

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo evidenciar la insatisfacción de los clientes ante la falta de diversificación en los centros comerciales del Distrito Metropolitano de Quito. El estudio fue realizado en la Provincia de Pichincha, cantón Quito en los centros comerciales Quicentro Sur, Ciudad Comercial El Recreo y Scala Shopping, y en las administraciones zonales de Quitumbe, Eloy Alfaro y Tumbaco, respectivamente. Se ha procedido al levantamiento de información mediante la aplicación de encuestas para clientes y locales comerciales, los datos han sido procesados mediante el software estadístico SPSS, el cual permite comprobar la relación y/o asociación entre las distintas variables de estudio, así como el comportamiento individual de cada variable obtenida a través de las preguntas del cuestionario. Se ha evidenciado insatisfacción en los clientes ante la falta de diversificación de productos como ropa de marca, tallas grandes, comida vegetariana... y de servicios de entretenimiento, y servicios que permitan realizar trámites como el Registro Civil, Servipagos, entre otros. De igual forma, los clientes consideran la seguridad en los exteriores el principal punto de mejoría en los centros comerciales. Por otro lado, los locales comerciales no disponen de un plan de marketing y comercialización, debido a que no hay personal capacitado netamente en estas áreas. Gracias al análisis de la información recolectada se realiza un estudio técnico, para mejorar los procesos de comercialización, marketing, diversificación de productos y servicios, y centros comerciales, se aplica el método GAP y se proponen modelos matemáticos para las áreas mencionadas.

PALABRAS CLAVES:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **DIVERSIFICACIÓN**
- **MÉTODO GAP**
- **COMERCIALIZACIÓN**
- **MARKETING**

ABSTRACT

The objective of this research project is to show the client's dissatisfaction with the lack of diversification in the shopping centers of the Metropolitan District of Quito. The study was carried out in the province of Pichincha, Canton Quito in the shopping centers Quicentro Sur, Ciudad Comercial El Recreo and Scala Shopping, and in the zonal administrations of Quitumbe, Eloy Alfaro and Tumbaco, respectively. It has proceeded to the gathering of information through the application of surveys for clients and for commercial premises, the data have been processed by the statistical software SPSS, which allows to verify the relation and/or association among the different variables of study, as well as the individual behavior of each variable obtained through the questions of the questionnaire. There has been evidence of dissatisfaction in customers in the absence of diversification of products such as brand clothing, large sizes, vegetarian food ... and entertainment services, and services that allow you to make formalities such as the Civil Registry, Servipagos, among others. In the same way, customers consider the safety on the outside the main point of improvement in the malls. On the other hand, the commercial premises do not have a commercial and marketing plan, because there aren't trained staff in these areas. Thanks to the analysis of the information collected a technical study is carried out, to improve the processes of marketing, marketing, diversification of products and services, and commercial centers, the GAP Analysis is applied and mathematical models are proposed for the areas mentioned.

KEYWORDS:

- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **DIVERSIFICATION**
- **GAP ANALYSIS**
- **COMMERCIALIZATION**
- **MARKETING**