



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Planeamiento Estratégico para mejorar el servicio de
atención al cliente de la Institución Educativa Privada
Geneva School 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Villanueva Tiznado James Delbert

Asesor:

Mg. Percy Ruíz Gómez

Línea de Investigación

Gestión empresarial y productiva

Trujillo – Perú

2018

RESUMEN

La presente investigación denominada “Planeamiento Estratégico para mejorar el servicio de atención al cliente de la Institución Educativa Privada Geneva School 2018” se diseñó bajo el tipo de diseño es transversal, pre experimental, sin grupo de control y descriptivo simple, debido a que solamente recoge información de las variables en estudio en una determinada población, Variable independiente (planeamiento estratégico) y variable dependiente(servicio de atención al cliente), La I.E. Geneva School, es una institución privada con menos de una década en el mercado local de enseñanza de educación básica. Al inicio, se caracterizaba por su gran calidad de su servicio, y la mejora constante en la calidad educativa; sin embargo, debido al aumento de oferta, se tuvieron que acondicionar ambientes, carpetas, laboratorios y otros de tal forma que la calidad de su servicio decayó notablemente, aumentando las quejas y reclamos en un 30% respecto al periodo anterior y se generó una Carencia en la filosofía del servicio al cliente dentro de la institución, generando una mala organización en el proceso de atención al cliente y escaso interés por analizar la percepción de los clientes y usuarios, entre otros factores que originan daños en el prestigio e imagen de la institución.

Por tal motivo el objetivo general de esta investigación es Elaborar un Plan Estratégico para incrementar el servicio de atención al cliente de la Institución Educativa Privada Geneva School.

Palabras claves: Planeamiento estratégico, servicio de atención al cliente

ABSTRACT

The present investigation called "Strategic Planning to improve the customer service of the Geneva School 2018 Private Educational Institution" is designed under the type of design is transversal, pre-experimental, without control group and simple descriptive, because it only collects information on the variables under study in a given population, independent variable (strategic planning) and dependent variable (customer service), EI Geneva School, is a private institution with less than a decade in the local basic education teaching market. At the beginning, it was characterized by its high quality of service, and the constant improvement in educational quality; However, due to the increase in supply, environments, folders, laboratories and others had to be conditioned in such a way that the quality of their service decreased markedly, increasing complaints and claims by 30% compared to the previous period and a lack of service was generated. in the philosophy of customer service within the institution, generating poor organization in the process of customer service and little interest in analyzing the perception of customers and users, among other factors that cause damage to the prestige and image of the institution .

For this reason, the general objective of this research is to prepare a Strategic Plan to increase the customer service of the Geneva School Private Educational Institution.

Keywords: Strategic planning, customer service