



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURÍA  
PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA**

**EXAMEN COMPLEXIVO:  
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TÍTULO: “EL CHECKLIST COMO HERRAMIENTA DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA  
OPERADORA DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO DEL  
CANTÓN MILAGRO”**

**Autores: MORÁN PACHECO JOMAYRA ALEJANDRA  
RAMOS MORÁN VALERIA CRISTHINA**

**Tutor: ING. CARLOS EFRAÍN VÁSQUEZ FAJARDO, PHD**

**Milagro, Mayo 2018  
ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

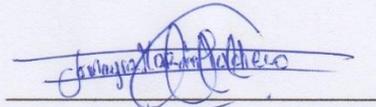
Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Nosotros, **MORÁN PACHECO JOMAYRA ALEJANDRA y RAMOS MORÁN VALERIA CRISTHINA** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Grado, como aporte a *“La Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad”* del Grupo de Investigación CPA-Temáticas de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

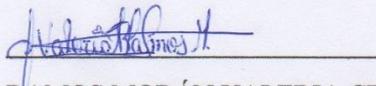
Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 15 días del mes de mayo de 2018



MORÁN PACHECO JOMAYRA ALEJANDRA  
CI: 092655507-9

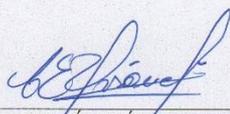


RAMOS MORÁN VALERIA CRISTHINA  
CI: 092893103-9

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, CARLOS EFRAÍN VÁSQUEZ FAJARDO en mi calidad de tutor del Proyecto Integrador, elaborado por las estudiantes MORÁN PACHECO JOMAYRA ALEJANDRA y RAMOS MORÁN VALERIA CRISTHINA cuyo tema es: *El Checklist Como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad y La Competitividad en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano Del Cantón Milagro*, que aporta a la Línea de Investigación *Modelos de Desarrollo Local ajustados a los Enfoques de la Economía Popular y Solidaria; y Sostenibilidad* previo a la obtención del Grado de INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen Complexivo: Investigación Documental de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 15 días del mes de mayo de 2018.



Ing. CARLOS EFRAÍN VÁSQUEZ FAJARDO, PHD.  
TUTOR  
C.I. 091792858-2

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Presidente: Vásquez Fajardo Carlos Efraín

Delegado: Romero Cárdenas Erika Jadira

Secretario: Fajardo Vaca Ligia Meibol

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA presentado por el/la señor (a/ita) Moran Pacheco Jomayra Alejandra

Con el título: Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA

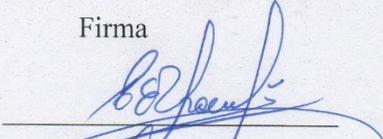
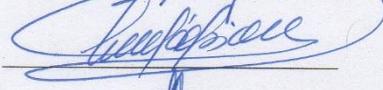
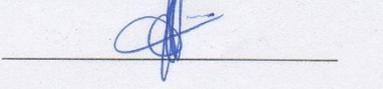
Otorga a la presente Investigación Documental, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa Oral	[ 18.33 ]
TOTAL	[ 98.33 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de 05 del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Vásquez Fajardo Carlos Efraín	
Secretario/a	Fajardo Vaca Ligia Meibol	
Integrante	Romero Cárdenas Erika Jadira	

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Presidente: Vásquez Fajardo Carlos Efraín

Delegado: Romero Cárdenas Erika Jadira

Secretario: Fajardo Vaca Ligia Meibol

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA presentado por el/la señor (a/ita) Ramos Morán Valeria Cristhina

Con el título: Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA

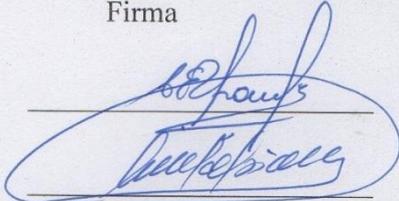
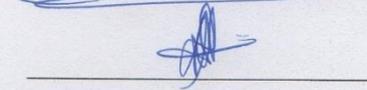
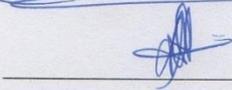
Otorga a la presente Investigación Documental, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[80]
Defensa Oral	[18.33]
TOTAL	[98.33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de 05 del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Vásquez Fajardo Carlos Efraín	
Secretario/a	Fajardo Vaca Ligia Meibol	
Integrante	Romero Cárdenas Erika Jadira	

# ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
ÍNDICE DE IMAGEN .....	VIII
DEDICATORIA .....	IX
DEDICATORIA .....	X
AGRADECIMIENTO .....	XI
AGRADECIMIENTO .....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
CAPÍTULO 2 .....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	6
2.1 EL CHECKLIST DE CALIDAD .....	6
2.1.1 El Checklist de calidad: origen .....	6
2.1.2 Definiciones según diferentes autores .....	7
2.1.3 Objetivo .....	8
2.1.4 Procedimiento para la realización del Checklist .....	9
2.1.5 Uso del Checklist .....	9
2.1.6 Tipos de Checklist .....	10
2.1.7 Ventajas del Checklist de Calidad .....	10
2.2 LA COMPETITIVIDAD .....	11
2.2.1 Antecedentes de la competitividad .....	11
2.2.2 Enfoques de la competitividad según varios autores: .....	13
2.2.3 Enfoque macro y micro .....	15
2.2.4 La Calidad para la Competitividad .....	16

CAPÍTULO 3 .....	17
METODOLOGÍA .....	17
CAPÍTULO 4 .....	19
DESARROLLO DEL TEMA .....	19
CAPÍTULO 5 .....	27
CONCLUSIONES .....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	28

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1. VENTAJA DEL CHECKLIST DE CALIDAD .....	10
FIGURA 2. BASES TEÓRICAS DEL CONCEPTO DE LA COMPETITIVIDAD.....	15

## **ÍNDICE DE IMAGEN**

IMAGEN 1. TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL.....	25
---	----

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

*Por darme la vida y la oportunidad de llegar hasta donde estoy el día de hoy, por siempre acompañarme y guiarme en cada paso que he dado en mi vida, porque a pesar de los tropiezos estuviste allí de alguna manera para darme su mano y levantarme, y así lograr este grandioso objetivo.*

### **A MI FAMILIA:**

*Fueron mi pilar, mi guía, siempre en cualquier circunstancia han estado allí para ayudarme, su cariño y apoyo incondicional ha sido para mí esa motivación de seguir y alcanzar mi sueño deseado.*

*A mi hermano que ya no se encuentra entre los vivos, pero que siempre está vivo en mi corazón, mi querido hermano “Junior” me hubiera gustado tanto compartiera esta alegría conmigo pero sé que donde sea que está, siempre estás allí como mi ángel.*

*Y sobre todo a mí misma me dedico este Trabajo, ya que una vez más he podido darme cuenta que nada es imposible en la vida si lo realizas con amor y perseverancia.*

*Con Cariño....*

*Jomayra*

## **DEDICATORIA**

*A Dios, quien me ha dado fortaleza para seguir mi camino, por los triunfos y los fracasos que me han ensañado a valorar cada día de mi vida, por haberme dado la vida y permitirme haber cumplido esta meta tan anhelada para mi formación como profesional.*

*Mis padres por ser los pilares fundamentales, demostrándome siempre su comprensión, cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras indiferencias, guiándome por el camino del bien.*

Valería

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, nuestro creador él que todo lo puede, gracias por permitirme cumplir este sueño tan anhelado, todas las bendiciones que he logrado durante este proceso de mi vida solo ha sido por tu infinito amor.*

*A mis padres que con paciencia y esfuerzo han sabido guiar mis pasos dándome siempre ese aliento cuando ya quería darme por vencida, a mi hijo porque me inspira para ser mejor cada día, a mis hermanos que me han dado la mano cuando más lo he necesitado, gracias por ese apoyo incondicional.*

*Mi sincero agradecimiento a mi Tutor el Ing. Carlos Vásquez Fajardo por sus sugerencias muy valiosas, por el tiempo que nos supo dedicar, por ser esa guía que necesitábamos para culminar con éxito este trabajo; así también a cada uno de los docentes de esta grandiosa universidad (UNEMI) que a lo largo de éste trayecto supieron impartir sus conocimientos para que seamos unos excelentes profesionales.*

*A mí querida compañera Valeria, por su dedicación y esfuerzo permitiendo seamos un gran equipo durante el desarrollo de éste proyecto, así también puedo agradecer a todos aquellos amigos y compañeros que pude tener durante mi vida estudiantil, siempre los tendré presente.*

*Gracias, Sin ustedes nada de esto sería posible*

*Jomayra*

## AGRADECIMIENTO

*Inmensamente a Dios por acompañarme todos los días, por permitirme cumplir una meta más y poder celebrarla juntos a mis seres queridos. A mis padres por creer en mis esfuerzos y sueños, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, agradeciéndoles la confianza puesta en mí, corrigiendo mis faltas y celebrando cada uno de mis triunfos.*

*A mi hija Scarleth por ser un motivo más para salir adelante, inspirándome a ser cada día una excelente profesional, a mi novio Ronnie por haberme escuchado y brindado su apoyo para continuar y nunca rendirme, a mis hermanos Carlos y Gabriela, por compartir momentos de tristeza y de alegría, demostrándome que siempre puedo contar con ellos.*

*A mi compañera y colega Jomayra Moran por su apoyo y esfuerzo brindado en este Proyecto. Gracias a mi querido tutor el Ing. Carlos Vásquez Fajardo por la orientación, conocimientos, tiempo, dedicación, apoyo y amistad brindada, y finalmente a todos los docentes que me enseñaron tanto de la profesión como de la vida.*

Valería

# **“EL CHECKLIST DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA OPERADORA DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO DEL CANTÓN MILAGRO”**

## **RESUMEN**

El transporte es necesario para las personas ya que gracias a este medio se pueden trasladar de un lugar a otro, es utilizado para realizar diversas actividades, el sistema del transporte urbano se caracteriza por la demanda que posee. Cabe recalcar que este medio es muy importante para los ciudadanos permitiéndole facilidad de movilización a cada uno de ellos, sin embargo tiene sus desventajas como en el inadecuado servicio e infraestructura que le brinda a la sociedad. Es por ello se realizó un análisis de aquellos estudios que ya se han hecho con anterioridad para poder sustentar nuestra información en este proyecto. El usuario es el principal beneficiario y por ende, ofrecerle un servicio de calidad es el principal objetivo para la Operadora de transporte, así mismo, constantemente trata de mejorar, pero aún sigue esa insatisfacción por parte del usuario. Al elaborar este trabajo investigativo documental damos a notar que el principal objetivo es analizar de qué manera el Checklist de Calidad como herramienta del sistema de Gestión de calidad incide en la competitividad de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del cantón Milagro, por medio de la recolección de información para determinar la efectividad que tienen en el sistema. No obstante, no se ha podido comprobar que tipo de herramientas utiliza la pequeña empresa para sustentar su Sistema de Calidad, y así poder demostrar por medio de este trabajo por qué la empresa a pesar de tantas falencias aún se mantiene en el medio. Al desarrollar y concluir este proyecto hemos podido deducir que el Checklist es un método sencillo que ayuda a cualquier organización a prevenir errores o faltas futuras, es así como la empresa que lo emplee se tornará más competitiva, pues solo debe utilizar bien sus recursos para satisfacer a sus clientes y obtener resultados favorables.

**PALABRAS CLAVE:** Checklist, Competitividad, Calidad y Servicio.

# **THE QUALITY CHECKLIST AS A TOOL FOR THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND COMPETITIVENESS IN THE URBAN LAND TRANSPORTATION OPERATOR OF THE CANTON MILAGRO**

## **ABSTRACT**

Transportation is necessary for people because thanks to this means they can be moved from one place to another, it is used to carry out various activities, the urban transport system is characterized by the demand it has. It should be noted that this medium is very important for citizens, allowing each of them to be easily mobilized, but it has its disadvantages as well as the inadequate service and infrastructure that it provides to society. That is why an analysis was made of those studies that have been done previously to be able to support our information in this project. The user is the main beneficiary and therefore, offering a quality service is the main objective for the transport operator, likewise, constantly trying to improve, but still that dissatisfaction on the part of the user. In preparing this documentary research work we note that the main objective is to analyze how the Quality Checklist as a tool of the Quality Management system affects the competitiveness of the Urban Land Transport Operator of the Milagro Canton, through the collection of information to determine the effectiveness they have in the system. However, it has not been possible to verify what type of tools the small company uses to sustain its Quality System, and thus be able to demonstrate through this work why the company despite so many shortcomings still remains in the middle. In developing and completing this project we have been able to deduce that the Checklist is a simple method that helps any organization to prevent errors or future faults, this is how the company that uses it will become more competitive, because it should only use its resources well to satisfy to your customers and obtain favorable results.

**KEY WORDS:** Checklist, competitiveness, quality and service.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo se analiza “El Checklist de Calidad y la Competitividad”, basados en el Sistema de Gestión de Calidad, donde se busca alegar sobre la manera que las pequeñas empresas, como en este caso de estudio las Operadoras de Transporte utilizan sus recursos para ofrecer al usuario un servicio de Calidad. Es por ello que el principal objetivo de este proyecto documental es analizar de qué manera el Checklist de Calidad como herramienta del sistema de Gestión de calidad incide en la competitividad de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del cantón Milagro por medio de la recolección de información para determinar la efectividad que tienen en el sistema, Así mismo nos permitirá justificar cómo incide el modelo de competitividad que deben aplicar los buses Urbanos terrestres del cantón Milagro para brindar un servicio de calidad.

Además proporcionará información valiosa para los dirigentes de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro permitiéndoles comparar, indagar en nuestro trabajo investigativo para que de tal manera logren su principal objetivo que es el desarrollo interno y externo de la pequeña empresa para así brindarle satisfacción al usuario en cuanto al servicio adquirido por el medio de Transporte Urbano.

La calidad es un factor importante para todas las empresas nacionales como internacionales, aquel requisito que les permite ser más competitivas, es por ello que su principal logro es saber cómo llegar a sus clientes, brindándoles confianza para así retribuir su lealtad. Durante el desarrollo de este trabajo investigativo hemos tomado en cuenta información muy valiosa para poder aportar sobre el porqué de esta problemática, las operadoras de Transporte cumplen una función necesaria para la movilización de muchas personas. Es así que mediante la comparación de estudios regida por la opinión de diferentes autores basándonos en artículos, trabajos de grado correspondientes al tema, nos facilitará identificar información necesaria, valiosa, clara y concisa sobre las variables de estudio de nuestra investigación, para así finalmente emitir una opinión sobre por qué sería necesario que las operadoras de Transporte adopten entre sus métodos el Checklist como una herramienta que les ayudará a prevenir cualquier tipo de falencia aplicando de manera correcta la utilización de sus recursos para así tornarse más productiva.

# **CAPÍTULO 1**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Toda empresa para que perdure y encaje en el medio donde se va a desenvolver, es necesario que ofrezca calidad en su servicio o producto, así como también disponer de diferentes modelos de competitividad y herramientas necesarias que le permita medir su sistema de gestión de calidad, pues esto se logra de acuerdo al gran desempeño que pongan dichas empresas para diferenciarse de su principal competidor.

Las organizaciones están enfrascadas en un mercado integral, eminentemente competitivo, sin afectarles el lugar en donde se encuentran ubicadas, disputando entre ellas innovando su precio, calidad, técnica y diferencia del producto o servicio que ofrezcan. La competitividad se ha trabajado desde muchos aspectos, beneficiándose ante sus adversarios, en lo que respecta a las operadoras de transporte terrestre urbano lo que buscan es ofrecer variedad de servicio que conlleven a la calidad total.

Uno de los medios más enfatizados a tratar, es el Servicio de Transporte que con el pasar del tiempo ha ido evolucionando debido a las necesidades de cada nación. El servicio que ofrece este medio produce gran impacto porque permite que exista conexión entre personas de diferentes regiones, culturas, sociedad logrando de alguna manera el intercambio de información.

De tal manera el transporte Terrestre Urbano desempeña un papel primordial para la ciudadanía, brindando crecimiento económico y social en América Latina, entonces es por eso que tiene una gran congruencia en el desarrollo de los sistemas de transporte, ya que esto le permite no tener transformaciones altas y menos costosas. Debido a las necesidades del ciudadano el medio de transporte ha ido evolucionando permitiendo a las operadoras renovación vehicular, en algunos países Latinoamericanos como por ejemplo Argentina (Buenos Aires) no prevalece el transporte público. Cabe destacar que es uno de los medios más utilizados por los ciudadanos, todo queda a preferencia del usuario la manera como desea viajar a su lugar de destino.

Por otro lado Ecuador es un país muy competitivo en todos los ámbitos, cada empresa logra anualmente obtener su respectiva utilidad, aquella que le permite su permanencia en el medio en el que se desenvuelven, es por ello que trata de llegar a su cliente de todas las formas posible, logrando ganarse su fidelidad permanente, ofreciéndoles un servicio o producto con altos estándares de calidad, que le dará una mejor ventaja ante su competencia.

En ese mismo sentido el Cantón Milagro con el pasar del tiempo ha luchado mucho por sobresalir como ciudad, y una de las grandes metas de las autoridades de este Cantón es tratar de satisfacer a la ciudadanía milagreña en cada uno de los servicios que en la actualidad son brindados; uno de ellos es la Operadora de Transporte Terrestre urbano, cuya principal función es el traslado de los habitantes a los diferentes sectores de la ciudad.

La debida ausencia de compromiso por parte de los representantes de la Operadora de Transporte Terrestre urbano de Milagro conlleva a una insatisfacción por parte del ciudadano, al no recibir un servicio de calidad y que a su vez los choferes no atribuyan a la cordialidad en el trato, es por ello se considera necesario que todos se encuentren motivados y satisfechos, tanto el personal que trabaja para esa empresa como la atención y servicio que reciba el usuario, de esta manera la empresa se tornará más competitiva en la gestión de calidad que implemente y así poder seguir manteniéndose en el mercado, la Operadora trata de mejorar cada año para brindarle un servicio de calidad al usuario. Se debe tener en cuenta que la calidad es un aspecto de gran relevancia dentro de los servicios que las operadoras de transporte ofrecen, otorgando un alto nivel de seguridad contra la competencia o los nuevos mercados existentes.

La calidad de servicio que se le otorga al usuario muchas veces depende desde el valor que se le da al pasaje, tanto para niños como adultos y discapacitados, las perfectas condiciones en las que se encuentre el bus que los llevará a su lugar de destino, se ha podido observar a diferentes líneas que mediante van rodando presentan fallas mecánicas y dejan a un usuario molesto, insatisfecho por no brindar eficientemente un servicio, y esto influye en la imagen de la institución y prefieren muchas veces elegir otro medio de transporte, afectando así en gran parte el pago del chofer, ya que ellos ganan por las vueltas diarias que den durante su jornada laboral.

Los autores (Gómez & Acuña, 2009) indican que:

Para cumplir con este requisito de la calidad, los productores y proveedores han tenido que reconocer la importancia de la misma, y el hecho de que solo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente y un compromiso por parte de la gerencia para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes potenciales. (pág. 17)

Hecha la observación anterior, en la actualidad para poder confrontar los desafíos de la competitividad y el rendimiento, la Operadora de Transporte Terrestre urbano requiere de herramientas para la administración o la gestión que permitan la plena satisfacción de los clientes; es por esto que a través del Checklist de Calidad se puede tener un mayor detalle del sistema de gestión de calidad, efectuando operaciones monótonas que se verifican con la ayuda de este instrumento, esto se puede justificar de forma sistematizada al cumplimiento de los requisitos que comprende el Checklist, es decir, se centra en la recopilación de datos la cual permite que su utilización sea sencilla para quien realiza el registro.

En esta investigación se tiene como objetivo analizar de qué manera el Checklist de Calidad como herramienta del sistema de Gestión de calidad incide en la competitividad de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del cantón Milagro por medio de la recolección de información para determinar la efectividad que tienen en el sistema.

Así mismo nos permitirá determinar cómo incide el modelo de competitividad que deben aplicar los buses Urbanos terrestres del cantón Milagro para brindar un servicio de calidad. Y por último identificar como la gestión de calidad incide en la satisfacción al usuario.

Ante la problemática ya planteada este trabajo de investigación se basará en datos emergentes que conlleven al respectivo análisis que se le dará a la Operadora de transporte terrestre urbano de Milagro en cuanto al sistema de Gestión de calidad que ofrece en la atención al usuario, la calidad y la competitividad son dos grandes ventajas que cuenta una empresa para diferenciarse de su rival. La Operadora de transporte terrestre urbano de Milagro es una empresa que se creó en el año 1985 con la finalidad de facilitarle la transportación al usuario y así puedan llegar a su zona predestinada, sin embargo cada año

lucha para satisfacer sus necesidades tanto internas como externas, el Checklist de calidad es una herramienta cuya finalidad es evaluar el desempeño de la entidad y ayudar al control de ciertos procesos, la cual debería ser integrada dentro del sistema que manejan para medir la calidad en cuanto al servicio ofrecido al usuario, logrando conseguir resultados efectivos.

Por este motivo el siguiente trabajo investigativo servirá de información valiosa para los dirigentes de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano de Milagro, lo cual les permitirá analizar su proceder en cuanto a las herramientas que utilizan para medir su sistema de gestión de Calidad y así le permita ser más competitivo, promoviendo el mejoramiento total para la empresa, obteniendo ganancias que los dejara satisfechos y un mayor posicionamiento ante el ciudadano milagreño.

Finalmente nos permitirá obtener información apropiada sobre lo detallado antes en la problemática, para lo que se elegirán los métodos investigativos respectivos concordando a las necesidades del trabajo investigativo. Teniendo en cuenta que el sistema de gestión de calidad, explica la manera como las Operadoras o las organizaciones realizan la administración que está asociada a la calidad dentro y fuera de la misma, es decir, se constituye del sistema organizacional en conjunto con documentos, procedimientos y recursos que la organización emplea para adquirir y cumplir con los objetivos de calidad.

Según lo expuesto en la norma ISO: (ISO 9001:2000, 2000)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación. (pág. 6).

Sobre la base de lo antes mencionado se puede deducir que este sistema permite evaluar la forma como se desempeñan los procesos, especificando y registrando de manera escrita los resultados que fueron obtenidos, es así que el Checklist nos permite obtener un mayor detalle del sistema de gestión de calidad, siendo este una herramienta para el control de calidad.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

El presente trabajo investigativo toma como referencia a la Auditoria de Sistemas de Gestión de calidad, que a su vez se desglosa en las principales variables del tema, el Checklist de Calidad y la Competitividad y su aporte que brindan en el servicio de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro.

#### **2.1 EL CHECKLIST DE CALIDAD**

##### **2.1.1 El Checklist de calidad: origen**

En el libro titulado Efecto del Checklist por Gawande (2010) explica que:

Las listas de comprobación han hecho posible una de las actividades más difíciles, desde pilotear aviones hasta construir rascacielos de una enorme sofisticación. Partiendo de su propia experiencia, nos enseña cómo la aplicación de esta idea al universo inmensamente variado y complejo de la cirugía redujo el número de fallecimientos y de complicaciones, sin prácticamente ningún coste y en casi cualquier tipo de intervención. El mismo autor relata ejemplos como una lista de comprobación salvo la vida de una niña que había permanecido media hora bajo el agua, así como también pudo evitar estrellarse un avión (pág. 192). El Checklist ha sido de utilidad en varios aspectos protegiendo vidas en cualquier tipo de negocio o función que desempeñe.

Teniendo en cuenta a (Bichachi, s.f.) “Los Checklist comenzaron a utilizarse, en el ámbito parlamentario, en Alemania a mediados de la década del setenta y rápidamente su uso se extendió a otros países (como Suiza, Noruega, EEUU, Francia)” (pág. 3). Su utilización no es habitual en ciertos países de Latinoamérica entre ellos Argentina y Ecuador, no obstante a aquello es muy tradicional el uso de ciertos modelos como herramientas en el control de calidad de servicio o producto que ofrecen algunas empresas.

### 2.1.2 Definiciones según diferentes autores

Es necesario considerar las diferentes opiniones vertidas por algunos autores que tienen en cuenta la definición de un Checklist:

Según los autores (Arboleda, y otros, 2014) señalan que al Checklist de calidad como: “Un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad” (pág. 33).

El Checklist de calidad está formado por un cuestionario, sirviendo como tal a la verificación del cumplimiento de reglas o diversas actividades que son establecidas con un fin o propósito determinado. Los Checklist contienen información clara y concreta, es utilizada con el fin de descuidar la respectiva realización de un proceso, siendo un elemento de control y asesoramiento usado para monitorear trabajos de inicios y procesos finales, el Checklist sirve para la utilización de equilibrar la debilidad y ayudar a manifestar la consistencia llevando un control absoluto.

Cuando un instrumento de encuesta se utiliza exclusivamente el modelo sumamente estructurado, aunque sigue siendo un cuestionario se acostumbra llamar a esta técnica lista de control. La lista de control o Checklist: facilita la respuesta y análisis de datos. Por lo tanto, si el investigador conoce toda la gama de respuestas posibles a todas sus preguntas y cree que los sujetos estarán dispuestos a aceptar ese papel relativamente pasivo de identificar cuál es la contestación válida para ellos, es decir, la lista de control es una técnica razonable de encuestas (Juárez, Gaitán, Urosa, & Cabrera, 1993), por lo tanto el Checklist es una herramienta que te ayuda a optimizar tiempo para el logro de un objetivo planteado.

De la misma manera (Mendiola, 2014) señala:

La lista de Chequeo o verificación como una herramienta de calidad que se utiliza para el control de los procesos en una empresa en el momento, es decir

en el tiempo real. Generalmente se trata de una tabla donde se puede registrar, analizar y presentar resultados de una manera sencilla (pág. 29), en efecto el Checklist ayuda a que cada procedimiento se lleve de manera ordenada y así poder manifestar al final del proceso que el efecto es óptimo.

Por Otro lado (Muñoz & Bolaños, 2015) concreta:

Los listados de verificación (Checklist) son ayudas cognitivas para la realización de determinadas actividades. Se ha demostrado su eficacia tanto para garantizar la correcta ejecución de concretas funciones, como en la prevención de errores al sistematizar las acciones y constituir un recordatorio de las mismas”, en definitiva es útil para cualquier situación que emerge al proceso sistematizado para prever cualquier tipo de falta (pág. 52).

Así también, (Ponce, 2015) señala que:

La lista de verificación o comprobación sirve para constatar que se están realizando de manera adecuada los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa, mediante varios ítems que pueden contener una o varias preguntas según sea el caso. Además, son considerados formatos creados para recolectar información ordenadamente y de forma sistemática; es usado en la realización de actividades con un orden establecido (pág. 54), dicho de otra forma simplemente es una herramienta básica para agregar detalles mínimos y de gran relevancia de la investigación que se desea obtener durante la observación de procesos.

Y por último (Díaz, 2016) plasma: “El Checklist es una herramienta o medida correctora que permite a priori evitarlos” (pág. 38), es decir que la lista de verificación o Chequeo beneficia a eludir cualquier falta dentro de un proceso.

### **2.1.3 Objetivo**

Según el (Ministerio de desarrollo e inclusión Social , 2013) el objetivo del Checklist “Es constatar el cumplimiento de dichos estándares en las unidades desconcentradas de gestión

de los programas” (pág. 5), dicho en otras palabras permite conocer con mayor especificación el sistema de Gestión de Calidad que ofrece.

#### **2.1.4 Procedimiento para la realización del Checklist**

Desde el punto de vista de (Perpiñán, Martínez, & Pérez, 2009) Señalan que para la elaboración del Checklist es importante tomar en cuenta lo siguiente:

Dos son los criterios básicos que desde su primera versión han inspirado la elaboración de la Checklist como la parsimonia o simplicidad; y mensurabilidad o traducción a una puntuación numérica de las respuestas otorgadas a los ítems. El primero de los criterios perseguía que el número de aspectos e ítems cubiertos por la guía no fuera excesivo, de modo que estuviese dentro de un rango que no la hiciese inabordable. El segundo criterio tiene un doble objetivo. Primero, acrecentar la comparabilidad de los resultados derivados de la aplicación de la lista de comprobación. En segundo lugar, facilitar la formulación de recomendaciones por parte de los usuarios de la lista, a partir de las puntuaciones alcanzadas (pág. 3).

#### **2.1.5 Uso del Checklist**

Según (Bichachi, s.f.) Señala que: “El uso de estas listas está generalizado en rubros muy diversos que van desde verificar y determinar el potencial de la empresa hasta medir la confiabilidad y seguridad.” (págs. 4-5).

Los Checklist se pueden elaborar hasta en una computadora personal debido a su simplicidad en la corrección y actualización de la misma, estas listas son usadas comúnmente para inventariar información, es decir, datos donde el desempeño puede ser calculado median la ejecución de los indicadores, los Checklist son usados para una alerta de detección de problemas, así como las causas y análisis de los datos, siendo muy importante en la elaboración de herramienta de control y análisis para la organización Su utilización determina la continuidad que ocurre un suceso, en el transcurso de un periodo de tiempo específico, de esta manera se puede recolectar información de actividades que se encuentran dentro de un proceso o que ya fueron efectuadas.

### 2.1.6 Tipos de Checklist

Según (Marín, 2007) señala que hay dos tipos básicos diferentes de Planillas (listas) de Verificación (“Checklist”):

Estas son el listado de elementos y la Secuencia de acciones. El primer tipo o “listado de elementos” es aplicable para verificar que se tenga, o se esté llevando, todo lo necesario para las actividades a realizar. Básicamente en ellas se anota información en forma concisa, la cual es revisada como procedimiento para “no olvidarse de nada”, siendo típica su aplicación en las jornadas de lanzamiento, o pruebas en el campo y la secuencia de acciones se va armando simultáneamente con los elementos del cohete; al realizar ensayos de los subsistemas se verifica que tengan todos los pasos y elementos necesarios (pág. 18).

La determinación de los Checklist es impulsar y manifestar que se tienen en cuenta los puntos de alta relevancia en el proceso, esta herramienta muestra constantemente los problemas y brinda información sobre la ejecución de los procesos, teniendo como ventaja ser un método que provee información sencilla y aplicable a cualquier área de la organización.

### 2.1.7 Ventajas del Checklist de Calidad



*Figura 1. Ventaja del Checklist de Calidad*

**Fuente:** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013)

## **2.2 LA COMPETITIVIDAD**

Es necesario hacer un análisis de lo que significa competitividad y hasta qué grado llevan las empresas esa palabra tan enérgica, ya que encierra diversos significados y magnitud, a continuación se presentan variedad de opiniones según la perspectiva de cada autor y así poder determinar una respectiva conclusión:

### **2.2.1 Antecedentes de la competitividad**

El concepto de competitividad no es moderno, “Sus orígenes se remontan a más de tres siglos atrás con las teorías de comercio. Sin embargo, hoy en día no existe consenso sobre su definición y, por ende, acerca de una forma de medirla” (Benzaquen, Carpio, Zegarra, & Valdivia, 2010, p.70).

(García, Serrano, & Blasco, 2005) Señalan que:

No resulta difícil, a partir de aquí, comprender por qué la competitividad ha estado vinculada, según épocas, a diferentes aspectos. La calidad ha constituido durante largo tiempo el paradigma de la competitividad y, al igual que ella, el foco de atención para obtener la competitividad se ha desplazado desde la gestión de la producción, al marketing, la dirección estratégica, la gestión de los recursos humanos, la gestión del conocimiento, la gestión de las nuevas tecnologías, etc. Todas y cada una de las parcelas mencionadas han ido ocupando su espacio como las claves, en diferentes épocas, para llegar a ser competitivos (pág. 569).

Es por ello que ser competitivo va de la mano de muchos requerimientos tanto del talento humano como de la infraestructura o forma de emplear recursos materiales hasta la tecnología que con el pasar del tiempo simplemente ha sido uno de los mejores descubrimientos, todo esto conlleva a diferenciarse una organización de otra.

Como lo expresa (Ortega, 2008), “Durante la década de los ochenta cobró fuerza el concepto de competitividad como una manera de expresar la capacidad económica de una unidad productiva” (pág. 93), cabe mencionar que ser competitivo es sinónimo de progreso, es por ello que se considera que desde años atrás ha surgido la necesidad de cada organización de diferenciarse ante las demás y cumplir con ese plus que se caracteriza para seguir manteniéndose en este mercado globalizado.

Desde el punto de vista de (Herrera & Rodríguez, 2006) nos muestra que:

En el marco de la globalización, una de las características que marcan el mundo actual a nivel empresarial es la competitividad, ya que juega un papel muy importante en el sector, debido a que esta permite la entrada de nuevos mercados para la conquista de nuevas demandas internacionales, que son exigentes y sofisticados (pág. 6)

La competitividad a más de ser un término muy novedoso es usada en el mundo empresarial, político y socioeconómico, siendo el resultado de tener una eficiencia en la organización con la que diversos elementos de una sociedad se juntan, para asegurar el alto nivel de calidad de vida, teniendo incidencia al momento de desarrollar y proyectar alguna decisión en los negocios, provocando evolución en los modelos empresariales, las empresas son las que compiten y las fortalezas que están en sus manos son las que los llevan a la cima del mercado laboral.

Según (Aguilar & Zamora, 2011) afirman que:

En la actualidad, y cada vez con mayor preocupación, los países plantean estrategias de desarrollo cuyos lineamientos permitan mejoras en diferentes ámbitos: económico, social, cultural y tecnológico; tales que permitan mejorar sus niveles de competitividad en relación con el mundo, pero principalmente en relación con los países de la región en la que se ubican (pág. 245).

Por otra parte el autor (Martínez, López, & Méndez, 2011) expresa en documento de investigación con título La competitividad empresarial: Un marco conceptual para su estudio:

Las empresas sobreviven y son exitosas si son competitivas: con dificultad se encontrará a algún investigador que no esté de acuerdo con esta afirmación. El aporte económico en el análisis es indiscutible, pues en un mundo competido, en donde se mezclan empresas en competencia perfecta, junto con

monopolios y oligopolios, todas tienen que lograr la mayor producción con los recursos que tengan a su disposición o, si se quiere enfocar la competitividad desde los óptimos posibles, tienen que saber que no se puede ir más allá de los factores de producción con los que se cuenta; en otras circunstancias, las empresas mueren (pág. 10).

Por lo tanto la empresa que desee sobrevivir en el mercado en el que se desenvuelve debe optar por ser innovador y así agradar a su clientela para que esta le sea fiel ante su competencia.

Según (Rubio & Baz, 2004) señala que:

Existen empresas que compiten exitosamente a pesar de la fortaleza de la moneda de su país, al igual que empresas exitosas en países cuyos gobiernos experimentan déficit fiscales elevados (...) Otras explicaciones atribuyen el éxito a la disponibilidad de mano de obra o de recursos naturales, a la existencia de una política industrial o a la disponibilidad de subsidios para las empresas exportadoras (pág. 11).

Las organizaciones son competitivas como consecuencias de las fortalezas que poseen y del ambiente laboral en el cual operan, el actuar de las naciones es un aspecto muy importante para las empresas, ya que gracias a la magnitud de relevancia que tienen en las actividades en que se desenvuelven pueden llegar a ser exitosas, más aun si poseen y se encuentran en las condiciones para incrementar su competencia. Para competir las organizaciones deben contar con un contexto adecuado tanto físico, legal y regulatorio que opere en la disminución de los costos, elevando la productividad de la empresa.

### **2.2.2 Enfoques de la competitividad según varios autores:**

Teniendo en cuenta a (Reinert, 1995) define a la competitividad como “La capacidad de una firma para competir, crecer y ser rentable en el mercado” (pág. 1). La capacidad que tiene una empresa para enfrentarse con éxito a otra empresa, le permite contribuir en la infraestructura y la habilidad de realización de negociar y comercializar, manteniéndose con

sus ventajas comparativas ya que estas le proporcionan la meta de obtener y mejorar en entorno socioeconómico.

Empleando las palabras de (Fumas, 1992) expresa que:

La competitividad es un término relativo en tanto en cuanto una empresa consigue ser más o menos competitiva, comparativamente con otras empresas que se disputan el mismo mercado. Es la posición frente a empresas rivales la que marcará el éxito o el fracaso medido en última instancia en niveles de beneficio: una empresa asegurará su supervivencia y estará en condiciones de ganar posiciones relativas en un mercado, cuando consigue que un número suficiente de compradores (pág. 3).

La competitividad según (Rubio & Baz, 2004) señala que:

Permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo. De aquí que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector industrial o país puedan coexistir distintos grados de competitividad. A partir de esto, uno podría llegar a concluir que la competitividad es un asunto que sólo interesa y debe interesar a las empresas. Sin embargo, la realidad difícilmente podría ser más contrastante (pág. 5).

Del mismo modo (Fajardo, 2017) indica que: “La competitividad se relaciona con la forma en que las empresas incrementan la eficacia, productividad y calidad con el objetivo de lograr ventajas competitivas sobre los competidores y se aplica tanto a una empresa como a un país” (párr. 19); es decir, la empresa que desee ser reconocida y rentable debe implementar estrategias de mercado que le permita ser competitiva tratando siempre de lograr ventaja ante su rival o principal competidor.

<b>Paradigma</b>	<b>Periodo</b>	<b>Aspectos sobresalientes</b>
<b>Crecimiento vs. Desarrollo</b>	Segunda mitad de la década de los setenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El desarrollo significa cambio en la estructura económica y social.</li> <li>▪ El crecimiento, representado a través de la función de producción, no expresa mejoramiento del nivel de vida. Puede haber incremento del producto sin mejorar dicho nivel de vida.</li> </ul>
<b>Globalización</b>	Década de los ochenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los precios domésticos pueden distorsionar la evaluación de los resultados económicos. Por lo tanto, es necesario considerar precios internacionales los cuales reflejan mejor el valor real de las mercancías.</li> </ul>
<b>Sustentabilidad</b>	Década de los 80.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El desarrollo económico se presenta cuando la economía tiende a mejorar el nivel de vida y se sustenta en condiciones de reproducibilidad.</li> </ul>
<b>Competitividad</b>	Segunda mitad de la década de los ochenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El desarrollo significa cambio estructural con base en la sustentabilidad del proceso productivo.</li> <li>▪ La competitividad es la habilidad de las unidades económicas para crear estructuras que permitan un incremento eficiente de los factores de la producción y esto lleve al incremento del nivel de vida de los participantes.</li> </ul>

*Figura 2. Bases teóricas del concepto de La Competitividad*

**Fuente:** Ortega (2008)

### **2.2.3 Enfoque macro y micro**

Es común desorientar el nivel de magnitud de la competitividad. Se ha vuelto habitual pensar que esto va a nivel mundial, y por lo tanto es responsabilidad de cada gobierno lograr obtener medidas económicas, es necesario indicar que el análisis de competitividad se debe hacer desde el punto de vista macro y micro, teniendo en cuenta que las empresas combaten en los mercados tanto nacionales como internacionales, mas no los estados. Es por ello que cada empresa u organización cada día está en constante movimiento para ser reconocido a nivel mundial.

Desde el punto de vista de (Toledo, 1997) indica:

A nivel microeconómico la empresa requiere realizar cambios, sobre todo en la mentalidad de los directivos, como también tener en cuenta la velocidad de cambio del entorno internacional, valorar el Ciclo de vigencia de las cosas, que son cada vez más rápidos y causan la obsolescencia tanto en la tecnología

dura como en la blanda (formas de pensar, de hacer negocios, de administrar, etc.). El gran reto de las organizaciones y de las personas es desarrollar una capacidad de aprendizaje y capacitación (pág. 8).

#### **2.2.4 La Calidad para la Competitividad**

Según (Ibáñez & Reyna, 2011) hace referencia a la competitividad como:

La capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores y a la habilidad para crear un valor agregado que aumente la riqueza nacional, producto de la administración de activos o procesos, atracciones, globalidad o proximidad y la integración de esas relaciones dentro de un modelo económico y social (pág. 124).

Una empresa orientada al mercado se esfuerza por mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes mediante una continua mejora de todas sus operaciones, y en este punto la calidad juega un papel decisivo como factor de la mejora continua que implica competitividad (Álvarez & Rebosa, 2004, pág. 13).

No obstante (Smith, 2008) en su libro indica un texto muy peculiar indicando que:

Las organizaciones a través de los años han venido trabajando sobre la marcha para la obtención de calidad en todo sus procesos, generando planes y estrategias para la consecución de sus objetivos. Esto ha hecho que dentro del concepto de calidad surja la idea concebida como calidad de servicio, que es parte del proceso de mejoramiento continuo, pero tiene su orientación directa hacia la satisfacción del cliente (p.71).

Hay que tomar en cuenta que la calidad dentro de una organización conlleva al éxito total, es decir, para que una empresa se torne competitiva debe ajustar o adaptar ciertas bases que le permitan garantizar la fidelidad de sus clientes, proporcionándole seguridad ante cualquier adversidad.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

El presente proyecto es una investigación documental, como lo define (Mengo, 2009) éste método de investigación es:

Un proceso de construcción de conocimientos, un proceso de descubrimiento, de explicación de una realidad que se desconocía. Se procura, en ese sentido, llevar a cabo un trabajo sistemático, objetivo, producto de la lectura, análisis y síntesis de la información producida por otros (pág. 8).

Es por eso que se ha considerado que nuestra problemática es de esta índole, ya que se desarrolló técnicas sistemáticas de análisis e interpretación de información, de esta manera brinda una explicación a una realidad que se desconocía que se trata de dar un mejor sentido a lo que queremos saber. Esta investigación nos permitió dar origen a nuestra temática durante todo el proceso de levantamiento de información, todo esto producto de la lectura, estudio y reducción de la información obtenida por otros autores.

La presente investigación se caracteriza por trabajar directamente con documentos, basándose en la revisión de diversos textos, bibliografías, artículos y revistas científicas existentes referentes a nuestra temática. Se utilizaron documentos, que fueron seleccionados, recolectados y analizados para la debida explicación en lo referente a las variables del tema planteado, todos los documentos seleccionados fueron aportes muy importantes para nuestro trabajo de grado. El objetivo de esta investigación es la concepción de nuevos estudios en base a otros ya realizados siendo un complemento para la investigación.

La perspectiva metodológica de esta investigación presenta un enfoque cualitativo, el autor (González, 2010) define a este enfoque como: “La interpretación del cómo y por qué sucede dicho fenómeno; permite, además, un mayor acercamiento al fenómeno desde la perspectiva de los significados que los propios actores dan al proceso en que están inmersos” (pág. 19). Ya que en nuestra investigación se analizó la realidad del Checklist de calidad y la competitividad en la Operadoras de Transporte Terrestre Urbano, a través de la aplicación y recopilación de información, el método cualitativo pretende entender cómo y por qué ocurre esa problemática, de esta manera nos permitió detallar y describir el tema

completamente, ya que se realizó una exploración de datos minuciosamente, analizando absoluta y detalladamente el enigma.

A su vez hemos considerado una investigación exploratoria debido a que, Según lo expresa (Grajales, 2000) indica que la investigación exploratoria es aquella que:

Permite aproximarse a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura (pág. 2).

Gracias a este concepto , se pudo dar cuenta que el problema estudiado ha sido analizado desde hace años atrás en la ciudad de Milagro y aún sigue esa interrogante debido a que se necesita indagar en información ya expuesta sobre la gestión de servicio que las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano ofrece al ciudadano, así mismo es considerada bibliográfico y explicativo debido a que se ha buscado testimonios en base a documentos existentes para comparar nuestro tema con la opinión de diferentes autores otorgando una explicación a la problemática.

## **CAPÍTULO 4**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

El transporte urbano esta enlazado con los procesos y cambios de la globalización que cada día viven las ciudades, es inevitable no poder identificar los avances y a lo que ha tenido que someterse el transporte urbano, es por eso que, (Figueroa, 2005) En su artículo Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina expresa que:

La globalización y las políticas liberales que han afectado el funcionamiento de la ciudad han incidido también en el comportamiento de los transportes urbanos. Los procesos de expansión urbana, de nuevas formas de inserción de la economía y su expresión en las ciudades han estado plenamente acompañados por un sistema de transporte que ha asumido un rol funcional a este desarrollo. Las nuevas tendencias de organización y funcionamiento de los sistemas de transporte urbano dan cuenta precisamente de una transformación institucional, política y operativa que sirve de soporte funcional a las demandas urbanas y a las tendencias del desarrollo urbano (pág. 43).

En relación con lo que señala el autor se pudo dar cuenta, que el transporte urbano se enfrenta a diversas situaciones, entre ellas está el cambio de las políticas del transporte público, también la competencia que debe enfrentar los automóviles privados y por último que las nuevas estructuras de viajes son más largas, pero con un nivel bajo de demanda lo cual no le conviene a los transportistas. Durante los últimos años el aumento de la demanda en las operadoras de transporte ha causado inconvenientes en los habitantes de las ciudades, ya que el congestionamiento automovilístico, accidentes de tránsito y eventualidades muy desastrosas como los accidentes, dan señalan a la inadecuada calidad de las operadoras de Transportes Terrestre Urbano.

Según (Thomson & Bull, 2002) en su publicación argumenta que: “El transporte urbano en su conjunto es una actividad de importante magnitud en el devenir de un país”. (pág. 117). Debido al expresión anterior se deduce que el transporte urbano ayuda en el desarrollo de un país, por lo tanto, éste debe poseer una infraestructura adecuada para el soporte del crecimiento, eliminando costos y aumentando la calidad, productividad y competitividad de

la Operadoras de Transporte Terrestre Urbano es por eso que (Lupano & Sanchez, 2008) en su artículo nos indica que “La disponibilidad de una adecuada infraestructura de transporte urbano, que permita movilizar a personas y bienes de modo digno, oportuno, confiable y económico, integra indudablemente aquel núcleo de necesidades básicas comunes” (pág. 9).

Según La AENOR (2011) da a conocer que:

Sin lugar a dudas, el transporte público desempeña un papel estratégico de la actividad económica y constituye un factor esencial para la vertebración territorial de los países. Esta valoración, de índole general, tiene también su traducción a nivel particular, ya que el transporte público se convierte en una de las necesidades más imperiosas para los ciudadanos, un servicio público de primer orden y del que depende en gran medida, la correcta marcha de nuestro estado de bienestar (pág. 12).

Pero aun teniendo la dificultad en el Transporte Terrestre Urbano, los usuarios se merecen la prestación de este servicio, satisfaciendo sus necesidades y estando a la altura de sus expectativas y por aquello las Operadoras están en su obligación de asumir compromisos para que el servicio brindado sea de calidad.

Según (Sánchez & Jurado, 2013) señala que:

La cooperativa de transporte terrestre del cantón Milagro, ubicada actualmente en la Av. Chirijos, Provincia del Guayas, obtuvo su Personería Jurídica mediante acuerdo Ministerial N.-245 del 21 de Marzo de 1985 inscrita con el N.-de orden 3991 en Registro General de Cooperativas, del 26 de Marzo de 1985, con Estatutos reformados mediante acuerdo Ministerial N.-7019 del 25 de Agosto del 2004. (pág. 5)

Como enfatizan los autores (Tobar & Zumba, 2013) :

Milagro es un cantón que mantiene una sola línea de transporte Público que se encarga de trasladar a los ciudadanos de esta localidad en sus diferentes recorridos, servicio que no es brindado con las debidas precauciones, puesto que se ha presentado accidentes de tránsito provocados por los buses de la

cooperativa “Ciudad de Milagro”, esto se ha dado por las insignificantes multas y sanciones establecidas por la empresa, esto ha generado el incumplimiento de las normas internas de la cooperativa. (pág. 3)

De tal manera, La principal actividad de las Cooperativas de transporte urbano de Milagro es prestar el servicio a la población de movilización a los diversos lugares del cantón. El transporte urbano es monopolio ya que es desarrollado por una sola cooperativa, pero aquella se consideraría como una desventaja ya que de esta manera se reduce la calidad del servicio en las cooperativas, pues al no existir otra cooperativa como competencia, no se encuentran obligados a mejorar.

Así como se explica en el artículo escrito por Fajardo (2017) titulado “La cultura organizacional y el desempeño empresarial de las operadoras de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del Cantón de Milagro” indica lo siguiente:

Las Operadoras de transporte que brindan servicios para el cantón Milagro, las cuales han crecido en base a las necesidades de sus usuarios, la administración y gestión de estas organizaciones, son llevadas sobre la base de acuerdos pautados por sus asociados, están administradas por dirigentes basadas en prácticas informales, empíricas, pero no cuentan con la experticia necesaria de conducir a sus representadas a un futuro deseado (párr.4).

Igualmente, la calidad es un factor importante ya que de esta manera se demuestra al cliente el buen servicio que se está ofreciendo, por todo lo indicado en los párrafos con anterioridad es importante que las Operadoras de Transporte en su sistema de Gestión de Calidad tengan en cuenta al Checklist, Según (Mella., 2016) nos indica que un Checklist de Calidad es:

Una herramienta que describe de manera organizada criterios en relación al conocimiento o los procedimientos de determinadas acciones al examinar distintos procedimientos para entregarlos en forma segura. La lista de chequeo funciona como apoyo para delimitar y clasificar variables y simplificar las conceptualizaciones a estudiar, mejorando con ello la recogida de la información que se quiere obtener (pág. 8).

Es por eso que podemos decir que el Checklist, describe de una manera taxonómica las secuencias de sucesos, esta herramienta le permite a las Operadoras de Transporte presentar las respectivas directrices de un proceso o una actividad que se realice, evaluándose de tal manera que indique la ausencia de algún de ellos.

Esta herramienta concentra gran cantidad de información evitando los errores, esta es una de las razones por la que Operadoras de Transporte necesitan la implementación de un Checklist en su Sistema de Gestión de Calidad, ya que les permite crear información fiable y segura para la toma de decisiones y mejorar las normas de calidad del servicio que ofrecen, esta herramienta es importante en la perfeccionamiento de la asignación de funciones al personal determinándoles la función que deben desempeñar.

También los autores (Letichevsky, Vellasco, Tanscheit, & Souza, 2005) en su artículo La Categoría Precisión en la Meta-evaluación: Aspectos Prácticos y Teóricos en un Nuevo Enfoque señala que los Checklist de calidad son:

Instrumentos importantes para auxiliar la dirección de una meta evaluación, pero es preciso estar atento para la utilización de formas adecuadas para la recopilación de información que subsidien su registro, así como para el tratamiento adecuado de los datos recopilados por las mismas. Las listas de chequeo son muy útiles porque, en el mundo complejo de la evaluación, donde es necesario estar atento a los más variados aspectos, es preciso asegurar que ciertos criterios se están respetando (pág. 257) .

En el contexto de este autor nos podemos dar cuenta que el Checklist de Calidad es una lista de tareas organizadas de manera razonable, permitiendo evaluar efectivamente la ausencia de actividades a estimar en un definido proceso.

Según (Mella., 2016) expresa que el Checklist de calidad cuenta con ventajas como:

(...)Proporcionan un método activo para una rápida verificación de los criterios de información y mejora de las prácticas evaluativas, que pueden ser importantes herramientas al momento de la normalización de las evaluaciones realizadas por el usuario, proporcionando con ello directrices para la ratificación del cumplimiento de las normas estandarizadas mínimas para el funcionamiento de determinados procedimientos, lo que incrementa la

credibilidad y la coherencia entre los usuarios al entregar una atención segura (pág. 10).

Así mismo (Cedeño, 2016) indica en su trabajo investigativo que el Checklist “es una herramienta útil la cual nos permite de manera efectiva evitar errores previsibles a la hora de realizar un procedimiento” (pág. 25), con ésta frase se puede narrar que es necesario adquirir ciertos métodos preventivos para lograr un objetivo de manera satisfactoria.

Por todo lo dicho en los párrafos anteriores es necesario que las Operadoras de Transporte utilicen esta herramienta ya que les permitirá describir de una manera organizada los procesos que se lleven a cabo, funcionando como un apoyo a los recursos de la organización.

Por consiguiente las Operadoras de Transporte se encuentran en un mundo tan globalizado, con usuarios o clientes cada vez más exigentes, por ello, deben tener en cuenta que su nivel de competitividad debe ser más alta. Es así como posteriormente se analizará la competitividad según su extensión y hasta dónde puede llegar si es aplicada o considerada según el tipo de organizaciones y la actividad a la que se dediquen.

En el artículo titulado “La Simulación De Negocios Como Una Herramienta De Aprendizaje Empresarial Para Desarrollar La Competitividad” se transcribe lo siguiente:

En la actualidad el principal objetivo que persigue una empresa es asegurar su supervivencia y progreso, lo cual implica la búsqueda de mejoramiento continuamente para superar las exigencias del entorno, crecer con miras de alcanzar un tamaño que le permita competir adecuadamente, tomar en consideración el nivel de riesgo y retribuir satisfactoriamente a sus participantes para lograr una contribución efectiva del proyecto empresarial (Fajardo & Vaca, 2017, párr.1).

De cierta manera se puede acatar que simplemente para que una empresa avance y se mantenga en el mercado actual debe acoplarse a los cambios que se acontecen como por ejemplo la tecnología que sin duda alguna es sinónimo de prosperidad.

Por lo contrario (Villalva & Álvarez, 2014) manifiestan que: “Unos de tantos problemas que reflejan las Pymes a nivel ecuatoriano son la calidad y su influencia en la competitividad” (pág. 1); esto quiere decir que las empresas deben tomar en cuenta cada una de sus falencias y tratar de mejorarlas, como por ejemplo en una empresa comercial pues debe innovar un

nuevo producto y a su vez respetando los estándares de calidad, mientras que en una empresa de servicio satisfacer al usuario con un trato cordial y respetando al igual que la de comercio la Gestión de calidad. De esta manera se tornará más competitivo ante su adversario.

Para ingresar, competir y crecer en un mercado de cualquier tipo hay que tener ciertas características de capacidad y eso es lo que llamamos Competitividad. Mejorando su nivel de vida cuanto más productivos son mejoran sus ingresos y dinamizan la economía en un país (Mogro & Romo, 2014, p.22).

Es por ello necesario tener en cuenta algunos puntos de vista en lo que respecta la competitividad que sin más, es un tema muy controversial al analizarlo, es por eso que el siguiente autor manifiesta que uno de los principales motores dentro de una organización es el talento humano:

Según (Najul Godoy, 2011) indica que: “Un plan estratégico de capital humano bien diseñado tendrá como resultados una excelente atención al cliente, con miras al logro del objetivo corporativo” (p. 25); en efecto para que una empresa se considere una de las más destacadas en el mercado lleva consigo una buena administración, y esto es debido al grupo humano que se encuentra en cada una de las áreas respectivas, cabe añadir que dentro de una organización se generan variedad de procesos que conllevan una mejora continua en la calidad de servicio o producto que brinde.

Dentro del artículo “El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio” por (Najul Godoy, 2011) manifiesta una de las teorías sobre la calidad total (véase Figura 3); éstos catorce principios expuestos por **W. Edward Deming** que se deben considerar para mejorar los procesos en las organizaciones, es así como se puede explicar sobre la adopción ante la capacitación y mejora continua en el desarrollo interno y externo de la organización, ya que de esta manera se logran los objetivos planteados, considerando de mucha relevancia la información que posee, y a su vez se encuentra enlazado con nuestra problemática.

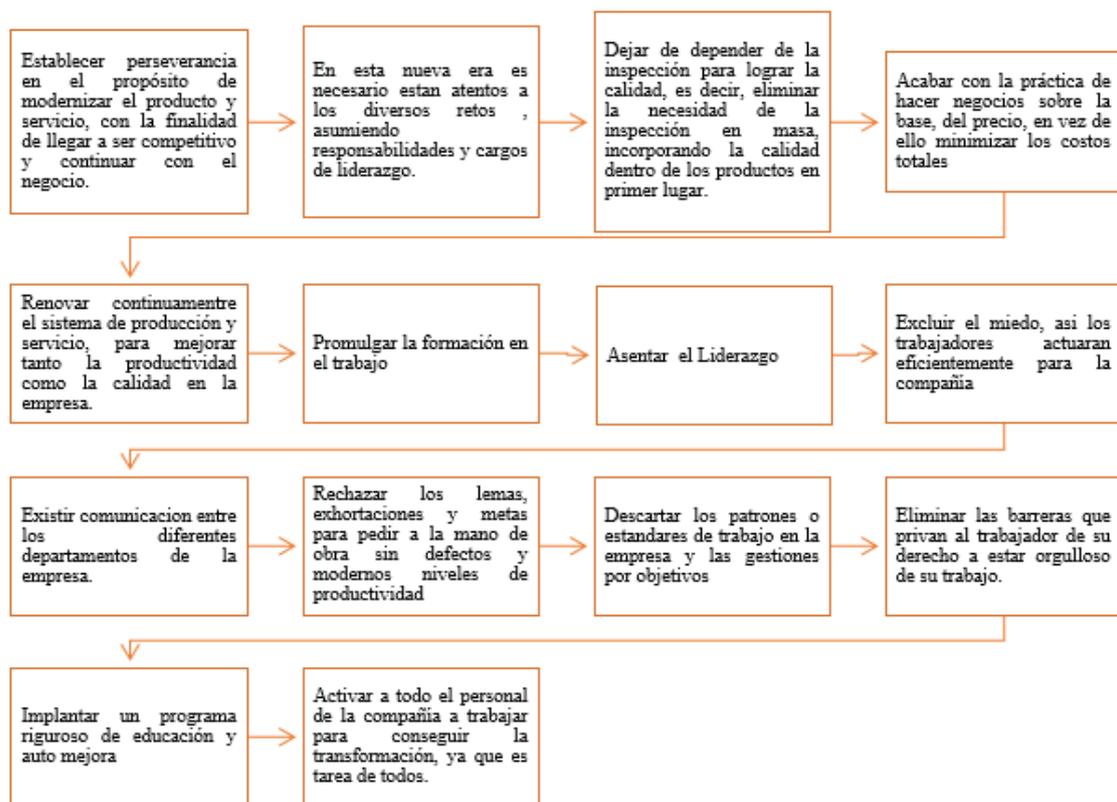


Imagen 1. Teoría de la calidad Total

Fuente: Najul Godoy (2011)

Nuestro trabajo investigativo se direcciona a la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro, donde el tema apunta a la gestión de Calidad y al servicio que ofrece al usuario, es por ello que rigiendonos a esto se opta por analizar y adoptar el Checklist de Calidad como un método que les permitirá prevenir cualquier deficiencia en la toma de decisiones, lo que se busca con éste analisis es preveer la insatisfacción por parte del usuario que es el que utiliza este medio para su traslado, de igual modo retribuir a que la empresa prospere y se manifieste más competitiva.

El checklist de calidad es de mucha influencia en las Operadoras de Transportes ya que esta herramienta les permite tener una mejor organización en las tareas existentes, reduciendo al mismo tiempo errores que puedan surgir mediante el desarrollo de los procesos; permitiendoles obtener un alto nivel de seguridad a la empresa en cuanto a su consistencia y realización de una tarea o actividad.

Ademas, es necesario que las Operadoras de Transporte tengan en cuenta al Checklist como una herramienta útil que les permita recordar las acciones rutinarias que deben realizar, ya que al ser una lista impresa, breve y sencilla en su uso, pueden seguir el orden de verificación de procesos preestablecidos, detallando claramente las diversas actividades que se deben analizar, controlar y examinar, de modo que les faculte obtener un mejor Sistema de Gestión de Calidad. Por consiguiente también lo pueden utilizar para evitar equivocaciones en el desempeño de sus procesos, la importancia de la aplicación del Checklist es que existirá un control del cumplimiento de una lista de recolección de datos, asegurándose que el jefe encargado no se le pase nada por alto y así optar para una correcta toma de decisiones.

Se puede decir que implementando el checklist de Calidad, las Operadoras mejoran y mantienen la calidad del servicio, superando las expectativas del usuario, y así mismo tener un incremento en su competitividad, ya que ésta es una manera de medir la economía de la empresa como tal o a su vez de la región, básicamente una organización busca destacarse y manifestarse más competitiva; con la globalización y proceso de mejora la economía avanza, es por ello que las empresas implementan herramientas a su Sistema de Gestión de Calidad para no decaer y seguir siendo las más eminentes y productivas en el mercado.

Por último, se debe tener en cuenta que las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano brindan un servicio que no es tan satisfactorio para la ciudadanía y es posible que al aplicar el Checklist de calidad les permita examinar distintos procedimientos, mejorando de esta manera su Sistema de Gestión de Calidad y brindar a la ciudadanía el servicio que se merece, todo esto conlleva a que las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano aseguren su supervivencia, permitiéndoles alcanzar un nivel de confianza y fidelidad por parte del usuario y así les conlleva a competir adecuadamente en el mercado laboral.

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES**

Mediante el desarrollo y análisis de las variables de estudio, el Checklist de Calidad y la Competitividad y a su vez la unidad de análisis, el Transporte Terrestre Urbano hemos podido deducir lo siguiente:

El Transporte Terrestre Urbano es uno de los medios que más estudios ha tenido debido a la gran influencia que tiene con las personas al ofrecer el servicio que presta, por consiguiente necesita de mucha atención por parte de las respectivas autoridades para mejorar la gestión interna y de la misma manera externa, solo de esta manera evitará que existan reclamos e insatisfacción por parte del usuario.

El Checklist, es una herramienta útil que contiene información clara y precisa, se puede utilizar en cualquier área con el fin de alertar o descubrir la realización de cualquier proceso, es importante ya que con la información que posee se realiza la toma de decisiones a los inconvenientes existentes, es por esta razón que los directivos deben estar conscientes de lo necesario que es contar con esta herramienta que se usa como control y asesoramiento dentro de las empresas.

Una empresa se torna competitiva cuando de tal manera ofrecen producto o servicio de calidad que le permite ejercer fuerza ante sus adversarios, así también garantiza la fidelidad de sus clientes ya que según vaya desarrollando obtendrá beneficios futuros rentables, es por ello que consideramos la competitividad como sinónimo de productividad.

Finalmente, con la recopilación de información expuesta en este proyecto, podemos aportar que las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano no cuentan con el servicio satisfactorio para cubrir las necesidades de los usuarios, y es aquí donde el Checklist de calidad toma un nivel de alta importancia, ya que servirá como herramienta para el Sistema de Calidad que tengan empleado, mejorando de esta manera, la calidad del servicio; esto le permitirá a sus dirigentes obtener información relevante para la toma de decisiones y así poder ser competitivas en el medio que se desenvuelven.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AENOR-ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. (2011). *casadellibro.com*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjMy6eY9uvYAhUK2lMKHaglDFsQFgg3MAM&url=http%3A%2F%2Fwww.aenor.com%2Faenor%2Fdescargafichero.asp%3Ftipo%3Dpub%26registro%3D9051%26archivo%3D1&usg=AOvVaw1H3VMOeFa5FV>
2. Aguilar, E., & Zamora, A. (2011). Costa Rica: competitividad global y educación superior Resultados 2008-2010. *Universidad de Costa Rica*, 243-257. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7042/6727>
3. Álvarez, R., & Rebossa, L. (2004). <http://zaloamati.azc.uam.mx/>. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/260>
4. Arboleda, R. A., Auseñon, A. F., Ayala, J. A., Cabezas, D. C., Calvache, L. G., Caicedo, J. P., & Calvache, J. A. (2014). Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Cauca. *BARRERAS Y LIMITACIONES EN LA IMPLEMENTACION DE LA LISTA DE VERIFICACION DE LA SEGURIDAD QUIRURGICA DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD*, 32-43.
5. Benzaquen, J., Carpio, L., Zegarra, L., & Valdivia, C. (2010). Un Índice Regional de Competitividad para un país. *Revista Cepal 102*, 69-86.
6. Bichachi, D. D. (s.f.). *claudiabernazza.com.ar*. Obtenido de [http://claudiabernazza.com.ar/web/html/pdf/check\\_list.pdf](http://claudiabernazza.com.ar/web/html/pdf/check_list.pdf)
7. Cedeño, D. D. (26 de 09 de 2016). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6546/1/T-UCSG-PRE-MED-525.pdf>
8. Díaz, D. R. (18 de 01 de 2016). *repositorio.unican.es*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/8402/Tesis%20RAGD.pdf?sequence=5>
9. Fajardo Vaca, L. M. (2017). LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL CANTÓN DE MILAGRO. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, s.f.
10. Fajardo, C. E. (2017). Estrategias de diferenciación y la competitividad en las cooperativas de transporte terrestre Intraprovincial de pasajeros: Milagro–Guayaquil del Cantón Milagro". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, párr. 19.
11. Fajardo, C. E., & Vaca, L. M. (2017). La simulación de negocios como una herramienta de aprendizaje empresarial para desarrollar la competitividad. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, s.f.
12. Figueroa, O. (2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *EURE (Santiago)*, 41-53.

13. Fumas, V. S. (Mayo de 1992). *ftp.fundacionsepi.es*. Obtenido de <ftp://ftp.fundacionsepi.es/pie/dt9205.pdf>
14. García, J., Serrano, V., & Blasco, O. (2005). ¿Competitividad e innovación en la micro y pequeña empresa? Retos previos a superar. *Estudios de Economía Aplicada*, 559-581.
15. Gawande, A. (2010). *El Efecto Checklist Cómo una simple lista de comprobación elimina errores y salva vidas*. Barcelona-España: Antoni Bosch editor S.A.
16. Gómez, J. D., & Acuña, N. A. (8 de Julio de 2009). *javeriana.edu.co*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>
17. González, R. G. (2010). Utilidad de la integración y convergencia de los métodos cualitativos y cuantitativos en las investigaciones en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 19-29.
18. Grajales, T. (Marzo de 2000). *tgrajales.net*. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
19. Herrera, W. F., & Rodríguez, H. F. (2006). *biblioteca.usbbog.edu.c*. Obtenido de <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/37627.pdf>
20. Ibáñez, P., & Reyna, M. (2011). DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO EN MÉXICO. *Cuadernos de Turismo*, 121-143.
21. ISO 9001:2000. (2000). *fbioyf.unr.edu.ar*. Obtenido de [http://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/106579/mod\\_resource/content/0/ISO%209001-2000%20%28ESP%29.pdf](http://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/106579/mod_resource/content/0/ISO%209001-2000%20%28ESP%29.pdf)
22. Juan David Méndez Gómez, N. A. (Mayo de 2009). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTELSA*. Obtenido de [javeriana.edu.co: http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf](http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf)
23. Juárez, M., Gaitán, L., Urosa, B., & Cabrera, P. (1993). *Trabajo Social e investigación Temas y perspectivas*. Madrid: Univesidad Pontificia Comillas.
24. Letichevsky, A. C., Vellasco, M. M., Tanscheit, R., & Souza, R. C. (2005). La Categoría Precisión en la Meta-evaluación: Aspectos Prácticos y Teóricos en un Nuevo Enfoque. *EDUC*, 255-268.
25. Lupano, J. A., & Sanchez, R. J. (2008). Políticas de movilidad urbana e infraestructura urbana de transporte. *Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 49-320.
26. Marín, J. R. (Marzo de 2007). *www3.diputados.gob.mx*. Obtenido de [http://www3.diputados.gob.mx/index.php/camara/001\\_diputados/006\\_centros\\_de\\_estudio/03\\_centro\\_de\\_estudios\\_de\\_derecho\\_e\\_inv\\_parlamentarias/c\\_publicaciones/a\\_revista\\_quorum\\_legislativo\\_\\_1/\(offset\)/24](http://www3.diputados.gob.mx/index.php/camara/001_diputados/006_centros_de_estudio/03_centro_de_estudios_de_derecho_e_inv_parlamentarias/c_publicaciones/a_revista_quorum_legislativo__1/(offset)/24)
27. Martínez, A. M., López, P. A., & Méndez, C. R. (Marzo de 2011). *ucentral.edu.co*. Obtenido de

- [https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015\\_competitividad\\_empresarial\\_001.pdf](https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf)
28. Mella., M. P. (2016). *www.bibliotecaminsal.cl*. Obtenido de <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/24.pdf>
  29. Mendiola, A. (Abril de 2014). *SENATI*. Obtenido de [http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/ict1/manual\\_introduccion\\_calidad\\_U1.pdf](http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/ict1/manual_introduccion_calidad_U1.pdf)
  30. Mengo, O. (Julio de 2009). *pis1.wikispaces.com*. Obtenido de <https://pis1.wikispaces.com/file/view/Investigacion+documental.pdf>
  31. Ministerio de desarrollo e inclusión Social. (2013). Obtenido de [www.midis.gob.pe/dgsye/documentos/CartillaListaChequeoDSPS.pdf](http://www.midis.gob.pe/dgsye/documentos/CartillaListaChequeoDSPS.pdf)
  32. Mogro, S. M., & Romo, D. E. (10 de 2014). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2748/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-122.pdf>
  33. Muñoz, D. A., & Bolaños, L. L. (2015). El check list como herramienta para el desarrollo de la seguridad al paciente quirúrgico. *Revista Cubana de Anestesiología y reanimación*, 50-57.
  34. Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.
  35. Ortega, E. L. (2008). El concepto de competitividad y su medición a nivel regional. *Instituto de ingeniería, universidad nacional autónoma de México.*, 92-114.
  36. Perpiñán, J. M., Martínez, F. I., & Pérez, J. E. (2009). LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA. UNA PROPUESTA DE 'CHECKLIST' PARA LA TOMA DE DECISIONES. *Revista Española de la Salud Pública*, 14.
  37. Ponce, C. E. (11 de 02 de 2015). <http://repositorio.uta.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16999/1/T2917i.pdf>
  38. Reinert, E. (Diciembre de 1995). *www.othercanon.org*. Obtenido de [http://www.othercanon.org/uploads/native/ERIK\\_S\\_REINERT\\_El\\_Concepto\\_complete.pdf](http://www.othercanon.org/uploads/native/ERIK_S_REINERT_El_Concepto_complete.pdf)
  39. Rubio, L., & Baz, V. (Agosto de 2004). *cidac.org*. Obtenido de [http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad\\_FINAL-Agosto\\_2004.pdf](http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf)
  40. Sánchez, M. F., & Jurado, H. B. (Noviembre de 2013). *repositorio.unemi.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/278>
  41. Smith, Y. D. (2008). *La Investigación Social en proceso: ejercicios y respuestas*. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo.
  42. Thomson, I., & Bull, A. (2002). La congestión del tránsito urbano: causas y consecuencias económicas y sociales. *Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 109-121.

43. Tobar, D. T., & Zumba, L. R. (Septiembre de 2013). *http://repositorio.unemi.edu.ec*.  
Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/724>
44. Toledo, F. L. (1997). Competitividad internacional y estratégica de las empresas colombianas. *Gestión Universidad del norte*, 1-23.
45. Villalva, G., & Álvarez, T. (30 de 11 de 2014). *repositorio.unemi.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2764>

## CERTIFICADO DE URKUND

Por medio de este documento dejamos en constancia que las egresadas JOMAYRA ALEJANDRA MORÁN PACHECO C.I. 092655507-9 y VALERIA CRISTHINA RAMOS MORAN con C.I 092893103-9 de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA, y por otra parte el tutor del proyecto ING. CARLOS EFRAIN VASQUEZ FAJARDO, Phd. con C.I.: 091792858-2 el informe de revisión de plagio con el sistema URKUND, para la aceptación de la Propuesta Práctica y cumpliendo con los requisitos de obtención de grado, con el tema: **EL CHECKLIST COMO HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA OPERADORA DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO DEL CANTÓN MILAGRO.**

URKUND

Documento [PROYECTO URKUND.docx \(D38278969\)](#)

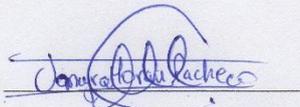
Presentado 2018-05-03 16:44 (-05:00)

Presentado por [alejandramoran-2788@hotmail.com](#)

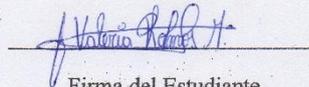
Recibido [evasquezf1.unemi@analysis.arkund.com](#)

Mensaje [PROYECTO VALERIA Y JOMAYRA](#) [Mostrar el mensaje completo](#)

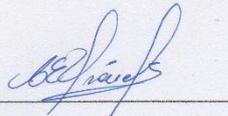
0% de estas 17 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.



Firma del Estudiante  
Jomayra Alejandra Morán Pacheco  
CI: 092655507-9



Firma del Estudiante  
Valeria Cristhina Ramos Morán  
CI: 092893103-9



Firma del Tutor  
Ing. Carlos Efraín Vásquez Fajardo, Phd.  
CI: 091792858-2