





### ANEXO 1. Instrumento de Medición

Género \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

#### CONOCIMIENTO DE LA MARCA

1. Escriba el nombre del restaurante de comida rápida del Centro Comercial Angelópolis que se le venga a la mente en éste momento:

\_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

De acuerdo al restaurante de comida rápida de Angelópolis que eligió, favor de contestar a partir de la pregunta #2 de acuerdo a la siguiente calificación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### LEALTAD A LA MARCA

2. Regularmente visito los restaurantes de comida rápida de Angelópolis
- 1                      2                      3                      4                      5
3. Éste restaurante es mi primera opción comparados con los otros restaurantes de comida rápida de Angelópolis
- 1                      2                      3                      4                      5
4. Siempre recomiendo éste restaurante de comida rápida de Angelópolis a la gente.
- 1                      2                      3                      4                      5



5. Me encuentro satisfecho (a) con éste restaurante.  
1                      2                      3                      4                      5

6. No cambio éste restaurante de comida rápida de Angelópolis por otros  
1                      2                      3                      4                      5

### **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

7. El personal sirve la comida en el tiempo prometido  
1                      2                      3                      4                      5

8. El personal corrige rápidamente sus errores  
1                      2                      3                      4                      5

9. El personal se encuentra bien vestido, limpio y pulcro.  
1                      2                      3                      4                      5

10. La presentación de los alimentos servidos es adecuada  
1                      2                      3                      4                      5

11. El personal de servicio se encuentra bien entrenado y con experiencia  
1                      2                      3                      4                      5

12. Los restaurantes de comida rápida de Angelópolis proveen área de comedor y baños limpios  
1                      2                      3                      4                      5

13. Los empleados conocen perfectamente el menú  
1                      2                      3                      4                      5

### **IMAGEN DE LA MARCA**

14. Mantiene el nivel de sonido apropiado  
1                      2                      3                      4                      5

15. El servicio es movido  
1                      2                      3                      4                      5

16. Bajos precios  
1                      2                      3                      4                      5



17. Está ubicado convenientemente dentro del Centro Comercial Angelópolis

1                      2                      3                      4                      5

18. El sabor de los platillos es bueno en comparación con el precio

1                      2                      3                      4                      5

19. Los empleados son amables

1                      2                      3                      4                      5

20. Tiene una imagen muy limpia

1                      2                      3                      4                      5

GRACIAS