

## RESUMEN

La investigación realizada evalúa el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación que oferta el Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GADMUR), para lograr éste fin es preciso entender que un servicio bien encaminado puede ser una excelente estrategia de mercadeo para una organización que busca posicionar el producto o servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos.

En el primer capítulo se encuentra el resumen histórico, la ubicación territorial y los servicios que ofrece el Patronato de Promoción Social del GADMUR, en beneficio de la comunidad del cantón Rumiñahui.

En el segundo capítulo se analiza el marco conceptual y teórico de la presente investigación, dando a conocer temas relacionados con el cliente, el servicio al cliente, la investigación de mercados y los modelos relacionados con la medición de la satisfacción.

En el tercer capítulo se encuentra el estudio de mercados del presente trabajo, sección en la que se da a conocer que el nivel de satisfacción de los participantes del servicio de capacitación es mayor del 80% según se puede verificar de la hipótesis cuyo resultado se extrajo de las respuestas que indicaron la satisfacción de los participantes en la pregunta donde se consulta la calidad del curso en general.

Finalmente en el cuarto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones a seguir, en base a los resultados obtenidos que conllevarán a la mejora de la calidad del servicio para alcanzar los objetivos propuestos por el presente trabajo.