

## RESUMEN

Como se ha visto en la actualidad, los restaurantes de comida rápida de todo tipo, han crecido muy rápidamente en cantidad en todo el país. Debido a lo anterior, el presente trabajo de investigación, tiene el propósito de dar conocer, a partir de la opinión de los comensales, los atributos que los restaurantes de comida rápida tienen y que influyen en la gente para su asistencia a este tipo de establecimientos.

Esta investigación se hizo mediante un cuestionario elaborado personalmente, el cual se aplicó en 2 plazas conocidas de la Ciudad de Puebla, en el área de comidas, a la gente que se encontraba consumiendo los alimentos de este tipo de restaurantes.

Los datos obtenidos proporcionan información tanto de las expectativas de los clientes, como los atributos con los que realmente cuentan este tipo de restaurantes, de la misma manera se obtuvieron los grados de satisfacción con los que los comensales se quedan después de asistir a estos lugares.

Entre las conclusiones se puede mencionar que el atributo más importante de este tipo de restaurantes de acuerdo con las expectativas de los clientes es la higiene y que el atributo más importante de acuerdo con las experiencias del comensal es el sabor y sazón de los alimentos que se ofrecen.

Estos resultados podrían ser utilizados por los nuevos empresarios de este tipo de restaurantes, tanto franquicias como establecimientos independientes para lograr el primer objetivo de la industria de la hospitalidad, la satisfacción total de los clientes.