



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIALES.**

TEMA:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA EN
LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO – 2018.**

AUTORES:

**DANIEL ANTONIO ERAZO BAZURTO
WILTER ALEXANDER CAMACHO YUNDA**

DIRECTOR:

ING. EDDY ALVARADO

PARES ACADÉMICOS:

ING. CHARLES VISCARRA

ING. MARIO ESCOBAR

GUARANDA – ECUADOR - 2018

CERTIFICADO DEL DIRECTOR

CERTIFICO.

Que el trabajo de graduación titulado “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2018” elaborado por dos estudiantes DANIEL ANTONIO ERAZO BAZURTO y WILTER ALEXANDER CAMACHO YUNDA, previo a la obtención del título Ingeniero Comercial, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la facultad, por lo que se encuentra listo para la defensa.

Guaranda 7 de mayo de 2018

ING. EDDY ALVARADO

Director

AUTORIA NOTARIADA

El presente trabajo de investigación “**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2018**” es original, elaborado con nuestro esfuerzo y dedicación en calidad de estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática; carrera de Ingeniería Comercial. **DANIEL ANTONIO ERAZO BAZURTO**, con cedula de identidad número 0201664232 y **WILTER ALEXANDER CAMACHO YUNDA**, con cedula de identidad número 0201574654, respectivamente, presentamos este trabajo de investigación que es original y creación nuestro.

Daniel Antonio Erazo Bazurto

C.I. 0201664232

Wilter Alexander Camacho Yunda

C.I. 0201574654

APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL	FIRMA	FECHA
Dr. Carlos Ribadeneira: DECANO
Ing. Eddy Alvarado DIRECTOR
Ing. Mario Escobar PAR ACADEMICO 1
Ing. Charles Viscarra PAR ACADEMICO 2

DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación a Dios, por haber me dado la fuerza y la gran oportunidad de haber vivido y por estar siempre conmigo, también le dedico a mi esposa Vanessa Bosquez por ayudarme en los momentos que más necesite unas palabras de apoyo y por haberme enseñado lo que es el amor incondicional, a la más grande motivación que es mi hija Emily Daniela Erazo Bosquez, por ser mi fortaleza y mi motor para cumplir mis metas y mi propósito, a mi padre y mi madre por haberme dado la vida y enseñarme a ser una persona de bien.

Daniel.

El presente trabajo se lo dedico con mucho Amor a Dios, quién me dio la oportunidad de vivir y ser alguien en la vida, así enseñándome a caer y levantarme ante todos los obstáculos y problemas que se presentan en el transcurso de la vida ya que de los mismos errores se aprende para cada día ser mejor persona ante nuestros seres queridos y la sociedad que me rodean, además agradezco a mis padres Wilter Rodolfo Camacho Arellano y Matilde Esparta Yunda Dávila, a mi hermana Michelle Camacho, a mi tía Pamela Yunda y su esposo Carlos Buchelí, a mis abuelitos paternos a mi abuelita materna, a toda mi familia en general, a mi amigo Daniel Erazo por la virtud de realizar la tesis con el, a quienes han sido el pilar fundamental, apoyo para llegar alcanzar cada una de mis metas y objetivos propuestos en el presente y a futuro.

Alexander.

AGRADECIMIENTO

El más profundo agradecimiento a Dios por el apoyo y el cuidado incondicional que nos ofrece a cada momento de nuestras vidas y la alegría de nuestras familias para los momentos mas pesados que tuvimos.

Ing., Eddy Alvarado, Ing. Charles Viscarra, Ing. Mario Escobar; Director, a nuestros pares académicos respectivamente de la investigación, por sus valiosas sugerencias y conocimientos que nos sirvieron de guía para la ejecución del presente trabajo.

Con gran espíritu de reconocimiento, les agradecemos.

A la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática por su noble propósito de formar profesionales capacitados para poder realizar un buen trabajo en el mundo laboral.

Daniel & Alexander.

INDICE

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	IV
AUTORÍA NOTARIADA.....	IV
TABLA DE CONTENIDOS.....	V
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	VI
LISTA DE ANEXOS.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
TEMA.....	11
ANTECEDENTES.....	12
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
JUSTIFICACION.....	16
OBJETIVOS.....	17
MARCO TEÓRICO.....	18
MARCO REFERENCIAL.....	18
MARCO GEOREFERENCIAL.....	19
MARCO LEGAL.....	20
MARCO CONCEPTUAL.....	23
TEORIA CIENTIFICA.....	26
HIPÒTESIS.....	34
VARIABLES.....	34
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	35
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	37
TIPOS DE INVESTIGACION.....	38
TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCION DE DATOS.....	40
UNIVERSO Y MUESTRA.....	41
PROCESAMIENTO DE DATOS.....	43

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	53
GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	54
COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
APORTE TEÓRICO.....	60
TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	60
INTRODUCCIÓN.....	61
JUSTIFICACIÓN.....	62
OBJETIVOS.....	63
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	64
ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	64
DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	65
MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DE LA GESTION DE LA CALIDAD.....	66
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LOS LOCALES DE COMIDA RAPIDA.....	67
RESULTADO DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TABULACION.....	68
FACTIBLE.....	69
NO FACTIBLE.....	70
PLAN DE CALIDAD.....	71
LOGO DEL FOOD PARK.....	71
OBJETIVO.....	72
ALCANCE.....	72
POLITICAS.....	73
MATRIZ ESTRATEGICA DE CALIDAD.....	74
EJECUCION DE LA MATRIZ ESTRATEGICA DE CALIDAD.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
CONCLUSION.....	77
BIBLIOGRAFIA.....	78

INDICE DE TABLA GRAFICA

Cuadro y Gráfico N°. 1.....	48
Cuadro y Gráfico N°. 2.....	49
Cuadro y Gráfico N°. 3.....	50
Cuadro y Gráfico N°. 4.....	51
Cuadro y Gráfico N°. 5.....	52
Cuadro y Gráfico N°. 6.....	53
Cuadro y Gráfico N°. 7.	54
Cuadro y Gráfico N°. 8.	55

RESUMEN EJECUTIVO.

La presente investigación de “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS NEGOCIOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AO 2018” el objetivo principal del proyecto a realizar y crear un diagnóstico de un modelo de la gestión de calidad, en los servicios de comida rápida de la ciudad de Guaranda, para lograr una mejora en sus servicio que brinda a la sociedad, ayudando a lograr una mejor eficiencia y la eficacia en cuanto ejecuten el servicio de comida a la ciudadanía de Guaranda y a las personas que visitan dicha ciudad, para mejorar la calidad y el servicio brindado por los locales de comida rápida.

El diagnostico de un modelo de gestión de calidad en los servicios de comida rápida, va a ayudar a que los (fast food) o comida rápida, puedan solucionar los problemas en el servicio que brinda y que pueda establecer un lineamiento correcto de la planificación, organización, dirección, y el control. Así establecer y proponer un mejor desempeño en el servicio de los locales.

Así el trabajo de investigación llegara a justificar por ser actual, y tener el apoyo de los locales de comida rápida y de las personas que trabajan dentro de ellos, para poder sacar un diagnóstico de los problemas que sustentan los locales de fast food.

Dentro de la ciudad de Guaranda hay varios locales de comida rápida tradicionales y nuevos que apuestan de sus ventas en dicha ciudad, la sociedad que vive en Guaranda todos han apostado por esa alimentación y han des gustado de la misma comida y a través de eso nosotros realizamos una investigación para que mejore el servicio y la forma de presentación para competir con todos los locales que se implantaron en esta ciudad.

ABSTRAC

the present investigation of "QUALITY MANAGEMENT IN THE BUSINESS OF QUICK FOOD IN THE CITY OF GUARANDA, AO 2018" the main objective of the project to realize and create a diagnosis of a model of the management of quality, in the services of fast food of the city of Guaranda, to achieve an improvement in its service to society, helping to achieve a better efficiency and effectiveness as soon as they execute the food service to the citizens of Guaranda and to the people who visit that city, to improve the quality and service provided by the fast food places.

The diagnosis of a quality management model in fast food services, will help fast food or fast food, can solve problems in the service provided and can establish a correct planning guideline, organization, direction, and control. Thus establish and propose a better performance in the service of the premises.

Thus the research work will justify being current, and have the support of the fast food stores and the people who work within them, to be able to get a diagnosis of the problems that support fast food stores.

Within the city of Guaranda there are several traditional and new fast food establishments that bet on their sales in that city, the society that lives in Guaranda have all opted for that food and have liked the same food and through that we made an investigation so that it improves the service and the form of presentation to compete with all the establishments that were implanted in this city.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la ciudad de Guaranda existe gran variedad de competencia de comida rápida, que ofertan gran variedad de alimentos a precios accesibles para la ciudadanía, los cuales la organización que maneja los servicios tiene muchas falencias entre algunos puestos de comida que se encuentran dentro del Food Park, los locales que tienen más problemas que los demás son: Come y Calla, Fried Chicken, Dulce Tomasito, Desgranados de Andrade, por la variedad de productos, corto espacio para los clientes, necesidad de mejoramiento del servicio, y el tiempo de espera del producto al entregar al cliente.

La deficiente gestión de la calidad que tiene los servicios de comida rápida en la ciudad de Guaranda, por tener una incorrecta planificación en base de los objetivos planteados, los servicios que brindan tiene un alto déficit en su Organización, Planes, Responsabilidades en las actividades que realizan los propietarios y los ayudantes de los locales.

En la ciudad de Guaranda hay una gran cantidad de locales de comida rápida, alguna quiere competir en el mercado y no lo logran, por no llevar un adecuado control de la gestión de calidad en los servicios, en vista de esto los locales eligen cerrar sus negocios por no lograr el servicio establecido que dentro de la misión se propone para tener ganancias y beneficios esperados.

En el Patio de Comida la Gestión de Calidad es muy regular, necesita mejorar el servicio al cliente, la imagen de los locales, el espacio para que los clientes se sirvan los productos, el tiempo de espera, aumentar personal capacitado para la satisfacción al cliente.

Los food fast o comida rápidas necesitan un mejor nivel de calidad para aumentar los servicios que brindan y poder obtener mejores ganancias y lograr los alcances de los objetivos que se propongan en el servicio que brindan los locales que ofertan un producto para la sociedad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Al gestionar la calidad de la prestación de servicios, es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, o también puede entenderse como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos tangibles de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. (Calidad y Gestión, 2018)

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes, de forma tal que la calidad de los mismos se define principalmente por la opinión del cliente, es decir, su grado de satisfacción.

Una definición del concepto de “Satisfacción del cliente” es posible encontrarla en la norma *ISO 9000:2005* “Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario”, que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (TRABA, BARLETTA, & VELAZQUEZ, 2010)

BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Una organización que logra la satisfacción de sus clientes accede a diversos beneficios, los que se podrían catalogar en tres grandes beneficios:

- **Lealtad del cliente:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Difusión gratuita:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Participación del mercado:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una determinada participación del mercado.

CÍRCULO DE DEMING

El Ciclo PDCA también es conocido como "Círculo de Deming", ya que fue el Dr. Williams Edwards Deming uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Basado en un concepto idea do por Walter A. Shewhart, el Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000).

Las siglas PDCA provienen de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actual.

LA CALIDAD PARA JOSEPH JURAN

Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

Trilogía de Juran

1. Planeación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad.

Proponer:

El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. (JURAN, 2017)

GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PHILIP B. CROSBY

Crosby es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa.

En 1979 se crea la fundación Philip Associates II Inc. la cual se le considera una firma líder en consultorías acerca de la calidad. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada vez más globalizado.

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logramos Cero Defectos. En las empresas donde no

se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción. Para lograr Cero Defectos promueve catorce pasos los cuales son:

1. Compromiso de la dirección
2. Equipo para la mejora de la calidad
3. Medición del nivel de calidad
4. Evaluación del costo de la calidad
5. Conciencia de la calidad
6. Sistema de acciones correctivas
7. Establecer comité del Programa Cero Defectos
8. Entrenamiento en supervisión
9. Establecer el día “Cero defectos”
10. Fijar metas
11. Remover causas de errores
12. Dar reconocimiento
13. Formar consejos de calidad
14. Repetir todo de nuevo

La mayor contribución de Philip B. Crosby es utilizar un control de calidad para mejorar el nivel técnico en el trabajo (CROSBY B., 2014)

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estos programas también pueden ayudar a asegurar la satisfacción del cliente. Mediante la inclusión de encuestas a clientes en el programa de gestión de la calidad, el personal clave adquiere comprensión de las características del producto importantes para los consumidores. Al ampliar el ámbito de la encuesta para incluir a los no clientes, esto proporciona una visión adicional de por qué estas personas utilizan los servicios del competidor, lo que permite a la empresa integrar estas características en sus productos.

REDUCIR GASTO

Un programa de gestión de calidad bien pensado también puede ayudar a las empresas a reducir los residuos. Las empresas manufactureras, por ejemplo, que almacenan el inventario de materias primas pagan por su almacenamiento, administración y seguimiento.

PRODUCTIVIDAD MEJORADA

Los programas de gestión de la calidad también pueden identificar áreas para mejorar los procesos internos. Este enfoque puede afectar la productividad eliminando tareas innecesarias o mejorando las existentes. También genera trabajo en equipo cuando una empresa implementa equipos departamentales mixtos basados en empleados que revisan los procesos internos.

AUMENTO DE LOS INGRESOS

Los programas de gestión de la calidad ayudan a las empresas a establecer los estándares de operación en todos los departamentos. Al utilizar estos programas en múltiples áreas, una empresa puede identificar las estrategias que necesita implementar. De esta manera se puede mejorar su reputación entre sus clientes existentes, lo que también puede ayudar a atraer a otros nuevos. (RIQUELME, 2017)

MÉTODO

El presente trabajo de investigación se basó en los siguientes métodos que se describen a continuación el inductivo y el deductivo:

Método Inductivo.

Utilizado para partir de lo particular, es decir ayuda a elevar un conocimiento general para la formación de una hipótesis a través de (encuestas y guía de observación), para la investigación.

Es un método basado en la inducción, es decir una operación mental que consiste en el establecimiento de una verdad universal o una referencia general basada en el conocimiento de un número de datos únicos por ejemplo: Todos los perros que fueron observados tenían sentimientos. Por lo tanto, todos los perros tienen corazón.

En contraste con el método inductivo, está el método deductivo, que no produce nuevos conocimientos, sus conclusiones se dibujan sobre la base de los conocimientos existentes y que eran implícitos.

Método Deductivo.

El método deductivo ayuda a diagnosticar y a analizar el problema desde lo general, a lo descubierto en casos particulares y poder dar un juicio al problema.

El origen del método deductivo se atribuye a los antiguos griegos, con el filósofo silogismo de Aristóteles, y posteriormente desarrollado por descartes.

En este tipo de razonamiento lógico, dada una generalización, permite inferir las características. Las generalizaciones siempre se ven afectadas por el proceso inductivo y particularidades por el deductivo.

El razonamiento deductivo se presenta las conclusiones que necesariamente debe ser cierto si todas las premisas deben ser verdaderas.

COMO NOS SIRVIÓ LOS MÉTODOS.

Los métodos implementados dentro de la investigación del plan de la gestión de la calidad nos ayudaron para sacar mejor la información y nos ayudó a ver los conocimientos verdaderos para implementar una investigación verdadera y con mucha importancia

RESULTADOS

Los locales de comida rápida, no tienen una infraestructura adecuada para ofertar un buen servicio. Los mismos que pueden integrarse con una buena distribución de espacio para los beneficios de los clientes.

En la actualidad los locales de comida rápida no utiliza ningún mecanismo para medir el grado de satisfacción de los clientes, es decir se debe implementar la atención al cliente, mediante un servicio pos-venta eficaz, que nos permita determinar si contamos o no con clientes fieles.

Dentro de la investigación de los propietarios entre los locales de comida rápida ellos ya sabían que tenían un problema, porque los negocios no cumplían con los servicios y con la infraestructura, no cumplían con todos los objetivos propuestos en el servicios para los clientes, y en el total de las personas ellos nos cumplían las metas y las propuestas que ellos se planteaban.

Dado a nuestra investigación ellos les van a ayudar que los negocios puedan tener una oferta de clientes que sean fieles a los respectivos negocios para poder llegar a vender todos sus productos ofertados.

Gracias al plan de la gestión que realizamos los clientes van a obtener mejores presentaciones de los productos y un mejor servicio para obtener ganancias y que puedan competir con las competencias futuras.

DISCUSIÓN

Los locales de comida rápida de la ciudad de Guaranda no lograban mantener un servicio de calidad por los problemas que se planteaban, por los precios, por el lugar, y la deficiente Gestión de la calidad en los servicios que se generan en los negocios de comida rápida en la ciudad de Guaranda.

El Recurso Económico con el que actualmente cuenta los locales de comida rápida no es suficiente, para poder invertir en la ampliación de su estructura para la comodidad de los clientes.

Los propietarios y los jefes de producción, despachadores no asumen realmente su papel dentro de los negocios de comida rápida, implantando de esta forma los procedimientos que no están acorde a los requerimientos y expectativas de los clientes provocan un problema.

Las funciones de los despachadores de los productos de comida rápida no están acordes los pedidos de los clientes que se esperan un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- AGENCIA NACIONAL DE REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA. (14 de 03 de 2018).
Obtenido de reglamento de la arcsa: <http://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>
- CALIDAD & GESTIÒN. (27 de 03 de 2018). Obtenido de Gestìon de Calidad del servicio de normas iso 9000: <http://www.calidad-gestiòn.com.ar/>
- CALIDAD Y GESTIÒN. (19 de 03 de 2018). Obtenido de Calidad y Gestion de los Servicios: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/04/08/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios/>
- CLUB PLANETA, COMIDA RAPIDA. (05 de 03 de 2018). Obtenido de Comida Rapida, Ventajas y Características:
http://www.trabajo.com.mx/la_comida_rapida_caracteristicas_y_ventajas.htm
- CODIGO DE COMERCIO. (20 de MARZO de 2017). Obtenido de <http://www.desarrolloamazonico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/CODIGO-DE-COMERCIO-act.pdf>
- COMERCIO, C. D. (22 de 02 de 2018). CÒDIGO DE COMERCIO DE ECUADOR. Obtenido de <http://www.lexis.com.ec/website/recursos/leyes/LeyesReglamentos.aspx>
- CONCEPTOS Y GUIA PARA LA ELABORACION DE TESIS. (2017). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos/conceptos-y-guia-para-la-elaboracion-de-tesis>
- CROSBY B., P. (22 de 08 de 2014). GESTIÒN DE CALIDAD. Obtenido de GELIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- GESTIÒN, C. (23 de agosto de 2015). *Calidad - Gestìon*. Obtenido de Servicio De Consultoria Para Empresas: <http://www.calidad-gestiòn.com/>
- GONZÀLEZ ORTIZ, Ò. C., & ARCINIEGAS ORTIZ, J. A. (2016). *SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD : TEORÌA Y PRÀCTICA BAJO LA NORMA ISO 2015*. (2. BOGOTA : ECOE EDICIONES, Ed.) CALI: ECOE EDICIONES.
- GONZALEZ, H. (14 de ABRIL de 2014). *calidad y gestion*. (B. D. WORLD, Ed.) Recuperado el 14 de abril de 2014, de GESTIÒN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/04/08/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios/>
- GUARANDA, ALCALDIA. (17 de 03 de 2018). Obtenido de Gobierno Municipal, ordenanzas y Reglamentos: <http://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/ordenanzas-y-reglamentos/>
- GUINJOAN, M., & M. RIERA, J. (2000). *INSTRUMENTOS PARA LA GESTION DE LA FORMACIÒN CONTINUA CON CRITERIOS DE CALIDAD ISO 9000*. (2. ESPAÑA : DIAZ DE SANTOS S.A, Ed.) MADRI, ESPAÑA: DIAZ DE SANTOS S.A.

- JURAN, J. (16 de 02 de 2017). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de GESTIOPOLIS / GESTIÒN DE LA CALIDAD: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. (10 de JULIO de 2016). Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- NORMAS ISO 9000*. (20 de 03 de 2018). Obtenido de wikipedia, Normas ISO 9000: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000
- PROVINCIA DE BOLÌVAR*. (4 de 3 de 2018). Obtenido de es.wikipedia.org: <http://wikipedia.org.ec>
- RIQUELME, M. (08 de 2017). *LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÒN DE LA CALIDAD*. Obtenido de WEB Y EMPRESAS: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- TIPOS DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA, EXPLORATORIA Y EXPLICATIVA*. (5 de septiembre de 2017). Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- TRABA, L. A., BARLETTA, M., & VELAZQUEZ, J. (2010). *TEORIA Y PRACTICA DE LAS ORGANIZACIONES: HERRAMIENTAS PARA LA GESTION DE LA CALIDAD*. (2. ARGENTINA : UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL, Ed.) MENDOZA, ARGENTINA: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL.

APENDICE
FOTOS DE LA INVESTIGACIÓN



Entrada principal del patio de Comida (Food Park), en la ciudad de Guaranda, en la avenida principal del sector de la plaza roja, calles Av. General Enrique, Calle García Moreno



Entrada Principal de los Negocios de Comida Rápida, en el Patio de Comida (Food Park), donde se realizó el estudio preliminar de la Gestión de la Calidad.



Imagen principal del lugar donde se realizó el estudio principal, de la Gestión de Calidad, de los respectivos locales analizados para el mejoramiento de dichos servicios.



Lugar donde se realizó el estudio y la observación de los problemas que tenía los locales de Comida Rápida, la forma de presentación, comercialización, venta de los productos a los principales clientes, análisis del personal que trabaja en las tardes y noches.

PERSONAS ENCUESTADAS PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD



Encuesta dirigida al administrador del Patio de Comida (Food Park), encuesta a las personas que obtienen los productos que se venden en los locales de Comida Rápida, entrevista de la compras de productos, Preparaciones, atención a los clientes, dirigida a los propietarios y administradores.



Encuesta dirigida a las personas que obtiene los alimentos en el Patio de Comida (Food Park), preguntas contestadas por familias, que visitan los locales de Comida Rápida.