

## **RESUMEN**

La presente investigación se basa en el análisis de la satisfacción y percepción que tiene los clientes del Centro Artesanal Huambaló CENARHU, que se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, ante todas las actividades que realizan, sobre todo aquellas relacionadas con los productos, los precios, la plaza y la promoción, puesto que, la situación económica y social que actualmente vive el país obliga a los microempresarios a tomar decisiones eficientes, eficaces e infalibles, con el propósito de no verse extintas en un futuro. La segmentación de mercados es una de las herramientas que se considera que ayudarán a establecer los planes, los proyectos y los programas que, a través de las estrategias de marketing mix, permitan lograr todas las metas establecidas por la organización. Las encuestas aplicadas a los visitantes del Centro Artesanal Huambaló, reflejó los niveles de satisfacción hacia las estrategias y actividades que los socios aplican, concluyendo que existen aún varias deficiencias que deben ser corregidas, a través de capacitaciones y actualización de conocimientos, sobre todo aquellas relacionadas con la publicidad, con el fin de comunicar los eventos particulares que realizan alcanzando el éxito en sus objetivos específicos propuestos, fortaleciendo la publicidad Boca a Boca que tanto les ha favorecido en estos años y atendiendo a un mayor porcentaje del mercado de muebles del Ecuador.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **MEZCLA DE MARKETING**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**
- **SATISFACCIÓN**
- **PERCEPCIÓN**

## **ABSTRACT**

The present investigation is based on the analysis of the satisfaction and perception that the clients of the Huambaló Artesanal Center CENARHU have, which is located in the province of Tungurahua, before all the activities they carry out, especially those related to products, prices, the place and the promotion, since, the economic and social situation that the country is currently living forces the microentrepreneurs to make efficient, effective and infallible decisions, with the purpose of not being extinct in the future. Market segmentation is one of the tools that are considered to help establish plans, projects and programs that, through marketing mix strategies, achieve all the goals established by the organization. The surveys applied to the visitors of the Huambaló Artisan Center, reflected the levels of satisfaction towards the strategies and activities that the members apply, concluding that there are still several deficiencies that must be corrected, through training and updating of knowledge, especially those related with the publicity, in order to communicate the particular events they carry out, achieving success in their specific objectives, strengthening the Boca a Boca advertising that has so favored them in these years and serving a greater percentage of the furniture market in Ecuador.

### **KEYWORDS:**

- **MARKETING MIX**
- **MARKET RESEARCH**
- **SATISFACTION**
- **PERCEPTION**