



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Impacto del chatbot en la satisfacción del servicio de atención en
delitos de violencia familiar del ministerio público, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

AUTOR:

Lopez Hualpa, Jose Luis (orcid.org/0000-0001-8578-3611)

ASESOR:

Mg. Cardeña Peña, Jorge Manuel (orcid.org/0000-0003-3176-8613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, a mis hijos: Alexander, Ivanna, Keileth, a mi esposa Wendy, a mis padres Jose y Francisca, por brindarme su apoyo constante en mi vida personal, profesional y la fortaleza para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a la fiscal superior y coordinadora nacional de las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, por ser una de las personas que creyó en mi tema de investigación, a mis asesores por contribuir en mi formación profesional, guiándonos permanentemente para la culminación del presente estudio y a mi familia Lopez Hualpa por el apoyo constante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1 Tipo de investigación	15
3.1.2 Diseño de la investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Reporte estadístico de los registros de violencia familiar.	3
Tabla 2 Matriz de operacionalización – chatbot	16
Tabla 3 Matriz de operacionalización – Satisfacción	17
Tabla 4 Población de la investigación	18
Tabla 5 Ficha técnica de la guía de observación	20
Tabla 6 Expertos que validaron el instrumento de recojo de datos	22
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje del indicador de usabilidad – ítem 1	24
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje del indicador de usabilidad – ítem 2	25
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje del indicador de obtención – ítem 3	26
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje del indicador de obtención – ítem 4	27
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje del indicador de rendimiento – ítem 5	28
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje del indicador de rendimiento – ítem 6	29
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje del indicador de proveer – ítem 7	30
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje del indicador de proveer – ítem 8	31
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje del indicador de autosuficiencia – ítem 9	32
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje del indicador de autosuficiencia – ítem 10	33
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje del indicador de resultado – ítem 11	34
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje del indicador de resultado – ítem 12	35
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje del indicador de satisfacción – ítem 13	36
Tabla 20 Frecuencia y porcentaje del indicador de satisfacción – ítem 14	37
Tabla 21 Frecuencia y porcentaje del indicador de monitoreo – ítem 15	38
Tabla 22 Frecuencia y porcentaje del indicador de monitoreo– ítem 16	39
Tabla 23 Frecuencia y porcentaje del indicador de confiabilidad – ítem 17	40
Tabla 24 Frecuencia y porcentaje del indicador de confiabilidad – ítem 18	41
Tabla 25 Frecuencia y porcentaje de la variable chatbot y sus dimensiones	42
Tabla 26 Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción	43
Tabla 27 Análisis de la fiabilidad en relación a la variable chatbot.	44
Tabla 28 Análisis de la fiabilidad en relación a la variable satisfacción	44
Tabla 29 Análisis de la fiabilidad en relación a la variable chatbot y satisfacción	45
Tabla 30 Prueba de normalidad	45

Tabla 31 Normalidad Kolmogórov-Smirnov	46
Tabla 32 Correlación entre las variables chatbot y satisfacción	47
Tabla 33 Correlación entre la dimensión calidad del sistema y la variable satisfacción	48
Tabla 34 Correlación entre la dimensión calidad de la información y la variable satisfacción	49
Tabla 35 Correlación entre la dimensión calidad del servicio y la variable satisfacción	50
Tabla 36 Correlación entre la variable chatbot y la variable satisfacción	52

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	4
Figura 2 Modelo conceptual de la variable dependiente	14

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto del Chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022. La metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. El alcance fue explicativo – correlacional, de corte transversal. Se aplicó la técnica de encuesta y mediante cuestionarios se obtuvieron los resultados del total de la población, conformado por 290 víctimas de violencia familiar de la competencia territorial de Lima centro.

Los resultados obtenidos a nivel descriptivo evidenciaron en relación al análisis inferencial, que existe correlación entre las dimensiones calidad del sistema, calidad de la información, y la calidad del servicio con respecto a la variable dependiente. Por otro lado, para los resultados inferenciales se utilizó el coeficiente de correlación Rho de spearman, debido a que fueron datos no paramétricos, lo cual demostró la aceptación de las hipótesis alternas, concluyendo que el chatbot impacta positivamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

Palabras clave: *Chatbot, Satisfacción del servicio, calidad del sistema, calidad de la información y calidad del servicio.*

Abstract

The general objective of this research was to determine the impact of the Chatbot on the satisfaction of the attention service in Family Violence crimes of the Public Ministry, Lima 2022. The methodology used was of a basic type, a quantitative approach and a non-experimental design. The scope was explanatory - correlational, cross-sectional. The survey technique was applied and through questionnaires the results of the total population were obtained, made up of 290 victims of family violence from the territorial jurisdiction of downtown Lima.

The results obtained at the descriptive level showed, in relation to the inferential analysis, that there is a correlation between the dimensions of system quality, information quality, and service quality with respect to the dependent variable. On the other hand, for the inferential results, Spearman's Rho correlation coefficient was used, since they were non-parametric data, which demonstrated the acceptance of the alternative hypotheses, concluding that the chatbot has a positive impact on the satisfaction of the attention service in crimes of Family Violence of the Public Ministry, Lima 2022.

Keywords: Chatbot, Service satisfaction, system quality, information quality and service quality

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional Asbjorn y Cameron (2021), estableció el lenguaje Lisp como objetivo de procesar datos simbólicos en el contexto del desarrollo de programas para la inteligencia artificial, y la solución de problemas complejos, entre los lenguajes de la inteligencia artificial, un chatbot es un robot digital que dialoga con los clientes a través de mensajes instantáneos, utilizando el conocimiento virtual, un producto digital se incorpora en las aplicaciones, sitios de páginas web, para establecer las soluciones de las consultas de los clientes, en cualquier momento del día, sin necesidad de que esté presente un ser de forma física, de hecho, según los resultados de la encuesta global de The Digital Transformation PACT de Fujitsu el 20% de los líderes empresariales del sector retail encuestados afirma haber experimentado al menos respuestas de digitalización fallido en los últimos años. Como consecuencia, el miedo al fracaso es uno de los principales stoppers en los proyectos de transformación digital.

Kohei et al. (2019), sobre la inteligencia artificial (IA) menciona que es una rama de la ciencia conocida como ciencia cognitiva, puede completar instrucciones específicas simulando situaciones, conciencia humana, y patrones de pensamiento. En ciencia cognitiva, la inteligencia artificial se define como: “una codificación de conocimiento que finalmente explica la inteligencia, haciendo que la conversación artificial sea más realista”, y más conectados emocionalmente. Un robot conversacional que utiliza algoritmos de inteligencia artificial, para el procesamiento del lenguaje natural y utiliza el análisis de los resultados del procesamiento para generar eventualmente una respuesta inteligente.

Por otro lado, García (2018) en américa latina, en su trabajo de investigación Asistente virtual Tipo Chatbot, refiere " Son muchos los retrasos y muchas ineficiencias por parte de los agentes virtuales en la gestión de consultas, quejas, reclamaciones o sugerencias", el investigador señaló que, al recibir las solicitudes de los usuarios reportó un gran volumen de bloqueos y colas en los PQR. Esta problemática provoca un alto índice de quejas de los usuarios por la falta de un servicio más rápido y efectivo en todos los canales de recepción: línea telefónica, chat de asesores y correo electrónico.

A nivel nacional Condori (2017), ha optado por usar un asistente virtual en el "Grupo RPP", la empresa reconoce que la forma en que se entregan las noticias ha cambiado en los últimos años, ya que ha dominado, uso de las redes sociales como medio de comunicación. Sin embargo, la mayoría de estos navegantes web, no tienen acceso al contenido que necesitan, por lo que la empresa decidió montar un bot en su página de Facebook para dar un servicio personalizado de noticias en base a lo que los usuarios quieren saber sobre veracidad y cercanía, el tiempo de respuesta instantáneo, hace que RPP Bot sea una herramienta excelente e interesante que otras compañías elegirán usar en un futuro más adelante.

Según Auqui (2021), el fin principal es que toda organización obedezca de alguna u otra forma a las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), que abordan una ayuda extraordinaria para la variación rápida de los cambios y la transmisión del valor. Además, en la época de la Inteligencia Artificial, el mercado de los Chatbot ha ido adquiriendo notoriedad en algunas áreas, en la presente encuesta deliberada se evalúa la conformidad de la utilización del Chatbot aplicada en el sector educativo, así como para darse cuenta de los factores de emisión que impactan la recepción de esta innovación para mejorar la experiencia educativa en el clima universitario. Entre los fines primordiales los Chatbots tienen una ocurrencia más prominente en el área de bienestar; de igual manera, se determinó que las etapas más involucradas para la mejora de un Chatbot es Amazon Lex; de igual manera, se indicó que las naciones donde los Chatbots son generalmente utilizados para la experiencia en el sector de educativo, tienen un lugar con el continente asiático y europeo.

La oficina de Racionalización y Estadística (ORACE) del Ministerio Público (2022), ha publicado un reporte estadístico de 21 distritos fiscales, en lo concerniente a todos los delitos registrados en el sistema de las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, según información proporcionada son cifras alarmantes, en el distrito fiscal de Amazonas se han registrado 725 casos, distrito fiscal de Ancash 1409 casos, distrito fiscal de Arequipa 10334 casos, distrito fiscal de Cajamarca 1493, distrito

fiscal del Callao 5533, distrito fiscal del Cusco 7281 casos, distrito fiscal de Huancavelica 379 casos, distrito fiscal de Huaura 1952 casos, distrito fiscal La Libertad 3694 casos, distrito fiscal de Lambayeque 3497 casos, distrito fiscal de Lima Centro 1180 casos, distrito fiscal de Lima Este 12868 casos, distrito fiscal de Lima Noroeste 186 casos, distrito fiscal de Lima Norte 14620 casos, distrito fiscal de Lima Sur 15474 casos, distrito fiscal de Loreto 779 casos, distrito fiscal de Moquegua 1353, distrito fiscal de Piura 5902 casos, distrito fiscal de Tacna 805 casos, distrito fiscal de Tumbes 843 casos, con un total de 90307 casos registrados en los 21 distritos fiscales en el periodo de enero a junio del 2022, es importante señalar que los delitos de la competencia de las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar son los delitos de feminicidio del artículo 108°-B del código penal, lesiones y agresiones del artículo 121°-A y 122°-B del código penal, violación sexual del artículo 170° al 175° del código penal, tocamientos indebidos del artículo 176° del código penal, actos contra el pudor del artículo 176°-A del código penal, acoso sexual del artículo 176°-B del código penal, chantaje sexual del artículo 176°-C del código penal y formas agravadas del artículo 177° del código penal. En Arequipa, Lima centro, Lima Este, Lima Norte, Lima Sur, Cusco y Piura, son los distritos fiscales donde se han registrado más casos de violencia familiar en lo que va del año 2022. Tal como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1

Reporte estadístico de los registros de violencia familiar.

DELITOS REGISTRADOS POR LAS FISCALIAS ESPECIALIZADAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR POR ART. DEL CONDIGO PENAL, SEGÚN DISTRITO FISCAL, ENERO – JUNIO 2022									
DIST.FISCAL	FEMINICIDIO	LESIONES Y AGRESIONES	VIOLACION SEXUAL	TOCAMIENTOS INDEBIDOS	ACTOS C/ PUDOR	ACOSO SEXUAL	CHANTAJE SEXUAL	FORMAS AGRAVADAS	TOTAL
AMAZONAS		640	50	17	11	7			725
ANCASH	3	1238	89	24	33	20	2		1,409
AREQUIPA	17	9309	577	144	190	80	14	3	10,334
CAJAMARCA	5	1369	33	37	15	33	1		1,493
CALLAO	8	5072	170	52	148	74	8	1	5,533
CUSCO	23	6412		128	110	45	4	6	7,281
HUANCAVELICA		379							379
HUAURA		1952							1,952
LA LIBERTAD		3694							3,694
LAMBAYEQUE		3497							3,497
LIMA CENTRO	8	957	75	58	59	19	4		1,180
LIMA ESTE	31	11467	616	300	296	139	16	3	12,868

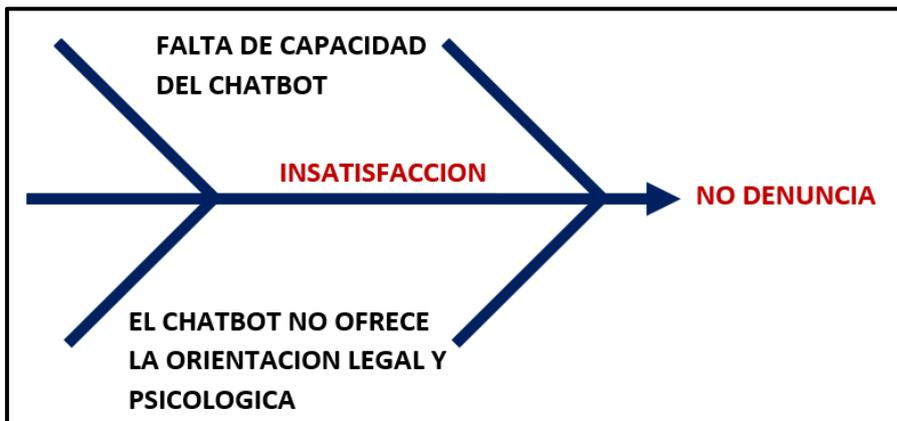
LIMA NOROESTE		160	11	3	8	3	1		186
LIMA NORTE	24	13318	533	207	383	124	30	1	14,620
LIMA SUR	26	14223	588	212	331	81	11	2	15,474
LORETO	3	491	154	112	2	15	2		779
MOQUEGUA		1353							1,353
PIURA	5	5373	213	89	144	69	8	1	5,902
TACNA		805							805
TUMBES		843							843
TOTAL	153	82,552	3,109	1,383	1,730	709	101	17	90,301

Fuente: Oficina de racionalización y estadística del ministerio publico

El Ministerio Público tiene implementado el servicio de chatbot, sin embargo, se ha detectado insatisfacción por parte de las y los usuarios del servicio. Una primera causa que se ha identificado es no contar con capacidad de respuesta para identificar el tipo de violencia que sufre la persona víctima. Como segunda causa del problema no dispone de un módulo de ayuda jurídica para recibir asesoría de forma rápida, accesible y canalizada de acuerdo a la especialidad. Una tercera causa probable es no contar con un módulo de ayuda psicológica para dar a la víctima respaldo y protección. Como efecto de este mal servicio, las personas víctimas no denuncian, sufren, a menudo tienen una sensación de miedo y vergüenza, lo que lleva a un alto porcentaje de casos no denunciados, se ha utilizado el diagrama de Ishikawa, para identificar las causas que existe detrás de la problemática, tal como se evidencia en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



El estudio se justifica a través de los siguientes ámbitos: Según González (2017), la justificación epistemológica parte de los conceptos de la paráfrasis que es la voluntad del saber y la voluntad de poder, a partir de estos conceptos el investigador coincide en el logro de superar las expectativas del usuario luego del uso del chatbot y con el cual coincide el investigador.

Villalobos y Melo (2019), dentro de la justificación teórica de una investigación está relacionada a la búsqueda de conocimiento que tiene el investigador para cubrir el vacío que se detecta en el entorno científico y académico, en esa línea el estudio permite demostrar el proceso de mejora en la atención al usuario y respuestas inmediatas a preguntas frecuentes.

Zanón (2012), en su teoría plantea implementar un sistema con inteligencia artificial, con base teórica para su uso: (1) la teoría cognitiva del aprendizaje, (2) la teoría de la doble codificación y (3) la teoría del procesamiento de la información, con el fin de garantizar la atención de las víctimas de violencia familiar y que brinde respuestas de forma inmediata, y con fluidez a los casos delicados de violencia familiar como solución para el Ministerio Público.

Soto (2018), desde su punto de vista, la justificación metodológica de Finnis se define como una teoría moral objetivista, que permite extraer todos los hechos registrados en los sistemas de violencia familiar de la base de datos del Ministerio Público, con el fin de implementar soluciones en el proceso de mejora.

García y Pérez (2018), planteo el estudio de la relación entre el miedo al crimen y el consumo general de las noticias televisivas; ello desde el enfoque social, el chatbot por tanto es una de las opciones que deben tener todas las personas que sufren víctimas de violencia familiar para tomar la decisión de denunciar.

Sastre y Inglada (2018) sustentan que, la justificación económica, se obtiene como resultado, el ahorro de recursos humanos, la atención a varios usuarios en simultaneo, permitiendo alcanzar una calidad de atención, tiempo de respuesta, reflejando beneficios y ahorros públicos.

El presente estudio responde a la pregunta formulada como problema general: ¿Cuál es el impacto del Chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022?; asimismo, como problemas específicos tenemos: (i) ¿Cuál es el impacto de la calidad del sistema en la satisfacción del servicio?; (ii) ¿Cuál es el impacto de la calidad de la información en la satisfacción del servicio? y (iii) ¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción?

De acuerdo al objetivo general es determinar el impacto del chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022; a continuación, se detallan los objetivos específicos: (i) determinar el impacto de la calidad del sistema en la satisfacción del servicio; (ii) determinar el impacto de la calidad de la información en la satisfacción del servicio; y (iii) determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción.

Respecto a las hipótesis, se definió como hipótesis general la siguiente: El Chatbot impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022. Con respecto a las hipótesis específicas, se estableció que: (i) La calidad del sistema impacta significativamente en la satisfacción del servicio; (ii) la calidad de la información impacta significativamente en la satisfacción del servicio; y (iii) la calidad del servicio impacta significativamente en la satisfacción.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se ha considerado citar ciertas referencias de estudios previos nacionales e internacionales que son similares y semejantes, los cuales han servido para orientar nuestra investigación. Asimismo, se ha utilizado algunas antecedentes, teorías y conceptos, relacionados con la investigación.

De acuerdo a investigaciones de ámbito nacional, se cita a Villón (2020), en su investigación “Inteligencia Artificial aplicada al marketing: Impacto del uso de Chatbots Cognitivos en la satisfacción del cliente del sector bancario”, quien planteó como objetivo analizar la relación entre la satisfacción del cliente y el uso de chatbots de Facebook Messenger en el sector bancario, mediante el uso de la metodología no experimental, enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, y explicativo. Se usó una población de 250 encuestados, a través del uso de la Entrevista como instrumento de recopilación de la información. Halló una existente correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y calidad de información, proporcionando una visión al rubro de la banca y finanzas sobre el uso de los chatbots para poder fortalecer la satisfacción de sus clientes.

Quispe y Terrones (2021), investigaron la “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020”, la investigación tuvo el objetivo de determinar la relación de la satisfacción del cliente y la calidad de servicio del Banco BBVA – Oficina central. La muestra estuvo conformada por 384 personas clientes del banco, todos ellos mayores 18 años en adelante. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para la recolección de los datos de ambas variables: calidad de servicio como para la satisfacción del cliente. Este instrumento consta de 33 ítems y su escala de medición es de Likert.

Aguirre et al. (2021), llevo a cabo el estudio denominado “Impacto de la adopción de Inteligencia Artificial como estrategia de Negocio en las Empresas del sector servicios durante la época de pandemia en el Perú”, el cual tuvo por objetivo analizar la adopción de la IA, en las organizaciones del sector de servicios en su modelo de negocio. La investigación es de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, Se conformó por una población de 45 empresas, usando la plataforma

Bloomberg para el filtro de organizaciones top a nivel nacional correspondientes al sector servicio (banca, retail, seguros y telecomunicaciones). Los resultados demuestran que el uso de IA mejora los procesos de la estrategia de negocios, aumenta el nivel de productividad, mayor proximidad a sus clientes, mejora el tiempo de respuesta, reducción de gastos, mejora la capacidad de análisis y la reducción de gastos.

Jimenez (2019), llevo a cabo el estudio “Entidad Conversacional de Inteligencia Artificial y Calidad del Servicio Percibido por Estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Tacna, 2018-II”, teniendo como objetivo, conocer el nivel de correlación entre la entidad conversacional de inteligencia artificial y la calidad del servicio percibido por los estudiantes de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, con una muestra de 62 estudiantes de sexo masculino y femenino matriculados en 2018-II. Se halló un nivel alto de correlación significativa siendo esta de 0,631, demostrando la existencia de correlación entre inteligencia artificial y la calidad del servicio de atención a los estudiantes. Una de las conclusiones a las que arribó fue la de mejorar las características de la entidad conversacional, contribuye a mejorar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio.

Por último, se cita a Enco y Gonzales (2021), quienes en la investigación “Chatbot para el aprendizaje de configuración de radio enlaces ALFO PLUS Y PTP 450i”, tuvieron el objetivo de determinar el efecto de un chatbot para el aprendizaje de la configuración de radio enlaces ALFOPLUS Y PTP450i. Tuvieron una muestra de 26 personas. Usaron un enfoque cuantitativo, estimándose el efecto para verificar las hipótesis. Dentro de los resultados se halló que el nivel de satisfacción se incrementó en un 38.5%, asimismo en la dimensión de asertividad de respuesta se obtuvo un 100%, la respuesta chatbot responde asertivamente en un 80.8%. Entre las conclusiones se tuvo resultados positivos e incremento en la motivación, satisfacción, conocimiento, asertividad de respuesta y tiempo de respuesta; debido al uso del chatbot para el aprendizaje de la configuración de radio enlaces ALFO PLUS Y PTP 450i.

En las investigaciones de acuerdo al ámbito internacional, se cita a Loaiza y Guatumillo (2020), desarrollaron el proyecto de investigación titulado “Impacto de un chat conversacional en la atención al cliente de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua”, tuvo como objetivo de investigación implementar un chat conversacional para el mejoramiento de la atención al cliente de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua, se caracterizó por utilizar una metodología descriptiva con un análisis de literatura, enfocada en resultados cualitativos. La población se conformó por 2027 empresas y una muestra de 323 empresas a las cuales se aplicó una encuesta. Igualmente se tuvo una población de 150 clientes para diagnosticar la atención y servicio; de los cuales se utilizó el 25 por ciento de dicha muestra que corresponde a 38 clientes para evaluar el impacto del chatbot en la atención al cliente. Para el análisis de la fiabilidad de los instrumentos se utilizó la herramienta del alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de relación entre las variables. Se encontró entre los resultados que el uso del chatbot conversacional genera un acercamiento con el cliente final, facilitando la interacción entre empresa y usuario.

Espinoza y Muñoz (2018), desarrollaron la investigación “Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile”, con el fin de hallar la relación entre los distintos tipos de Justicia Organizacional con la Satisfacción Laboral en una Institución de Funcionarios Públicos. La investigación fue no experimental y transversal. La muestra fue de 175 personas. Como resultados generales encontrados se obtuvo que las hipótesis del proyecto de investigación son aprobadas, debido a una relación positiva entre las variables de Justicia Procedimental e Interpersonal con la Satisfacción Laboral.

Hendriks (2019), en su proyecto de investigación “The Effect of Chatbot Introduction on User Satisfaction”, tuvo como principal objetivo determinar cuál Chatbot produce la satisfacción más alta en el usuario. La muestra fue de 159 personas. Los indicadores que utilizó son métricas de presencia social, la percepción de los usuarios con respecto a la humanidad del Chatbot y la satisfacción de los usuarios con respecto al Chatbot. Concluyó que los usuarios

prefieren hablar con una persona real todo el tiempo, es decir, que demuestre humanidad y no se presente como un Chatbot.

En lo referido a las teorías que se tomaron en consideración como respaldo durante esta investigación, estas serán descritas a continuación. Para empezar, tenemos a la Teoría General de Sistemas, donde López (2018), refiere de qué manera la sociedad interviene en la emergencia de los sentimientos humanos a través de la habilitación social, esta interpenetración da lugar a la convergencia simultánea y diferenciada entre sentimientos y comunicaciones; asimismo, se halla en la identificación de las operaciones de los sistemas sociales interactivos que funcionan como irritaciones recurrentes, con la finalidad de que los sistemas con inteligencia artificial puedan experimentar sentimientos.

En lo concerniente a la teoría de la contingencia según Cázares (2013), la define como una tecnología que se aplica en los chatbots y que sea determinante en los centros de atención, es lo que crea una experiencia a los usuarios finales, la inteligencia artificial permitirá que todos sean tratados como seres humanos. Aún más ahora, que se está atravesando por tiempos difíciles y las personas deben saber que pueden confiar en quién los apoya y los escucha del otro lado.

De acuerdo con Corvalán (2018), la teoría general de un agente con inteligencia artificial al servicio de la justicia, tiene el objetivo de brindar respuesta, impartir justicia, y actuar con inteligencia al tomar decisiones, teniendo la capacidad del razonamiento, y aprendizaje, mediante un sistema de interfaz optimizado, y puede ser pensando como el portavoz de una inteligencia artificial, estas conversaciones se pueden expresar vía texto, de forma oral o incluso una conversación no verbal. Los agentes conversacionales pueden encontrarse en pantallas y mundos virtuales, de lo expuesto por el autor, el chatbot consistirá en un servicio informático que entable una conversación con el usuario, aparentando una conversación con una persona real, su función consistirá en recolectar datos provenientes de las conversaciones artificiales que mantendrá con los usuarios, una vez terminada la conversación almacenará, y procesará mediante inteligencia artificial, luego en las siguientes conversaciones contesta con un mensaje

coherente, relevante y preciso relacionado con la petición o tarea que solicita el usuario.

Por su parte Mendez y Flores (2020) refiere que, un chatbot es un software con inteligencia artificial que interactúa con los usuarios a través de una interfaz de diálogo, diseñado para simular un diálogo inteligente donde nadie está presente. Asimismo, el uso de chatbot didáctico, puedan cambiar la forma de enseñanza mediante el manejo de la tecnología en la orientación de las personas.

Según Prakash et al. (2021), define a un Chatbot como un programa informático el cual usando inteligencia artificial imita la conversación humana pudiendo darse en texto o audio, al estar integrado para brindar servicio al cliente como un asistente en línea para compras, desde 1966 se han creado muchos chatbots algunos conocidos como Alexa de Amazon y Google home convirtiéndose en el uso más humano de la inteligencia artificial y teniendo un gran impacto en las empresas actualmente a nivel global.

Con relación a las dimensiones de la variable independiente del Chatbot, se describe como primera dimensión, la calidad del sistema, según Jaramillo, y Chernichovsky (2015) describe que, la recolección de los datos se refiere a un enfoque sistemático para medir las variables de la información a fin de obtener una información basada en exactitud, solidez, congruencia e integridad, dando cumplimiento a las expectativas del usuario.

Por otro lado, Faúndez et al. (2020) señalan que, los programadores y desarrolladores del chatbot tienen que adaptar las tecnologías para satisfacer las expectativas de los usuarios en el desarrollo, considerando dos teorías de la inteligencia artificial, la caracterización del riesgo y la robotización de las acciones. Es así que la adaptabilidad se refiere a la capacidad que tiene el servicio para contribuir en lo requerido por las partes interesadas.

En cuanto a la segunda dimensión, la calidad de la información, según Garza et al. (2017) menciona que, los datos de información se capturan, se almacenan,

se procesan, y se presenta el resultado como información, con la finalidad de que el chatbot procese conversaciones humanas y pueda responder con una calidad de información esperada.

Por último, la tercera dimensión de la variable independiente, según Sierra et al. (2017) afirman que, la calidad del servicio en relación a la atención del usuario, es un conjunto de estrategias, y acciones que buscan mejorar el servicio al usuario, y se puede medir en base a la capacidad de respuesta, empatía, transparencia, trato personalizado, y comprensión al usuario, con la finalidad de que se pueda fortalecer la relación entre el usuario y el servicio ofrecido.

Ibarra y Casas (2015) señalan que, el chatbot debe ofrecer un sistema de calidad de atención prestada en los servicios, conocer el nivel de satisfacción, permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema que brinde la atención de calidad que los usuarios demandan. Es decir fortalecer la calidad del servicio es una parte importante en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, en lo concerniente a la teoría de la variable dependiente, según Silva et al. (2021) señala que, los índices de satisfacción deben tener altos niveles de calidad de la información entregada y como resultado se tendrá las expectativas del usuario si fueron alcanzadas o superadas por el servicio brindado y tendrá un alto índice de porcentaje en el nivel satisfacción.

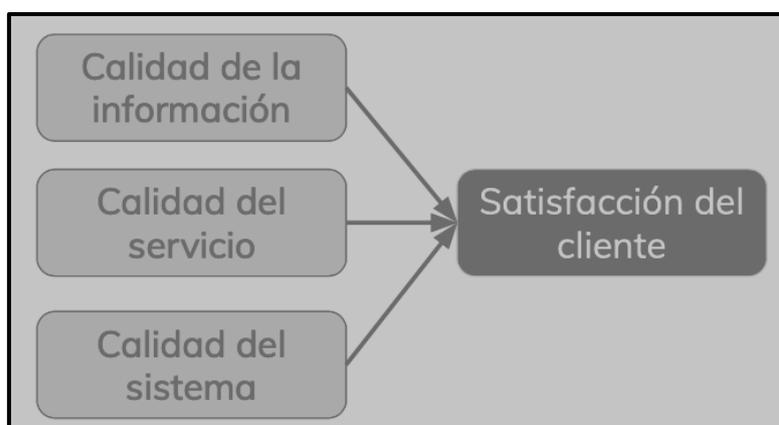
Por otro lado, se encuentra la insatisfacción, según Krüger (2016) señala que, existe un límite entre la insatisfacción y la satisfacción, donde se basa en una zona de tolerancia y no en un puntaje. Por ello, si se realiza una comparación entre la experiencia, rendimiento o expectativas que se percibe de un producto o servicio y está dentro del rango de dichas expectativas, los usuarios estarán satisfechos.

Finalmente, cuando un producto o servicio no supera las expectativas del usuario se considera la insatisfacción.

Quezada et al. (2020) señala que, la satisfacción del usuario puede cambiar en el tiempo por los componentes emocionales y cognitivos, es decir, existe el factor tiempo cuando el estudio sobre ello revela que el componente cognitivo es el que aumenta en el tiempo, por otro lado, el componente emocional se redujo. Con ello, se da una primera vista de que la satisfacción se podría volver más cognitiva que emocional tras el paso del tiempo.

Figura 2

Modelo conceptual de la variable dependiente



Con relación a las dimensiones de la variable dependiente, se describe como primera dimensión, la capacidad de respuesta, según Castillo (2021) define que, el usuario debe solucionar sus dudas e inconvenientes en el tiempo esperado con información solicitada, al mismo tiempo se evalúa el nivel de respuesta que el chatbot ha prestado en relación a las solitudes de los usuarios, dando como resultado una respuesta correcta en el momento oportuno.

Además, como segunda dimensión se tiene el valor percibido, según la definición de Mejía (2016) lo define, como uno de los principios por las cuales el usuario te prefiere, y, asimismo, te recomienda a otras personas, ese valor que percibe el usuario en relación al valor informativo, permitirá obtener un grado de satisfacción que se intenta conseguir durante el servicio esperado.

Continuando en el contexto, la tercera dimensión según la teoría de Delgado (2017) señala que, la fiabilidad se traduce en la confiabilidad y en la validez de las

fuentes de información que recibe el usuario con respecto al grado de efectividad o de cumplimiento con el servicio prestado o recibido y hace referencia al grado de confianza cuando el usuario recibe la información.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación que se utilizó es de tipo básico, lo que se busca es generar un conocimiento, según Hernández y Mendoza (2018), realizaron un análisis estadístico cuantitativo de las variables a través de procedimientos estadísticos de fiabilidad y correlación, bajo un enfoque o paradigma cuantitativo.

3.1.2 Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014), la investigación es de tipo correlacional, tendrá un diseño no experimental ya que no se manipulará ninguna variable. También, es de corte transversal ya que será realizado y, desarrollado en un periodo determinado de tiempo y, con un enfoque cuantitativo donde se utilizará la recolección y, el análisis de datos para contestar el cuestionario de investigación y, probar las hipótesis establecidas previamente. Por tal motivo, usaré este enfoque como parte de la investigación.



3.2 Variables y Operacionalización

En esta investigación se consideró información importante para la variable chatbot con sus dimensiones e indicadores señalados como: calidad del sistema, calidad de la información y calidad del servicio; así como también, para la variable dependiente capacidad de respuesta, valor percibido y fiabilidad para el uso del chatbot en la satisfacción del servicio, tal como se evidencia en el anexo 1.

Variable Independiente: Chatbot

La **definición conceptual** del chatbot según Prakash et al. (2021) afirma que, un Chatbot es un programa informático que usa inteligencia artificial, y entabla conversaciones humanas que son de texto o de voz y, por lo general, se integran para proporcionar servicios al usuario como un asistente en línea para la atención.

La **definición operacional** de la variable chatbot, consiste en un asistente que tiene inteligencia artificial, y esta inteligencia le permite comprender el lenguaje de las personas y desencadena reacciones al comprender el significado de sus respuestas relevantes, para los casos relacionados a un delito familiar, se mide en base a las siguientes dimensiones: (a) calidad del sistema, (b) calidad de la información, y (c) calidad del servicio, tal como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2

Matriz de operacionalización – chatbot

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
chatbot	Calidad del sistema	Usabilidad	Encuesta	6
		Obtención		
		Rendimiento		
	Calidad de la información	Proveer	Encuesta	6
		Autosuficiencia		
		Resultado		
	Calidad del servicio	Satisfacción	Encuesta	6
		Monitoreo		
		Confiabilidad		

Nota. Valor a registrar basado en encuesta.

Los **indicadores** utilizados de la variable independiente Chatbot son: Usabilidad, obtención, rendimiento, proveer, autosuficiencia, resultado, satisfacción, monitoreo, así como también el indicador confiabilidad.

La **escala de medición** se usó los ítems de escala psicométrica de Likert donde el encuestado respondió a las preguntas planteadas con el nivel de escala totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Variable Dependiente: Satisfacción

Según Aguirre (2017), la **definición conceptual**, se mide a través de los niveles de satisfacción, y todos los aspectos dependen de cuán satisfecho esté el usuario con los servicios recibidos en relación con los servicios esperados o prometidos, bajo ese contexto, la satisfacción es primordial e importante, ya que los usuarios que reciben una atención adecuada, representan un índice alto de satisfacción.

La **definición operacional** de la variable satisfacción, consiste en determinar a través de una encuesta compuesta por 36 preguntas, evaluadas mediante una escala Likert ordinal de las siguientes dimensiones: (a) capacidad de respuesta, (b) valor percibido, y (c) fiabilidad, ayudó a facilitar encuestas donde las respuestas se almacenan como datos ingresados en el programa SPSS, tal como se evidencia en la tabla 3.

Tabla 3

Matriz de operacionalización – Satisfacción

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
	Capacidad de respuesta	Respuesta	Encuesta	6
		Capacidad		
		Análisis		
Satisfacción	Valor percibido	Evaluación	Encuesta	6
		Validez		
		Estimación		
	Fiabilidad	Fuentes	Encuesta	6
		Monitoreo		
		Salida de datos		

Nota. Valor a registrar basado en encuesta.

Los **indicadores** utilizados de la variable dependiente satisfacción son: Respuesta, capacidad, análisis, evaluación, validez, estimación, fuentes, monitoreo, así como también el indicador salida de datos.

La **escala de medición** se usó los ítems de escala psicométrica de Likert donde el encuestado respondió a las preguntas planteadas con el nivel de escala totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Como muestran Hernández y Mendoza (2018), la población es el conjunto de casos que coinciden con el conjunto de hallazgos que se estudian y para los cuales se planean ampliaciones de los resultados. En este estudio de la prueba se consideró una población de 1180 víctimas de violencia familiar y una muestra de 290.

De acuerdo con lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), la población es el grupo de variantes que coincide con el conjunto de especificaciones, que serán analizados con la finalidad de extraer los resultados. Para esta investigación se consideró una población de 1180 víctimas y una muestra de 290 víctimas de violencia familiar registrados en el periodo 2022, en la base de datos del ministerio público, tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Población de la investigación

Población	Cantidad
Encuestados	290
Margen	5%
Nivel de confianza	95%
Tamaño de la muestra	290
Unidad de análisis	Víctimas de Violencia Familiar

Nota. Se detalla la población de la investigación.

Criterios de inclusión: para esta investigación se incluyen un total de 290 agraviadas, registradas en la base de datos del ministerio público, son personas

que necesitan que el chatbot tenga la capacidad de responder, por lo que se considera importante realizar el estudio con los mismos.

Criterios de exclusión: Para esta investigación se excluyó a una parte de la población esto debido, en lo que va del año 2022, en las fiscalías especializadas del sub sistema de violencia, han registrado en lima centro, un total de 1180 casos de violencia familiar, se consideró una parte del total de la población con el fin de que sea mucho más representativa el estudio de esta investigación.

3.3.2 Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018), refieren que, la muestra “es una parte de la población sobre el cual se recolectan los datos del estudio y se caracteriza por ser representativa”, bajo ese contexto, para analizar la muestra de estudio se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha^2} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha^2} * p * q}$$

Dónde:

Marco muestral: $N = 1180$

Error Alfa: $\alpha = 0.050$

Nivel de Confianza: $1 - \alpha = \pi r^2 0.975$

Z de $(1 - \alpha)$ $(1 - \alpha) 1.960$

Prevalencia de la Enf. / Prob. $p = 0.500$

Complemento de p $q = 0.500$

Precisión $d = 0.050$

Por consiguiente, aplicando la formula muestral, con una población de 1180 víctimas de violencia familiar registrados en lima centro, tal como se evidencia en el reporte estadístico emitido por la oficina de ORACE (ver tabla 1). Es así como, se realizó el ingreso de los parámetros anteriormente mencionados, dando como resultado la muestra de 290 víctimas de violencia familiar, en la toma de decisiones para fortalecer el servicio del chatbot.

3.3.3 Muestreo

Hernández y Mendoza (2018) argumentan que, el muestreo fue probabilístico, porque empleo la formula estadística para determinar la muestra, todos los elementos de la muestra en su conjunto, tienen la posibilidad de ser escogidos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Según Hernández y Mendoza (2018) argumenta que, la técnica de observación consiste en recabar información valida, y confiable del comportamiento, los procesos observables a través de los indicadores, se realizó registrando indicadores mediante encuestas, almacenando la información en el banco de datos para su análisis estadístico, tal como se evidencia en la tabla 5.

Tabla 5

Ficha técnica de la guía de observación

Nombre del instrumento:	Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico.
Autor:	López Hualpa, José Luis.
Año:	2022
Tipo de instrumento:	Encuesta
Objetivo:	Determinar el impacto del chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022
Normas de aplicación:	El encuestado, marcara una casilla del instrumento de acuerdo con su opinión.
Población:	1180 agraviadas por el delito de violencia familiar registrados en los sistemas informáticos del ministerio público.

Muestra:	290 víctimas de la población registrada en los sistemas de violencia familiar
Tipo de preguntas:	Cerradas en escala Likert, con las sub siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Numero de ítems:	18 ítems para cuestionario de la variable chatbot 18 ítems para cuestionario de la variable satisfacción
Descripción:	Múltiples preguntas
Escala de medición:	Escala de Likert

Nota. Ficha técnica de la guía de observación.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección para el acopio de datos, se realiza a través de un cuestionario, se obtendrá un punto de vista con relación del trabajo de investigación, por otro lado, el cuestionario se realiza a través de preguntas agrupadas por dimensiones, el cual debe tener orden y está enfocada a lo que se quiere investigar, debe ser fácil de interpretar evitando tecnicismos para poder facilitar la obtención de información, y contrastar así las hipótesis de la investigación.

Validez

Según Cabero y Llorente (2013), la validez es “la evaluación mediante el juicio de expertos que consiste en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un instrumento o su opinión respecto a un aspecto concreto”. En ese sentido, los datos obtenidos fueron a través del uso de instrumentos, los mismos que fueron aprobados por tres especialistas en el tema (ver tabla 6). Los ítems de los cuestionarios fueron evaluados en base a tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 6*Expertos que validaron el instrumento de recojo de datos*

DNI	Grado Académico Apellidos y Nombres	Institución donde labora	Calificación
09340727	Cardeña Peña, Jorge Manuel	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
41541647	Flores Zafra, David	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
42865059	Rodríguez Zarate, Ruth Damaris	Universidad Privada del Norte	Aplicable

Nota. Validación de la claridad, pertinencia y relevancia.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, según Hernández y Mendoza (2018) definiéndola, como la consistencia a las respuestas de las víctimas de violencia familiar en los ítems múltiples, donde el puntaje de los usuarios se logre medir y deben correlacionarse entre sí. Se hizo uso de la aplicación IBM SPSS Statistics versión 25, para lograr determinar el valor de coeficiente Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Se procedió en realizar los trámites de solicitud de permiso a la fiscal superior y coordinadora nacional de las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, para realizar la investigación, presentando una carta emitida por la Universidad César Vallejo (escuela de posgrado). De acuerdo a ello, como resultado fue la carta aceptada con la posibilidad de encuestar a las personas agraviadas por dicho delito, donde se hicieron los cuestionarios, se han tomado desde un inicio la elaboración de instrumentos, por el cual, se obtuvieron las recolecciones de datos, los mismos datos fueron validados por tres especialistas en materia de la investigación, a través del método de juicios de expertos. Por el cual, se procedió mediante los cuestionarios a efectuar el análisis cuantitativo de las mismas, aplicando el software estadístico SPSS 25, y así obtener los resultados estadísticos para realizar el análisis descriptivo e inferencial.

3.6 Método de análisis de datos

El método que se empleó fue de un software estadístico IBM SPSS 25 y Microsoft Excel, lo cual sirvió para el estudio de los resultados de los cuestionarios aplicados a las 290 afectadas por el delito de violencia en el distrito fiscal de lima centro durante el período 2022. Se tuvo en cuenta dos tipos de análisis: descriptivo e inferencial.

En el caso del primer análisis se muestran tablas de frecuencia, para exponer medidas de tendencia central y obtener una interpretación de mejor entendimiento por cada dimensión. En cuanto, al análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad para aprobar o rechazar la hipótesis nula o alternativa; y para el contraste de las hipótesis debido a que es una investigación explicativa correlacional se aplicó pruebas de correlación de variables apoyado en el uso del programa estadístico IBM SPSS 25.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio dio cumplimiento a los estándares de ética plasmado por la universidad, siendo enmarcó en su normativo interna de la Universidad Cesar Vallejo-Resolución Jefatural N° 0262-2020UCV, así mismo se empleó codificaciones que están regidas bajo las normas APA 7. Tomando en cuenta la veracidad del presente trabajo de investigación, se asume la responsabilidad y el cumplimiento de las políticas de uso jurídico y ético, el respeto y la reserva de la información sensible. Además, de la autenticidad de la información y para respetar las políticas anti-plagio, se hizo uso del software Turnitin, que garantizará que nuestra similitud índice no supera el 25%.

IV. RESULTADOS

Según Hernández y Mendoza (2018), el análisis de confiabilidad puede ser definido como el promedio de las correlaciones entre las variables que forman la escala, aplicando la herramienta de recolección de datos, a 290 víctimas de violencia familiar.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Análisis de frecuencias y porcentajes

Análisis explicativo de la variable chatbot

Se trabajó con las puntuaciones directas de cada ítem de las dimensiones: calidad del sistema, calidad de la información, y calidad del servicio.

Calidad del sistema del indicador de usabilidad

Podemos validar la primera dimensión calidad del sistema, donde se realizó los resultados descriptivos del primer indicador de usabilidad que contiene ítem 1 e ítem 2. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 7 y tabla 8, los datos de los encuestados, encuestadas, afectados por violencia familiar, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje del indicador de usabilidad – ítem 1

¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,3	,3
	Indeciso	83	27,7	29,0
Válido	De acuerdo	140	46,7	77,2
	Totalmente de acuerdo	66	22,0	100,0
	Total	290	96,7	100,0

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 7, existe un 22% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas; es decir, se evidenció que 66 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en el uso fácil del chatbot. Por otro lado, existe un 46.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas por violencia familiar; es decir, se evidenció que 140 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en el uso fácil del chatbot. Al respecto; existe un 27.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 83 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en el uso fácil del chatbot.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje del indicador de usabilidad – ítem 2

¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	103	34,3	35,5	35,5
	De acuerdo	104	34,7	35,9	71,4
Válido	Totalmente de acuerdo	83	27,7	28,6	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 8, existe un 27.7% con porcentaje válido de un total de 290 agraviadas por el delito de violencia; es decir, se evidenció que 83 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se mejoró la calidad de las respuestas que brinda el chatbot. Por otro lado, existe un 34.7% con porcentaje válido de un total de 290 afectadas por el delito antes mencionado; es decir, se evidenció que 104 encuestados indican

que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se mejoró la calidad de las respuestas que brinda el chatbot. Al respecto; existe un 34.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 103 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entienden el grado de fiabilidad en relación a las respuestas que brinda el chatbot.

Calidad del sistema del indicador de obtención

Podemos validar la primera dimensión calidad del sistema, donde se realizó los resultados descriptivos del segundo indicador de obtención que contiene ítem 3 e ítem 4. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 9 y tabla 10, los datos de los encuestados en relación a los afectados por violencia familiar, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje del indicador de obtención – ítem 3

¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	56	18,7	19,3	19,3
	De acuerdo	159	53,0	54,8	74,1
Válido	Totalmente de acuerdo	75	25,0	25,9	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 9, existe un 25% con porcentaje válido de un total de 290 afectados por violencia familiar; es decir, se evidenció que 75 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en las respuestas emocionales que ofrece el chatbot. Por otro lado, existe un 53% con porcentaje válido de un total

de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 159 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en las respuestas emocionales que ofrece el chatbot. Al respecto; existe un 18.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 56 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en las respuestas emocionales que ofrece el chatbot.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje del indicador de obtención – ítem 4

¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	51	17,0	17,6	17,6
	De acuerdo	135	45,0	46,6	64,1
Válido	Totalmente de acuerdo	104	34,7	35,9	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 10, existe un 34.7% con porcentaje válido de un total de 290 agraviadas por el delito de violencia familiar; es decir, se evidenció que 104 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en la capacidad de ser confiable en el momento de la narración de los hechos que sufren las personas perjudicadas por el delito de violencia familiar. Por otro lado, existe un 45% con porcentaje válido de un total de 290 personas agraviadas; es decir, se evidenció que 135 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en la capacidad de ser confiable en el momento de la narración de los hechos que sufren las personas agraviadas. Al respecto; existe un 17% con

porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 51 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en la capacidad de ser confiable en el momento de la narración de los hechos que sufren las agraviadas por el delito de violencia familiar.

Calidad del sistema del indicador de rendimiento

Podemos validar la primera dimensión calidad del sistema, donde se realizó los resultados descriptivos del tercer indicador de rendimiento que contiene ítem 5 e ítem 6. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 11 y tabla 12, los datos de los encuestados en relación a las personas agraviadas, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje del indicador de rendimiento – ítem 5

¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los hechos de violencia familiar, es el adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	40	13,3	13,8	13,8
	De acuerdo	145	48,3	50,0	63,8
Válido	Totalmente de acuerdo	105	35,0	36,2	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 11, existe un 35% con porcentaje válido de un total de 290 agraviados por el delito de violencia familiar en todas sus modalidades; es decir, se evidenció que 105 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en el rendimiento obtenido del chatbot. Por otro lado, existe un 48.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas en relación a violencia familiar; es

decir, se evidenció que 145 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en el rendimiento obtenido del chatbot. Al respecto; existe un 13.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 40 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en el rendimiento obtenido del chatbot.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje del indicador de rendimiento – ítem 6

¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	36	12,0	12,4	12,4
	De acuerdo	108	36,0	37,2	49,7
Válido	Totalmente de acuerdo	146	48,7	50,3	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 12, existe un 48.7% con porcentaje válido de un total de 290 de la muestra investigada por el delito de violencia familiar; es decir, se evidenció que 105 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación al chatbot si es amigable al interactuar. Por otro lado, existe un 36% con porcentaje válido de un total de 290 personas agredidas; es decir, se evidenció que 108 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación al chatbot si es amigable al interactuar. Al respecto; existe un 12% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 36 encuestados indican que están en un nivel

bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación al chatbot si es amigable al interactuar.

Calidad de la información del indicador de proveer

Podemos validar la segunda dimensión calidad de la información, donde se realizó los resultados descriptivos del primer indicador de proveer que contiene ítem 7 e ítem 8. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 13 y tabla 14, los datos de los encuestados en relación a las víctimas agredidas, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje del indicador de proveer – ítem 7

¿El chatbot te provee la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	39	13,0	13,4	13,4
	De acuerdo	175	58,3	60,3	73,8
Válido	Totalmente de acuerdo	76	25,3	26,2	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 13, existe un 25.3% con porcentaje válido de un total de 290 en relación a los afectados por dicho delito; es decir, se evidenció que 76 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación sí provee el chatbot la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas violencia familiar. Por otro lado, existe un 58.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas agredidas; es decir, se evidenció que 175 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación sí provee el chatbot

la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas violencia familiar. Al respecto; existe un 13% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 39 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación sí provee el chatbot la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas violencia familiar.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje del indicador de proveer – ítem 8

¿El chatbot te brinda la respuesta que esperabas recibir en relación a la Ley 30364?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	47	15,7	16,2	16,2
	De acuerdo	161	53,7	55,5	71,7
Válido	Totalmente de acuerdo	82	27,3	28,3	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 14, existe un 27.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas agraviadas; es decir, se evidenció que 82 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad acerca si el chatbot brinda respuesta que esperaba recibir en relación a la ley 30364. Por otro lado, existe un 53.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 161 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad acerca si el chatbot brinda respuesta que esperaba recibir en relación a la ley 30364. Al respecto; existe un 15.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 47 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de

fiabilidad acerca si el chatbot brinda respuesta que esperaba recibir en relación a la ley 30364.

Calidad de la información del indicador de autosuficiencia

Podemos validar la segunda dimensión calidad de la información, donde se realizó los resultados descriptivos del segundo indicador de autosuficiencia que contiene ítem 9 e ítem 10. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 15 y tabla 16, los datos de los encuestados de las personas agraviadas, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje del indicador de autosuficiencia – ítem 9

¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	24	8,0	8,3	8,3
	De acuerdo	160	53,3	55,2	63,4
Válido	Totalmente de acuerdo	106	35,3	36,6	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 15, existe un 35.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 106 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad acerca si el chatbot provee suficiente información. Por otro lado, existe un 53.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas agraviadas; es decir, se evidenció que 160 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad acerca si el chatbot provee suficiente información. Al respecto; existe un 8% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar

indagados; es decir, evidencio que 24 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad acerca si el chatbot provee suficiente información.

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje del indicador de autosuficiencia – ítem 10

¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a todos los delitos que contempla violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	35	11,7	12,1	12,1
	De acuerdo	98	32,7	33,8	45,9
Válido	Totalmente de acuerdo	157	52,3	54,1	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 16, existe un 52.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas en los delitos de violencia; es decir, se evidenció que 157 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación a la satisfacción de la información proporcionada por el chatbot. Por otro lado, existe un 32.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas por el delito antes mencionado; es decir, se evidenció que 98 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación a la satisfacción con la de la información brindada por el chatbot. Al respecto; existe un 11.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 35 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación a la satisfacción con la objetividad de la información brindada por el chatbot.

Calidad de la información del indicador de resultado

Podemos validar la segunda dimensión calidad del sistema, donde se realizó los resultados descriptivos del tercer indicador de resultado que contiene ítem 11 e ítem 12. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 17 y tabla 18, los datos de los encuestados a las víctimas de agresión, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 17

Frecuencia y porcentaje del indicador de resultado – ítem 11

¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	52	17,3	17,9	17,9
	De acuerdo	110	36,7	37,9	55,9
Válido	Totalmente de acuerdo	128	42,7	44,1	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 17, existe un 42.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas por el delito de violencia; es decir, se evidenció que 128 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación a la asistencia brindada por el chatbot. Por otro lado, existe un 36.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 110 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación a la asistencia brindada por el chatbot. Al respecto; existe un 17.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 52 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado

indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación a la asistencia brindada por el chatbot.

Tabla 18

Frecuencia y porcentaje del indicador de resultado – ítem 12

¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar, está libre de errores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	34	11,3	11,7	11,7
	De acuerdo	174	58,0	60,0	71,7
Válido	Totalmente de acuerdo	82	27,3	28,3	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

De acuerdo con la tabla 18, existe un 27.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas con respecto al delito de violencia; es decir, se evidenció que 82 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot está libre de errores. Por otro lado, existe un 58% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 174 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de en relación si el chatbot está libre de errores. Al respecto; existe un 11.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 34 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación si el chatbot está libre de errores.

Calidad del servicio del indicador de satisfacción

Podemos validar la tercera dimensión calidad del servicio, donde se realizó los resultados descriptivos del primer indicador de satisfacción que contiene ítem 13 e ítem 14. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 19 y tabla 20, los datos

de los encuestados a las personas agraviadas y agraviados, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 19

Frecuencia y porcentaje del indicador de satisfacción – ítem 13

¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	35	11,7	12,1	12,1
	De acuerdo	139	46,3	47,9	60,0
Válido	Totalmente de acuerdo	116	38,7	40,0	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 19, existe un 38.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas indagadas; es decir, se evidenció que 116 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad referente a la satisfacción con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor. Por otro lado, existe un 46.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas indagadas; es decir, se evidenció que 139 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad referente a la satisfacción con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor. Al respecto; existe un 11.7% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 35 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad referente a la satisfacción con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor.

Tabla 20*Frecuencia y porcentaje del indicador de satisfacción – ítem 14*

¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	34	11,3	11,7	11,7
	De acuerdo	146	48,7	50,3	62,1
Válido	Totalmente de acuerdo	110	36,7	37,9	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4**Interpretación**

De acuerdo con la tabla 20, existe un 36.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas; es decir, se evidenció que 110 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad con respecto si el usuario está satisfecho con el servicio que ofrece el chatbot en atención a las víctimas. Por otro lado, existe un 48.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas agredidas; es decir, se evidenció que 146 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad con respecto si el usuario está satisfecho con el servicio que ofrece el chatbot en atención a las víctimas. Al respecto; existe un 11.3% con porcentaje válido de un total de 290 agraviadas y agraviados; es decir, evidencio que 34 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad con respecto si el usuario está satisfecho con el servicio que ofrece el chatbot en atención a las agraviadas por el delito de violencia.

Calidad del servicio del indicador de monitoreo

Podemos validar la tercera dimensión calidad del servicio, donde se realizó los resultados descriptivos del segundo indicador de monitoreo que contiene ítem 15 e ítem 16. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 21 y tabla 22, los datos

de los encuestados a las afectadas por dicho delito, que nos refleja en la tabla el rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 21

Frecuencia y porcentaje del indicador de monitoreo – ítem 15

¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	45	15,0	15,5	15,5
	De acuerdo	138	46,0	47,6	63,1
Válido	Totalmente de acuerdo	107	35,7	36,9	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 21, existe un 35.7% con porcentaje válido de un total de 290 personas en relación al delito de violencia familiar; es decir, se evidenció que 107 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad con respecto al servicio ofrecido del chatbot, si demuestra el respaldo a las agraviadas o agraviados. Por otro lado, existe un 46% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas indagados; es decir, se evidenció que 138 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad con respecto al servicio ofrecido del chatbot, si demuestra el respaldo a las personas agredidas. Al respecto; existe un 15% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, evidencio que 45 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad con respecto al servicio ofrecido del chatbot, si demuestra el respaldo a las personas afectadas por el delito señalado líneas arriba.

Tabla 22*Frecuencia y porcentaje del indicador de monitoreo– ítem 16*

¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responden a las preguntas con profesionalismo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	36	12,0	12,4	12,4
	De acuerdo	148	49,3	51,0	63,4
Válido	Totalmente de acuerdo	106	35,3	36,6	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4**Interpretación**

De acuerdo con la tabla 22, existe un 35.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, se evidenció que 106 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo. Por otro lado, existe un 49.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas; es decir, se evidenció que 148 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo. Al respecto; existe un 12% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 36 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación si el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo.

Calidad del servicio del indicador de confiabilidad

Podemos validar la tercera dimensión calidad del servicio, donde se realizó los resultados descriptivos del tercer indicador de confiabilidad que contiene ítem 17 e ítem 18. Por ello, se procede a visualizar en la tabla 23 y tabla 24, los datos de los encuestados a las víctimas de violencia, que nos refleja en la tabla el

rendimiento de ítems: totalmente de acuerdo (nivel alto), de acuerdo (nivel medio) e indeciso (nivel bajo).

Tabla 23

Frecuencia y porcentaje del indicador de confiabilidad – ítem 17

¿Consideras que el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	48	16,0	16,6	16,6
	De acuerdo	127	42,3	43,8	60,3
Válido	Totalmente de acuerdo	115	38,3	39,7	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4

Interpretación

De acuerdo con la tabla 23, existe un 38.3% con porcentaje válido de un total de 290 personas en relación al delito materia de investigación; es decir, se evidenció que 115 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot trasmite confianza en el servicio a las agraviadas. Por otro lado, existe un 42.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de agresión; es decir, se evidenció que 127 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas. Al respecto; existe un 16% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas; es decir, evidencio que 48 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación si el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas en relación al delito de violencia.

Tabla 24

Frecuencia y porcentaje del indicador de confiabilidad – ítem 18

¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indeciso	28	9,3	9,7	9,7
	De acuerdo	156	52,0	53,8	63,4
Válido	Totalmente de acuerdo	106	35,3	36,6	100,0
	Total	290	96,7	100,0	

Nota. Tabla de datos del anexo N° 4**Interpretación**

De acuerdo con la tabla 24, existe un 35.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de agresión; es decir, se evidenció que 106 encuestados indican que están en un nivel alto, siendo llamado totalmente de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar las preguntas. Por otro lado, existe un 52% con porcentaje válido de un total de 290 personas afectadas; es decir, se evidenció que 156 encuestados indican que están en un nivel medio, siendo llamado de acuerdo; dando como resultado que se ha mejorado el grado de fiabilidad en relación si el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar las preguntas. Al respecto; existe un 9.3% con porcentaje válido de un total de 290 víctimas de violencia familiar indagados; es decir, evidencio que 28 encuestados indican que están en un nivel bajo, siendo llamado indeciso; dando como resultado que no entiende el grado de fiabilidad en relación si el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar las preguntas.

Resumen del Análisis explicativo de la variable chatbot

Tabla 25

Frecuencia y porcentaje de la variable chatbot y sus dimensiones

Niveles	Variable Chatbot		Calidad del Sistema		Calidad de la Información		Calidad del servicio	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	40	14	88	30	104	36	41	14
Medio	97	33	125	43	168	58	148	51
Alto	153	53	77	27	18	6	101	35
Total	290	100	290	100	290	100	290	100

Interpretación:

Al respecto con la tabla 25, se describe que más de 30% del total de las víctimas de violencia de la muestra, han presentado nivel medio del chatbot, así también, más del 12% representa a las personas agraviadas que confirmarían el bajo nivel de esta variable. Así mismo la dimensión de la calidad del sistema, se sabe que más del 70% es desarrollada en alto nivel. Por otro lado, casi un tercio poco menos del total de la muestra (30%), presenta bajo nivel. Es decir, que presenta poco no confían mucho con la calidad del sistema y sus preocupaciones pasan por las fiscalías especializadas en violencia. En cuanto a la dimensión calidad de la información, se describe a más del 50% con nivel medio, más del 5% con nivel alto y más de 30% en bajo nivel. Este último grupo son las víctimas de violencia familiar que mencionan que el chatbot no tiene capacidad en responder y es probable que el chatbot no tenga los recursos para responder temas muy delicados que pasan las víctimas de violencia.

Análisis explicativo de la variable satisfacción del servicio

Tabla 26

Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción

Niveles	Variable Satisfacción	
	F	%
Bajo	58	20
Medio	150	52
Alto	82	28
Total	290	100

Nota. SPSS Statics v25

Interpretación:

En efecto, la tabla 26, describe que más de 50% del total de las personas afectadas, han presentado nivel medio de la variable satisfacción, así también, más del 25% con nivel alto y más del 18% demuestran un bajo nivel en esta variable. En relación al último grupo formado por las agraviadas en los delitos de violencia, son aquellos que definen que la satisfacción del servicio no responde a sus necesidades y surge como consecuencia de sensaciones desagradables que experimenta cuando su experiencia no ocurre según sus expectativas.

4.2 Prueba de confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018), es definida como el promedio de las correlaciones entre las variables que forman la escala. Habiéndose utilizado en el presente trabajo de investigación, el coeficiente del alfa de Cronbach para tener la validación del instrumento respectivo de la encuesta realizada por cada una de las variables

Prueba de fiabilidad de la variable chatbot

El análisis de fiabilidad general de las variables independiente, aunado con las dimensiones: calidad del sistema, calidad de la información, y calidad del servicio, tiene el valor de 0.813, lo que significa que la escala es muy aceptable, tiene una consistencia viable a nivel interno, del mismo modo los ítems utilizados

con la escala de Likert son viables para la investigación, ello nos indica que el instrumento es confiable, por lo tanto, es aplicable para esta investigación, tal como se representa en la tabla 27.

Tabla 27

Análisis de la fiabilidad en relación a la variable chatbot.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,812	,813	18

Nota. Resultados obtenidos del SPSS Statistics 25, de la encuesta realizada por el investigador

Prueba de fiabilidad de la variable satisfacción

El análisis de fiabilidad general de las variables dependiente, aunado con las dimensiones: capacidad de respuesta, valor percibido, y fiabilidad, tiene el valor de 0.898, lo que significa que la escala es muy aceptable, tiene una consistencia viable, los ítems utilizados con la escala de Likert son viables para la investigación, ello nos indica que el instrumento es confiable, por lo tanto, es aplicable para esta investigación, tal como se muestra en la tabla 28.

Tabla 28

Análisis de la fiabilidad en relación a la variable satisfacción.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,898	,898	18

Nota. Resultados obtenidos del SPSS Statistics 25, de la encuesta realizada por el investigador

Prueba de fiabilidad de la variable chatbot y satisfacción

El análisis de la variable chatbot y satisfacción, nos indica una buena consistencia interna, los ítems usados en la escala de Likert son fiables para la

investigación, esto aplicada para ambas variables, donde indica que tiene un valor aceptable de 0,834. Tal como se precisa en la tabla 29.

Tabla 29

Análisis de la fiabilidad en relación a la variable chatbot y satisfacción.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,925	36

Nota. Resultados obtenidos del SPSS Statistics 25, de la encuesta realizada por el investigador

4.3 Prueba de normalidad

En esta investigación se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuando la población a estudiar es >50 se aplica esta prueba que nos permite realizar la medida del grado de concordancia de nuestra distribución normal de la información recolectada, en ese sentido para esta investigación contamos con una población de 1180 víctimas de violencia familiar, con una muestra de 290, así mismo, esta información nos ayuda para contrastar las hipótesis, tras observar los datos de la tabla 29, así mismo se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que p-valor es menos a 0,005, a partir de ello se empleara la prueba de rho de spearman para medir la correlación de la variable.

Tabla 30

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Chatbot	,152	290	,000	,940	290	,000
Satisfacción	,126	290	,000	,967	290	,000

Interpretación

De acuerdo con la tabla 30, Si p-valor es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en relación a lo mencionado, los datos no tienen una distribución normal, entonces se empleará pruebas no paramétricas, si p-valor es mayor que 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en relación a lo descrito los datos tienen una distribución normal, entonces se empleara las pruebas paramétricas.

Hipótesis:

H_i = Los datos no tienen una distribución normal

H_o = Los datos tienen una distribución normal

Regla de decisión:

P-valor < 0,05: elegir hipótesis alterna.

p-valor > 0,05: elegir hipótesis nula.

Tabla 31

Normalidad Kolmogórov-Smirnov

Prueba de Kolmogórov-Smirnov			
		Chatbot	Satisfacción
N		290	290
Parámetros normales ^{a,b}	Media	75,5931	75,0414
	Desv. Desviación	5,98209	7,52010
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,127	,119
	Positivo	,087	,085
	Negativo	-,127	-,119
Estadístico de prueba		,127	,119
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. SPSS Statics v25

Interpretación

En la tabla 31, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, con la muestra de incluir a 290 víctimas de violencia, en el marco muestral de la presente investigación ($n > 100$), se analizan los resultados decisivos demostrando el ajuste de los datos en

las variables y dimensiones de análisis. En la presente investigación, se ha tenido en cuenta las variables chatbot y satisfacción del servicio que representarían significancias menores al p-valor establecido en cada caso ($p < 0,05$), de ello se puede deducir que los datos no se ajustan a la normalidad establecida como hipótesis alterna (H_1), por lo que se corroboró que los datos debían analizarse con una prueba no paramétrica para datos ordinales, siendo esta la regresión logística ordinal.

Correlaciones de la variable chatbot y satisfacción

H_1 = No hay asociación entre las variables del chatbot y la variable satisfacción

H_0 = Si hay asociación entre la variable del chatbot y la variable satisfacción

El valor de p es 0.000 donde el H_1 se va a rechazar la correlación de las variables y el H_0 concluye que existe correlación entre la variable chatbot y satisfacción. Tal como se precisa en la tabla 32.

Tabla 32

Correlación entre las variables chatbot y satisfacción

Correlaciones			
		Chatbot	Satisfacción
Chatbot	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	290	290
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	,000	.
	N	290	290

4.4 Resultados Inferenciales: Contrastación de las hipótesis

Contrastación de la prueba de hipótesis 1: correlaciones entre la dimensión calidad del sistema y la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia del ministerio público.

El presente objetivo demostraría que la dimensión calidad del sistema tiene relación con la variable satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público, se utilizó la correlación de rho spearman, planteándose las siguientes hipótesis:

Hi = No existe relación entre la dimensión calidad del sistema y la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar.

Ho = Existe una relación entre la dimensión calidad del sistema y la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar.

Tabla 33

Correlación entre la dimensión calidad del sistema y la variable satisfacción

Correlaciones			
		V1.D1 = calidad del sistema	V2 = satisfacción
V1.D1 = calidad del sistema	Coeficiente de correlación Rho de spearman	1,000	,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	290	290
V2 = satisfacción	Correlación de rho spearman	,714**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	290	290

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Adaptado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada por el investigador

Interpretación

De acuerdo a la tabla 33, el P valor, tiene como resultado 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de esta investigación, lo que significa que

existe una relación entre la calidad del sistema con la variable satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar. Al respecto, la correlación de rho spearman es de un índice de 1,000. Lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

Contrastación de la prueba de hipótesis 2: correlaciones entre la calidad de la información y la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público.

El presente objetivo demostraría que la dimensión calidad de la información tienen relación con la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar del ministerio público, se utilizó la correlación de rho spearman, planteándose las siguientes hipótesis:

Hi = No existe relación entre la dimensión calidad de la información y la variable satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar.

Ho = Existe una relación entre la dimensión calidad de la información y la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar.

Tabla 34

Correlación entre la dimensión calidad de la información y la variable satisfacción

Correlaciones				
		V1.D2 = calidad de la información		
		V2 = satisfacción		
V1.D2 = calidad de la información	Coefficiente de correlación Rho de spearman	de	1,000	,833**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		290	290
V2 = satisfacción	Correlación de rho spearman	de	,833**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	
	N	290	290

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Adaptado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada por el investigador

Interpretación

De acuerdo con la tabla 34, el resultado del P valor es 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, demostrando que existe una relación entre la dimensión de la calidad de la información con la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar. Aunado a ello, la correlación de rho spearman es de un índice de 0,833; significando que existe una correlación positiva muy alta.

Contrastación de la prueba de hipótesis 3: correlaciones entre la dimensión calidad del servicio y la variable satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público.

El presente objetivo demostraría que la dimensión calidad del servicio tienen relación con la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar del ministerio público, se utilizó la correlación de rho spearman, planteándose las siguientes hipótesis:

Hi = No existe relación entre la dimensión calidad del servicio y la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar

Ho = Existe una relación entre la dimensión calidad del servicio y la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar

Tabla 35

Correlación entre la dimensión calidad del servicio y la variable satisfacción

Correlaciones

		V1.D3 = calidad del servicio	V2 = satisfacción
V1.D3 = calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de spearman	1,000	,613**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	290	290
V2 = satisfacción	Correlación de rho spearman	,613**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	290	290

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Adaptado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada por el investigador

Interpretación

De acuerdo con la tabla 35, el resultado del P valor es 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la investigación, significando que existe una relación entre la dimensión de la calidad del servicio con la variable satisfacción. Asimismo, los resultados de la correlación de rho spearman es de un índice de 0,613. Significando la existencia de una correlación positiva moderada.

Contrastación de la prueba de hipótesis 4: correlaciones entre la variable chatbot y la variable satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público.

El presente objetivo demostraría que la variable chatbot tienen relación con la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar del ministerio público, se utilizó la correlación de rho spearman, planteándose las siguientes hipótesis:

Hi = No existe relación entre la variable chatbot y la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar

Ho = Existe una relación entre la variable chatbot y la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar

Tabla 36

Correlación entre la variable chatbot y la variable satisfacción

		Correlaciones	
		V1 = chatbot	V2 = satisfacción
V1 = chatbot	Coeficiente de correlación Rho de spearman	1,000	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	290	290
V2 = satisfacción	Correlación de rho spearman	,868**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	290	290

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Adaptado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada por el investigador

Interpretación

De acuerdo con la tabla 36, el resultado de P valor es 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la investigación, significando que existe una relación entre la variable chatbot y la variable satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar. Asimismo, los resultados de la correlación de rho spearman es de un índice de 0,868. Significando la existencia de una correlación positiva moderada.

Por lo expuesto, según análisis inferencial se afirma la existencia de una correlación entre las dimensiones calidad del sistema, calidad de la información, y la calidad del servicio, con la variable satisfacción, afirmando que al utilizar el chatbot generaría una satisfacción en el servicio ofrecido. En ese sentido, se

concluye que el chatbot impactaría positivamente en la satisfacción del servicio ofrecido en la atención de los delitos de violencia familiar del ministerio público, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del estudio fueron enfocados en base al objetivo planteado que busca Determinar el impacto del chatbot en la satisfacción del servicio ofrecido para los delitos de violencia familiar del Ministerio Público, Lima 2022; esto en comparación con la problemática que se ha observado, es la capacidad de respuesta para determinar el delito de violencia que padece la persona como víctima, como segunda causa del problema, no dispone de un módulo de ayuda jurídica para recibir asesoría de forma rápida, accesible y canalizada de acuerdo a la especialidad, otras de las causas es no contar, con un módulo de ayuda psicológica para dar a la víctima respaldo y protección. Como efecto de este mal servicio de las causas que se mencionan, las víctimas no denuncian a su agresor, por un sentimiento del miedo y de vergüenza, lo que provocaría un alto índice de porcentaje de los casos que no se denuncien, debido a que el chatbot no dispone de una información de calidad y capacidad en el momento de responder.

Las fiscalías especializadas del sub sistema de violencia del Ministerio Público, en donde se realizó el estudio, no es indiferente a la problemática mencionada; por ello se necesita mejorar la calidad del chatbot para la satisfacción del servicio en atención a las agraviadas de agresión. De acuerdo con lo observado, se evidencia que el chatbot a pesar de apoyarse en un sistema web, donde se registra los incidentes y requerimientos solicitados por los usuarios; la información generada no se encuentra estructurada y disponible para el análisis en tiempo real. Actualmente, los analistas informáticos procesan, consolidan la información y los deriva a las mesas de partes mediante ejecución de scripts, y los reportes obtenidos no cumplen con información confiable, oportuna y pertinente para tomar decisiones tan delicadas como son los delitos de violencia familiar.

En referencia a la hipótesis general, se señala lo siguiente: El Chatbot impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022.

Según Mendez y Flores (2020) señala que, un chatbot con inteligencia artificial es un software que interactúa con los usuarios a través de una interfaz de diálogo, diseñado para simular una conversación inteligente donde nadie está presente, luego del dialogo el chatbot contesta con un mensaje eficiente, relevante y claro, coordinado con la petición o tarea que solicita el usuario.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción del servicio Silva et al. (2021) señalan que, los índices de satisfacción deben tener altos niveles de calidad de la información entregada y como resultado se tendrá las expectativas del usuario, si fueron alcanzadas o superadas por el servicio brindado y tendrá un alto índice de porcentaje en el nivel satisfacción.

De acuerdo con los resultados del análisis explicativo de la variable chatbot se evidenció que un poco más del 30% del total de las víctimas de violencia familiar de la muestra de la población, están representados por categorías, nivel medio del chatbot, así también, más del 12% representa a las víctimas agredidas que representan un bajo nivel en esta variable. En cuanto a la dimensión calidad del sistema, se sabe que más del 70% la desarrolla en alto nivel. Por otro lado, casi un tercio poco menos del total de la muestra (30%), presenta bajo nivel. En cuanto a la dimensión calidad de la información, se describe a más del 50% con nivel medio, más del 5% con nivel alto y más de 30% un nivel bajo. Este último grupo son las víctimas de violencia familiar que mencionan que el chatbot no tiene capacidad en responder y es probable que el chatbot no tenga los recursos para responder temas muy delicados que pasan las víctimas de violencia familiar, con respecto a la variable satisfacción, se describe que más del 50% del total de las víctimas de violencia familiar de la muestra, han presentado nivel medio de la variable satisfacción, así también, más del 25% con nivel alto y más del 18% demuestran un bajo nivel en esta variable, determinando que existe evidencia estadística que indica que hay una relación directa entre las variables; por tanto, se concluye que el chatbot impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

Los resultados anteriormente descritos tienen semejanza a los resultados de la investigación de Villón (2020), la investigación fue tipo básica, alcance descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, quien planteo como objetivo analizar la relación entre el chatbots de Facebook y la satisfacción del cliente en el sector bancario, se demostró el efecto que tiene la calidad de servicio, calidad de información, y facilidad de uso, a través del estudio de los resultados, proporcionando una visión a los bancos para poder fortalecer la satisfacción de sus clientes a través de los chatbots, lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y calidad de información.

En relación a la hipótesis específica 1, se planteó lo siguiente: La calidad del sistema impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

Asbjorn y Cameron (2021) señalan que, establecieron el lenguaje Lisp como objetivo de procesar datos simbólicos en el contexto del desarrollo de programas para la inteligencia artificial, y la solución de problemas complejos, entre los lenguajes de la inteligencia artificial, un chatbot es un robot digital que dialoga con los clientes a través de mensajes instantáneos, utilizando el conocimiento virtual, para establecer las soluciones de las consultas de los clientes, en cualquier momento del día, sin necesidad de que esté presente un ser de forma física.

Respecto a la tabla 33, se evidencia que el valor del Coeficiente de correlación Rho de spearman es 0.714, lo que significa que la correlación es positiva moderada y el valor de significancia es 0.000, lo cual es menor 0.05, por tanto, se demuestra un alto índice de confianza en el ámbito de estudio, hay una “correlación positiva muy alta”; lo cual demuestra que existe correlación directa entre la dimensión calidad de la información y la variable satisfacción del servicio; por tanto, se aprueba la hipótesis alterna donde señala que la calidad de la información impactan positivamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

Cabe mencionar, que los resultados coincidieron con la investigación de Aguirre et al. (2021), donde el tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo, si bien no utilizó la misma prueba estadística, pero llegó al mismo resultado, utilizó la metodología no experimental, el enfoque le permitió utilizar recolección de datos en base a medición numérica y análisis estadísticos para encontrar un comportamiento y tendencias sobre el uso de IA, por tanto, se aprobó la hipótesis alterna. Obteniendo el siguiente resultado donde concluye que el Impacto de la adopción de Inteligencia Artificial afecta positivamente en la estrategia de Negocio en las Empresas del sector servicios durante la época de pandemia en el Perú.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se planteó lo siguiente: La calidad de la información impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Público, Lima 2022.

En el estudio de Loaiza y Guatumillo (2020) afirman que, el objetivo de la investigación es un chat que dialoga para la satisfacción en la atención a los clientes de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua, según los resultados, se utilizó la herramienta del alfa de Cronbach para el análisis de la fiabilidad de los instrumentos y el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de relación entre las variables. Como conclusiones, se reflejó un acercamiento con el cliente final, contribuyéndose a la interacción entre empresa y usuario, con un programa informático diseñado exclusivamente para imitar una conversación con un empleado.

Respecto a la tabla 34, se evidencia que el valor del Coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.833, lo que significa que la correlación es positiva moderada y el valor de significancia es 0.000, lo cual es menor 0.05, por tanto, se demuestra que con un 60% de confianza en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva muy alta”; lo cual demuestra que existe correlación directa entre la dimensión calidad de la información y la variable satisfacción del servicio; por tanto, se aprueba la hipótesis alterna donde señala que la calidad de la información impactan positivamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Público, Lima 2022.

Con relación a la hipótesis específica 3, se planteó lo siguiente: La calidad del servicio impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Público, Lima 2022.

El estudio de Hendriks (2019), tuvo como principal objetivo que Chatbot produce un índice alto en la satisfacción del usuario. La investigación tiene una metodología descriptiva. Los indicadores que utilizaron fueron métricas de presencia social, la percepción de los usuarios con respecto a la humanidad del Chatbot y la satisfacción de los usuarios con respecto al Chatbot. Lo cual ayuda a los usuarios hablar todo el tiempo con un robot que tenga la capacidad de demostrar una calidad de información, con la finalidad de que se pueda aplicar a la presente investigación, de que el usuario pueda tener la confianza de poder contar los hechos en relación a la violencia familiar.

Respecto a la tabla 35, se evidencia que el valor del Coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.613, lo que significa que la correlación es positiva moderada y el valor de significancia es 0.000, lo cual es menor 0.05, por tanto, se demuestra un índice alto de confianza en el ámbito de estudio; lo cual demuestra que existe correlación directa entre la dimensión calidad del servicio y la variable satisfacción; por tanto, se aprueba la hipótesis alterna donde señala que la calidad del servicio impactan positivamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del Ministerio Público, Lima 2022.

Quispe y Terrones (2021) afirman que, la investigación es una fuente de conocimiento relevante en relación a la validez de constructo por medio del análisis factorial de los ítems que componen la variable, por tal motivo, se recurrió al coeficiente KMO y la Prueba de esfericidad de Bartlett. Lo cual debe ser tratado con estricta responsabilidad y ética, se establece que las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son: La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción

Por lo expuesto, según análisis inferencial se puede afirmar que existe correlación entre las dimensiones calidad del sistema, calidad de la información, y la calidad del servicio con la variable satisfacción del servicio, esto refiere que al utilizar el chatbot genera una satisfacción en el servicio ofrecido. En ese sentido, se concluye que el chatbot impactan positivamente en la satisfacción del servicio de atención en los delitos de violencia familiar del ministerio público, Lima 2022.

VI. CONCLUSIONES

Primero: A partir del objetivo general, se cumplió con determinar el impacto del Chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022. Se sustenta con los resultados de Rho de Spearman, lo cual concluye en la aceptación de la hipótesis general. Por tanto, beneficia a las víctimas de violencia familiar.

Segundo: Respecto al objetivo específico 1, se cumplió con determinar el impacto de la calidad del sistema en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022. Se sustenta en la prueba estadísticas Rho de Spearman con un valor de 0,714. Lo cual concluye en la aceptación de la hipótesis específica 1. Por lo tanto, se beneficia las víctimas de violencia familiar ya que al contar con una calidad del sistema en el chatbot se incrementa el índice de satisfacción en el servicio.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, se cumplió con determinar el impacto de la calidad de la información en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022. Se sustenta en la prueba estadísticas Rho de Spearman con un valor de 0,833. Lo cual concluye en la aceptación de la hipótesis específica 2. Por lo tanto, se beneficia las víctimas de violencia familiar ya que al contar con una calidad de información en el chatbot se incrementa el índice de satisfacción en el servicio.

Cuarto: Respecto al objetivo específico 3, se cumplió con determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de atención en los delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022. Se sustenta en la prueba estadísticas Rho de Spearman con un valor de 0,613. Lo cual concluye en la aceptación de la hipótesis específica 3. Por lo tanto, se beneficia las víctimas de violencia familiar ya que al

contar con una calidad del servicio en el chatbot se incrementa el índice de satisfacción en el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda a las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del ministerio público, fortalecer la capacidad de respuesta para identificar el tipo de violencia que sufre la víctima, la disponibilidad de un módulo de ayuda jurídica para recibir asesoría legal, un módulo de ayuda psicológica para que la víctima tenga el respaldo y la protección por parte de las fiscalías especializadas en violencia.
- Segundo:** Se recomienda a las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del ministerio público, la recolección de datos en temas de género, para medir las variables de la información, a fin de obtener una información basada en exactitud, solidez, congruencia e integridad, dando cumplimiento la satisfacción de servicio por parte de las víctimas de violencia familiar.
- Tercero:** Se recomienda a las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del ministerio público, que la información registrada en el chatbot se procese, y se presenta el resultado como información final, con la finalidad de que el chatbot procese conversaciones humanas y pueda responder con una calidad de información esperada.
- Cuarto:** Se recomienda a las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del ministerio público, mejorar la calidad del servicio, a través de la capacidad de respuesta, empatía, transparencia, trato personalizado, y comprensión al usuario, con la finalidad de que se pueda fortalecer la relación entre el usuario y el servicio ofrecido.

REFERENCIAS

- Acsaraya, D. (2020). *Chatbot para el aprendizaje de la lengua Quechua [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72730>
- Aguirre, I., Argomedo, G., Monzon, J., & Tuesta, C. (2021). *Impacto de la adopción de inteligencia artificial como estrategia de negocio en las empresas del sector servicios durante la época de pandemia en el Perú [tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional, Lima, Peru. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/21241>
- Aguirre, M. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el CAFAE SENASA [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61037/Aguirre_JMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alemu, A., Zeleke, B., Girma, F., Meseret, F., Wondimeneh, F., & Desalew, A. (2022). Parental satisfaction and its associated factors with neonatal intensive care unit services at public hospitals in Bahir Dar, Northwest Ethiopia. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 17, 100435. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100435>
- Asbjorn, F., & Cameron, T. (2021). Investigating the user experience of customer service chatbot interaction: a framework for qualitative analysis of chatbot dialogues. *Analysis Magazine*, 6(1), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s41233-021-00046-5>
- Auqui, J. (2021). Chatbot del proceso de aprendizaje universitario: Una revisión sistemática. *Alpha Centauri*, 2(2), 29-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i2.33>
- Balbuena, J. (2022). *Modelos de detección de emociones en texto y rostros para agentes conversacionales multimodales [Tesis de posgrado, Pontificia universidad catolica del peru]*. Repositorio institucional, Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22090>

- Bianchini, S., Müller, M., & Pelletier, P. (2022). Artificial intelligence in science: An emerging general method of invention. *Research Policy*, 51(10), 104604. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.respol.2022.104604>
- Cabero, J., & Llorente, M. (2013). THE ExpERT's JuDgmENT ApplICATIoN As A TECHNIC EVALuATE INfoRmATIoN AND CommuNICATIoN TECHNology (ICT). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7(2), 41-61. <https://doi.org/http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1175/1/art01.pdf>
- Castillo, J. (2021). *Capacidad de respuesta y la atención de emergencia del personal de las compañías de bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima Centro [Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]*. Repositorio institucional, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5519>
- Cázares, C. (2013). Reflexión sobre la contingencia de los principios de protección jurídica del consumidor en México, bajo la aplicación de la teoría sociológica de Niklas Luhmann. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 16, 233-245. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1870-4670\(13\)71969-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1870-4670(13)71969-9)
- Condori, W. (2017). *Desarrollo de un Asistente Virtual Utilizando Facebook Messenger para la Mejora del Servicio de Atención al Cliente en la Universidad Privada de Tacna en el 2017 [Tesis de la escuela profesional de ingeniería de sistemas, universidad privada de tacna]*. Repositorio universidad privada de tacna, Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/163>
- Corvalán, J. (2018). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades - Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. *Revista de Investigaciones Constitucionales*, 5, 295-316. <https://doi.org/https://doi.org/10.5380/rinc.v5i1.55334>
- Debela, B., Negassa, B., Hareru, H., Sisay, D., & Soboksa, N. (2022). Maternal satisfaction on child immunization services of rural health extension workers in Dawie Harewa district, Northeast Ethiopia: A community based cross-sectional study. *Environmental Challenges*, 7, 100455. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.envc.2022.100455>

- Delgado, J. (2017). *Análisis de fiabilidad y validez interna del cuestionario de habilidades de interacción social de Monjas en una muestra de niños de 8 a 12 años [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional, Ambato- Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1956>
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.88.3031&rep=rep1&type=pdf>
- Enco, J., & Gonzales, J. (2021). *Chatbot para el aprendizaje de configuración de radio enlaces ALFO PLUS Y PTP 450i [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Valljo]*. Repositorio institucional, Lima, Peru. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84849>
- Espinoza, D., & Muñoz, A. (2018). *Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile*. Repositorio UDEC, Los Angeles, Chile. <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/3294>
- Espinoza, S. (2020). *Desarrollo e implementación de una plataforma Web con Chatbot para la comunicación activa entre usuario e información del portafolio de servicio de la Empresa Electricystems de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51131>
- Estela, R., & Huerta, J. (2018). *Chatbot para consultas sobre trámites administrativos en la Municipalidad de Surco [Tesis posgrado, Universidad tecnologica del peru]*. Repositorio institucional, Lima. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1807>
- Estrada, L. (2018). *Implementar chatbot basado en inteligencia artificial para la gestión de requerimientos e incidentes en una empresa de seguros [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional, Lima, Peru.
- Faúndez, A., Mellado, R., & Aldunate, E. (2020). Use of artificial intelligence by tax administrations: An analysis regarding taxpayers' rights in Latin American

- countries. *Computer Law & Security Review*, 38, 105441.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105441>
- Flores, Y., & Vidal, A. (2021). *Influencia de un chatbot basado en inteligencia artificial mediante la plataforma Facebook Messenger para el proceso de reservas: caso de la empresa MarlenStudio*. Repositorio institucional - UCV, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79996>
- García, J., & Pérez, R. (2018). Fear of crime and cultivation effect. Social and psychological predictors. *Scopus - Universitas Psychologica*, 17(3), 1-14.
<https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.UPSY17-3.FCCE>
- García, L. (2018). *Asistente virtual de tipo ChatBot [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio Institucional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/17726>
- Garibay, f. (2020). *Diseño e Implementación de un asistente virtual (Chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea Mexicana por medio de sus canales vonversacionales [Tesis de Licenciatura, Gobierno de Mexixo]*. Repositorio INFOTEC.
- Garza, H., Cortez, K., Méndez, A., & Rodríguez, M. (2017). Efecto en la calidad de la información ante cambios en la normatividad contable: caso aplicado al sector real mexicano. *Contaduría y Administración*, 62(3), 746-760.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.012>
- González, C. (2017). Líder de opinión y opinión pública. Hacia una reflexividad epistemológica de los conceptos. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 22, 15-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmop.2016.12.002>.
- He, T., Li, J., Wang, P., & Zhang, Z. (2022). Artificial intelligence predictive system of individual survival rate for lung adenocarcinoma. *Computational and Structural Biotechnology Journal*, 20, 2352-2359.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.csbj.2022.05.005>
- Hendriks, F. (2019). *The Effect of Chatbot Introduction On User Satisfaction [Master Tesis, Tilburg University]*. universal repository.
<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/148099/Master%20Thesis%200-%20Frank%20Hendriks.pdf;jsessionid=B8F89F4E48CB143532EAAE18AEED4464?sequence=1>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (24 de 07 de 2018). *Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS.* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *METODOLOGÍA DELA INVESTIGACIÓN.* <https://doi.org/968-422-931-33456789012>
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración, 60(1), 229-260.* [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Jaramillo, M., & Chernichovsky, D. (2015). Información para la calidad del sistema de salud en Colombia: una propuesta de revisión basada en el modelo israelí. *Estudios Gerenciales, 31(134), 30-40.* <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.09.004>.
- Jimenez, V. (2019). *Entidad conversacional de inteligencia artificial y calidad del servicio percibido por estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Tacna, 2018 – II [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna].* Repositorio Institucional, Tacna, Peru. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3848>
- Kohei, A., Kapoor, S., Bhatia, R., Chandel, S., Yuying, Y., Yujie, G., Razaque, A., & Yang, G. (2019). Chatbot: Efficient and Utility-Based Platform. *Intelligent Computing, 858, 109-122.* https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-01174-1_9
- Krüger, F. (2016). *Study II: The Confirmation/Disconfirmation-Paradigm in a Cross-Cultural Perspective – A Study across Countries.* Springer Fachmedien. https://doi.org/DOI:10.1007/978-3-658-12557-8_4
- Lai, P.-L., Jang, H., Fang, M., & Peng, K. (2022). Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics. *The Asian Journal of Shipping and Logistics, 38(1), 25-30.* <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2021.11.002>
- Limón, M. (2016). *Construcción de un prototipo de programa personalizado de tipo chatbot en ambiente Java con un lenguaje natural [Tesis del Area de Ingeniería y Ciencias Fisico y Matematicas, Instituto Politenico Nacional].*

- Repositorio Dspace, Mexico.
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/17959/Tesis%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loaiza, W., & Guatumillo, E. (2020). *Impacto de un chat conversacional en la atención al cliente de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Universitario, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31808>
- López, C. (2018). Comunicación y sentimientos desde la Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann. *Revista de Sociológica*, 33(93), 53-86.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-01732018000100053&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mejía, C. (2016). *Precio, valor percibido y satisfacción en el sector de estacionamientos privados de Lima Metropolitana [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional, Lima.
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2687>
- Mendez, F., & Flores, L. (2020). *Chatbot en redes sociales para solucionar problemas de soporte [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional, Lima-Peru.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64628/Flores_HLA-Mendez_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez, F., & Flores, L. (2020). *Chatbot en redes sociales para solucionar problemas de soporte técnico de internet [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima, Peru.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64628>
- Mendieta, C. (2022). *El uso del Chatbot con respecto a la satisfacción del cliente en empresas del sector financiero en Lima Metropolitana [Tesis posgrado, Universidad UPC]*. Repositorio Academico UPC, Lima, Peru.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651915>
- Ministerio Publico. (2022). *Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (MPFN) – Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar*. Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar: <https://observatoriovioencia.pe/mpfn/>

- Olawole, M. (2021). An empirical study of commuters' satisfactions with taxi service quality in Abeokuta, Nigeria. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100434. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100434>
- Paredes, T. (2019). *Impacto de los chatbot en la atención al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario [tesis de posgrado, Universidad Regional Autonoma de los Andes]*. Repositorio Institucional DSpace Uniandes, Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10319>
- Peters, F. (2018). *Master thesis : Design and implementation of a chatbot in the context of customer supportcustomer support [Faculté des Sciences appliquées, Faculty of Applied Sciences]*. University of Liège, Belgica. https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/4625/6/Thesis_PETERS_Florian.pdf
- Pomares, R. (Octubre de 2021). *Inteligencia Artificial para prevenir la violencia de género con la CARM*. <https://ost.torrejuana.es/inteligencia-artificial-prevenir-violencia-genero/>
- Prakash, K., Kumar, A., Kanagachidambaresan, G., & Prakash, K. (2021). *Chatbot*. Springer International Publishing. https://doi.org/DOI: 10.1007/978-3-030-57077-4_9
- Quezada, M., Papa, M., de Castro, M., Olsina, L., & Martinez, E. (2020). Internal quality of service: Alternative for improvement even when customer satisfaction is positive. *Institute of electrical and electronics engineers inc*. <https://doi.org/10.1109/ARGENCON49523.2020.9505522>
- Quispe, I., & Terrones, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020 [Tesis posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Facultad de Ciencias Administrativas, Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16500?show=full>
- Rodríguez, E. (2019). *Aceptabilidad de un robot de plástica ("Chatbot") para medir síntomas depresivos en estudiantes universitarios [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autonoma de Mexico]*. Repositorio Institucional. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000789853

- Sastre, J., & Inglada, M. (2018). The collaborative economy: A new economic model. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(94), 219-250. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.94.12109>
- Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad*, 20(2), 167-175. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto, C. (2018). Methodological presuppositions of John Finnis' Natural Law Theory. *Ius et Praxis*, 24(1), 101-128. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122018000100101>
- Villalobos, A., & Melo, Y. (2019). Teacher narratives as a resource for understanding the didactic transfer of the university professor. *Formación Universitaria*, 12(1), 121-132. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000100121>
- Villón, N. (2020). *Inteligencia Artificial aplicada al marketing: Impacto del uso de Chatbots Cognitivos en la satisfacción del cliente del sector bancario [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]*. Repositorio institucional, Lima, Peru. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652700>
- Zanón, N. (2012). The use of subtitles in foreign language education: A theoretical and practical justification. *Trans*, 16(1), 23-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.24310/TRANS.2012.v0i16.320910.24310/TTRANS.2012.v0i16>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

<p>TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.</p> <p>AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis</p>							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿Cuál es el impacto del Chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el impacto de la calidad del sistema en la</p>	<p>Objetivo principal: Determinar el impacto del Chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar el impacto de la</p>	<p>Hipótesis principal: El Chatbot impacta significativamente en la satisfacción del servicio de atención en delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La calidad del sistema impacta</p>	Variable Independiente: Chatbot				
			Dimensiones	Indicadores	Niveles		
			Calidad del Sistema	Usabilidad	Totalmente en desacuerdo		
				Obtención			
				Rendimiento			
			Calidad de la Información	Proveer	En desacuerdo		
				Autosuficiencia			
				Resultado			
			Calidad del Servicio	Satisfacción	De acuerdo		
				Monitoreo			
Confiabilidad							
			Variable Dependiente: Satisfacción				
Dimensiones	Indicadores	Niveles					
	Respuesta						

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
satisfacción del servicio? PE2: ¿Cuál es el impacto de la calidad de la información en la satisfacción del servicio?	calidad del sistema en la satisfacción del servicio. OE2: Determinar el impacto de la calidad de la información en la satisfacción del servicio.	significativamente en la satisfacción del servicio. HE2: La calidad de la información impacta significativamente en la satisfacción del servicio	Capacidad de respuesta	Capacidad Análisis	Totalmente en desacuerdo	
satisfacción del servicio? PE3: ¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción?	calidad de la información en la satisfacción del servicio. OE3: Determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción.	significativamente en la satisfacción del servicio impacta significativamente en la satisfacción.	Valor percibido	Evaluación Validez Estimación		En desacuerdo
			Fiabilidad	Fuentes Monitoreo Salida de datos		Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Metodología

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
<p>Tipo: - Básica</p> <p>Diseño: - No Experimental</p> <p>Enfoque: - Cuantitativo</p>	<p>Población: 1180 víctimas de violencia familiar</p> <p>Tamaño de muestra: 290 víctimas de violencia familiar</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Para el análisis descriptivo se utilizará Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS, para poder recolectar la data y se pueda analizar e interpretar los resultados.</p> <p>Inferencial: Para el análisis inferencial y contrastar las hipótesis se empleó rho spearman y Kolmogórov-Smirnov</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
Variable 1: Chatbot Mendez y Flores (2020) refiere que, un chatbot es un software con inteligencia artificial que interactúa con los usuarios a través de una interfaz de diálogo, diseñado para simular un diálogo inteligente donde nadie está presente. Asimismo, el uso de chatbot didáctico, puedan	Calidad del sistema Jaramillo, y Chernichovsky (2015) describe que, la recolección de los datos se refiere a un enfoque sistemático para medir las variables de la información a fin de obtener una información basada en exactitud, solidez, congruencia e integridad, dando	Usabilidad	1	¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?	Totalmente en
			2	¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?	
		Obtención	3	¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?	
			4	¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?	
		Rendimiento	5	¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
cambiar la forma de enseñanza mediante el manejo de la tecnología en la orientación de las personas.	cumplimiento a las expectativas del usuario.			hechos de violencia familiar, es el adecuado?	desacuerdo
			6	¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?	En desacuerdo
	Calidad de la información Garza et al. (2017) menciona que, los datos de información se capturan, se almacenan, se procesan, y se presenta el resultado como información, con la finalidad de que el chatbot procese conversaciones	Proveer	7	¿El chatbot te provee la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?	Indeciso
			8	¿El chatbot te brinda respuesta que esperabas recibir en relación a la Ley 30364?	De acuerdo
		Autosuficiencia	9	¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?	Totalmente de acuerdo
			10	¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
	humanas y pueda responder con una calidad de información esperada.			todos los delitos que contempla violencia familiar?	
		Resultado	11	¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?	
			12	¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar, está libre de errores?	
	Calidad del servicio Sierra et al. (2017) afirman que, la calidad del servicio en relación a la atención del usuario, es un conjunto de	Satisfacción	13	¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor?	
			14	¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
	estrategias, y acciones que buscan mejorar el servicio al usuario, y se puede medir en base a la capacidad de respuesta, empatía, transparencia, trato personalizado, y comprensión al usuario, con la finalidad de que se pueda fortalecer la relación entre el usuario y el servicio ofrecido.	Monitoreo	15	¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?	
			16	¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo?	
		Confiabilidad	17	¿Consideras que el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?	
			18	¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?	
Variable 2: Satisfacción	Capacidad de respuesta	Respuesta	19	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideran que el chatbot le ofrece un servicio según el tipo de delito?	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
Silva et al. (2021), señala que los índices de satisfacción deben tener altos niveles de calidad de la información y se relacionan al rendimiento de las expectativas del servicio brindado y se transforma en una elevada satisfacción.	según Castillo (2021) define que, el usuario debe solucionar sus dudas e inconvenientes en el tiempo esperado con información solicitada, al mismo tiempo se evalúa el nivel de respuesta que el chatbot ha prestado en relación a las solitudes de los usuarios, dando como resultado una respuesta correcta en el momento oportuno.		20	¿Considera que el chatbot tiene el conocimiento para atender los casos delicados con enfoque de género?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
		Capacidad	21	¿Consideras que el chatbot tiene la capacidad de darle la seguridad a una víctima de violencia familiar?	
			22	¿Considera que el chatbot es eficiente para atender a las víctimas de violencia familiar?	
		Análisis	23	¿El chatbot responde de inmediato a las preguntas solicitadas por el usuario que sufren de violencia familiar?	
	24		¿Cómo víctimas de violencia consideran que el chatbot responde con la veracidad a los hechos suscitados?		
Valor percibido		Evaluación	25	¿Considera que el valor percibido que ofrece el chatbot afecta	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
	Mejía (2016) lo define, como uno de los principios por las cuales el usuario te prefiere, y, asimismo, te recomienda a otras personas, ese valor que percibe el usuario en relación al valor informativo, permitirá obtener un grado de satisfacción que se intenta conseguir durante el servicio esperado.			emocionalmente a los usuarios que sufren de violencia familiar?	Totalmente de acuerdo
			26	¿Considera que las respuestas del chatbot influye en la satisfacción a los usuarios?	
		Validez	27	¿Considera que el chatbot es eficiente para resolver los problemas de casos muy delicados?	
			28	¿Considera que el chatbot es efectivo para solucionar el problema que viene acarreado una víctima de violencia familiar?	
		Estimación	29	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideras haber recibido un valor agregado durante todo el proceso que usas el chatbot?	
			30	¿Consideras que el chatbot se preocupa por el bienestar de los	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
				usuarios que son víctimas de violencia familiar?	
	Fiabilidad Delgado (2017) señala que, la fiabilidad se traduce en la confiabilidad y en la validez de las fuentes de información que recibe el usuario con respecto al grado de efectividad o de cumplimiento con el servicio prestado o recibido y hace referencia al grado de confianza	Fuentes	31	¿Considera que el chatbot responde con criterios a un hecho tan delicado que es violencia familiar?	
			32	¿Considera que el chatbot demuestra fiabilidad para consultar hechos muy delicados?	
		Monitoreo	33	¿Está conforme con el servicio brindado del chatbot en lo referente a delitos de violencia familiar?	
			34	¿Considera que el chatbot no debe divulgar información sensible con respecto a las víctimas de violencia familiar?	
		Salida de datos	35	¿Considera que el chatbot debe proteger la identidad de los usuarios	

TÍTULO: Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Publico, Lima 2022.

AUTOR: Lopez Hualpa, Jose Luis

Variables	Dimensiones	Indicadores	No	Ítems (Preguntas)	Niveles
	cuando el usuario recibe la información.			que registran sus casos de violencia?	
			36	¿Considera que el chatbot debe comunicarse constantemente con los usuarios que registran sus casos indicando ser víctimas de violencia familiar?	

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario para los usuarios que son víctimas de violencia familiar.			
Sexo	Femenino ()	Masculino ()	
Edad			
Estado civil	Soltero ()	Casado ()	Conviviente ()
Condición laboral	T. Parcial	T. Completo ()	Desempleado ()

Instrucciones:

Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Nº	Sobre la variable chatbot	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?					
2	¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?					
3	¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?					
4	¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?					
5	¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los hechos de violencia familiar, es el adecuado?					
6	¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?					
7	¿El chatbot te provee la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?					
8	¿El chatbot te brinda respuesta que esperabas recibir en relación a la Ley 30364?					
9	¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?					
10	¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a todos los delitos que contempla violencia familiar?					
11	¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?					

12	¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar, está libre de errores?					
13	¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor?					
14	¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?					
15	¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?					
16	¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo?					
17	¿Consideras que el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?					
18	¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?					
Sobre la variable satisfacción a los usuarios que son víctimas de violencia familiar.						
19	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideran que el chatbot le ofrece un servicio según el tipo de delito?					
20	¿Considera que el chatbot tiene el conocimiento para atender los casos delicados con enfoque de género?					
21	¿Consideras que el chatbot tiene la capacidad de darle la seguridad a una víctima de violencia familiar?					
22	¿Considera que el chatbot es eficiente para atender a las víctimas de violencia familiar?					
23	¿El chatbot responde de inmediato a las preguntas solicitadas por el usuario que sufren de violencia familiar?					
24	¿Cómo víctimas de violencia consideran que el chatbot responde con la veracidad a los hechos suscitados?					
25	¿Considera que el valor percibido que ofrece el chatbot afecta emocionalmente a los usuarios que sufren de violencia familiar?					
26	¿Considera que las respuestas del chatbot influye en la satisfacción a los usuarios?					
27	¿Considera que el chatbot es eficiente para resolver los problemas de casos muy delicados?					
28	¿Considera que el chatbot es efectivo para solucionar el problema que viene acarreado una víctima de violencia familiar?					
29	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideras haber recibido un valor agregado durante todo el proceso que usas el chatbot?					
30	¿Consideras que el chatbot se preocupa por el bienestar de los usuarios que son víctimas de violencia familiar?					
31	¿Considera que el chatbot responde con criterios a un hecho tan delicado que es violencia familiar?					

32	¿Considera que el chatbot demuestra fiabilidad para consultar hechos muy delicados?					
33	¿Está conforme con el servicio brindado del chatbot en lo referente a delitos de violencia familiar?					
34	¿Considera que el chatbot no debe divulgar información sensible con respecto a las víctimas de violencia familiar?					
35	¿Considera que el chatbot debe proteger la identidad de los usuarios que registran sus casos de violencia?					
36	¿Considera que el chatbot debe comunicarse constantemente con los usuarios que registran sus casos indicando ser víctimas de violencia familiar?					

¡Gracias por su tiempo!

Anexo 4: Base de datos

Muestra	Datos personales				Variable: Chatbot																	
	Sexo	Edad	Estado civil	Condición laboral	D1: Calidad del sistema						D2: Calidad de la información						D3: Calidad del servicio					
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	27	3	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
2	1	34	2	2	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
3	1	23	3	2	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
4	1	30	2	2	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
5	1	33	2	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
6	1	27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
7	1	19	3	2	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
8	1	34	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
9	1	19	3	1	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
10	1	21	3	1	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
11	1	34	3	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
12	1	29	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
13	1	35	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
14	2	25	3	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
15	1	24	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
16	1	25	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
17	1	26	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
18	1	37	2	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
19	1	20	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
20	1	24	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
21	1	24	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	1	26	2	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4

23	1	37	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
24	1	23	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
25	1	18	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
26	1	27	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
27	1	33	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
28	1	29	3	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5
29	2	23	3	1	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
30	1	20	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
31	1	32	2	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
32	2	21	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
33	1	30	2	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
34	1	23	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
35	1	22	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
36	2	19	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
37	1	23	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
38	1	23	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
39	1	22	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
40	1	19	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3
41	1	27	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4
42	2	23	2	1	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4
43	1	18	3	1	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
44	1	29	3	1	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
45	1	31	2	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
46	1	21	3	1	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
47	1	27	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
48	1	38	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
49	1	21	3	2	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
50	1	34	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3

51	2	20	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
52	1	35	3	2	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
53	1	27	2	2	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
54	1	23	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
55	1	35	2	1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
56	1	18	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
57	1	20	3	1	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
58	1	27	2	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
59	2	24	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
60	1	19	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
61	1	27	3	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
62	1	34	2	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
63	1	23	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
64	1	30	2	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
65	1	33	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
66	1	27	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
67	1	19	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
68	1	34	2	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
69	1	19	3	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
70	1	21	3	1	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
71	1	34	3	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
72	1	29	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
73	1	35	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
74	2	25	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
75	1	24	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
76	1	25	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
77	1	26	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
78	1	37	2	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5

79	1	20	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
80	1	24	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
81	1	24	3	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
82	1	26	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
83	1	37	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
84	1	23	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
85	1	18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
86	1	27	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
87	1	33	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
88	1	29	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
89	2	23	3	1	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
90	1	20	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3
91	1	32	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4
92	2	21	3	2	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4
93	1	30	2	1	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
94	1	23	2	2	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
95	1	22	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
96	2	19	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
97	1	23	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
98	1	23	3	2	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
99	1	22	3	2	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
100	1	19	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3
101	1	27	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
102	2	23	2	1	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
103	1	18	3	1	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
104	1	29	3	1	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
105	1	31	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
106	1	21	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4

107	1	27	2	2	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
108	1	38	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
109	1	21	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
110	1	34	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
111	2	20	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
112	1	35	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
113	1	27	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
114	1	23	3	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
115	1	35	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
116	1	18	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
117	1	20	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
118	1	27	2	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
119	2	24	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
120	1	19	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
121	1	27	3	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
122	1	34	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
123	1	23	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
124	1	30	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
125	1	33	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
126	1	27	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
127	1	19	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
128	1	34	2	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5
129	1	19	3	1	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
130	1	21	3	1	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
131	1	34	3	1	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
132	1	29	2	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
133	1	35	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
134	2	25	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4

135	1	24	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
136	1	25	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
137	1	26	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
138	1	37	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
139	1	20	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
140	1	24	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3
141	1	24	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4
142	1	26	2	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4
143	1	37	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
144	1	23	3	2	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
145	1	18	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
146	1	27	3	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
147	1	33	3	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
148	1	29	3	2	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
149	2	23	3	1	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
150	1	20	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3
151	1	32	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
152	2	21	3	2	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
153	1	30	2	1	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
154	1	23	2	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
155	1	22	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
156	2	19	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
157	1	23	2	2	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
158	1	23	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
159	1	22	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
160	1	19	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
161	1	27	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
162	2	23	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4

163	1	18	3	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
164	1	29	3	1	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
165	1	31	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
166	1	21	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
167	1	27	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
168	1	38	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
169	1	21	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
170	1	34	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
171	2	20	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
172	1	35	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
173	1	27	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
174	1	23	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
175	1	35	2	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
176	1	18	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
177	1	20	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
178	1	27	2	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5
179	2	24	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
180	1	19	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
181	1	27	3	1	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
182	1	34	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
183	1	23	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
184	1	30	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
185	1	33	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
186	1	27	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
187	1	19	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
188	1	34	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
189	1	19	3	1	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
190	1	21	3	1	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3

191	1	34	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4
192	1	29	2	1	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4
193	1	35	3	2	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
194	2	25	3	2	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
195	1	24	3	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
196	1	25	3	1	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
197	1	26	3	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
198	1	37	2	2	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
199	1	20	3	2	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
200	1	24	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3
201	1	24	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
202	1	26	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
203	1	37	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
204	1	23	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
205	1	18	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
206	1	27	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
207	1	33	3	1	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
208	1	29	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
209	2	23	3	1	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
210	1	20	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
211	1	32	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
212	2	21	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
213	1	30	2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
214	1	23	2	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
215	1	22	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
216	2	19	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
217	1	23	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
218	1	23	3	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5

219	1	22	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
220	1	19	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
221	1	27	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
222	2	23	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
223	1	18	3	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
224	1	29	3	1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
225	1	31	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
226	1	21	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
227	1	27	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
228	1	38	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5
229	1	21	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
230	1	34	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
231	2	20	3	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
232	1	35	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
233	1	27	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
234	1	23	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
235	1	35	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
236	1	18	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
237	1	20	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
238	1	27	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
239	2	24	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
240	1	19	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3
241	1	27	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4
242	1	34	2	2	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4
243	1	23	3	2	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
244	1	30	2	2	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
245	1	33	2	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
246	1	27	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4

247	1	19	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
248	1	34	2	2	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
249	1	19	3	1	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
250	1	21	3	1	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3
251	1	34	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
252	1	29	2	1	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4
253	1	35	3	2	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4
254	2	25	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
255	1	24	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3
256	1	25	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4
257	1	26	3	1	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
258	1	37	2	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
259	1	20	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
260	1	24	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
261	1	24	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
262	1	26	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
263	1	37	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
264	1	23	3	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
265	1	18	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
266	1	27	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
267	1	33	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
268	1	29	3	2	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
269	2	23	3	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
270	1	20	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
271	1	32	2	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
272	2	21	3	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
273	1	30	2	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
274	1	23	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5

275	1	22	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
276	2	19	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5
277	1	23	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5
278	1	23	3	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5
279	1	22	3	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
280	1	19	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
281	1	27	3	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
282	2	23	2	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
283	1	18	3	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
284	1	29	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
285	1	31	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
286	1	21	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
287	1	27	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
288	1	38	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
289	1	21	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
290	1	34	3	2	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3

Anexo 5: Certificado de autorización de la Fiscal Superior y coordinadora nacional de las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del ministerio público.



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131370301
Ministerio Público	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Irma Hilda Diaz Livaque	05465167

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Impacto del Chatbot en la Satisfacción del Servicio de Atención en Delitos de Violencia Familiar del Ministerio Público, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
José Luis López Hualpa	43377902

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 25 de julio de 2022

Firma:  Procedo digitalmente por DNI:
05465167
20131370301
Fiscal Superior
Fecha: 25.07.2022 11:41:08 -05:00

**Fiscal Superior y Coordinadora Nacional de las Fiscalías Especializadas en Violencia
contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar**

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6: Certificado de Validación del Instrumento de Recolección de Datos Validación del Experto N°1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CHATBOT

N°	DIMENSIONES / ítems	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SISTEMA							
1	¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?					X	
2	¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?					X	
3	¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?					X	
4	¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?					X	
5	¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los hechos de violencia familiar, es el adecuado?					X	
6	¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA INFORMACION							
		1	2	3	4	5	Sugerencias
7	¿El chatbot te provee la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?					X	
8	¿El chatbot te brinda respuesta que esperabas recibir en relación a la Ley 30364?					X	
9	¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?					X	
10	¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a todos los delitos que contempla violencia familiar?					X	
11	¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?					X	
12	¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar, está libre de errores?					X	
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO							
		1	2	3	4	5	Sugerencias
13	¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor?					X	
14	¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?					X	
15	¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?					X	
16	¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo?					X	
17	¿Consideras que el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?					X	
18	¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?					X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
19	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideran que el chatbot le ofrece un servicio según el tipo de delito?					X	
20	¿Considera que el chatbot tiene el conocimiento para atender los casos delicados con enfoque de género?					X	
21	¿Consideras que el chatbot tiene la capacidad de darle la seguridad a una víctima de violencia familiar?					X	
22	¿Considera que el chatbot es eficiente para atender a las víctimas de violencia familiar?					X	
23	¿El chatbot responde de inmediato a las preguntas solicitadas por el usuario que sufren de violencia familiar?					X	
24	¿Cómo víctimas de violencia consideran que el chatbot responde con la veracidad a los hechos suscitados?					X	
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO							
25	¿Considera que el valor percibido que ofrece el chatbot afecta emocionalmente a los usuarios que sufren de violencia familiar?					X	
26	¿Considera que las respuestas del chatbot influye en la satisfacción a los usuarios?					X	
27	¿Considera que el chatbot es eficiente para resolver los problemas de casos muy delicados?					X	
28	¿Considera que el chatbot es efectivo para solucionar el problema que viene acarreado una víctima de violencia familiar?					X	
29	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideras haber recibido un valor agregado durante todo el proceso que usas el chatbot?					X	
30	¿Consideras que el chatbot se preocupa por el bienestar de los usuarios que son víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD							
31	¿Considera que el chatbot responde con criterios a un hecho tan delicado que es violencia familiar?					X	
32	¿Considera que el chatbot demuestra fiabilidad para consultar hechos muy delicados?					X	
33	¿Está conforme con el servicio brindado del chatbot en lo referente a delitos de violencia familiar?					X	
34	¿Considera que el chatbot no debe divulgar información sensible con respecto a las víctimas de violencia familiar?					X	
35	¿Considera que el chatbot debe proteger la identidad de los usuarios que registran sus casos de violencia?					X	
36	¿Considera que el chatbot debe comunicarse constantemente con los usuarios que registran sus casos indicando ser víctimas de violencia familiar?					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Cardeña Peña, Jorge Manuel

30 de Julio del 2022
DNI: 09340727

Especialidad del validador: Metodólogo [] Temático [X]

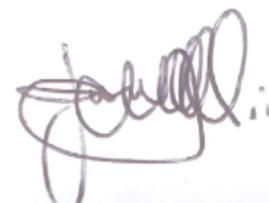
Grado: Maestro [X] Doctor []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Validación del experto 1 en la SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARDEÑA PEÑA, JORGE MANUEL DNI 09340727	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 12/07/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>
CARDEÑA PEÑA, JORGE MANUEL DNI 09340727	BACHILLER EN CIENCIAS MARITIMO NAVALES Fecha de diploma: 07/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/03/1975 Fecha egreso: 15/12/1980	ESCUELA NAVAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
CARDEÑA PEÑA, JORGE MANUEL DNI 09340727	LICENCIADO EN CIENCIAS MARITIMAS NAVALES CON MENCION EN COMANDO GENERAL Fecha de diploma: 30/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	ESCUELA NAVAL DEL PERÚ <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validación del Experto N°2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CHATBOT

N°	DIMENSIONES / ítems	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SISTEMA							
1	¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?					X	
2	¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?					X	
3	¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?					X	
4	¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?					X	
5	¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los hechos de violencia familiar, es el adecuado?					X	
6	¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA INFORMACION		1	2	3	4	5	Sugerencias
7	¿El chatbot te provee la información necesaria en relación con los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?					X	
8	¿El chatbot te brinda respuesta que esperabas recibir en relación con la Ley 30364?					X	
9	¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?					X	
10	¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a todos los delitos que contempla violencia familiar?					X	
11	¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?					X	
12	¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar está libre de errores?					X	
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO		1	2	3	4	5	Sugerencias
13	¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación con los procesos y denuncias penales contra el agresor?					X	
14	¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?					X	
15	¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?					X	
16	¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo?					X	
17	¿Consideras que el chatbot trasmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?					X	
18	¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y trasmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?					X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / items	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
19	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideran que el chatbot le ofrece un servicio según el tipo de delito?					X	
20	¿Considera que el chatbot tiene el conocimiento para atender los casos delicados con enfoque de género?					X	
21	¿Consideras que el chatbot tiene la capacidad de darle la seguridad a una víctima de violencia familiar?					X	
22	¿Considera que el chatbot es eficiente para atender a las víctimas de violencia familiar?					X	
23	¿El chatbot responde de inmediato a las preguntas solicitadas por el usuario que sufren de violencia familiar?					X	
24	¿Cómo víctimas de violencia consideran que el chatbot responde con la veracidad a los hechos suscitados?					X	
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO		1	2	3	4	5	Sugerencias
25	¿Considera que el valor percibido que ofrece el chatbot afecta emocionalmente a los usuarios que sufren de violencia familiar?					X	
26	¿Considera que las respuestas del chatbot influye en la satisfacción a los usuarios?					X	
27	¿Considera que el chatbot es eficiente para resolver los problemas de casos muy delicados?					X	
28	¿Considera que el chatbot es efectivo para solucionar el problema que viene acarreado una víctima de violencia familiar?					X	
29	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideras haber recibido un valor agregado durante todo el proceso que usas el chatbot?					X	
30	¿Consideras que el chatbot se preocupa por el bienestar de los usuarios que son víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD		1	2	3	4	5	Sugerencias
31	¿Considera que el chatbot responde con criterios a un hecho tan delicado que es violencia familiar?					X	
32	¿Considera que el chatbot demuestra fiabilidad para consultar hechos muy delicados?					X	
33	¿Está conforme con el servicio brindado del chatbot en lo referente a delitos de violencia familiar?					X	
34	¿Considera que el chatbot no debe divulgar información sensible con respecto a las víctimas de violencia familiar?					X	
35	¿Considera que el chatbot debe proteger la identidad de los usuarios que registran sus casos de violencia?					X	
36	¿Considera que el chatbot debe comunicarse constantemente con los usuarios que registran sus casos indicando ser víctimas de violencia familiar?					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. David Flores Zafra

30 de Julio del 2022
DNI: 41541647

Especialidad del validador: Metodólogo [X] Temático []

Grado: Maestro [] Doctor [X]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Validación del experto 2 en la SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES ZAFRA, DAVID DNI 41541647	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 17/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES ZAFRA, DAVID DNI 41541647	INGENIERO DE SISTEMAS - Fecha de diploma: 03/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES ZAFRA, DAVID DNI 41541647	MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES ZAFRA, DAVID DNI 41541647	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validación del Experto N°3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CHATBOT

Nº	DIMENSIONES / items	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SISTEMA							
1	¿Cómo víctima de violencia familiar te resulta fácil el uso del chatbot?					X	
2	¿Consideras que la calidad de las respuestas que te brinda el chatbot en cuanto a las víctimas de violencia familiar sean las correctas?					X	
3	¿Consideras que las respuestas del chatbot con respecto a las víctimas de violencia familiar ofrecen respuestas emocionales?					X	
4	¿Consideras que el chatbot demuestra la capacidad de ser confiable en el momento de narrar los hechos que sufren las víctimas de violencia familiar?					X	
5	¿Consideras que el rendimiento obtenido del chatbot referente a los hechos de violencia familiar, es el adecuado?					X	
6	¿Consideras que el chatbot es amigable al interactuar con las víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA INFORMACION							
7	¿El chatbot te provee la información necesaria en relación a los derechos de las víctimas que sufren los delitos de violencia familiar?	1	2	3	4	5	X
8	¿El chatbot te brinda respuesta que esperabas recibir en relación a la Ley 30364?					X	
9	¿El chatbot te provee suficiente información acerca de quienes pueden ser víctimas de violencia familiar?					X	
10	¿En líneas generales está satisfecho con la exactitud de la información que te brinda el chatbot referente a todos los delitos que contempla violencia familiar?					X	
11	¿La asistencia brindada por el chatbot es útil con respecto a tus preguntas o problemas relacionado a la violencia familiar?					X	
12	¿En el marco jurídico, consideras que la información brindada por el chatbot al usuario que son víctimas de violencia familiar, está libre de errores?					X	
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO							
13	¿Estas satisfecho con la atención brindada del chatbot en relación a los procesos y denuncias penales contra el agresor?	1	2	3	4	5	X
14	¿Estas satisfecho con el servicio que te ofrece el chatbot en atención a las víctimas de violencia familiar?					X	
15	¿Consideras que el servicio ofrecido del chatbot, demuestra el respaldo a las víctimas de violencia familiar?					X	
16	¿Consideras que las víctimas de violencia familiar al usar el chatbot responde a las preguntas con profesionalismo?					X	
17	¿Consideras que el chatbot transmite confianza en el servicio a las víctimas de violencia familiar?					X	
18	¿Consideras que el chatbot tiene los conocimientos suficientes y transmite seguridad en el momento de contestar a sus preguntas?					X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACION					Sugerencias
		1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
19	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideran que el chatbot le ofrece un servicio según el tipo de delito?					X	
20	¿Considera que el chatbot tiene el conocimiento para atender los casos delicados con enfoque de género?					X	
21	¿Consideras que el chatbot tiene la capacidad de darle la seguridad a una víctima de violencia familiar?					X	
22	¿Considera que el chatbot es eficiente para atender a las víctimas de violencia familiar?					X	
23	¿El chatbot responde de inmediato a las preguntas solicitadas por el usuario que sufren de violencia familiar?					X	
24	¿Cómo víctimas de violencia consideran que el chatbot responde con la veracidad a los hechos suscitados?					X	
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO		1	2	3	4	5	Sugerencias
25	¿Considera que el valor percibido que ofrece el chatbot afecta emocionalmente a los usuarios que sufren de violencia familiar?					X	
26	¿Considera que las respuestas del chatbot influye en la satisfacción a los usuarios?					X	
27	¿Considera que el chatbot es eficiente para resolver los problemas de casos muy delicados?					X	
28	¿Considera que el chatbot es efectivo para solucionar el problema que viene acarreado una víctima de violencia familiar?					X	
29	¿Cómo víctimas de violencia familiar consideras haber recibido un valor agregado durante todo el proceso que usas el chatbot?					X	
30	¿Consideras que el chatbot se preocupa por el bienestar de los usuarios que son víctimas de violencia familiar?					X	
DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD		1	2	3	4	5	Sugerencias
31	¿Considera que el chatbot responde con criterios a un hecho tan delicado que es violencia familiar?					X	
32	¿Considera que el chatbot demuestra fiabilidad para consultar hechos muy delicados?					X	
33	¿Está conforme con el servicio brindado del chatbot en lo referente a delitos de violencia familiar?					X	
34	¿Considera que el chatbot no debe divulgar información sensible con respecto a las víctimas de violencia familiar?					X	
35	¿Considera que el chatbot debe proteger la identidad de los usuarios que registran sus casos de violencia?					X	
36	¿Considera que el chatbot debe comunicarse constantemente con los usuarios que registran sus casos indicando ser víctimas de violencia familiar?					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Mg. Rodríguez Zarate, Ruth Damaris

03 de Agosto del 2022
DNI: 42865059

Especialidad del validador: Metodólogo [] Temático [X]

Grado: Maestro [X] Doctor []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Validación del experto 3 en la SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RODRIGUEZ ZARATE, RUTH DAMARIS DNI 42865059	BACHILLER EN INGENIERIA DE ALIMENTOS Fecha de diploma: 17/03/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
RODRIGUEZ ZARATE, RUTH DAMARIS DNI 42865059	INGENIERO DE ALIMENTOS Fecha de diploma: 07/02/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
RODRÍGUEZ ZÁRATE, RUTH DÁMARIS DNI 42865059	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 18/12/2020 TIPO: <ul style="list-style-type: none">RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 04/08/2021 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA <i>ESPAÑA</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDEÑA PEÑA JORGE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impacto del chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público, Lima 2022", cuyo autor es LOPEZ HUALPA JOSE LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDEÑA PEÑA JORGE MANUEL DNI: 09340727 ORCID 0000-0003-3176-8613	Firmado digitalmente por: JCARDENAP el 09-08- 2022 17:42:35

Código documento Trilce: TRI - 0405914