

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el servicio al cliente en la Red de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito, misma que cuenta con diecisiete centros culturales conformados desde el 6 de julio del año 2016 mediante la resolución A015. La Red de Cultura brinda el servicio de entretenimiento a través de la cultura y de todos los ejes que esta cubre; como las costumbres, hábitos, conocimiento, arte, creencias, leyes, moral, y habilidades tanto de la sociedad en general como de cada persona en particular. Los ejes que constituyen la cultura se derivan de un legado histórico que a medida que ha pasado el tiempo ha caracterizado a un colectivo. Mediante la resolución A 015 se establece que mediante la política cultural se garantiza el libre acceso a la cultura; la protección, promoción y celebración de la diversidad cultural; la promoción de espacios para el diálogo y convivencia; la protección y difusión del patrimonio tangible e intangible. Mediante la presente investigación se pretende que la secretaría de Cultura de Quito y los centros de la Red de Cultura puedan basarse en los resultados obtenidos para mantener o mejorar la atención que brindan a los usuarios en dichos establecimientos.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN**
- **SERVICIO AL CLIENTE**
- **CULTURA**

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze customer service in the “Red de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito” (Culture Network of the Metropolitan District of Quito), which has seventeen cultural centers formed since July 6th, 2016 through Resolution A015. The Culture Network provides the entertainment service through culture and all the elements it covers; as the customs, habits, knowledge, art, beliefs, laws, morals, and skills of society in general and of each individual person. The factors that constitute the culture are derived from a historical legacy that as time has passed, it has characterized a collective. Resolution A 015 establishes that cultural policy guarantees free access to culture; the protection, promotion and celebration of cultural diversity; the promotion of spaces for dialogue and coexistence; the protection and dissemination of tangible and intangible heritage. Through the present investigation, it is intended that the Ministry of Culture of Quito and the centers of the Culture Network may base on the results obtained to maintain or improve the attention that they provide to users in said establishments.

KEYWORDS:

- SATISFACTION

- CUSTOMER SERVICE

- CULTURE