

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Sistema Multiplataforma con IA Generativa en el proceso de
reclamos en entidades públicas**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de sistemas

Autores:

Giovanni Dilmer Vivas Quispe
Josue Lino Brañes Juan De Dios

Asesor:

Mg. Jose Bustamante Romero

Lima, febrero de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo José Bustamante Romero, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SISTEMA MULTIPLATAFORMA CON IA GENERATIVA EN EL PROCESO DE RECLAMOS EN ENTIDADES PÚBLICAS”** de los autores Giovanni Dilmer Vivas Quispe y Josue Lino Brañes Juan De Dios tiene un índice de similitud de 5% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de lima a los 27 días del mes de abril del año 2026



José Bustamante Romero

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 02 día(s) del mes de febrero del año 2024 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a) Mg. Immer Elias Cuellar Rodriguez el (la) secretario(a) Dr. Juan Jesus Soria Quijate y los demás miembros Mg. Nemias Saboya Rios y el (la) asesor(a) Mg. José Bustamante Romero

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado "Sistema Multiplataforma apoyado con la IA generativa para la Optimización del proceso de reclamos en una Entidad Pública"

- del(los) bachiller(es): a) Giovanni Dilmer Vivas Quispe b) Josue Lino Briones Juan De Dios c)

conducente a la obtención del título profesional de Ingeniero de Sistemas

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Giovanni Dilmer Vivas Quispe

Table with 5 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), and Mérito. Row 1: Aprobado, 1B, A-, Muy bueno, Sobresaliente

Bachiller (b): Josue Lino Briones Juan De Dios

Table with 5 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), and Mérito. Row 1: Aprobado, 1B, B, Bueno, Muy bueno

Bachiller (c):

Table with 5 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), and Mérito. Row 1: Empty cells

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of Presidente/a, Secretario/a, Asesor/a, Miembro, Miembro, Bachiller (a), Bachiller (b), and Bachiller (c).

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica según conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

1. INTRODUCCIÓN (10 PT)

El proceso de reclamos en las entidades públicas son pasos y procedimientos definidos para recibir, investigar y resolver reclamaciones presentadas por los ciudadanos, ya sean personas naturales o jurídicas, es decir, es un mecanismo que permite expresar el descontento o inconformidad sobre los servicios, decisiones administrativas o cualquiera acción de la administración pública. Asimismo, constituye un medio para evaluar y mejorar los servicios públicos, haciendo que estos se ajusten con el fin de ofrecer servicios de mejor calidad [1]. En el Perú, el proceso de reclamo está regulado en los artículos 207 al 218 de la Ley N° 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General”, cabe resaltar que el tiempo definido para la atención del reclamo es de treinta días hábiles [2]; sin embargo, la Ley N° 31603 que modifica el artículo 207 de la Ley N° 27444 estableciendo el plazo de la atención del reclamo a no mayor de quince días hábiles [3]. Este marco legal asegura que el proceso sea justo, transparente y accesible [4], que permita brindar un mejor servicio público a los ciudadanos.

La inteligencia artificial generativa es utilizada en las entidades públicas con la finalidad de mejorar los procesos y sus tiempos de respuesta, logrando una mejor satisfacción de sus usuarios [5], el uso de la inteligencia artificial generativa también ayuda a optimizar el uso de los recursos públicos entre ellos el personal, ayudando a que puedan enfocarse en tareas de mayor valor estratégico [6]. El uso de la inteligencia artificial generativa menciona Larsen y Folstad el impacto que tienen los chatbots en las distintas prestaciones de servicios en las entidades públicas concluyendo que esta tecnología ayuda a mejorar el acceso y la facilidad a estos [7]. Halem estudió acerca del uso de ChatGPT en la gestión de servicios de atención al cliente, demostrando que el uso de este es bastante útil para la gestión de consultas frecuentes y ayudó a automatizar tareas repetitivas, concluyendo que su uso en las entidades públicas genera un impacto positivo y ayuda a mejorar la satisfacción de las personas [8]. El uso de la inteligencia artificial generativa usado para mejorar procesos contribuye a obtener respuestas más precisas y adecuadas [9].

El uso de esta tecnología también permite reducción de cuellos de botella originado por la gran cantidad de información originado por los procesos que se generan en las entidades públicas de los reclamos que puedan ser presentados [10]. Finalmente, estos sistemas que en muchos casos son multiplataforma pueden integrarse fácilmente con los chatbots a fin de proporcionar una mejor accesibilidad y ayuda a los usuarios [11]. Los chatbots ayudan a reducir la brecha generada por limitaciones existentes en la capacidad de resolución con prontitud en el personal de la entidad [12], pudiendo con esto poder resolver los reclamos en un menor tiempo.

Usar modelos de inteligencia artificial generativa como ChatGPT ha demostrado ser una buena herramienta para facilitar la interacción con los usuarios y mejorar procesos de atención. Cuando se ve en contextos educativos, se ha evidenciado que implementarlo acelera el aprendizaje de habilidades al permitir una experiencia personalizada [13]. Una investigación mostró que el uso de comentarios generados por ChatGPT permite desarrollar modelos de clasificación que identifican la percepción (positiva o negativa) de las opiniones de los estudiantes sobre servicios educativos [14].

El uso de ChatGPT ofrece muchos beneficios en ámbitos administrativos, entre ellos está la capacidad para personalizar distintos contenidos, poder brindar retroalimentación sobre las actividades o procesos y automatizar tareas repetitivas, esta automatización de tareas rutinarias permite que el personal de las empresas pueda centrarse en actividades de mayor valor agregado, permitiendo mejorar la eficiencia y calidad del servicio [15]. ChatGPT permite optimizar tareas, ser utilizado como herramienta de retroalimentación para evaluar las tareas realizadas y mostrar mejoras para generar resultados positivos [16].

En la actualidad las entidades públicas presentan dificultades en la resolución oportuna de reclamos dentro del plazo establecido, esto se debe principalmente a la demora de la asignación de responsables para atender el reclamo y el tiempo que se tarda en resolver el mismo. Debido a la gran cantidad de reclamos presentados, la exigencia de cumplir los plazos según ley y la poca capacidad operativa para la atención oportuna de reclamos genera una percepción negativa de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio de las entidades públicas, incrementando de esta manera los niveles de