

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



**“Propuesta de mejora para optimizar la gestión de quejas y  
reclamaciones del cliente externo del restaurante La  
Rica Trucha mediante Sistemas Digitales,  
Juliaca 2023”**

**Trabajo de investigación  
Para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**

Bach. Omar Valerio, Condori Huanca

**Docente Guía:**

Dra. Ing. Karin Yanet Supo Gavancho

**TACNA – PERÚ**

**2023**

● **10% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
  - Base de datos de Crossref
  - 7% Base de datos de trabajos entregados
  - 0% Base de datos de publicaciones
  - Base de datos de contenido publicado de Cross
-

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## ÍNDICE GENERAL

|   |     |
|---|-----|
| ÍNDICE GENERAL .....                        | iii |
| RESUMEN.....                                | ix  |
| ABSTRACT .....                              | x   |
| INTRODUCCION.....                           | xi  |
| CAPITULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....  | 1   |
| 1.1 Título del tema .....                   | 1   |
| 1.2 Planteamiento del problema .....        | 1   |
| 1.3. Objetivos.....                         | 3   |
| 1.3.1. Objetivo general.....                | 3   |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....          | 3   |
| 1.4. Metodología.....                       | 4   |
| 1.4.1 Diagnostico .....                     | 4   |
| 1.4.2 Diseño de la mejora.....              | 4   |
| 1.4.3 Mecanismo de control.....             | 5   |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 6   |
| 1.5.1. Justificación Teórica .....          | 6   |
| 1.5.2. Justificación Práctica .....         | 6   |
| 1.5.3 Justificación Económica.....          | 7   |
| 1.6. Definiciones .....                     | 7   |

|  |    |
|--|----|
| 1.6.1 Sistemas Digitales .....   | 7  |
| 1.6.2 ISO 10002 Gestión de reclamaciones satisfacción del cliente..... | 8  |
| 1.6.3 Flujo de trabajo .....   | 9  |
| 1.6.4 Optimización .....   | 10 |
| 1.6.5 Retroalimentación .....  | 10 |
| 1.7 Alcances y limitaciones.....                                       | 12 |
| 1.7.1 Alcance .....  | 12 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....                                       | 13 |
| 2.1. Conceptualización de Tópico Clave.....                            | 13 |
| 2.1.1 Optimización .....   | 13 |
| 2.1.2 Implementación de TIC's en un restaurante. ....                  | 16 |
| 2.1.3 Herramientas TIC's.....  | 19 |
| CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....                                   | 21 |
| 3.1. Reseña histórica .....  | 21 |
| 3.2. Filosofía organizacional .....                                    | 22 |
| 3.2.1 Visión .....   | 22 |
| 3.2.2 Misión .....   | 22 |
| 3.2.3 Filosofía .....  | 22 |
| 3.2.4 Valores.....   | 23 |
| 3.3. Diseño organizacional.....  | 24 |
| 3.3.1 Organigrama.....   | 24 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3.2 Descripción de puestos.....   | 25 |
| 3.4 Descripción de áreas del restaurante .....  | 32 |
| 3.4.1 Área de cocina.....   | 32 |
| 3.4.2 Área de almacén.....  | 33 |
| 3.5.3 Área de comedor .....   | 34 |
| 3.5.4 Área de administración .....  | 35 |
| 3.5. Productos y/o servicios.....   | 37 |
| 3.5.1 Platos preparados.....  | 37 |
| CAPÍTULO IV Resultados.....   | 40 |
| 4.1 Diagnostico.....  | 40 |
| 4.1.1 Análisis FODA .....   | 40 |
| 4.1.2 Diagrama de flujo actual .....  | 42 |
| 4.1.3 Diagrama de Ishikawa .....  | 43 |
| 4.2. Diseño de la Mejora.....   | 44 |
| 4.2.1 Diagrama de flujo.....  | 45 |
| 4.2.2 Creación de página web y desarrollo del sistema de gestión de quejas y<br>reclamos. ....            | 47 |
| 4.2.3 Prueba de sistema de quejas y reclamos. ....  | 58 |
| 4.2.4 Beneficios de Crear la página web y desarrollar el sistema de gestión de quejas<br>y reclamos. .... | 62 |
| 4.2.5 Uso de WhatsApp y plugin.....   | 64 |

|   |    |
|---|----|
| 4.2.6 QR de enlace para formulario de resolución de problemas y quejas..... | 66 |
| 4.4. Mecanismos de Control .....  | 67 |
| 4.4.1 kpis .....  | 68 |
| 4.4.2 Comentarios y reseñas en redes sociales. ....                         | 70 |
| Capítulo V SUGERENCIAS.....   | 71 |
| CONCLUSIONES .....  | 73 |
| RECOMENDACIONES.....  | 76 |
| BIBLIOGRAFIA.....   | 78 |
| ANEXOS.....   | 84 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. <i>Organigrama restaurante La Rica Trucha.</i> .....                              | 24 |
| Figura 2. <i>Foto del plato de thimpo de trucha.</i> .....                                  | 38 |
| Figura 3. <i>Foto del plato de trucha frita.</i> .....                                      | 38 |
| Figura 4. <i>Matriz FODA restaurante La Rica Trucha.</i> .....                              | 41 |
| Figura 5. <i>Diagrama de flujo del proceso de gestión de quejas y reclamos actual.</i> .... | 42 |
| Figura 6. <i>Diagrama de Ishikawa del restaurante La Rica Trucha.</i> .....                 | 43 |
| Figura 7. <i>Diagrama de flujo de gestión de quejas y reclamos propuesto.</i> .....         | 46 |
| Figura 8. <i>Planes plataforma HostGator.</i> .....   | 48 |
| Figura 9. <i>Creación del dominio laricatrucha.com.</i> .....                               | 49 |
| Figura 10. <i>Certificación SSL.</i> .....  | 50 |
| Figura 11. <i>Comprobación de certificación SSL.</i> .....                                  | 50 |
| Figura 12. <i>WordPress instalación.</i> .....  | 51 |
| Figura 13. <i>WordPress instalación.</i> .....  | 51 |
| Figura 14. <i>Edición en Photoshop de los platos.</i> .....                                 | 52 |
| Figura 15. <i>Edición en WordPress-</i> .....   | 53 |
| Figura 16. <i>Edición en WordPress de la carta.</i> .....                                   | 53 |
| Figura 17. <i>Edición en WordPress de la carta de platos y bebidas.</i> .....               | 54 |
| Figura 18. <i>Edición en WordPress de los paneles.</i> .....                                | 54 |
| Figura 19. <i>Edición en WordPress de la carta QR.</i> .....                                | 55 |
| Figura 20. <i>Edición en WordPress introducción de Google Maps y Facebook.</i> .....        | 55 |
| Figura 21. <i>Añadir plugins de Ubigeo en WordPress.</i> .....                              | 56 |
| Figura 22. <i>Añadir plugins de libro de reclamos y quejas en WordPress.</i> .....          | 56 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 23. Creación de la ventana de servicio de resolución de problemas y quejas en WordPress.....                 | 57 |
| Figura 24. Creación de la ventana de servicio de resolución de problemas y quejas en WordPress.....                 | 57 |
| Figura 25. Prueba de la ventana servicio de resolución de problemas y quejas en la web laricatrucha.com.....        | 58 |
| Figura 26. Prueba de la ventana servicio de resolución de problemas y quejas en la web laricatrucha.com.....        | 59 |
| Figura 27. Prueba de la ventana servicio de resolución de problemas y quejas en la web laricatrucha.com.....        | 60 |
| Figura 28. Comprobación de registro de problemas y quejas en la data WordPress.....                                 | 60 |
| Figura 29. Comprobación de registro de problemas y quejas en la data WordPress.....                                 | 61 |
| Figura 30. Comprobación de registro de problemas y quejas en la data WordPress.....                                 | 61 |
| Figura 31. Foto de perfil de Whatsapp del restaurante La Rica Trucha.....   | 65 |
| Figura 32. Ejemplo de Respuesta en Whatsapp del restaurante La Rica Trucha hacia la queja o reclamo registrado..... | 65 |
| Figura 33. Instalación de código QR en la caja del restaurante La Rica Trucha. ....                                 | 66 |
| Figura 34. Instalación de código QR en la caja del restaurante La Rica Trucha. ....                                 | 67 |
| Figura 35. Instalación de Kpis para las métricas en WordPress.....  | 68 |
| Figura 36. Instalación de Kpis para las métricas en WordPress.....  | 69 |
| Figura 37. Instalación de Kpis para las métricas en WordPress.....  | 69 |
| Figura 38. Calificaciones en Google Bussines.....   | 70 |
| Figura 39. Logotipo del restaurante La Rica Trucha.....   | 84 |

## RESUMEN

En esta investigación y propuesta para la mejora en la gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes externos del restaurante La Rica Trucha en Juliaca durante el año 2023, se llevaron a cabo iniciativas tecnológicas mediante la implementación de sistemas digitales. A través de una revisión bibliográfica, se identificaron las mejores opciones en el ámbito de la gestión digital de las quejas y reclamaciones, proporcionando así una base sólida y fundamentada para el diseño e implementación de la estrategia propuesta.

El enfoque metodológico en esta investigación es aplicada en la cual se buscó sistemas digitales existentes los cuales se pueda adecuar a la realidad actual del restaurante. La implementación del sistema digital optimizara la gestión de las quejas y reclamaciones, sino que también reduce los tiempos de respuesta, mejorando así la eficiencia operativa y aumentando la precisión en la entrega de soluciones a las preocupaciones planteadas por los clientes.

En conclusión, esto demuestra que la integración estratégica de sistemas digitales en la gestión de quejas y reclamaciones no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la reputación del negocio.

**Palabras clave:** Gestión de quejas y reclamaciones, reputación empresarial, plugins, desarrollo con WordPress.

## ABSTRACT

In this research and proposal for improvement in the management of complaints and claims from external customers of the La Rica Trucha restaurant in Juliaca during the year 2023, technological initiatives were carried out through the implementation of digital systems. Through a literature review, the best options in the field of digital management of complaints and claims were identified, providing a solid and well-founded basis for the design and implementation of the proposed strategy.

The methodological approach in this research is applied, wherein existing digital systems were sought that could be adapted to the current reality of the restaurant. The implementation of the digital system will not only optimize the management of complaints and claims but also reduce response times, thus improving operational efficiency and increasing accuracy in delivering solutions to customer concerns.

In conclusion, this demonstrates that the strategic integration of digital systems in the management of complaints and claims not only enhances operational efficiency but also has a direct impact on customer satisfaction and the business's reputation.

**Keywords:** Complaint and claim management, business reputation, plugins, WordPress development.

## INTRODUCCION

En el competitivo mundo de la industria de restaurantes, la calidad del servicio al cliente desempeña un papel fundamental en el éxito y la reputación de un establecimiento. La satisfacción de los comensales y la capacidad de brindar una experiencia gastronómica excepcional son aspectos clave para mantener una clientela fiel y atraer a nuevos clientes. Sin embargo, aún en los restaurantes más destacados, es inevitable que surjan situaciones en las que los clientes expresen sus quejas o realicen sugerencias para mejorar el servicio.

El restaurante La Rica Trucha, ubicado en la ciudad de Juliaca, Perú, no es una excepción en este sentido. A pesar de su reconocida calidad en la preparación de platos tradicionales peruanos y su amable atención al cliente, el equipo de dirección ha identificado la necesidad de fortalecer su proceso de gestión de quejas y reclamaciones para garantizar una respuesta rápida, efectiva y satisfactoria a sus clientes.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer una mejora significativa en la gestión de quejas y reclamaciones en el restaurante "La Rica Trucha" mediante la incorporación estratégica de sistemas digitales. Enfocándonos en el uso de tecnología, esta propuesta busca agilizar y optimizar el proceso de retroalimentación, convirtiendo las quejas y sugerencias de los clientes en valiosas oportunidades para mejorar y enriquecer la experiencia gastronómica ofrecida. El enfoque en sistemas digitales se fundamenta en su capacidad para proporcionar una plataforma eficiente y estructurada, capaz de gestionar de manera integral y organizada la retroalimentación recibida. Mediante la implementación de un sistema digital personalizado, se pretende potenciar la capacidad de respuesta del equipo de

atención al cliente y asegurar la pronta resolución de los problemas planteados por los comensales.

A lo largo de este trabajo, se presentará una investigación minuciosa sobre el estado actual de la gestión de quejas y reclamaciones en el restaurante, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora y los desafíos que enfrenta el equipo de atención al cliente. Asimismo, se analizarán las tendencias y buenas prácticas en la gestión de retroalimentación en la industria de restaurantes, con especial énfasis en las soluciones tecnológicas implementadas con éxito.

A partir de este análisis y considerando las particularidades del restaurante "La Rica Trucha", se diseñará una propuesta detallada para la implementación de sistemas digitales que se adapten a sus necesidades específicas. La propuesta abarcará aspectos como la selección de tecnologías adecuadas, la capacitación del personal y la definición de métricas de evaluación para medir el éxito de la implementación. Se buscará involucrar activamente al equipo gerencial y al personal del restaurante en el proceso de mejora, fomentando una cultura de atención al cliente, centrada en la retroalimentación como una herramienta valiosa para el crecimiento y el desarrollo continuo del negocio.

Cabe mencionar que, si bien este trabajo de investigación presenta una propuesta completa y fundamentada, su implementación y ejecución real quedará a cargo de la dirección y el equipo gerencial del restaurante. El objetivo es brindar una guía sólida para optimizar la gestión de quejas y reclamaciones, utilizando sistemas digitales como una herramienta clave para lograr un proceso eficiente de retroalimentación y satisfacción del cliente.