TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MÓVIL PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE QUEJAS PÚBLICAS EN LA AUTORIDAD NACIONAL DE CONTROL DEL PODER JUDICIAL, LIMA – 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:

Johan Chanel Perez Peña (0000-0003-1180-7232)

Coyaks Perez Quispe (0000-0003-2425-8201)

Asesor:

Luis Alberto Torres Cabanillas (0000-0003-2808-7753)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 21 de mayo del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**José Alfredo Díaz León**
Miembro 1	**Cesar Augusto Gutiérrez Quispe**
Miembro 2	**Carlos Enrique López Sovero**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Implementación de aplicación móvil para agilizar la gestión de quejas públicas en la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial, Lima – 2024"
con código de registro **PRE-12-2024-01173.**

Presentado por los bachilleres:
Coyaks Pérez Quispe
Johan Chanel Pérez Peña

Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorado por:
Luis Alberto Torres Cabanillas

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del estudiante de la Carrera de **Ingeniería de Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**Coyaks Pérez Quispe**		
Nota (en letras):	**Trece**		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**Johan Chanel Pérez Peña**		
Nota (en letras):	**Trece**		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	
José Alfredo Díaz León	Luis Alberto Torres Cabanillas
Presidente del Jurado	*Asesor*

	
Cesar Augusto Gutiérrez Quispe	Carlos Enrique López Sovero
Miembro 1	*Miembro 2*

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 25 de Mayo del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo Johan Chanel Perez Peña y Coyaks Perez Quispe, estudiante/egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MÓVIL PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE QUEJAS PÚBLICAS EN LA AUTORIDAD NACIONAL DE CONTROL DEL PODER JUDICIAL, LIMA – 2024, sustentado para obtener el título/grado de Ingeniero de Sistemas Empresariales es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 71546654

Firma tesista
DNI: 74815854

Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas
INGENIERO ESTADÍSTICO
CIP: 49863

Firma del asesor de tesis
DNI: 08404690

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Implementación de aplicación móvil para agilizar la gestión de quejas públicas en la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial, Lima – 2024

Autores. Coyaks Perez Quispe; Johan Chanel Perez Peña

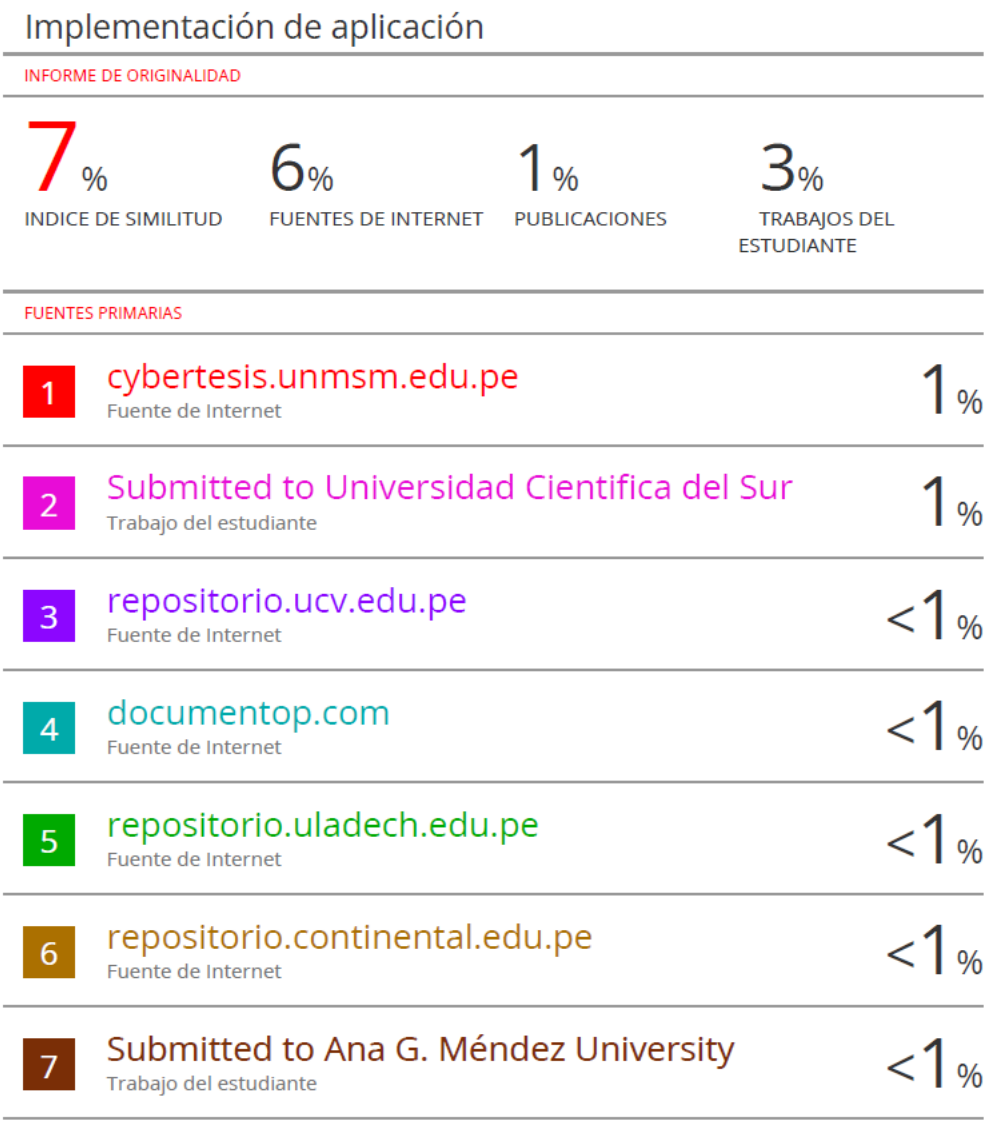
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2985128216)

Código de registro. PRE-12-2024-01173

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Implementación de aplicación

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	6%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	documentop.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MÓVIL PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE QUEJAS PÚBLICAS EN LA AUTORIDAD NACIONAL DE CONTROL DEL PODER JUDICIAL, LIMA – 2024

Perez Peña Johan Chanel [1], Perez Quispe Coyaks [2], Luis Alberto Torres Cabanillas[3]

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo implementar un aplicativo móvil para agilizar la gestión de quejas públicas en la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial, Lima 2024. Se empleó un diseño pre-experimental con enfoque cuantitativo, evaluando 30 usuarios mediante medición pretest-postest. La metodología incluyó fichas de observación para medir tiempos y cuestionarios para evaluar satisfacción del usuario. Los resultados mostraron reducciones significativas del 62.18% en el tiempo de registro de quejas (de 17.90 a 6.77 minutos) y del 92.8% en el tiempo de consulta (de 18.13 a 1.30 minutos). La satisfacción del usuario aumentó 34.5%, con el 73.3% de usuarios alcanzando nivel alto de satisfacción. Las pruebas U de Mann-Whitney confirmaron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.001$) en todas las dimensiones evaluadas. Se concluye que el aplicativo móvil "Servicios ANC PJ" mejora significativamente la gestión de quejas públicas, reduciendo tiempos operativos y aumentando la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Aplicación móvil; quejas públicas; gobierno digital

Abstract

This research aimed to implement a mobile application to streamline public complaints management at the National Control Authority of Poder Judicial, Lima 2024. A pre-experimental design with quantitative approach was employed, evaluating 30 users through pretest-posttest measurement. The methodology included observation sheets to measure times and questionnaires to evaluate user satisfaction. Results showed significant reductions of 62.18% in complaint registration time (from 17.90 to 6.77 minutes) and 92.8% in consultation time (from 18.13 to 1.30 minutes). User satisfaction increased 34.5%, with 73.3% of users reaching high satisfaction levels. Mann-Whitney U tests confirmed statistically significant differences ($p < 0.001$) in all evaluated dimensions. It is concluded that the "ANC PJ Services" mobile application significantly improves public complaints management, reducing operational times and increasing citizen satisfaction.

Keyword: Mobile application; public complaints; digital government

[1] Ingeniería De Sistemas Empresariales, 180000601@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.
[2] Ingeniería De Sistemas Empresariales, 180000563@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.
[3] Profesor asesor de Ingeniería De Sistemas Empresariales, ltorresc@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis