con 2 años o menos de antigüedad el 17,9% estima que las capacitaciones bastan a veces, mientras que el 42,9% considera que lo hacen casi siempre y el 39,3% afirma que siempre.

El segmento de 3 a 5 años las cifras muestran un 15,4% para a veces, un 7,7% para casi nunca, un 30,8% para casi siempre, un 7,7% para nunca y un 38,5% en la opción siempre.

En la trayectoria de 6 a 10 años los valores se distribuyen en un 33,3% para la alternativa a veces, un 11,1% para casi siempre y un mayoritario 55,6% para la opción siempre.

Finalizando con los trabajadores de más de 11 años de servicio quienes registran un 40,0% en a veces, un 20,0% en casi siempre y un 40,0% en la categoría superior.

Interpretación

Los datos basados en el tiempo de servicio permite entender una variación notoria en su conformidad sobre las capacitaciones para el crecimiento profesional, puesto que la aprobación absoluta alcanza su nivel más alto en el personal que registra entre 6 y 10 años de trayectoria al situarse en un 55,6%, denotando que en este punto medio de la carrera laboral los cursos impartidos complementan adecuadamente sus necesidades operativas.

La presencia de un notable 40,0% en la alternativa restrictiva de a veces dentro del segmento de trabajadores con más de 11 años de permanencia enciende una alerta sobre el desajuste de los contenidos formativos para los colaboradores más antiguos, esta diferencia de criterios muestra que que a medida que el personal acumula experiencia los planes de instrucción se tornan repetitivos o insuficientes.

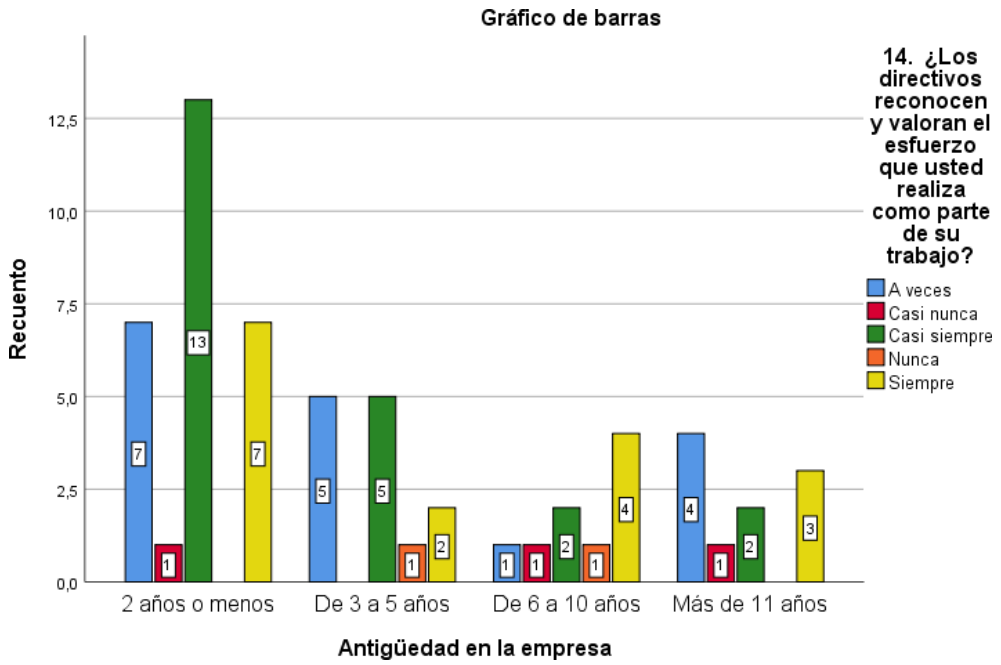
Los directivos deben reestructurar la planificación anual de enseñanza, garantizando de esta manera un sistema de formación segmentado por niveles de experticia que incluya actualizaciones avanzadas para dotar al personal antiguo con herramientas de gestión complejas que optimicen el servicio de transporte global.

9. ¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo?

Tabla 12
Reconocimiento

		14. ¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Antigüedad en la empresa	2 años o menos	25.0%	3.6%	46.4%		25.0%	100.0%
	De 3 a 5 años	38.5%		38.5%	7.7%	15.4%	100.0%
	De 6 a 10 años	11.1%	11.1%	22.2%	11.1%	44.4%	100.0%
	Más de 11 años	40.0%	10.0%	20.0%		30.0%	100.0%
Total		28.3%	5.0%	36.7%	3.3%	26.7%	100.0%

Figura 9
Reconocimiento



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en el grupo de empleados con 2 años o menos de antigüedad, el 25,0% percibe retribución a veces, mientras que el 3,6% la registra casi nunca, el 46,4% casi siempre y otro 25,0% afirma que siempre.

En el segmento de 3 a 5 años las cifras muestran un 38,5% para a veces, un 38,5% para casi siempre, un 7,7% para nunca y un 15,4% en la opción siempre.

En la trayectoria de 6 a 10 años los valores se distribuyen en un 11,1% para la alternativa a veces, un 11,1% para casi nunca, un 22,2% para casi siempre, un 11,1% para nunca y un mayoritario 44,4% para la opción siempre.

Finalizando con los trabajadores de más de 11 años de servicio quienes registran un 40,0% en a veces, un 10,0% en casi nunca, un 20,0% en casi siempre y un 30,0% en la categoría superior.

Interpretación

La permanencia laboral permite entender un comportamiento irregular entre la percepción del incentivo y la gratificación directiva a lo largo de los años de servicio, puesto que la aprobación absoluta encuentra su punto más alto en el personal con una trayectoria intermedia de 6 a 10 años al situarse en un 44,4%, denotando una etapa donde sus aportes operativos son plenamente validados por las autoridades.

No obstante, se denota una caída notable en el personal que cuenta con 3 a 5 años de estabilidad al acumular un 46,2% en las frecuencias de nunca y a veces, con más de 11 años de trayectoria el 40,0% muestra disconformidad bajo la opción a veces.

Esta diferencia de criterios ocasiona que las cooperativas no manejan una estrategia de reconocimiento estandarizada y continua, descuidando el factor motivacional tanto en los periodos de consolidación laboral como en la plantilla más antigua, por ende, los administradores deben estructurar políticas de incentivos claras y evaluaciones de desempeño objetivas, garantizando de esta manera un sistema de recompensas equitativo que fortalezca el entusiasmo interno de toda la fuerza laboral.

Dimensiones de Eficiencia Operativa

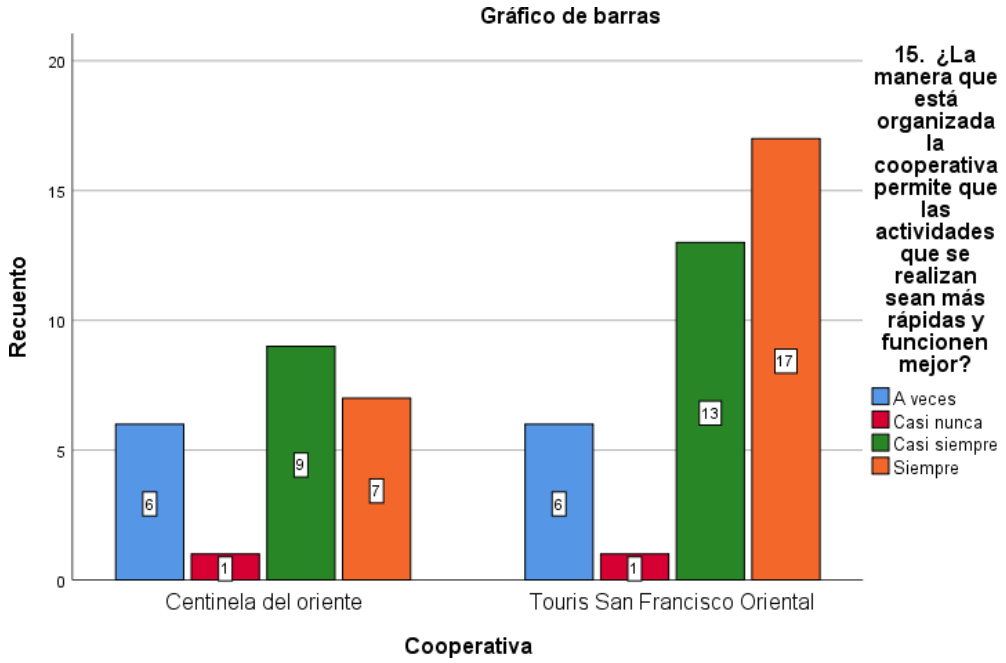
Dimensión: Productividad

10. ¿La manera que está organizada permite actividades más rápidas y funcionen mejor?

Tabla 13
Productividad de las Cooperativas

		15. ¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?				Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Cooperativa	Centinela del oriente	26.1%	4.3%	39.1%	30.4%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	16.2%	2.7%	35.1%	45.9%	100.0%
Total		20.0%	3.3%	36.7%	40.0%	100.0%

Figura 10
Productividad de las Cooperativas



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada muestra que en la cooperativa Centinela del Oriente el 26,1% de los encuestados estima que la agilidad organizativa ocurre a veces, mientras que el 4,3% señala que pasa casi nunca, el 39,1% considera que esto sucede casi siempre y un 30,4% afirma que se cumple siempre.

Touris San Francisco Oriental muestran una distribución del 16,2% para la alternativa a veces, un 2,7% para casi nunca, un 35,1% para casi siempre y un mayoritario 45,9% para la opción siempre.

Interpretación

La comparación entre ambas cooperativas permite asimilar que el personal de Touris San Francisco Oriental percibe una mayor efectividad en la manera que esta estructurada para dinamizar los procesos internos, puesto que al concentrar casi la mitad de sus respuestas

en la alternativa siempre se entiende que sus líneas de mando y flujos de trabajo reducen los tiempos muertos con mayor solidez.

Centinela del Oriente muestra una dispersión notoria en los rangos inferiores y medios al acumular un 30,4% entre a veces y casi nunca, por consiguiente, los administradores de esta última entidad deben simplificar los trámites en las terminales y eliminar las trabas burocráticas, garantizando de esta manera un flujo de operaciones continuo que agilice los despachos para elevar la productividad general en beneficio de los pasajeros.

Dimensión: Calidad

11. Impacto del cumplimiento de metas en el funcionamiento de la empresa

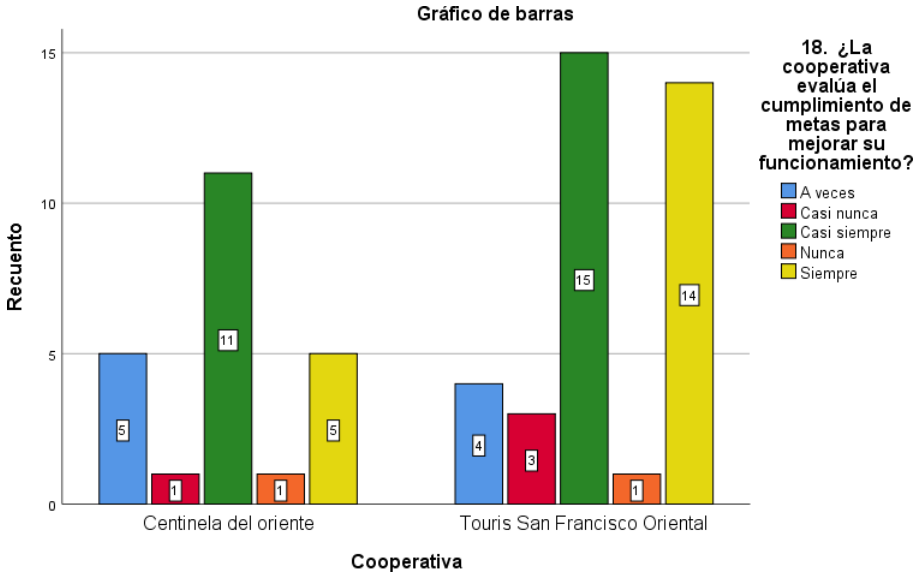
Tabla 14

Impacto del cumplimiento de metas en el funcionamiento de la empresa

		18. ¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?					Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	
Cooperativa	Centinela del oriente	21.7%	4.3%	47.8%	4.3%	21.7%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	10.8%	8.1%	40.5%	2.7%	37.8%	100.0%
Total		15.0%	6.7%	43.3%	3.3%	31.7%	100.0%

Figura 11

Impacto del cumplimiento de metas en el funcionamiento de la empresa



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en la cooperativa Centinela del Oriente el 21,7% de los encuestados estima que la evaluación de metas ocurre a veces, mientras que el 4,3% señala que pasa casi nunca, el 47,8% considera que esto sucede casi siempre, el 4,3% afirma que nunca y un 21,7% sostiene que se cumple siempre.

Touris San Francisco Oriental las cifras muestran una distribución del 10,8% para la alternativa a veces, un 8,1% en casi nunca, un 40,5% para casi siempre, un 2,7% en nunca y un representativo 37,8% para la opción siempre.

Interpretación

La comparación entre ambas cooperativas permite asimilar un comportamiento favorable respecto a la revisión del desempeño institucional, puesto que la empresa Touris San Francisco Oriental concentra una percepción sólida en la alternativa siempre al agrupar el 37,8% de sus respuestas, demostrando que sus procesos de control de objetivos son constantes para medir el rendimiento interno.

Centinela del Oriente donde el personal se inclina por una aceptación moderada al registrar un mayoritario 47,8% en la opción casi siempre y un considerable 21,7% en la alternativa a veces, esta diferencia de criterios depara que aunque ambas cooperativas monitorean sus operaciones la segunda entidad presenta intermitencias al momento de calificar los logros de su personal, los administradores deben implementar indicadores de gestión y evaluaciones continuas, garantizando de esta manera un seguimiento exacto que permita identificar las fallas operativas a tiempo para aplicar correctivos que optimicen la calidad del servicio de transporte.

Dimensión: Operaciones

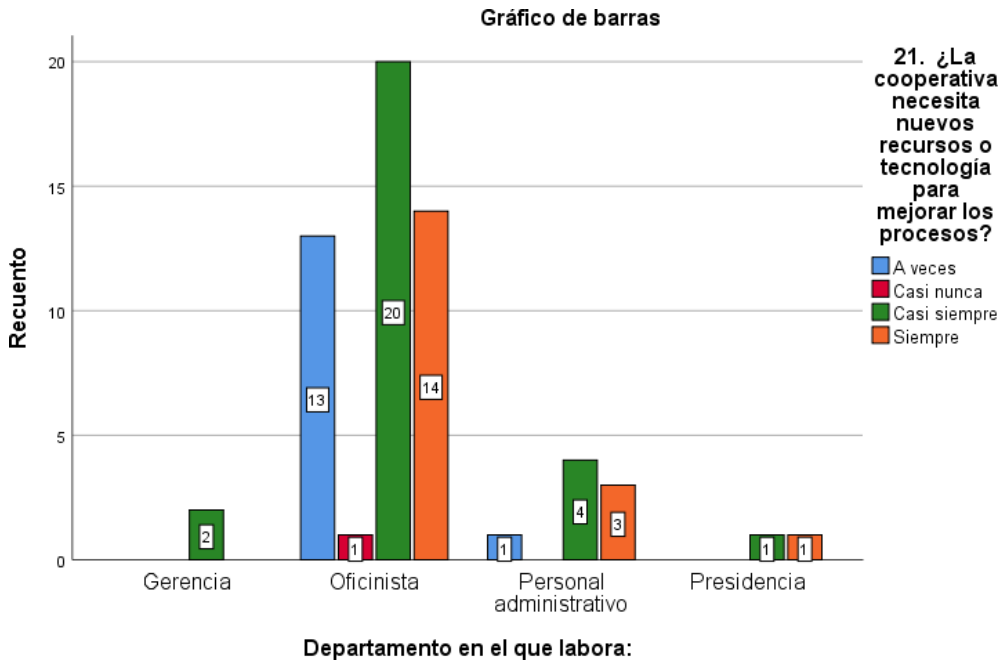
12. ¿Necesita nuevos recursos o tecnología para mejorar procesos?

Tabla 15

Nuevos recursos

		21. ¿La cooperativa necesita nuevos recursos o tecnología para mejorar los procesos?				Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Departamento en el que labora:	Gerencia			100.0%		100.0%
	Oficinista	27.1%	2.1%	41.7%	29.2%	100.0%
	Personal administrativo	12.5%		50.0%	37.5%	100.0%
	Presidencia			50.0%	50.0%	100.0%
Total		23.3%	1.7%	45.0%	30.0%	100.0%

Figura 12
Nuevos recursos



Análisis

Los datos obtenidos mediante la tabla cruzada detallan que en el área de gerencia el 100,0% de los encuestados estima que la urgencia de nuevos recursos ocurre casi siempre, mientras que en la presidencia las opiniones se dividen por igual con un 50,0% para casi siempre y un 50,0% para siempre.

El personal administrativo muestran un 12,5% para la opción a veces, un 50,0% para casi siempre y un 37,5% para la alternativa siempre, finalizando con el grupo de los oficinistas cuyas respuestas se distribuyen en un 27,1% para a veces, un 2,1% para casi nunca, un 41,7% para casi siempre y un 29,2% para la opción siempre.

Interpretación

Las diferentes áreas de trabajo analizadas permiten asimilar un criterio unificado sobre la necesidad de actualización técnica dentro de las cooperativas, puesto que tanto los altos mandos como el personal concentran la gran mayoría de sus respuestas en las frecuencias superiores, superando en todos los departamentos el 70,0% de inclinación hacia las

alternativas siempre y casi siempre, esta convergencia de opiniones muestra que las herramientas y los sistemas actuales en las terminales muestran limitaciones evidentes frente al crecimiento institucional, lo cual genera retrasos menores o cuellos de botella que son detectados tanto desde la supervisión como en las tareas rutinarias de ventanilla, por consiguiente las cooperativas deben planificar inversiones estratégicas en infraestructura digital, garantizando de esta manera la automatización de los procesos de despacho para agilizar la gestión de las rutas en beneficio directo de los usuarios.

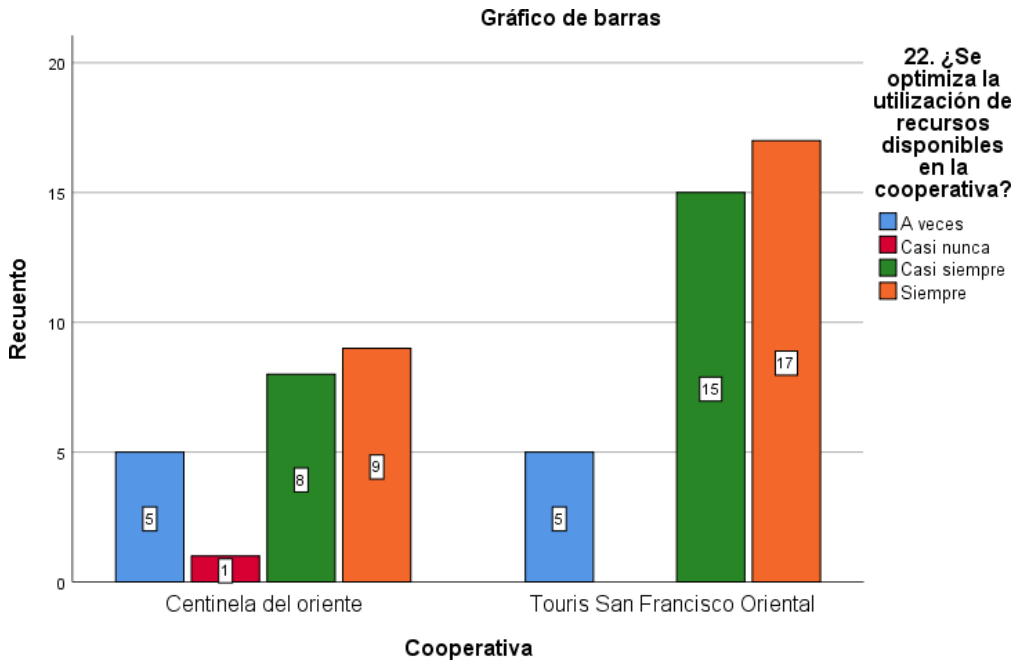
13. ¿Se optimiza la utilización de recursos?

Tabla 16

Optimización de recursos

		22. ¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?				Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	
Cooperativa	Centinela del oriente	21.7%	4.3%	34.8%	39.1%	100.0%
	Touris San Francisco Oriental	13.5%		40.5%	45.9%	100.0%
Total		16.7%	1.7%	38.3%	43.3%	100.0%

Figura 13
Optimización de recursos



Análisis

Los datos recolectados mediante la tabla cruzada exponen que en la cooperativa Centinela del Oriente el 21,7% de los encuestados estima que la optimización de los activos ocurre a veces, mientras que el 4,3% señala que pasa casi nunca, el 34,8% considera que esto sucede casi siempre y un 39,1% afirma que se cumple siempre.

Touris San Francisco Oriental muestran una distribución del 13,5% para la alternativa a veces, registrando un vacío de datos en casi nunca, un 40,5% para casi siempre y un mayoritario 45,9% para la opción siempre.

Interpretación

La comparación entre ambas cooperativas permite asimilar que el personal de Touris San Francisco Oriental percibe un control mucho más sólido y efectivo en el aprovechamiento de sus insumos disponibles, puesto que al acumular el 86,4% de sus respuestas en los rangos de aprobación más altos se comprende que sus procesos administrativos reducen las pérdidas de materiales o fondos con mayor consistencia.

Centinela del Oriente revelan ligeras debilidades operacionales al registrar que un 26,0% de su personal se posiciona en las frecuencias inferiores de verificación, por consiguiente, los directivos de esta última cooperativa deben implementar auditorías internas, garantizando de esta manera un uso transparente y planificado de los activos logísticos para elevar la su eficiencia sin incurrir en costos innecesarios.

3.2 Comprobación de la hipótesis (Correlación principal)

La técnica estadística aplicada permite verificar la hipótesis de normalidad de las variables obtenidas en el diagnóstico de la cooperativa (H0 y H1). Resulta indispensable determinar si los datos siguen una distribución normal para seleccionar el coeficiente de correlación exacto al ejecutar la prueba de hipótesis, además de establecer la media y la desviación estándar del conjunto. Se emplea el test de Kolmogórov-Smirnov debido a que el estudio dispone de 60 observaciones, cumpliendo con el criterio técnico que recomienda esta prueba para muestras mayores a 50 datos (Torang , 2026).

3.3 Prueba de normalidad

La metodología empleada agrupa los ítems del 1 al 14 bajo la variable Estructura Organizacional y los reactivos del 15 al 23 bajo Eficiencia Operativa, de manera que al sumar los valores obtenidos en la escala Likert se unifiquen estas dimensiones en un puntaje global para evaluar conceptos de alta complejidad mediante un valor numérico compuesto, por consiguiente este procedimiento detalla el nivel de apreciación de los 60 encuestados sobre cada objeto de estudio de forma integral, viabilizando el tratamiento estadístico de los datos.

El estudio de normalidad se realiza sobre estas nuevas variables para resolver la hipótesis alternativa, la cual plantea la existencia de una relación entre las 2 dimensiones principales y no entre interrogantes individuales. Debido a que las respuestas aisladas poseen un carácter ordinal con valores del 1 al 5, resulta matemáticamente imposible que por sí solas sigan una distribución normal. Al integrar los ítems, se crea una variable continua con un rango de puntuación amplio que es apta para este tipo de análisis estadístico (Torang , 2026).

Se aplica el test de Kolmogorov-Smirnov a este bloque de datos consolidado para identificar si la distribución se ajusta a la campana de Gauss. Al disponer de 60 observaciones, esta prueba define si el contraste de la hipótesis se debe realizar mediante métodos paramétricos como Pearson o no paramétricos como Spearman. De esta forma, se garantiza que la elección del coeficiente de correlación sea técnicamente correcta según el comportamiento real de las cifras recolectadas en las cooperativas.

Tabla 17
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Estructura_Organizacional	0.207	60	0.000
Eficiencia_Operativa	0.143	60	0.004

Los resultados obtenidos mediante el test de Kolmogorov-Smirnov detallan que la significancia asintótica (Sig.) alcanza valores de 0,000 para la variable Estructura Organizacional y 0,004 para Eficiencia Operativa. Al ser ambas cifras inferiores al nivel de referencia de $p < 0.05$, se determina matemáticamente que los datos recolectados no siguen una distribución normal. Esta ausencia de normalidad en las 60 observaciones obliga a descartar el uso de modelos paramétricos, confirmando que el comportamiento de las respuestas no se ajusta a la campana de Gauss.

El hallazgo de una distribución no normal define la aplicación de estadística no paramétrica para el contraste de la hipótesis de investigación. Bajo este escenario, se selecciona el coeficiente Rho de Spearman como la herramienta técnica para determinar el grado de correlación entre las 2 variables analizadas. El uso de este estadístico asegura el rigor del análisis, permitiendo cuantificar la relación entre la organización interna y la operatividad de las cooperativas de transporte sin las restricciones de los modelos que exigen normalidad.

3.4 Coeficiente Rho de Spearman

La correlación de Spearman, identificada también como coeficiente Rho (p), es una técnica estadística de naturaleza no paramétrica empleada para cuantificar la intensidad de la asociación entre 2 variables de tipo cuantitativo u ordinal. Este estadístico se aplica

prioritariamente en investigaciones donde los datos obtenidos no presentan una distribución normal, permitiendo establecer la vinculación entre los factores de estudio sin los requisitos de los métodos paramétricos (Mendivelso, 2022).

Tabla 18

Coeficiente de correlación de Spearman

			Estructura Organizacional	Eficiencia Operativa
Rho de Spearman	Estructura_Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Eficiencia_Operativa	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Al realizar el cálculo del coeficiente Rho de Spearman entre las 2 variables de estudio, se obtuvo un valor de 0,657 con una significancia bilateral de 0,000. Debido a que el resultado de la probabilidad es inferior al margen de error admitido de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El índice de 0,657 señala la existencia de una correlación positiva moderada, confirmando que existe una asociación estadística directa y significativa entre los componentes evaluados en las 60 encuestas aplicadas.

Este resultado permite comprender que la configuración interna de las cooperativas impacta directamente en el cumplimiento de los procesos. Al optimizar la delimitación de funciones y la comunicación directiva, la operatividad del servicio de transporte se vuelve más ágil, logrando de esta forma un alcance óptimo de las metas institucionales. La vinculación detectada ratifica que una estructura bien consolidada actúa como el motor

que impulsa la rapidez en la asignación de rutas y el uso de recursos, lo cual desemboca en una asistencia técnica eficiente para el usuario final.

Tras el procesamiento de las cifras mediante el software estadístico, el valor de significancia de 0,000 permite rechazar la Hipótesis Nula (H0), la cual negaba la vinculación entre las dimensiones evaluadas. Por consiguiente, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1), confirmando que existe una relación significativa entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza. Este veredicto matemático se respalda en el coeficiente de correlación de 0,657 obtenido, logrando validar que el ordenamiento de los mandos y la gestión de procesos internos determinan el éxito de las actividades en el sector transporte con un nivel de confianza del 95 %.

3.5 Prueba de normalidad (Análisis de profundización de resultados)

La metodología empleada agrupa los reactivos del cuestionario para consolidar 7 variables específicas, donde los ítems del 1 al 4 conforman la Estructura Organizacional, las preguntas de la 5 a la 8 integran la Comunicación Interna, las interrogantes 9 y 10 definen la Toma de Decisiones, los reactivos del 11 al 14 constituyen la Satisfacción Laboral. Las preguntas 15 y 16 miden la Productividad, los ítems del 17 al 19 evalúan la Calidad y las consultas del 20 al 23 corresponden a las Operaciones.

Al sumar los valores obtenidos en la escala Likert se unifican las dimensiones en puntajes para valorar conceptos de alta complejidad mediante valores numéricos, este procedimiento detalla el nivel de apreciación de los 60 encuestados sobre cada objeto de estudio, viabilizando el tratamiento estadístico de los datos.

El estudio de normalidad se realiza sobre estas 7 dimensiones calculadas para resolver la hipótesis alternativa, la cual plantea la existencia de una relación entre las dimensiones principales del estudio y no entre interrogantes individuales, puesto que al poseer las respuestas aisladas un carácter ordinal con valores del 1 al 5 resulta matemáticamente imposible que por sí solas sigan una distribución normal, de modo que al integrar los ítems se construyen variables continuas con un rango de puntuación amplio que resulta apto para este tipo de análisis estadístico, garantizando así una evaluación metodológica

rigurosa para identificar si la distribución de las cifras se ajusta a la campana de Gauss (Torang , 2026).

Se aplica el test de Kolmogorov-Smirnov a este bloque de datos consolidado para identificar si la distribución se ajusta a la campana de Gauss. Al disponer de 60 observaciones, esta prueba define si el contraste de la hipótesis se debe realizar mediante métodos paramétricos como Pearson o no paramétricos como Spearman. De esta forma, se garantiza que la elección del coeficiente de correlación sea técnicamente correcta según el comportamiento real de las cifras recolectadas en las cooperativas.

Tabla 19
Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov[a]		
		Estadístico	**gl**	**Sig.**
Estructura_Organizacional	Organización_Jerárquica	0.128	60	0.015
	Comunicación_Interna	0.169	60	0.000
	Toma_de_Desiciones	0.257	60	0.000
	Satisfacción_Laboral	0.181	60	0.000
Eficiencia_Operativa	Productividad	0.243	60	0.000
	Calidad	0.149	60	0.002
	Operaciones	0.167	60	0.000

Los datos calculados mediante el test de Kolmogorov-Smirnov detallan que el nivel de significancia alcanza valores de 0,015 para la dimensión Organización Jerárquica, 0,000 en Comunicación Interna, 0,000 para Toma de Decisiones, 0,000 respecto a Satisfacción Laboral, 0,000 en Productividad, 0,002 para Calidad y 0,000 correspondiente a Operaciones, por lo tanto al ser todas estas cifras inferiores al nivel de referencia de 0,05 se determina matemáticamente que los datos recolectados no siguen una distribución normal, lo cual obliga a descartar el uso de modelos paramétricos en las 60 observaciones al comprobarse que el comportamiento de las respuestas no se ajusta a la campana de Gauss.

La confirmación de una distribución no normal define la aplicación de estadística no paramétrica para el contraste de las hipótesis de investigación, en consecuencia bajo este escenario se selecciona el coeficiente Rho de Spearman como la herramienta técnica para calcular el grado de correlación entre las 7 dimensiones analizadas, garantizando de esta

manera un análisis preciso para cuantificar la vinculación entre los componentes organizativos y la operatividad de las cooperativas de transporte sin las restricciones matemáticas impuestas por los modelos que exigen normalidad.

3.6 Coeficiente Rho de Spearman

La correlación de Spearman identificada también como coeficiente Rho es una técnica estadística de naturaleza no paramétrica empleada para cuantificar la intensidad de la asociación entre variables de tipo cuantitativo u ordinal, por lo tanto este estadístico se aplica en investigaciones donde los datos obtenidos no presentan una distribución normal, logrando de este modo establecer la vinculación entre las 7 dimensiones de estudio sin los requisitos matemáticos de los métodos paramétricos (Mendivelso, 2022).

Tabla 20

Coeficiente de correlación de Spearman

		Organización _Jerárquica	Comunicación_ Interna	Toma_de_Desiciones	Satisfacción_ Laboral	Productividad	Calidad
Comunicación_Interna	**Coeficiente de correlación**	,626**					
	Sig. (bilateral)	0.000					
	N	60					
Toma_de_Desiciones	**Coeficiente de correlación**	-0.019	0.086				
	Sig. (bilateral)	0.884	0.513				
	N	60	60				
Satisfacción_ Laboral	**Coeficiente de correlación**	,699**	,633**	-0.057			
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.667			
	N	60	60	60			
Productividad	**Coeficiente de correlación**	,548**	,489**	0.090	,515**		
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.496	0.000		
	N	60	60	60	60		
Calidad	**Coeficiente de correlación**	,350**	,470**	0.099	,373**	,255*	
	Sig. (bilateral)	0.006	0.000	0.450	0.003	0.049	
	N	60	60	60	60	60	
Operaciones	**Coeficiente de correlación**	,508**	,419**	0.216	,511**	,578**	0.245
	Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.097	0.000	0.000	0.059
	N	60	60	60	60	60	60

Al ejecutar el análisis del coeficiente Rho de Spearman se procedió a seleccionar a la Organización Jerárquica y la Productividad como las dimensiones representativas de cada categoría principal para someter a prueba el planteamiento general.

La elección de la productividad como el factor predominante de la eficiencia operativa al registrar la asociación matemática más alta frente a la estructura base con un coeficiente de 0,548, descartando por este motivo a las variables de operaciones y calidad al presentar niveles inferiores de vinculación con valores de 0,508 y 0,350 respectivamente, obteniendo mediante el cruce de las dimensiones definitivas un nivel de probabilidad de 0,000. Al ser este resultado inferior al margen de error admitido de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, logrando avalar de manera definitiva una asociación estadística directa entre la organización de los cargos y el rendimiento de los despachos en las 60 encuestas procesadas.

Los números procesados mediante estos componentes representativos permiten comprender que la organización de las cooperativas impacta directamente en la agilidad de sus operaciones diarias, puesto que al optimizar el diseño jerárquico la utilidad del transporte se vuelve altamente efectiva.

La evaluación detallada de los resultados determina que la cooperativa Touris San Francisco Oriental posee un nivel de operatividad superior frente a Centinela del Oriente, logrando esta ventaja al acumular porcentajes mayoritarios en las frecuencias más altas de calificación por parte de su personal, desembocando finalmente en una asistencia inmejorable y un flujo de trabajo continuo que beneficia a los usuarios en sus rutas comerciales.

Tras el procesamiento de los datos en el software estadístico el nivel de significancia de 0,000 en el cruce de las dimensiones seleccionadas se rechaza la hipótesis nula para el planteamiento general, aceptando de esta forma la hipótesis alternativa al comprobar una relación válida y cuantificable entre la dimensión base de la estructura organizacional y la dimensión principal productividad dentro de las Cooperativas, avalando este veredicto con el coeficiente positivo de 0,548 resultante, demostrando así que la gestión del talento y las

líneas de mando determinan el éxito de las actividades en el sector del transporte interprovincial.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La recopilación documental desarrollada permitió fundamentar de manera teórica las variables de estudio, estructurando los conceptos vinculados con la jerarquía, la división del trabajo, la productividad y las etapas del proceso administrativo como pilares para comprender la dinámica del transporte, logrando conformar un sustento bibliográfico con datos científicos actualizados que facilitó la interpretación de las métricas obtenidas durante el trabajo de campo en las 2 instituciones evaluadas.
- El diagnóstico aplicado a las entidades permitió analizar a detalle su operatividad interna, puesto que la evaluación de los 60 cuestionarios demostró que la cooperativa Touris San Francisco Oriental posee un nivel de desempeño superior gracias a una asimilación clara de su jerarquía y a una adecuada optimización de sus recursos, en contraste con las fallas organizativas detectadas en Centinela del Oriente donde se constataron debilidades en los canales de comunicación y una fuerte centralización al momento de tomar decisiones corporativas, generando de este modo cuellos de botella que restringen la fluidez de sus despachos interprovinciales.
- La investigación ejecutada determinó la relación entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa en las cooperativas de transporte interprovincial de la provincia de Pastaza, comprobando estadísticamente mediante el cálculo de la correlación principal un coeficiente Rho de Spearman de 0,657 con una significancia de 0,000, lo cual ratifica matemáticamente la existencia de una asociación directa y positiva entre la configuración interna y el rendimiento general de las entidades, corroborando de esta forma que un diseño administrativo estandarizado actúa como el soporte fundamental para dinamizar los procesos cotidianos y elevar la competitividad de las unidades en sus recorridos diarios.

4.2 Recomendaciones

- Se aconseja a las directivas de las cooperativas de transporte de Pastaza implementar de manera definitiva el una estructura organizacional, logrando mediante esta acción optimizar el rendimiento de los despachos diarios para garantizar una asistencia inmejorable, asegurando de este modo que la distribución de los cargos impulse la agilidad en las operaciones y beneficie directamente a los usuarios en sus rutas comerciales.
- Las cooperativas de transporte interprovincial deben establecer un programa de capacitación continúa enfocado en la actualización teórica de las normas administrativas, garantizando mediante esta instrucción que el talento humano asimile conceptos actuales sobre la jerarquía institucional, logrando así aplicar principios técnicos modernos para coordinar las labores corporativas con un sustento bibliográfico sólido y totalmente verificado.
- Los administradores de la cooperativa Centinela del Oriente deben reestructurar sus canales comunicativos y descentralizar la toma de decisiones para elevar su operatividad, mientras que los directivos de Touris San Francisco Oriental necesitan mantener sus altos niveles de rendimiento, consiguiendo con estas acciones unificar la calidad del transporte mediante la asignación equitativa de los recursos disponibles en las 2 entidades.
- Resulta apremiante que ambas corporaciones apliquen el manual de funciones, permitiendo con estas herramientas de gestión subsanar las fallas asociadas a la duplicidad de tareas en las ventanillas, garantizando de esta manera un ordenamiento interno exacto para delimitar las obligaciones de los 60 colaboradores y eliminar los vacíos informativos en la atención al pasajero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aburomman, A., & Alshdaifat, A. (2026). Evaluating User Satisfaction and Service Quality in Bus Rapid Transit Implementation in Amman, Jordan. *International Journal of Transport Development and Integration, 10*(1), 166–179. https://doi.org/10.56578/ijtdi100112

Arias , J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Auquilla, J. (2022). *El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa "SEGUVID" Ambato –Ecuador.* http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10506/1/Auquilla%20Paredes%2C%20J.%20%282023%29.%20El%20proceso%20administrativo%20en%20el%20sistema%20organizacional%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf

Bajaña, Romero, B., & Bajaña, R. (2024). *Alternativas para la gestión administrativa y financiera de las Cooperativas de Transportes Intraprovinciales de la Provincia del Guayas.* http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28148

Beltrán, N. (2024). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO TRANSCISA S.A. DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2023.* https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/42760a24-e60f-4d01-bbf1-17f3d8bb6f11/content

Cabanillas, J., Cárdenas, M., Nieves, N., Oro, M., & Tirado, N. (2021). La centralización y descentralización en los procesos de departamentalización: una revisión de la literatura. https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1630

Caiza, M., & Cuenca, F. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613

Cevallos, S., & Moreno, R. (2026). *"Estrategias para la gestión de calidad del servicio de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Macuchi del cantón La Maná".* https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/15410

Charernnit, K. (2023). The post pandemic air transport competitive advantages: new normal challenges of strategic human resource management (the case study of Bangkok Airways). *E3S Web of Conferences, 389*, 05016. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338905016

Cortés, B. (2021). La importancia de la Administración a través del tiempo. https://doi.org/https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/7306

Díaz, A., & Toscano, J. (2022). El capital humano y la productividad de las empresas. https://doi.org/https://doi.org/10.5377/rtu.v11i30.13427

Doghan, M., & Kaliani, V. (2023). Organization operational efficiency and Innovativeness:. https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amj.2013.0227

Fernández, J. (2022). *Levantamiento y estandarización de procesos administrativos en JAFERS para una propuesta de mejoramiento de la estructura organizacional.* Quito. https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5655/1/UIDE-Q-TMAE-2022-5.pdf

Flores, J., & Tinoco, T. (2025). *Manual de funciones para la Cooperativa de Transporte Urbano Puruhá de la ciudad de Riobamba.* https://postgrado.ube.edu.ec/ube/media/proyectfin/2025/04/21/TRABAJO_FINAL_FLORES_TINOCO.pdf

Gargate , S. (2022). La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021. https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21430

Handoyo, S., Suharman, H., & Ghani, E. (2023). A business strategy, operational efficiency, ownership structure, and manufacturing performance: The moderating

role of market uncertainty and competition intensity and its implication on open innovation. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100039

Hecimovic, A. (2026). Collaboration challenges in multidisciplinary audit teams for public sector assurance. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management, 38*(6), 1-19. https://doi.org/10.1108/JPBAFM-04-2025-0098

Hein, F. (2026). Organizational identity meets digital transformation: understanding the interplay between transformation and identity in Industry 5.0. *Journal of Organizational Change Management, 39*(8), 1-21. https://doi.org/10.1108/JOCM-04-2025-0352

Krawczyk, D., Kuzior, A., & Hetenyi, M. (2025). Post-Industrial Heritage Management on the Example of Mining Museums in Poland and Slovakia. *Polish Journal of Management Studies, 32*(2), 156-170. https://doi.org/10.17512/pjms.2025.32.2.10

Lacruhy, C., Aguirre, L., & Bojórquez, J. (2024). Atributos y principios de resiliencia organizacional en las empresas turísticas. *Fórum Empresarial, 28*(2), 1-30. https://doi.org/10.33801/fe.v28i2.21418

Mannonen, J., Urrutia, F., Hämäläinen, R., Araya, R., Lehesvuori, S., & Hooshyar, D. (2026). Thematic mapping of competence-based education and training research through direct citation network analysis and topic modelling with latent semantic analysis. *Education + Training, 68*(10), 1–16. https://doi.org/10.1108/ET-03-2025-0161

Mañunga, Á. (2021). *Administración con sabor a Chontaduro: trabajo social y el proceso administrativo desde la organización comunitaria/popular.* https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.7

Mendivelso, F. (2022). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *I*(2), 12-25. https://doi.org/https://doi.org/10.26852/01234250.578

Nieblas, J., Pacheco , L., & Piña, H. (2024). *Metodología de la investigación.* Ciencia Latina. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9076

Pérez, M. (2025). *Propuesta de mejora: fortalecimiento de la comunicación interna y efectiva en Lácteos Puyehue SRL.* http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=48547

Piedra, V., Piedra, M., & Vázquez, M. (2024). Decisión de una estructura organizacional para la mejora del impacto de la distribución de autoridad. https://doi.org/https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/133

Quimi, W., Arzube, E., Quimi, F., & Flores, E. (2025). Factores de eficiencia operativa y productividad en la rentabilidad de las PYMES ecuatorianas en el periodo 2024. https://doi.org/https://doi.org/10.46296/rc.v8i16.0397

Rodríguez, A., & Bastidas, D. (2025). *"GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JIPIJAPA".* https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8142

Rodríguez, A., & Delgado, H. (2024). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSMOVISA DEL CANTÓN MONTECRISTI.* https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7048

Rodriguez, J. (2024). *La estructura organizacional y su impacto en la eficiencia de los procesos institucionales en CNEL. EP Unidad de negocio Guayaquil.* https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/7474?utm_source=chatgpt.com

Sampieri , R. (2020). *Metodología de la Investigación.* McGrawHill. https://bit.ly/3V4KwgJ

Suárez, M. (2020). *AUDITORÍA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TOURIS SAN FRANCISCO ORIENTAL, CANTÓN PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2017.*

https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/92e806ba-d761-4692-97da-b4d634576b0e/content

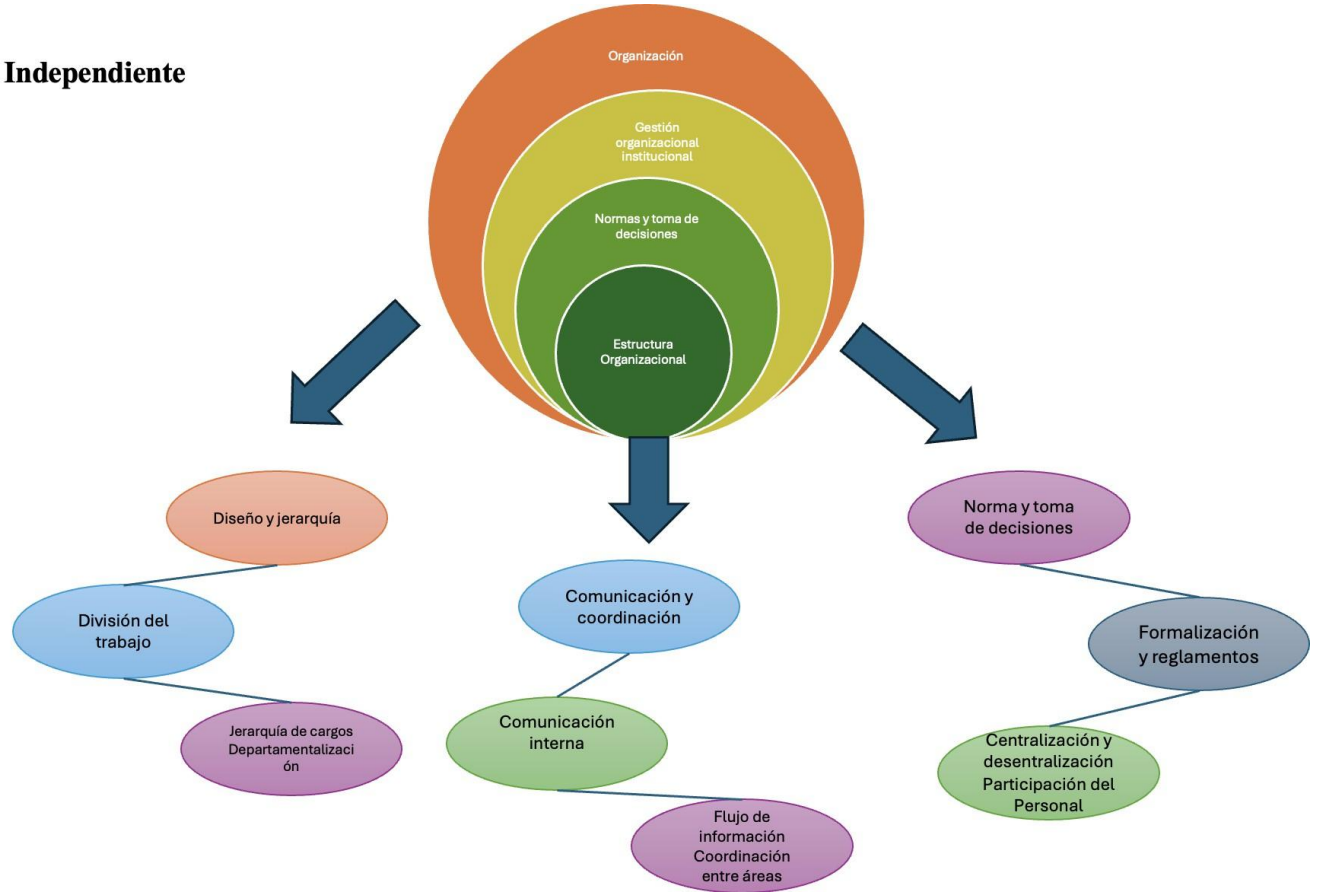
Torang , S. (2026). Analysis of Normality Test and Homogeneity Test in Quantitative Research. *Journal of Inequalities and Mathematical Analysis , I*(1), 1-38. https://doi.org/10.5281/zenodo.18164756

Yoza, N., & Gómez, A. (2024). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA UNESUM.* https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7045

Yuliani, I., Aras, M., & La Mani. (2025). Optimizing Revenue Growth through Integrated Marketing Communication (IMC): A Case Study of a Creative Agency in Indonesia. *paperASIA, 41*(6b), 59-60. https://doi.org/10.59953/paperasia.v41i6b.788

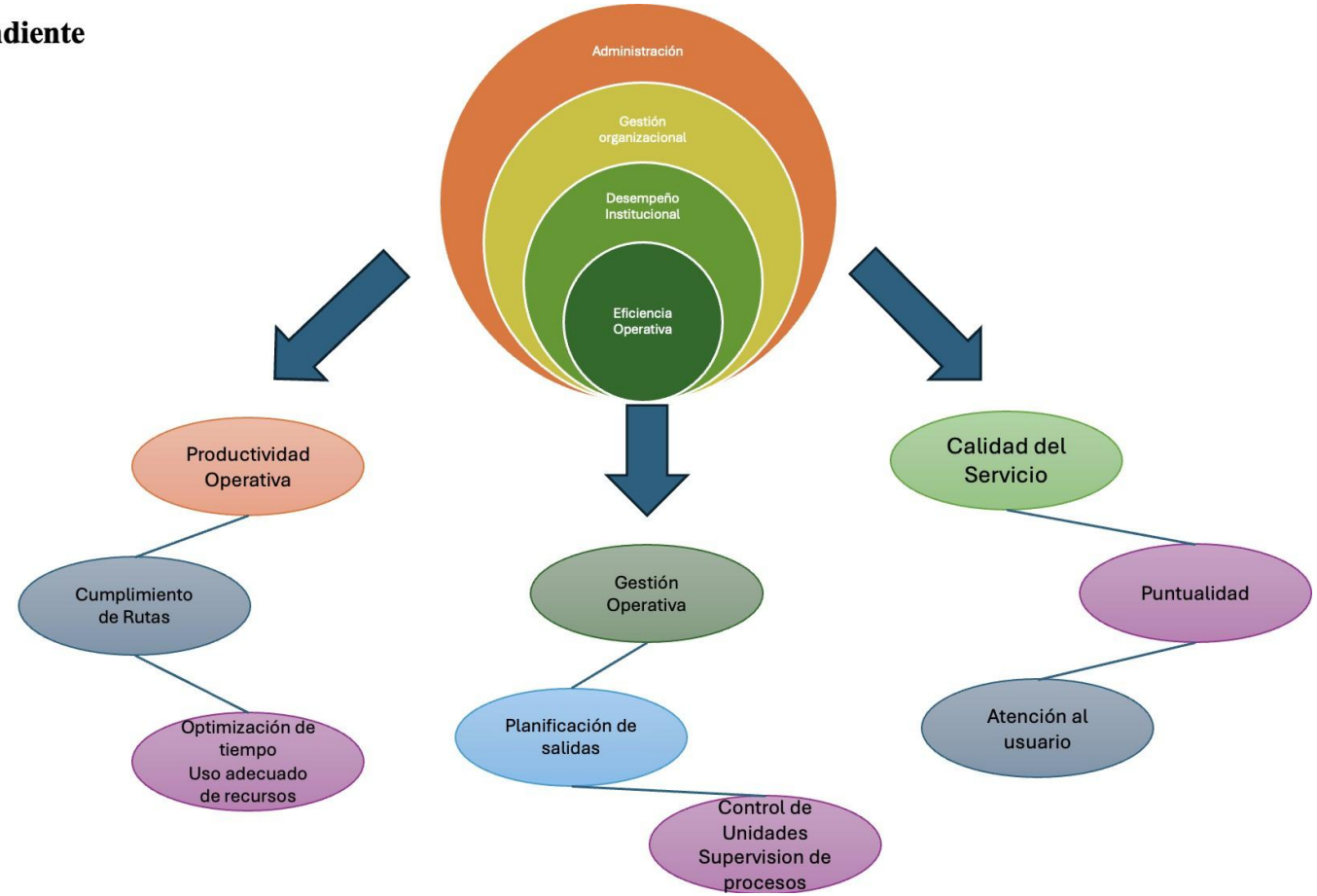
ANEXOS

Anexo A: Variable independiente



Anexo B: Variable dependiente

Variable Dependiente



Anexo C: Cuestionario

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

Cuestionario dirigido a los colaboradores de las Cooperativas de Transporte Interprovincial

Tema: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Objetivo: Recopilar información referente a la estructura organizacional y la eficiencia operativa en las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

Instrucciones: Lea detenidamente y marque la alternativa que considere correcta con una X.

La información recolectada será utilizada únicamente con fines de investigación académica y será manejada forma confidencial. Sus respuestas son anónimas.

DATOS GENERALES

Departamento

- [ ] a. Presidencia
- [ ] b. Gerencia
- [ ] c. Personal administrativo
- [ ] d. Oficinistas

Género

- [ ] a. Masculino
- [ ] b. Femenino

Edad

- [ ] a. Menor a 25 años
- [ ] b. Entre 25 – 35 años
- [ ] c. Entre 36 – 45 años
- [ ] d. 46 años o más

Antigüedad en la empresa

- [ ] e. 2 años o menos
- [ ] f. De 3 a 5 años

☐ g. De 6 a 10 años

☐ h. Más de 11 años

	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
N°	**ORGANIZACIÓN JERÁRQUICA**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
1	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación de un buen servicio de transporte?					
2	¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) están claramente definidos?					
3	¿La estructura organizacional actual permite una adecuada supervisión y control de las rutas y horarios asignados a los conductores?					
4	¿El personal de talento humano ha socializado las actividades respectivas de cada puesto de trabajo dentro de la cooperativa?					
N°	**COMUNICACIÓN INTERNA**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
5	¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara en relación con su trabajo?					
6	¿Se realizan reuniones o espacios regulares donde los empleados (conductores y personal administrativo) puedan discutir temas relacionados con el funcionamiento de la cooperativa?					
7	¿Recibe oportunamente información sobre horarios, rutas y cambios que le permitan realizar su trabajo de forma adecuada?					
8	¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?					
N°	**TOMA DE DECISIONES**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**

9	¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?					
10	¿Las decisiones sobre la operación diaria, como la asignación de vehículos o cambios en las rutas, se toman ágilmente?					
N°	**SATISFACCIÓN LABORAL**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
11	¿Considera que las capacitaciones brindadas para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa son suficientes?					
12	¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?					
13	¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?					
14	¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?					
	EFICIENCIA OPERATIVA					
	PRODUCTIVIDAD	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
15	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?					
16	¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa? (EFICIENCIA OPERATIVA).					
	CALIDAD	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
17	¿Los factores externos a la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?					
18	¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?					
19	¿El compromiso de los colaboradores fomenta el cumplimiento de las metas?					
N°	**OPERACIONES**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
20	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?					

21	¿La cooperativa necesita nuevos recursos o tecnología para mejorar los procesos?					
22	¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?					
23	¿La cooperativa aprovecha adecuadamente las capacidades de sus colaboradores para mejorar el desempeño?					

Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

Muchas gracias

Enlace de encuesta: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdd-J5FFWLUOpBmK46bP3Sn5LNLHACk6dcnE9Src_BAhFIh7g/viewform?usp=publish-editor

Anexo D: Matriz de Validación de Contenidos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Aplicación: Dirigida al Presidente, Gerente, Personal administrativo y oficinistas de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

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 pertiente** **2 Poco pertinente** **3 Pertinente** **4 Totalmente pertienente**

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Estructura Organizacional															
1	Organización Jerárquica	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación del servicio de transporte?				✓			✓					✓	

2		¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) está claramente definidos?				✓			✓			✓		redacción
3		¿La estructura organizacional actual permite una adecuada supervisión y control de las rutas y horarios asignados a los conductores?				✓			✓			✓		
4		¿Se ha socializado las actividades respectivas a cada puesto de trabajo dentro de la cooperativa?				✓			✓		✓			especificar a quién?
5	Comunicación interna	¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara relacionadas con su trabajo?				✓			✓			✓		
6		¿Se realizan reuniones o espacios regulares donde los empleados (conductores y personal administrativo) puedan discutir temas relacionados con el funcionamiento de la cooperativa?				✓			✓			✓		
7		¿Recibe oportunamente información sobre horarios, rutas y cambios que le permitan realizar su trabajo de forma adecuada?				✓			✓			✓		
8		¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?		✓			✓					✓		pregunta repetida
9	Toma de decisiones	¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?				✓			✓		✓			revisar redacción
10		¿Las decisiones sobre la operación diaria, como la asignación de vehículos o cambios en las rutas, se toman rápidamente?				✓			✓		✓			revisar redacción

11	Satisfacción Laboral	¿Recibe capacitación para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa y considera que es suficiente?				✓			✓		✓				se refiere a una sola capacitación
12		¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?				✓			✓				✓		
13		¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?				✓			✓	✓					pregunta muy amplia
14		¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?				✓			✓				✓		
Variable dependiente Eficiencia Operativa															
1	Productividad	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?				✓			✓				✓		
2		¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?				✓			✓				✓		
3	Calidad	¿Los factores que sucede fuera de la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?				✓			✓	✓					Qué factores?
4		¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?				✓			✓				✓		
5		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓			✓				✓		Repetida
6	Operaciones	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?				✓			✓				✓		
7		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓			✓	i					Repetivo

8		¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?				✓			✓			✓		
9		¿La cooperativa aprovecha adecuadamente a sus colaboradores para que el trabajo funcione de mejor manera?				✓			✓	✓				redacción pregunta ambigüa

Nota. Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Wladimir Ortiz Fernández
Profesión:	Ingeniero en Electrónica, Magister en Matemática
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 19/03/2026
E-mail:	ww.ortiz@uta.edu.ec
Teléfono:	0996794517
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Aplicación: Dirigida al Presidente, Gerente, Personal administrativo y oficinistas de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

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 pertiente **2** Poco pertinente **3** Pertinente **4** Totalmente pertienente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Estructura Organizacional															
1	Organización Jerárquica	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación del servicio de transporte?			X				X				X		

2		¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) está claramente definidos?				X			X			X	
3		¿La estructura organizacional actual permite una adecuada supervisión y control de las rutas y horarios asignados a los conductores?			X				X			X	LOSUVA 3 COSAS EN UNA MISMA PREGUNTA
4		¿Se ha socializado las actividades respectivas a cada puesto de trabajo dentro de la cooperativa?				X		X				X	
5	Comunicación interna	¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara relacionadas con su trabajo?				X		X				X	
6		¿Se realizan reuniones o espacios regulares donde los empleados (conductores y personal administrativo) puedan discutir temas relacionados con el funcionamiento de la cooperativa?				X			X			X	
7		¿Recibe oportunamente información sobre horarios, rutas y cambios que le permitan realizar su trabajo de forma adecuada?				X			X			X	
8		¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?				X			X			X	
9	Toma de decisiones	¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?				X			X			X	
10		¿Las decisiones sobre la operación diaria, como la asignación de vehículos o cambios en las rutas, se toman rápidamente?				X		X			X		

11	Satisfacción Laboral	¿Recibe capacitación para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa y considera que es suficiente?		X			X				X			HAY DOS PREGUNTAS EN UNA
12		¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?				X				X			X	
13		¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?				X				X			X	
14		¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?				X				X			X	
Variable dependiente Eficiencia Operativa														
1	Productividad	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?				X				X			X	
2		¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?				X				x			X	
3	Calidad	¿Los factores que sucede fuera de la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?				X			X			X		¿QUÉ FACTORES?
4		¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?				X				X			X	
5		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				X				X			X	
6	Operaciones	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?				X				x			X	
7		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?												IGUAL A LA PREGUNTA 5

8		¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?				X			X			X		
9		¿La cooperativa aprovecha adecuadamente a sus colaboradores para que el trabajo funcione de mejor manera?			X				X		X			REDACCIÓN

Nota. Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Dra. Vanessa Cáceres Salazar
Profesión:	Ing. Estadística
Lugar de trabajo:	A.E.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 19 de marzo de 2026
E-mail:	dv.caceres@uta.edu.ec
Teléfono:	0983767626
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Aplicación: Dirigida al Presidente, Gerente, Personal administrativo y oficinistas de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

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 pertiente**
	2	**Poco pertinente**
	3	**Pertinente**
	4	**Totalmente pertienente**

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Estructura Organizacional															
1	Organización Jerárquica	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación del servicio de transporte?			3				3				3		

2		¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) está claramente definidos?				4			4			4			
3		¿La estructura organizacional actual permite una adecuada supervisión y control de las rutas y horarios asignados a los conductores?				4				3			3		
4		¿Se ha socializado las actividades respectivas a cada puesto de trabajo dentro de la cooperativa?				✓				✓			✓		
5	Comunicación interna	¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara relacionadas con su trabajo?			✓				✓			✓			
6		¿Se realizan reuniones o espacios regulares donde los empleados (conductores y personal administrativo) puedan discutir temas relacionados con el funcionamiento de la cooperativa?				✓				✓			✓		
7		¿Recibe oportunamente información sobre horarios, rutas y cambios que le permitan realizar su trabajo de forma adecuada?				✓				✓			✓		
8		¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?			✓				✓				✓		
9	Toma de decisiones	¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?				✓				✓			✓		
10		¿Las decisiones sobre la operación diaria, como la asignación de vehículos o cambios en las rutas, se toman rápidamente?				✓				✓			✓		

11	Satisfacción Laboral	¿Recibe capacitación para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa y considera que es suficiente?				✓				✓				✓	
12		¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?				✓				✓				✓	
13		¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?			✓				✓			✓			
14		¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?				✓				✓				✓	
Variable dependiente Eficiencia Operativa															
1	Productividad	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?			✓				✓				✓		
2		¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?				✓				✓				✓	
3	Calidad	¿Los factores que sucede fuera de la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?				✓				✓				✓	
4		¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?				✓				✓				✓	
5		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓				✓				✓	
6	Operaciones	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?				✓				✓				✓	
7		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓				✓				✓	

8		¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?				✓				✓				✓	
9		¿La cooperativa aprovecha adecuadamente a sus colaboradores para que el trabajo funcione de mejor manera?				✓				✓				✓	

Nota. Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	JOSE HERRERA
Profesión:	Ingeniero
Lugar de trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Profesor.
Lugar y fecha de validación:	2026/03/19
E-mail:	joseblurrera@uta.edu.ec.
Teléfono:	
Firma:	[firma]

Muchas gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Aplicación: Dirigida al Presidente, Gerente, Personal administrativo y oficinistas de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

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 pertiente** **2 Poco pertinente** **3 Pertinente** **4 Totalmente pertienente**

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Estructura Organizacional															
1	Organización Jerárquica	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación del servicio de transporte?				✓				✓				✓	

11	Satisfacción Laboral	¿Recibe capacitación para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa y considera que es suficiente?				✓				✓				✓	
12		¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?				✓				✓				✓	
13		¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?				✓				✓				✓	
14		¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?				✓				✓				✓	
Variable dependiente Eficiencia Operativa															
1	Productividad	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?				✓				✓				✓	
2		¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?				✓				✓				✓	
3	Calidad	¿Los factores que sucede fuera de la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?				✓				✓				✓	
4		¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?				✓				✓				✓	
5		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓				✓				✓	
6	Operaciones	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?				✓				✓				✓	
7		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓				✓				✓	

8		¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?												
9		¿La cooperativa aprovecha adecuadamente a sus colaboradores para que el trabajo funcione de mejor manera?				/			/			/		

Nota. Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Fernando Jiménez
Profesión:	Ing. Industrial
Lugar de trabajo:	UTA - FCAOM.
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	19-03-2026
E-mail:	wf. jimenez2@uta.edu.ec.
Teléfono:	0992693169
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS:

JUICIOS DE EXPERTOS

MÉTODO V DE AIKEN

Según Aiken (1985) el método V de Aiken es una técnica utilizada en la estadística que permite evaluar la validez de los ítems de un instrumento de medición, generalmente a través de un conjunto de expertos.

Asigne la puntuación de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tema de investigación: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA PROVINCIA DE PASTAZA"

Aplicación: Dirigida al Presidente, Gerente, Personal administrativo y oficinistas de las cooperativas "Touris San Francisco Oriental" y "Centinela del Oriente."

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 pertiente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertienente

			Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	Dimensión	Ítems													
Variable Independiente: Estructura Organizacional															
1	Organización Jerárquica	¿La organización de la cooperativa favorece la prestación del servicio de transporte?				✓				✓				✓	

2		¿Los cargos y las responsabilidades de cada miembro dentro de la cooperativa (conductores, personal administrativo, directivos) está claramente definidos?				✓			✓			✓			
3		¿La estructura organizacional actual permite una adecuada supervisión y control de las rutas y horarios asignados a los conductores?				✓			✓			✓			
4		¿Se ha socializado las actividades respectivas a cada puesto de trabajo dentro de la cooperativa?				✓			✓			✓			
5	Comunicación interna	¿La comunicación entre los conductores, el personal administrativo y los directivos de la cooperativa es fácil y clara relacionadas con su trabajo?				✓			✓			✓			
6		¿Se realizan reuniones o espacios regulares donde los empleados (conductores y personal administrativo) puedan discutir temas relacionados con el funcionamiento de la cooperativa?				✓			✓			✓			
7		¿Recibe oportunamente información sobre horarios, rutas y cambios que le permitan realizar su trabajo de forma adecuada?				✓			✓			✓			
8		¿La cooperativa le brinda capacitaciones para el desempeño de sus labores?				✓			✓			✓			
9	Toma de decisiones	¿Está involucrado/a en el proceso de toma de decisiones dentro de su área de trabajo (por ejemplo, rutas, horarios)?				✓			✓			✓			
10		¿Las decisiones sobre la operación diaria, como la asignación de vehículos o cambios en las rutas, se toman rápidamente?				✓			✓			✓			

11	Satisfacción Laboral	¿Recibe capacitación para su desarrollo profesional dentro de la cooperativa y considera que es suficiente?				✓			✓			✓				
12		¿Dispone de las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?				✓			✓			✓				
13		¿Las condiciones laborales como los horarios que mantienen la Cooperativa de Transporte son adecuada para su trabajo?				✓			✓			✓				
14		¿Los directivos reconocen y valoran el esfuerzo que usted realiza como parte de su trabajo?				✓			✓			✓				
Variable dependiente Eficiencia Operativa																
1	Productividad	¿La manera que está organizada la cooperativa permite que las actividades que se realizan sean más rápidas y funcionen mejor?				✓			✓			✓				
2		¿El buen desarrollo de su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?				✓			✓			✓				
3	Calidad	¿Los factores que sucede fuera de la cooperativa puede afectar el buen desempeño de la cooperativa?				✓			✓			✓				
4		¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de metas para mejorar su funcionamiento?				✓			✓			✓				
5		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓			✓			✓				
6	Operaciones	¿El uso adecuado de los recursos permite a la cooperativa cumplir los objetivos?				✓			✓			✓				
7		¿El uso adecuado de recursos y el compromiso de los colaboradores fomenta al cumplimiento de las metas?				✓			✓			✓				

8		¿Se optimiza la utilización de recursos disponibles en la cooperativa?				✓			✓			✓			
9		¿La cooperativa aprovecha adecuadamente a sus colaboradores para que el trabajo funcione de mejor manera?				✓			✓			✓			

Nota. Adaptado de "Toapanta Chusin, Y. J., & Tulmo Shulca, J.M. (2025). Diseño organizacional para la cooperativa de transporte de pasajeros interprovincial Cotopaxi del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Repositorio UTC," y, "Malca Tijias, W.E. (2025). Gestión Empresarial y eficiencia operativa en la Cooperativa Agraria Yakatheo del Amazonas, Imaza, 2024. Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua."

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Daniel Eduardo Pacheco Espin.
Profesión:	Ingeniero
Lugar de trabajo:	Puyo - Pastaza
Cargo que desempeña:	Gerente
Lugar y fecha de validación:	19-03-2026
E-mail:	multidanest@gmail.com
Teléfono:	0987518780
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración