



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Mejora del Proceso de Quejas y Reclamos basado en la Norma ISO  
10002:2018 en el Instituto Carrión**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniera de Sistemas**

**AUTORA:**

Villegas Suyo, Kelly Mariella ([orcid.org/0000-0001-9073-2966](https://orcid.org/0000-0001-9073-2966))

**ASESOR:**

Mg. Carranza Barrena, Wilfredo Eduardo ([orcid.org/0000-0003-0845-1984](https://orcid.org/0000-0003-0845-1984))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de información y comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Para quienes me han acompañado desde el principio:

Miren lo que hemos conseguido. Gracias.

## **Agradecimiento**

A mis padres y mi hermano por su paciencia.

Y a ti Jorge por no dejar que me rinda en el último momento.

Esto es por Uds.

## Índice de Contenidos

Índice de Contenidos.....	4
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	25
3.1.1 Tipo de investigación:.....	25
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población, muestra y muestreo.....	26
3.3.1 Muestra:.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	27
3.5 Procedimiento:.....	28
3.6 Método de Análisis de Datos:.....	31
3.7. Aspectos éticos:.....	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	51

## Índice de Figuras

Figura 1: Variación de quejas y reclamos 2022. Elaboración Propia.....	12
Figura 2: Registro de ingresos y Tiempo promedio de atención de quejas y reclamos 2022. Elaboración Propia.....	13
Figura 3: Diagrama de Flujo del Tratamiento de Quejas. (ISO 10002:2018) ....	23
Figura 4: Diseño Pre-Experimental. Elaboración Propia.....	25
Figura 5: Formula para calcular el tamaño de la muestra. Elaboración Propia.	27
Figura 6: Screen de Libro de Reclamaciones Virtual.....	29
Figura 7: Mapa de Procesos del Instituto Carrión. Plan Estratégico Institucional del Instituto Carrión .....	30
Figura 8: Análisis Descriptivo del Indicador 1 .....	35
Figura 9: Estadística del Indicador 1 .....	35
Figura 10: Análisis Descriptivo del Indicador 2 .....	36
Figura 11: Estadística del Indicador 2 .....	36
Figura 12: Análisis Descriptivo del Indicador 3 .....	37
Figura 13: Estadística del Indicador 3 .....	37

## Índice de Tablas

Tabla N° 1: Recolección de Datos.....	28
Tabla N° 2: Prueba T-student de la Hipótesis 1 .....	38
Tabla N° 3: Prueba T-student de la Hipótesis 2 .....	38
Tabla N° 4: Prueba T-student de la Hipótesis 3 .....	39
Tabla N° 5: Matriz de operacionalización de variables.....	52
Tabla N° 6: Matriz de operacionalización de variables.....	53

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1: Tabla de Operacionalización</b> .....	52
<b>Anexo 2: Tabla de Categorización</b> .....	53
<b>Anexo 3: Hoja de Reclamaciones Virtual</b> .....	54
<b>Anexo 4: Ficha de Registro 01</b> .....	55
<b>Anexo 5: Ficha de Registro 02</b> .....	56
<b>Anexo 6: Ficha de Registro 03</b> .....	57
<b>Anexo 7: Fases de la Metodología de la Norma ISO 10002:2018</b> .....	58
<b>Anexo 8: Desarrollo de la Metodología de la Norma ISO 10002:2018</b> .....	59
<b>Anexo 9: Propuesta del Diseño del Sistema</b> .....	88
<b>Anexo 10: Coeficiente de Pearson</b> .....	91

## **Resumen**

El presente tema de investigación se llevó a cabo debido a la calidad insuficiente en el tratamiento de información de interés en el proceso de atención de quejas y reclamos del Instituto Carrión. En esta investigación se planteó el objetivo de mejorar el proceso de quejas y reclamos según las directrices para el tratamiento de las quejas de la Norma ISO 10002:2018 y diseñar estrategias que permitan mejorar la rapidez de tratamiento, el seguimiento, y el análisis y evaluación de las quejas y reclamaciones.

La presente investigación fue de tipo aplicada. Se empleó un enfoque cuantitativo y diseño pre-experimental, con la finalidad de tener resultados más completos del diagnóstico. Se realizaron las pruebas para medir el tiempo promedio de resolución, seguimiento, análisis y evaluación de las quejas y reclamos. Mostrando como resultados luego de la implementación de las directrices de la Norma ISO 10002:2018 lo siguiente: El tiempo promedio de resolución disminuyó en un rango de 3 a 4 días hábiles, el registro implementado aporta datos puntuales en los reportes para las reuniones formales de seguimiento, y los indicadores de quejas y reclamos por área o frecuencia facilitan el análisis y evaluación de estos.

Se concluyó que la implementación de las directrices para el tratamiento de las quejas y reclamos no solo mejoró la calidad del proceso en el Instituto Carrión, si no que proporcionó un análisis continuo del proceso. Se recomienda que la mejora del proceso sea un objetivo permanente que establezca criterios de desempeño específicos.

Palabras clave: ISO 10002:2018, quejas y reclamos, mejora de procesos, servicio al cliente.



## **Abstract**

The present research topic was conducted due to the insufficient quality in the treatment of information of interest in the process of attention to complaints and claims of the Carrion Institute. In this research, the objective was to improve the process of attention to complaints and claims according to the guidelines of attention to complaints of the ISO 10002:2018 Standard and to design strategies to improve the speed in the treatment, follow-up and analysis and evaluation of complaints and claims.

The present research was of an applied type. A quantitative approach and a pre-experimental design were used, in order to have more complete diagnostic results. Tests were conducted to measure the average time for resolution, follow-up, analysis and evaluation of complaints and claims. Showing as results after the implementation of ISO 10002:2018 guidelines the following: The average resolution time decreased in a range of 3 to 4 working days, the implemented register provides timely data in the reports for formal follow-up meetings, and the indicators of complaints and claims by area or frequency facilitate the analysis and evaluation of them.

It is concluded that the implementation of the guidelines for the management of complaints and claims has not only improved the quality of the process at the Carrion Institute, but has also allowed for a continuous analysis of the process. It is recommended that the improvement of the process be a permanent objective that establishes specific criteria for action.

Keywords: ISO 10002:2018, complaints and claims, keyword 3, process improvement, customer service