**Tiempo de respuesta**

Uno de los aspectos fundamentales en la satisfacción o insatisfacción de los consumidores es el tiempo de respuesta. El consumidor valora de modo distinto el tiempo que tarda en ser atendido dependiendo de la fase del proceso de consumo en la que se encuentre:

A) En la fase de búsqueda y evaluación la masificación es un indicador de calidad y reduce el riesgo. Consideramos como un indicador positivo el que el restaurante tenga muchos consumidores.

B) La masificación en la fase de consumo suele tener efectos perjudiciales. Nos desagrada la masificación mientras estamos comiendo.

C) En la Fase Postconsumo puede volver a considerarse un indicador de selección acertada el elegir un servicio masificado.