



CAPÍTULO IV

Análisis de Resultados

El objetivo principal de esta tesis es determinar la influencia que existe al contar con brand equity en el desempeño de los restaurantes de comida rápida, basado en la evaluación del cliente. A lo largo de éste capítulo se muestran los resultados que se obtuvieron con el estudio realizado, con la finalidad de cubrir dicho objetivo. La información obtenida de los doscientos cuestionarios aplicados se vació a una hoja de cálculo de Excel y de ahí se realizaron los análisis estadísticos con el software de Stat View.

La información se presenta en orden, primero se mostrarán los datos del número de personas por género que participaron en la presente investigación, posteriormente todos los restaurantes mencionados en las encuestas con su porcentaje de popularidad. Después se englobará cada sección y se presenta la desviación estándar, media o moda de todos los restaurantes mencionados, siguiendo con el mismo análisis pero de cada una de las preguntas solamente de los tres restaurantes de comida rápida de Angelópolis más populares.



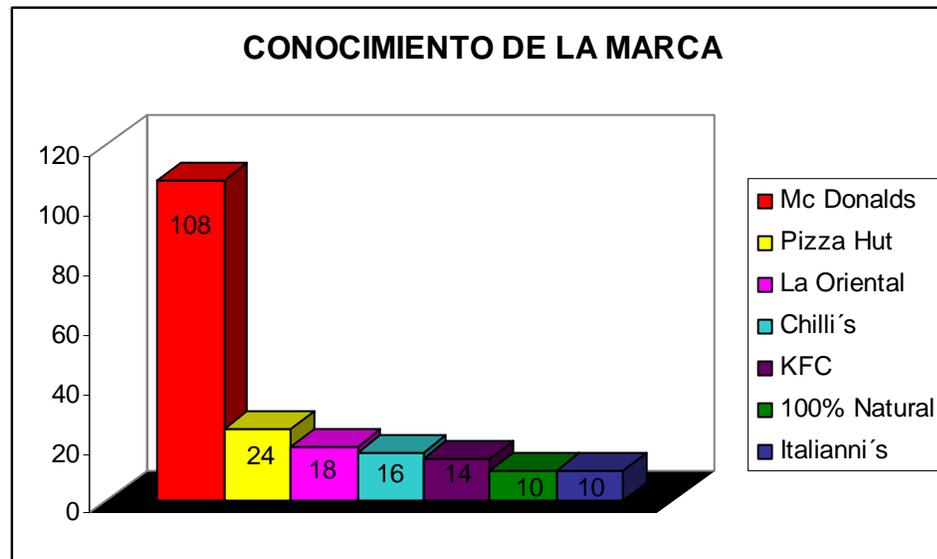
4.1 Perfil de los consumidores

El perfil que se requirió para las personas encuestadas era que fueran estudiantes con un rango de edad entre dieciocho y veintitrés años. De las doscientas encuestas aplicadas el 51% fueron mujeres y el 49% restante fueron hombres. La media de edad fue de veinte años y la moda de dieciocho años.

4.2 Conocimiento de la marca

“Escriba el nombre del primer restaurante de la zona de comida rápida de Angelópolis que se le venga a la mente”. Con ésta pregunta inició el cuestionario porque de acuerdo al restaurante que contestarán podrían irlo calificando en las siguientes secciones, ayudando a conocer la popularidad y el posicionamiento de la marca en sus consumidores. En la zona de comida rápida de Angelópolis existen quince restaurantes de los cuales sólo fueron mencionados siete. El primero fue Mc. Donald’s con el 54%, seguido por Pizza Hut con el 12%, La Oriental con un 9%, el Chili’s con el 8%, Kentucky Fried Chicken con 7%, y el 10% restante se divide entre 100% Natural y el Italianni’s. Este último es más identificado por ser un restaurante con servicio completo, sin embargo, en éste caso cuenta con comida rápida en la zona. En la Figura 4.1 se muestran el número de encuestas contestadas a favor de cada restaurante.

Figura 4.1: Número de encuestas dadas por el consumidor para cada Restaurante de Comida Rápida de Angelópolis.



Fuente: Elaboración propia

4.3 Análisis de Lealtad a la marca

En esta sección se quería conocer la preferencia de los clientes sobre el restaurante que anotaron en la primera pregunta, es decir, si lo mencionaron era porque siempre es la primera opción antes que otros restaurantes o sólo es una de sus opciones.

Utilizando el método de escala tipo Likert donde las respuestas del cuestionario estaban en un rango de cinco puntos, los encuestados tenían que elegir el que les pareciera mejor según su propio criterio. Los rangos se dividían de la siguiente manera:



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

Primero se englobaran las respuestas de todos los restaurantes y después se especificará pregunta por pregunta de los tres restaurantes más mencionados.

Como se ve en la tabla 4.1 la moda de Mc. Donald's, Pizza Hut, Chili's y KFC es de 3, lo que significa que los consumidores de estos restaurantes son indiferentes a la lealtad de la marca, esto se puede interpretar como que a veces visitan estos restaurantes. Por otro lado La Oriental, 100% Natural y el Italianni's tienen clientes que muestran mayor lealtad ya que su moda es de 4, lo que significa que están de acuerdo en ser leales al restaurante.

Tabla 4.1: Lealtad del consumidor a la marca.

LEALTAD A LA MARCA			
<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	0.456	3
Pizza Hut	3	0.368	3
La Oriental	3	0.493	4
Chili's	3.5	0.310	3
KFC	3	0.452	3
100% Natural	3.5	0.440	4
Italianni's	4	0.418	4

Fuente: Elaboración propia



4.3.1 Regularidad de visita a los restaurantes de comida rápida de Angelópolis.

En esta pregunta se quiso conocer la popularidad de la zona de comida rápida de Angelópolis, específicamente la popularidad de sus restaurantes. El resultado que obtuvieron de la moda fue de 4, lo cual se puede interpretar como que los consumidores están de acuerdo de que visitan regularmente estos restaurantes.

4.3.2 Análisis de Mc. Donald's, Pizza Hut y La Oriental.

Se eligieron los tres restaurantes más mencionados por los encuestados para analizar pregunta por pregunta de cada sección, por lo tanto, se analizarán Mc. Donald's, Pizza Hut y La Oriental, los últimos dos aún están muy por debajo de Mc. Donald's sin embargo, se consideró importante hacer la comparación entre los tres para poder llegar a la conclusión.

4.3.2.1 Este restaurante es la primera opción. En esta pregunta se analizó si el restaurante que anotaron era su primera opción comparado con los otros restaurantes de comida rápida de Angelópolis, las respuestas quedaron como se presentan en la tabla 4.2:

**Tabla 4.2: Primera opción ante otros restaurantes de la zona.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.20	3
Pizza Hut	3	1.35	3
La Oriental	3	0.94	3

Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar, los tres restaurantes tienen moda de 3, por lo que sus consumidores tienen la misma lealtad para cada uno, lo cual quiere decir, que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo de que el restaurante elegido sea su primera opción.

4.3.2.2 Siempre recomienda este restaurante a la gente. Se quiso saber si los consumidores siempre recomiendan el restaurante que eligieron a la gente, siendo esta otra pregunta que mide la lealtad del consumidor a la marca. Mc. Donald's tuvo su moda de 1 y a pesar de que es el restaurante más mencionado, los consumidores se encuentran totalmente en desacuerdo de recomendarlo a la gente y en las secciones de calidad e imagen de la marca probablemente se notarán las razones. Por otro lado, Pizza Hut tiene una moda de 2, en este caso sus consumidores están en desacuerdo de recomendar el restaurante, pero el caso de La Oriental con una moda de 3, representa que sus consumidores no están de



acuerdo ni en desacuerdo de recomendar el restaurante. Este último lleva dos y un punto de ventaja respectivamente de los otros restaurantes, como se presenta en la tabla 4.3:

Tabla 4.3: Recomendación del restaurante a la gente.

<u>Restaurante</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	1
Pizza Hut	2
La Oriental	3

Fuente: Elaboración propia

4.3.2.3 Se encuentra satisfecho con el restaurante. El medir la satisfacción de la gente no es fácil ya que por un mínimo error el cliente puede cambiar su opinión con respecto al restaurante, por lo tanto, los restaurantes deben poner mucho énfasis en dejar al cliente totalmente satisfecho para obtener respuestas positivas. En la tabla 4.4 se muestra la respuesta de los consumidores, donde Mc. Donald's, La Oriental y Pizza Hut tienen la misma moda de 3, lo que quiere decir que los clientes se encuentran indecisos con respecto a la satisfacción que les crea dichos restaurantes.

**Tabla 4.4: Satisfacción del cliente con el restaurante.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.23	3
Pizza Hut	3.5	1.14	3
La Oriental	3	0.92	3

Fuente: Elaboración propia

4.3.2.4 No cambia el restaurante por otros. Con esta pregunta es cuando se puede terminar de conocer la lealtad del consumidor, ya que se puede saber si cuando los consumidores hablan de un determinado restaurante es porque cuando van a comer a la zona de Comida Rápida de Angelópolis van por ese restaurante en específico o van simplemente a comer a donde sea pero si puede ser una opción.

En la tabla 4.5 se muestra que Mc. Donald's tiene una moda de 1 lo que significa que los encuestados están totalmente en desacuerdo de no cambiar este restaurante por otro de la misma zona de comida rápida de Angelópolis. En el caso de Pizza Hut y La Oriental que ambos tienen una moda de 3, sus consumidores no están de acuerdo ni en desacuerdo de cambiar estos restaurantes por otro (s).

**Tabla 4.5: El cliente no cambia el restaurante por otro.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald´s	2	1.40	1
Pizza Hut	3	1.19	3
La Oriental	3	1.28	3

Fuente: Elaboración propia

4.4 Análisis de Percepción de la Calidad.

El comer en un restaurante de comida rápida no quiere decir que la calidad deba ser baja por la relación con sus precios bajos, si no todo lo contrario, ya que en la actualidad los clientes se vuelven más exigentes, sobretodo el perfil de consumidores al cual se enfoca el presente estudio. Los estudiantes quieren comida barata pero de buena calidad con un excelente servicio. Por lo tanto, los siete restaurantes mencionados obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 4.6, englobando toda la sección de percepción de la calidad. Nuevamente es importante recordar que los rangos de evaluación son los siguientes:

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



Tabla 4.6: Percepción de la calidad de los siete restaurantes mencionados en el estudio.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD			
<u><i>Restaurante</i></u>	<u><i>Media</i></u>	<u><i>Desviación Estándar</i></u>	<u><i>Moda</i></u>
Mc. Donald's	4	0.43	3
Pizza Hut	4	0.36	4
La Oriental	3	0.35	3
Chili's	4	0.34	5
KFC	4	0.35	5
100% Natural	4	0.33	4
Italianni's	5	0.48	5

Fuente: Elaboración propia

Mc. Donald's y La Oriental tuvieron una moda de 3, es decir, los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad que les ofrecen estos restaurantes. Continuando con Pizza Hut y 100% Natural quienes tienen una moda de 4, se puede decir que sus consumidores están de acuerdo con la calidad que estos restaurantes les ofrecen. Sin embargo, el Italianni's, Chili's y KFC tiene una moda de 5, lo que les da la calificación más alta de ésta sección ya que sus consumidores se encuentran totalmente de acuerdo con la calidad que perciben.



4.4.1 El personal sirve la comida en el tiempo prometido. En esta ocasión Mc. Donald's y La Oriental tuvieron una moda de 3, lo cual quiere decir que a veces los restaurantes cumplen con el tiempo estándar y en otras ocasiones no, por lo que sus consumidores no están de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de servicio prometido. Pizza Hut obtuvo una moda de 4, es decir, sus clientes están de acuerdo con el tiempo en que el personal sirve la comida. Los resultados se muestran en la tabla 4.7.

Tabla 4.7: Servicio de los alimentos en el tiempo prometido.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.04	3
Pizza Hut	4	1.17	4
La Oriental	3	1.04	3

Fuente: Elaboración propia

4.4.2 El personal corrige rápidamente sus errores. Es importante que todos los restaurantes tengan estándares de tiempo para todo, ya que se convierte en un calificativo importante para ellos. Esta pregunta se relaciona con el entrenamiento que reciben los empleados y la manera en que ellos aplican lo que aprendieron, es en este momento cuando el consumidor percibe la calidad. Los resultados de la tabla 4.8 muestran que Mc. Donald's



y Pizza Hut obtuvieron una moda de 4, es decir, sus consumidores se encuentran de acuerdo con el tiempo en que el personal corrige sus errores. La Oriental tiene una moda de 3, por lo tanto, sus consumidores no están de acuerdo ni en desacuerdo de que los empleados corrigen sus errores a tiempo.

Tabla 4.8: El personal corrige rápidamente sus errores.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.05	4
Pizza Hut	4	1.14	4
La Oriental	3	0.83	3

Fuente: Elaboración propia

4.4.3 El personal se encuentra bien vestido y limpio. De acuerdo a las respuestas de los encuestados, el análisis se muestra en la tabla 4.9. Nuevamente Mc. Donald's y Pizza Hut cumplen con una moda de 4, lo que califica que sus consumidores están de acuerdo con que el personal se encuentra bien vestido y limpio. Por otro lado, La Oriental muestra una moda de 3 que significa que sus clientes no están en desacuerdo ni de acuerdo en que los empleados limpios y bien vestidos.

**Tabla 4.9: El personal corrige se encuentra bien vestido y limpio.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.05	4
Pizza Hut	4	1.17	4
La Oriental	3	1.04	3

Fuente: Elaboración propia

4.4.4 La presentación de los alimentos servidos es adecuada. Según José Carlos Ramírez Gutiérrez, Gerente en turno vespertino de Mc. Donald's dice que es un porcentaje mínimo cuando no sirven los alimentos de manera adecuada, ya que los estándares de la franquicia no lo permiten (2006).

Para Mc. Donald's con una moda de 5, significó que sus consumidores están totalmente de acuerdo de que la presentación de los alimentos es adecuada. Pizza Hut con una moda de 4 muestras que sus clientes están de acuerdo en la presentación de los alimentos, mientras que para La Oriental nuevamente con una moda de 3, sus clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo de que los alimentos están servidos adecuadamente. Los datos son presentados en la tabla 4.10.

**Tabla 4.10: La presentación de los alimentos es adecuada.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.18	5
Pizza Hut	4	1.29	4
La Oriental	3	0.99	3

Fuente: Elaboración propia

4.4.5 El personal de servicio se encuentra bien entrenado y con experiencia. En este caso hubo ciertos cambios de evaluación, tal como se muestra en la tabla 4.11, Mc. Donald's y Pizza Hut obtuvieron una moda de 3, por lo tanto, sus consumidores se encuentran inseguros de que su personal se encuentra bien entrenado y con experiencia. Sin embargo, La Oriental obtuvo 4 de moda, por lo que sus clientes están de acuerdo con el servicio del personal.

Tabla 4.11: Personal de servicio bien entrenado y con experiencia.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.01	3
Pizza Hut	3	1.12	3
La Oriental	4	1.10	4

Fuente: Elaboración propia



4.4.6 Los restaurantes de comida rápida de Angelópolis proveen área de comedor y baños limpios. Es importante hacer notar que esta pregunta se refiere a la zona de comida rápida debido a que este tipo de restaurantes no cuentan con mesas ni baños propios, por lo tanto, es responsabilidad del lugar mantenerlos en buen estado, sin embargo, cada restaurante tiene la obligación de exigir la mejor calidad en éstas áreas porque son para sus clientes. Según la tabla 4.12 Mc. Donald's, Pizza Hut y La Oriental obtuvieron una moda de 4, es decir, que los consumidores están de acuerdo con que proveen áreas de comedor y baños limpias.

Tabla 4.12: Área de comedor y baños limpios

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.21	4
Pizza Hut	4	1.02	4
La Oriental	3	1.09	4

Fuente: Elaboración propia

4.4.7 Los empleados conocen perfectamente el menú. Las dudas de los clientes siempre van a surgir acerca de un platillo y es importante que el empleado sepa responderle correctamente, es por eso que Mc. Donald's cumple con una moda de 5, por lo tanto, sus consumidores están totalmente de acuerdo del conocimiento del menú por parte de los



empleados. Pizza Hut obtuvo una moda de 4 lo que significa que sus clientes están de acuerdo con el servicio de los empleados con respecto al menú. En último lugar quedó La Oriental tiene una moda de 3 que significa que sus clientes no están seguros de que los empleados conozcan el menú.

Tabla 4.13: Los empleados conocen perfectamente el menú.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.16	5
Pizza Hut	4	1.06	4
La Oriental	3	1.10	3

Fuente: Elaboración propia

4.5 Análisis de Imagen de la Marca.

Imagen de marca también puede ser reconocida como asociación de la marca, porque se refiere a cómo la ve el consumidor y con qué la relaciona para finalmente qué es lo que se le queda en la memoria. La marca de restaurantes debe enfocarse a crear una imagen positiva para que sus clientes lo relacionen con su vida diaria y cosas agradables, dando como resultado una buena imagen percibida.



Englobando la sección de imagen de la marca se obtuvieron los resultados de los siete restaurantes mencionados que se presentan en la tabla 4.14, tomando nuevamente como base la escala tipo Likert:

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

Pizza Hut, La Oriental, KFC y 100% Natural, obtuvieron una moda de 4, lo que significó que sus consumidores están de acuerdo con la imagen de la marca, es decir, de acuerdo en que la marca permanece en sus mentes; sin embargo, el Italianni's cumplió todos los requisitos de imagen de marca dando como resultado una moda dentro de sus consumidores de 5, que significa, que están totalmente de acuerdo con la imagen que les da el Italianni's. Por otro lado, Mc. Donald's y Chili's tienen una moda de 3, es decir, que sus consumidores no están de acuerdo ni en desacuerdo de que la imagen de la marca permanece en sus mentes.



Tabla 4.14: Análisis de imagen de la marca de los siete restaurantes de comida rápida mencionados.

IMAGEN DE LA MARCA			
<i>Restaurante</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación Estándar</i>	<i>Moda</i>
Mc. Donald's	3	0.413	3
Pizza Hut	4	0.326	4
La Oriental	4	0.383	4
Chili's	3	0.372	3
KFC	4	0.278	4
100% Natural	4	0.359	4
Italianni's	4	0.343	5

Fuente: Elaboración propia

4.5.1 Mantiene el nivel de sonido apropiado. Esta pregunta dio los siguientes resultados de los tres restaurantes más mencionados. Mc. Donald's obtuvo una moda de 3, por lo que sus consumidores no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con el nivel de sonido que mantienen. Sin embargo, Pizza Hut y La Oriental tienen una moda de 4, que significa que sus consumidores están de acuerdo con que el nivel de sonido que mantienen es apropiado. Los resultados se muestran en la tabla 4.15.

**Tabla 4.15: El nivel de sonido que mantiene es apropiado**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.10	3
Pizza Hut	4	1.06	4
La Oriental	3	1.13	4

Fuente: Elaboración propia

4.5.2 El servicio es movido. Desde el momento en que el consumidor elige ir a un restaurante puede arrepentirse si a simple vista se ve un servicio lento y filas largas, por lo tanto, es importante saber qué imagen tiene el consumidor sobre el servicio. En este caso Mc. Donald's, Pizza Hut y 100% Natural, obtuvieron una moda de 3 como se muestra en la tabla 4.16., por lo que sus clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo de que el servicio sea movido.

Tabla 4.16: El servicio es movido.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3.5	1.07	3
Pizza Hut	3	1.10	3
La Oriental	3.5	0.92	3

Fuente: Elaboración propia



4.5.3 Bajos precios. Esta pregunta se enfoca a la situación financiera, que finalmente es lo que los estudiantes más cuidan ya que van a éste tipo de restaurantes para evitarse gastos como propinas. La moda para Mc. Donald's, Pizza Hut y La Oriental se muestra en la tabla 4.17. Mc. Donald's y La Oriental tienen moda de 3, por lo tanto, sus consumidores se encuentran a la mitad ni de acuerdo ni en desacuerdo de que tienen los precios bajos. Sin embargo, Pizza Hut con moda de 4, afirma que sus consumidores están de acuerdo con que tiene precios bajos.

Tabla 4.17: Precios bajos.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.20	3
Pizza Hut	4	1.00	4
La Oriental	3	1.20	3

Fuente: Elaboración propia

4.5.4 Está ubicado convenientemente dentro del Centro Comercial Angelópolis.

La ubicación es parte fundamental de la imagen del restaurante porque al momento de que se aplicaron las encuestas, los estudiantes se basaron mucho en la ubicación ya que existen ciertos restaurantes muy pequeños y escondidos que sinceramente no resaltan de los demás.



Pizza Hut y La Oriental obtuvieron la misma moda de 4, lo que significa que sus consumidores están de acuerdo con la ubicación de cada uno de ellos. Sin embargo, Mc. Donald's de acuerdo a sus consumidores, dándole una moda de 5, da como resultado que están totalmente de acuerdo a la ubicación, Con lo anterior se puede notar una de las razones por las cuales fueron los tres restaurantes de comida rápida más mencionados en el estudio. Véanse los resultados en la tabla 4.18.

Tabla 4.18: Ubicación adecuada dentro del Centro Comercial Angelópolis.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.31	5
Pizza Hut	4	1.40	4
La Oriental	4	1.09	4

Fuente: Elaboración propia

4.5.5 El sabor de los platillos es bueno en comparación con el precio. Esta relación dio los resultados que se presentan en la tabla 4.19:

Mc. Donald's obtuvo moda de 3, interpretada como que sus clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo de que el sabor de los platillos es bueno en comparación con el precio. Los consumidores de Pizza Hut y La Oriental se encuentran de acuerdo en la relación sabor vs. precio, porque su moda es de 4.

**Tabla 4.19: Relación sabor VS precio.**

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	3	1.15	3
Pizza Hut	3.5	0.92	4
La Oriental	3.5	1.24	4

Fuente: Elaboración propia

4.5.6 Los empleados son amables. La opinión de los consumidores de los tres restaurantes Mc. Donald's, Pizza Hut y La Oriental con una moda de 4 es que están de acuerdo con que los empleados son amables. Esto habla muy bien de los tres. Los resultados se ven en la tabla 4.20.

Tabla 4.20: Amabilidad de los empleados al momento de dar el servicio.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.06	4
Pizza Hut	4	1.01	4
La Oriental	4	0.61	4

Fuente: Elaboración propia



4.5.7 Tiene una imagen muy limpia. Por último se llegó a la pregunta número veinte donde definitivamente va ligada a la primera impresión que se lleva el consumidor ya que ésta jamás se olvida, y si a la primera el restaurante no era limpio, el consumidor puede jamás volver a probar, sin embargo, si el restaurante es aprobado como limpio, sus consumidores se sentirán confiados y continuarán yendo. Se analizó esta pregunta y en la tabla 4.21 se muestran los resultados de las respuestas de los consumidores.

Nuevamente Mc. Donald's y Pizza Hut tuvieron una moda de 4, dando como resultado que sus clientes están de acuerdo en que los dos tienen una imagen muy limpia. Sin embargo, La Oriental tuvo moda de 3 y sus clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo de la limpieza del restaurante.

Tabla 4.21: Imagen limpia del restaurante.

<u>Restaurante</u>	<u>Media</u>	<u>Desviación Estándar</u>	<u>Moda</u>
Mc. Donald's	4	1.10	4
Pizza Hut	4	1.07	4
La Oriental	4	1.06	3

Fuente: Elaboración propia