



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Bot conversacionales en la atención al cliente en una  
empresa eléctrica del Perú, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Perez Torres, Marisella Cristina (orcid.org/0009-0005-8124-7105)

**ASESORES:**

Dr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible emprendimiento y responsabilidad social.

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Bot conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024", cuyo autor es PEREZ TORRES MARISELLA CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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, 03 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO <b>DNI:</b> 10754317 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0432-7855	Firmado electrónicamente por: DJARAMILLOO el 08- 08-2024 10:40:45

Código documento Trilce: TRI - 0846566



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PEREZ TORRES MARISELLA CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Bot conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARISELLA CRISTINA PEREZ TORRES <b>DNI:</b> 16713849 <b>ORCID:</b> 0009-0005-8124-7105	Firmado electrónicamente por: MPEREZTO73 el 03- 08-2024 13:30:40

Código documento Trilce: TRI - 0846565

## **Dedicatoria**

A Dios y la Virgen, porque sin ellos nada sería posible.

A mis padres Lila y César, quienes son mi ejemplo de vida y me enseñaron el valor del trabajo y humildad.

A mi esposo e hijos que son mi fuente de inspiración.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y sus docentes, por brindarnos las facilidades para poder lograr mi anhelo.

A mis asesores, por su gran capacidad, paciencia, comprensión y dedicación.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>43</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable uso de chatbot y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable atención al cliente y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	23
Tabla 3 Determinación del ajuste, Pseduo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de chatbot en la atención al cliente de una empresa eléctrica del Perú, 2024.....	24
Tabla 4 Determinación del ajuste, Pseduo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de Chatbot en la atención de necesidades de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	25
Tabla 5 Determinación del ajuste, Pseduo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de Chatbot en el tiempo de solución de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	26
Tabla 6 Determinación del ajuste, Pseduo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de chatbot en la empatía de atención a los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	27

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Distribución porcentual, en la variable uso de chatbot y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	22
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual, en la variable atención al cliente y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024 .....	23



## Resumen

La investigación, titulada *Bot conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024*; tuvo como objetivo, determinar la incidencia de las variables, uso del *Bot* conversacional en el proceso de atención al cliente y cumplió en aportar al objetivo de desarrollo sostenible de Ciudades y Comunidades Sostenibles, que permite realizar actividades reduciendo el impacto con emisiones de carbono al optimizar recursos, educar a las personas, y lograr la comunicación compartida; enfoque cuantitativo, investigación básica, por su profundidad fue no experimental, y diseño transversal, correlacional de causa-efecto. Los dos instrumentos, fueron validados por tres expertos y se evaluó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.951). Los resultados de la prueba de hipótesis hallaron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso de los Bot conversacionales incide significativamente en la atención al cliente con un valor de Nagelkerke 0.890, mostrando que los niveles del uso del chatbot inciden de manera significativa en 89.0% sobre el nivel de atención al cliente. Se concluye que el uso de Bot conversacionales incide significativamente en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú.

*Palabras clave:* inteligencia artificial, lenguaje natural, tecnologías, sostenible.

## **Abstract**

The research, titled Conversational bot in customer service in an electrical company in Peru, 2024; The objective was to determine the incidence of the variables, of the use of the conversational Bot in the customer service process and contributed to the sustainable development objective of Sustainable Cities and Communities; with a quantitative approach, type of basic research, due to its depth it was not experimental, and cross-sectional, cause-effect correlational design.

For this, two instruments were applied, validated by three experts who declared their applicability, their reliability was evaluated using Cronbach's Alpha coefficient (0.951).

The results of the hypothesis test found that the level of significance of the ordinal logistic regression is less than 5% (Sig. < 0.05), which demonstrates that the use of conversational bots significantly affects customer service with a value of Nagelkerke 0.890, showing that the levels of chatbot use significantly affect the level of customer service by 89.0%. It is concluded that the use of conversational Bots significantly affects customer service in an electrical company in Peru.

*Keywords:* artificial intelligence, natural language, technology, sustainable.

## I. INTRODUCCIÓN

El alto nivel de desarrollo tecnológico en la sociedad mundial ha impactado en todo ámbito de desarrollo, es característico notar que las distintas organizaciones realizan esfuerzos y buscan la mejora continua con la aplicación de la tecnología, que es considerada como el medio de mayor importancia para establecer contacto con el público, dándole un trato más personalizado a los requerimientos y necesidades de sus usuarios, Duque et al. (2019). Por ello la investigación busca enmarcarse en el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) N° 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles, Naciones Unidas (2018), en el cual el uso del *Bots* conversacionales para la atención y un cliente satisfecho promueve la sostenibilidad al reducir las emisiones de carbono, optimizar el uso de recursos, educar a las personas, y facilitar la recopilación de información en una empresa eléctrica del Perú, en estudio; para la toma de decisiones sostenibles. Guerola (2021) afirma que, la rapidez en la atención y empatía, determinan la calidad de la atención, si antes se creía que los clientes llegaban solos, hoy se piensa en la necesidad de retenerlos, atendiendo sus requerimientos y satisfaciendo sus necesidades, propias del servicio que brinda.

Desde la perspectiva planteada por Valenzuela et al. (2019), las necesidades de los usuarios crecen y las organizaciones de todo el mundo quieren mejorar la atención al cliente para satisfacer las demandas, surgiendo una solución desde la inteligencia artificial (IA), donde los *chatbots* o sistemas de conversaciones virtuales, son capaces de brindar igual servicio que los empleados humanos en su interacción con los clientes, donde incluso la disposición a atender todos los días y las 24 horas y procesar la información recibida del *big data* para poder crear modelos de atención predictivos y así obtener información actualizada mediante algoritmos que muestran las tendencias según las necesidades de los usuarios.

En esta misma línea refieren que, en las organizaciones pueden interferir en la satisfacción y preferencia del cliente, indican que las organizaciones sociales y políticas para profundizar su preservación de nuestro planeta, es posible orientar el trabajo hacia el uso de las nuevas tecnologías evitando así la necesidad de contratar más personal o abrir nuevos puntos de atención. Esto significa que el desarrollo de la sociedad digital que tiene su base en la inteligencia digital deberá tomar en cuenta

la sostenibilidad del planeta para disponer de infraestructuras digitales, seguras y sostenibles. (García, 2021)

Giannini (2024) menciona que el desarrollo de la IA debe reducir al mínimo el impacto que pudiera producir en el medio ambiente, evaluando las nuevas formas de comunicación y de atención al cliente, basados en redes que están en constante evolución, orientándose hacia el autosostenimiento, por lo cual deben tomar en cuenta los objetivos planteados. Loaiza et al. (2020) cree que la aplicación del *chatbot* basada en IA y computación cognitiva implica mejorar el autoaprendizaje para facilitar tecnologías y reducir la brecha tecnológica, que constituye un impedimento para que las empresas lo apliquen en su proceso de gestión.

El significado de usar la IA según señaló Aunoa (2021) que en la empresa significa eficiencia empresarial, pese a lo cual, según la UNESCO (2023), sólo el 37% de las empresas usan la IA, se reconoce que el 47% de las empresas que no inviertan en IA se quedarán fuera de uso pasando a obsolescencia. Si tomamos en cuenta que el *chatbot* orienta su procesamiento mediante el lenguaje natural (PLN), significa que recibe y responde el mensaje, de acuerdo a las normas que el programador le impone; tomando en cuenta que el vocabulario empresarial se enriquece con palabras que surgen de la IA y debe ser usada en los informes respectivos. Según Ariza F. y Ariza J. (s/f), en su investigación realizada en España, plantea que originalmente se pensó en la utilidad del *chatbot*, como únicamente al servicio del cliente y surgieron algunos *chatbot* como Amazon, Alexa, Siri u otro, utilizados alrededor del mundo en el año 2017, pero fue en ese año donde se comenzó a utilizar para la gestión documentaria en organizaciones internacionales con sede en Europa. Otro uso de la IA ocurrió en la universidad de la Pontificia Comillas de Madrid, donde la organización clave 201813409, comenzó a utilizar el *chatbot* para gestionar sus áreas académicas respectivas.

En el ámbito internacional, encontramos que Gamero (2021), utilizó los *chatbot* para manejar grandes archivos relacionados al derecho administrativo español, lo cual significó que mediante la IA se está enfrentando al problema relacionado con grandes cantidades de información que produce la administración pública y necesita de mayor personal para manejar y tener al día los datos necesarios y los que requiere los procesos para que interactúen

y que era un problema en la administración pública; el *bot* conversacional Amazon fue el primero en orientar la organización de los archivos públicos mediante tecnologías innovadoras; con lo cual se amplió en el sector público determinando en un impacto positivo y colaboró con eficiencia en el manejo de categorías jurídicas. También encontramos que Boix y Soriano (2023) utilizaron la IA para determinar la transparencia y manejo arbitral de las contradicciones que se presentaron en Zaragoza en España, donde utilizaron la técnica armonizadora del nuevo enfoque tecnológico para cruzar información de las fuentes de derecho europeo. El impacto del *bot* conversacional en particular, también se encuentra percibido en América, especialmente en Norte América, donde las proyecciones de uso del *chatbot*, tienden a generalizarse, incrementándose su uso en empresas y gestión pública; se proyecta a un crecimiento global de 24.32% para el 2028.

Según Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, IESALC/UNESCO (2023), señala que, la adopción de la IA en la región, se encuentra rezagada, pero se prevé que para 2030, contribuirá con el 5.4 % del producto bruto interno (PBI), mostrando de este modo un desnivel con América del Norte, que ganará más del 14,5% de su PBI en el mismo período, demostrando así que se requiere mayor inversión en infraestructura digital, para mejorar la educación, las habilidades de la población y su utilización en la gestión pública. América Latina, tiene mayor desigualdad tecnológica a nivel mundial, solamente el 74.3% tiene acceso a conexiones de internet; sin embargo, sólo el 37% las tiene en sus domicilios que les permita estudiar, trabajar o realizar compras o accesos a otros servicios; y sólo cinco de sus regiones, tienen capacidades de cobertura en 5G (Brasil, Chile, Colombia, Perú y México). Pero según el *Global AI Adoption Index* (2022), realizado por *Morning Consult* para la *International Business Machines* (IBM), el 28% de las empresas en el Perú están implementando la IA, ocupando así el cuarto lugar en Latinoamérica, que Brasil, lo lidera con un 41% le sigue Méjico en un 31% y Chile en un 30%.

En el Perú, Maita et al. (2022), proponen que, para mejorar la gestión pública, se debe incentivar que los tres niveles de gobierno deben implementar el uso de la IA, en los distintos procesos de gestión pública que realiza, dado que va a permitir que se emplee menos personal, con mejores resultados porque pueden atender

bajo el régimen de 24 x 7 x 12, significando brindar atención permanente al público, durante las 24 horas ininterrumpidos. Pero esta propuesta enfrenta su implementación, con la brecha tecnológica que existe en la población, lo cual es un impedimento para que un gran sector de la población pueda interactuar con el *chatbot*, ya que esto requiere, conocimiento básico, sobre el manejo de los medios informáticos y la plataforma digitales donde se implementan. Frente a esto Casazola (2021) propone realizar una amplia capacitación básica para lograr que los usuarios tengan la capacidad para interactuar con la tecnología mediante los *chatbots*. Considerando que, la atención al usuario es un factor muy importante para las organizaciones donde la gestión tiene la visión de crecer, y satisfacer a sus usuarios, también buscan conocer lo que le ofrece las tecnologías, para evaluar cómo pueden satisfacer sus necesidades, haciendo que los *chatbots* se vean como una solución a este problema.

La empresa eléctrica del Perú en estudio, distribuye y comercializa la energía eléctrica dentro del ámbito de concesión; el impacto de un gran desarrollo tecnológico se siente también a escala global, y las empresas sienten la necesidad de integrar los avances tecnológicos en sus operaciones, donde la orientación y atención al cliente es de mayor valor. En un diagnóstico preliminar, realizado en el 2023, previo a esta investigación, a la Empresa Eléctrica del Perú en estudio; se encontró que presentaban una serie de indicadores que afectaban al cliente, referente a la aprobación, satisfacción, excelencia, respecto a la calidad de atención experimentado. Pues el índice de satisfacción con la calidad (ISCAL) percibida ha sufrido un descenso del 2%, en el 2023, respecto al 2022, situándose en un 46%; igualmente el índice de excelencia de la calidad percibida (IECP), sufrió un descenso de 1.4% al obtener para el 2023 46.0%. En la encuesta realizada por la misma empresa eléctrica del Perú, se puede evidenciar como ha incrementado sus índices de insatisfacción de parte del cliente usuario en el 2023, referente al año anterior y dicho resultado indica que, al no solucionarse los problemas o requerimientos relacionados con el servicio eléctrico que reciben, no se satisface sus necesidades, de manera oportuna, a pesar de contar con un presupuesto de tercerización de casi tres millones de soles anuales por el servicio personalizado de atención al cliente y en los diferentes canales plataformas de atención digital para mejorar la interacción con los clientes (redes sociales, mensajería, central telefónica, oficina virtual, entre

otros).

Frente a lo descrito se planteó el siguiente problema, ¿Cómo incide el uso del *chatbot* en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú?, con sus respectivos problemas específicos: ¿Cómo incide el uso del *chatbot* en las dimensiones de la atención al cliente, respecto a la atención a las necesidades del cliente, tiempo de solución a las dificultades del cliente, empatía con las dificultades del cliente, en una empresa eléctrica del Perú?

La presente investigación, tiene su justificación tecnológica cuando busca mejorar la atención al cliente, mediante la tecnología actual, manifestada en la aplicación de un asistente virtual (*chatbots*) y desarrollado en base del procesamiento del lenguaje natural (PLN); la justificación práctica, se manifiesta cuando se busca encontrar la solución a las consultas de los usuarios fuera de horas de atención y de otros impedimentos que cada uno tiene; afirmándose que con el *chatbot*, el cliente pueda realizar consultas según sus necesidades de pagos, deudas, cortes de luz, entre otros requerimientos, guiándose por un servicio personalizado brindado por el asistente virtual. Desde lo económico se justifica por cuanto el servicio del asistente virtual bot conversacional disminuye el gasto operativo en la entidad pública, es decir, generará un mejor resultado financiero en la empresa; por el empleo de menos mano de obra.

Ante lo referido, se formuló los siguientes objetivos en la investigación con la finalidad de direccionar, el objetivo general fue, determinar la incidencia del uso del *chatbot* en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024; y los objetivos específicos fueron en determinar la incidencia del uso del *chatbot* en las dimensiones de la atención al cliente, respecto a la atención a las necesidades del cliente, tiempo de solución a las dificultades del cliente, empatía con las dificultades del cliente, en una empresa eléctrica del Perú.

En la búsqueda investigaciones previas se encontró los siguientes antecedentes nacionales, Peña y Ramos (2021) investigaron el uso del *chatbot* con IA en los procesos de atención al cliente, Universidad César Vallejo, Lima; con el objetivo de introducir su uso en los departamentos operativos de los centros de salud, utilizando un enfoque cuantitativo y una investigación descriptiva correlacional, se concluyó que utilizar correctamente los *chatbots* aumenta la

satisfacción del cliente en un 78,92%, lo que es un resultado aceptable.

Otra investigación es la planteada por Valdiviezo (2022) quien investigó la percepción de la IA en la atención al cliente en la industria bancaria en Chimbote; cuyo objetivo busco determinar el nivel de conocimiento de los clientes del sector bancario sobre los servicios de IA, se aplicó el paradigma cuantitativo y el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, el análisis de los datos recogidos, se encontró que el conocimiento de los clientes bancarios sobre los servicios de IA es pobre con un 46,6%, bueno con un 29,9% y muy bueno con un 23,4%. Por lo tanto, en general, los bancos que implementaron servicios de *chatbot* como aplicaciones de IA recibieron calificaciones menos positivas por parte de los clientes bancarios; por lo que se concluyó que las deficiencias en el escaso conocimiento de los servicios de IA por los empleados bancarios, recibió calificaciones no positivas de parte de los clientes.

Otra investigación fue la que presentaron Flores y Tucunango (2023), donde investigaron la comunicación de una central telefónica basada en el *chat* ISSABEL y la comunicación con entidades del Municipio de Cutervo, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; en su estudio se basaron en el paradigma cuantitativo y el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, se utilizó el software Issabel, como *chatbot* y como variable 1 la comunicación entre las oficinas como variable 2, los resultados muestran que de las 84 áreas cubiertas por teléfonos *Internet Protocol* (IP), *code* G711, se logró que 37 zonas se conectaran con la central mediante el servidor de 1200 extensiones observándose que el centro del telefonía IP como sede en el *chatbot* Issabel mejoró la comunicación de diferentes departamentos de la central provincial de la Municipalidad de Cutervo.

También, constituye un antecedente, el estudio de Tejada (2019) en la universidad San Agustín de Arequipa, quien analizó el uso de la IA por los clientes en una empresa de telecomunicaciones, por lo que aplicó la metodología deductiva y descriptiva, con un diseño preexperimental, resultando de la espera en la atención sea mínima en un 37%, se mejoró también la privacidad de los datos, concluyéndose que la tecnología de los *bot*, benefician a los usuarios.

Entre los antecedentes Internacionales, se encontró que Cochello (2019) investigó la IA en la atención de los clientes, que fue presentada en la Universidad



del Salvador, la metodología aplicada es descriptiva y correlacional con el objetivo de analizar contribución de la IA y los canales de atención de una empresa Multinacional de Telefonía, los resultados muestra que entre la tecnología *bot* y la atención al cliente existe una correlación positiva de  $R_h = 0.873$ , concluyendo que si la tecnología *bots* es fácil de aplicar y comprender, la atención al cliente es de mejor nivel, así mismo que la aplicación del asistente virtual *bots*, logra mejores resultados que la atención tradicional. También se encontró como antecedente internacional, la investigación de Garibay (2020), quien buscó la interrelación entre el canal de atención *chatbot* y el canal virtual de atención al cliente, aplicó una metodología descriptiva, correlacional causal, en la investigación se encontró que en la tecnología CP *bot*, permitió la reducción del tiempo que utilizan los humanos para resolver las inquietudes de los usuarios, en un 45.3 % disminuyendo los costos del servicio al cliente.

Casazola, et al. (2021) investigaron la utilidad de los *chatbots* en el servicio al cliente en las organizaciones gubernamentales, mediante la revisión sistemática, basada en datos de *Google Scholar* y EBSCO (Elton B. Stephens Company), presentada en la Universidad Nacional de Callao, Perú. Al describir la utilidad de los *chatbots* de servicio al cliente en diversas organizaciones, observando que, a pesar de su ventaja, todavía existe un 43.3% de desconfianza de parte de los usuarios. Se tuvo en cuenta la naturaleza de los *chatbots*, la implementación, la facilidad percibida de uso y aumento de la tecnología *chatbot*. Concluyendo que la utilidad de los *chatbots* de servicio al cliente es una tecnología con gran potencial, que es influida por el nivel cultural, económico y social de los administrativos que toman la decisión.

Ramírez, et al. (2022) estudiaron la I.A. como una optimización del proceso de atención al cliente. Diseñado para optimizar la respuesta a los usuarios, respecto al tiempo, analizar las interacciones y experiencias de usuario que desarrollan. Se decidió utilizar el enfoque cuantitativo descriptivo para controlar los datos y el contexto relacionados con las variables, el cual se llevó a cabo con 62 bogotanos de entre 20 y 50 años. La conclusión es que la I.A. optimiza los procesos, mejorando la atención en un 78%. Barros (2022) presentó un estudio sobre un asistente conversacional (*chatbot*) sobre el sistema de gestión del conocimiento de atención al cliente de Aceros Industriales HGB (Hugo Guerrero Barreno). Un artículo

publicado por la Universidad Ambato de Ecuador tiene como objetivo determinar el impacto de los asistentes conversacionales basados en IA en el servicio al cliente.

Según el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidad (2019), la IA es el diseño y programación de máquinas capaces de realizar tareas que requieren inteligencia semejante a los humanos. Existen diversas teorías que sustentan la IA, entre ellas tenemos a Giannini (2024) quien sostiene que la IA es un campo de estudio orientado al desarrollo de sistemas con la capacidad de realizar tareas basadas en la inteligencia humana y basada en fundamentos científicos para entender cómo funciona y su potencial para revolucionar diversas industrias. Los fundamentos científicos de la IA se encuentran en los siguientes modelos: Teorías de la computación Melo (2020) afirma que el papel que desempeña una teoría de la computación, es fundamental al momento de desarrollarse y sostenerse de la IA, de tal forma que otorga principios conceptos que permitan comprender el funcionamiento de la información en su procesamiento en máquinas. En el ámbito de las teorías de la computación, se encuentran varias disciplinas clave que sustentan el desarrollo de la inteligencia artificial. La Teoría de la Computabilidad, examina las capacidades y limitaciones de las máquinas para resolver problemas, mediante un modelo abstracto que simula algoritmos y aborda problemas computables. La Teoría de la Complejidad se enfoca en evaluar la dificultad de los problemas computacionales, lo que permite entender la eficiencia de los algoritmos empleados en la inteligencia artificial. La Teoría de la Información establece los principios matemáticos para medir la cantidad de información en mensajes o conjuntos de datos y ofrece herramientas para su procesamiento y compresión. La Teoría de la Probabilidad se utiliza para modelar la incertidumbre y la toma de decisiones al asignar probabilidades a eventos y calcular la probabilidad de su ocurrencia, siendo fundamental en sistemas expertos y en el aprendizaje automático. Finalmente, la Teoría de la Lógica Matemática y Formal se ocupa de los principios y reglas que guían un razonamiento coherente y efectivo, y se emplea para modelar y representar el conocimiento de manera precisa y formal. Analizar enunciados, proposiciones y sus interrelaciones para realizar razonamientos y conclusiones lógicas. (Giannini, 2024).

Según la teoría de la Lógica proposicional descrita por Montenegro y Pravia (2023), esta rama de la lógica se enfoca en el estudio de las proposiciones y las

conexiones lógicas que posibilitan su combinación de manera que cada proposición pueda ser representada por variables con dos valores posibles: verdadero (V) o falso (F). Las principales operaciones lógicas, como las conjunciones (y), las disyunciones (O) y las negaciones (NO), permiten formar proposiciones más complejas a partir de proposiciones simples. Estas combinaciones se representan mediante tablas de verdad, que detallan los valores de verdad de las proposiciones resultantes. La Lógica proposicional es especialmente útil para manejar y argumentar sobre grados de verdad, siendo una herramienta valiosa cuando la distinción entre verdadero y falso no es clara, según Moposita y Jordania (2022). La Teoría de la probabilidad se ocupa del análisis de fenómenos aleatorios y de la cuantificación de la incertidumbre. Su objetivo es modelar y fundamentar la incertidumbre asociada a los datos y a las decisiones, mediante la asignación de probabilidades y el cálculo de la probabilidad de diferentes resultados. Méndez y Flores (2020). La Teoría de la información se centra en la cuantificación, almacenamiento y transmisión de información. En este campo, la unidad básica de información se basa en decisiones binarias, que implican una elección entre dos alternativas, como "sí" o "no". Además, examina conceptos como la entropía y la capacidad del canal para determinar la cantidad de información que se puede transmitir eficientemente. (Pardinas 2020).

Según Cañón y Téllez (2020), existen distintos tipos de IA, como los generadores de lenguaje natural, que convierten datos en texto y son útiles para la elaboración de informes. Por otro lado, el reconocimiento de voz facilita la comunicación verbal entre humanos y computadoras, permitiendo una interacción más fluida y amigable, lo que lo hace ideal para asistentes virtuales y chatbots.

Al analizar el impacto de la IA, la UNESCO (2021) señaló que el progreso tecnológico siempre ha afectado la producción de bienes y servicios económicos, donde los nuevos puestos de trabajo requieren diferentes habilidades para cubrir los nuevos puestos. Se espera un aumento de la productividad con el uso de la IA, sin embargo, afectará a muchos desempleados y profesionales. Si bien esta situación crea nuevas tareas, roles y profesiones, requerirán nuevas habilidades y destrezas, como diseñar sistemas, manipular grandes cantidades de datos, mantener comunidades de expertos, etc.

Valenzuela et al. (2019) confirman que esta forma de influir no es nueva. Al

realizar tareas aisladas y procesos separados, contribuyen sólo con una fracción de lo que producen y los empleados no estarán satisfechos con lo que han hecho. Weidenslaufer y Argüello (2023) afirmó que en un futuro próximo las formas tradicionales de trabajo se optimizarán más con la ayuda de la tecnología. Estos sistemas cambiarán más rápidamente el trabajo de los profesionales y crearán nuevos procedimientos que inutilizarán las profesiones existentes, por lo que serán eliminadas progresivamente. Por otro lado, Artica (2020) afirma que esta tecnología transformará las economías de los países que buscarán una productividad y un desarrollo potencial del PIB que impulsará las ganancias a través de tecnologías basadas en IA y aumentará la automatización de algunas tareas y roles. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019), se estima que el 65% de los niños actuales estarán empleados en ocupaciones que todavía no han sido creadas. Para 2025, el 75% de los empleos actuales requerirán nuevas habilidades, lo que representará un nuevo paradigma educativo en el que el pensamiento crítico y la empatía serán aún más importantes para todos los trabajadores. Estas cifras sugieren que, para evitar déficits educativos, desempleo masivo y una desigualdad creciente, es necesario capacitar a más personas para participar en esta transformación digital.

Según Aunoa (2021), el *Virtual Assistant* y *Bots* define que un asistente virtual es la aplicación de I.A. utiliza procesadores, cuyos comandos de voz, son de lenguaje naturales y realiza tareas del usuario. El desarrollador de programas es más flexible que los sistemas de voz interactivos (SVI) y puede leer flujos de trabajo que no agregan valor a los agentes humanos. Loaiza, et al. (2020) afirman que los asistentes virtuales utilizan IA. para automatizar las tareas de los usuarios, respondiendo consultas interactivas, programa reuniones, realiza reservas organizar agendas. El *software* de asistente virtual no solo emplea tecnologías avanzadas como el reconocimiento de voz y la inteligencia artificial, sino que también aprovecha la vasta cantidad de datos que recopila. Estos datos sirven como insumo para algoritmos que se retroalimentan continuamente, lo que expande sus capacidades y amplía su base de información. (Blandón y Mojica, 2023).

De igual forma, Múnera et al. (2021) indica que los asistentes virtuales en las empresas empleen el procesamiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial para ofrecer apoyo a los empleados mediante chatbots e interfaces de usuario

intuitivas. Estos asistentes virtuales son accesibles a través de dispositivos móviles y navegadores web, lo que los convierte en una opción ideal para entornos de oficina. En estos contextos, el uso de tecnología de voz puede ser complicado debido al ruido de fondo y las preocupaciones de privacidad. Es así como López et al. (2023) prevén la usabilidad de los asistentes virtuales, al ser herramientas que generan valor al aumentar los resultados de productividad y eficiencia en la gestión y optimización del tiempo, atención al cliente satisfactorio, automatización de tareas, la investigación y análisis de datos y la interacción con otros sistemas virtuales para formar redes y facilitar el flujo de datos que le permita maximizar su eficiencia.

El *chatbots*, según Reyes (2023) son un software basado en IA que puede mantener conversaciones en tiempo real mediante texto o *chat* de atención al cliente. Los asistentes virtuales como Siri, Irene, Cortana o Alexa sirven para hacer la vida más fácil. Lagarano et al. (2022) afirman que las herramientas de IA, como el procesamiento del lenguaje natural (PNL) o el aprendizaje automático y los *chatbots* pueden interpretar el tema de conversación y responder algunas preguntas, por lo que también aprenden de modo automático.

Existen diversos tipos de *chatbots*, según Recuenco y Reyes (2020), los tipos de *chatbots*, según su finalidad son: Las conversaciones lineales tipo árbol de decisión que responden automáticamente el aprendizaje automático. Las comunicaciones no lineales que interpretan la intención y el contexto de la conversación. Si un usuario realiza una solicitud, el *Bot* comprenderá la solicitud y devolverá las opciones que se adapten a sus necesidades Aguilar (2020). Las conversaciones combinadas entre dos o más, que le permite crear conversaciones personales fluidas con sus usuarios. Si el *chatbot* no sabe cómo responder una pregunta, inmediatamente le dice al agente que incluya la respuesta en su biblioteca (Giannini, 2023). Al respecto, Alvarado y Sánchez (2021) mencionan que los *chatbots* vigentes son: Eliza, *Chatterbot*, Clippy, Watson, Alexa, *Dialogflow*, como complementos para la creación de asistentes bot conversacionales, con la capacidad de entender y hacerse entender en un lenguaje natural, entre otros beneficios.

Aguilar (2020) propone que las dimensiones del uso del *Bot* son: Capacidad de respuesta: es el grado de disposición para actuar ante diversas situaciones que

puedan surgir y puedan afectar la primera impresión del cliente. Loaiza et al. (2020), afirman que esta dimensión significa que el operador debe responder adecuadamente a cada cliente, lo cual debe traducirse en un servicio rápido y efectivo, manteniendo los servicios de acuerdo a los estándares ofertados, colaborando con sus compañeros en la atención al usuario; así mismo mostrando espontaneidad y seguridad durante la atención, manteniendo el interés en lo que comunica el cliente, con una adecuada modulación y volumen de voz adecuado.

Según López y Serrano (2021), la Comunicación como dimensión del uso del *chat*, significa dejar claro que entendemos a nuestros clientes y que somos comprendidos y demostrando empatía e interés por lo que comunica, aclarando el significado de los términos utilizados en nuestra profesión, podemos cruzarnos con alguien que simplemente no entiende de qué está hablando, durante la comunicación; el operador debe mostrar interés en lo que el cliente comunica, haciendo que tanto las normas como el lenguaje sean de fácil aceptación, mostrando amabilidad y comprensión en el trato, así como paciencia y tolerancia, respetando las creencias y tradiciones del usuario.

Ramírez y Valle (2022) indican que la Credibilidad: significa que nunca se debe mentir a un cliente, no hacer falsas promesas. Lo recibido por el cliente debe cubrir sus expectativas, a fin de lograr que lo que se ofrece sea confiable; para persuadir al usuario a tomar lo ofertado, generando confianza en el servicio que habrá de recibir, aceptando los parámetros de calidad de la empresa, para lograr que exprese su testimonio de calidad, a lo cual Pardo et al. (2020) agregan que, mediante la credibilidad, se logra que el usuario pueda entender el significado de nuestros servicios para el cliente. Hacer que los procedimientos sean comprensibles, para lo cual la terminología que se aplica debe tener un solo significado, así mismo las normas lingüísticas deben ser de fácil aceptación.

Las características del *chatbots*, según la UNESCO (2021) afirma que, su adaptabilidad tiene la capacidad de autoaprendizaje por lo que se adapta a cualquier entorno; racionalidad, porque tiene capacidad para brindar una respuesta sensata; accesibilidad, porque está presente en las aplicaciones de mensajería; proactividad, ya tiene anticipado las respuestas a las preguntas; personalidad,

mantienen el comportamiento y tono de la conversación, y sociabilidad, pues dialoga con el usuario.

Existen diversos tipos de *chatbots*, según Recuenco y Reyes (2020), los tipos de *chatbots* según su finalidad son los *bot* conversacionales lineales; tipo árbol de decisión que responden automáticamente el aprendizaje de las comunicaciones no lineales que interpretan la intención y el contexto de la conversación. Si un usuario realiza una solicitud, el *Bot* comprenderá la solicitud y devolverá las opciones que se adapten a sus necesidades. Para Tenes (2023) las conversaciones combinadas entre dos o más, permite crear conversaciones personales fluidas con sus usuarios. Si el *chatbot* no sabe cómo responder una pregunta, inmediatamente le dice al agente que incluya la respuesta en su biblioteca (Vacante, 2020).

Amanchantoux y Osoreo (2020) afirman que la capacidad de respuesta como dimensión del uso del *chatbot* significa que el operador debe responder adecuadamente a cada cliente, lo cual debe traducirse en un servicio rápido y efectivo, colaborando con sus compañeros en la atención al usuario, así mismo el mantenimiento de los servicios de acuerdo a los estándares ofertados. Según Barros (2022), indica que, analizar la comunicación como dimensión del uso del *chat*, significa dejar claro que entendemos a nuestros clientes y que somos comprendidos; los términos utilizados deben ser coloquial, pues podemos cruzarnos con alguien que simplemente no entiende de qué está hablando, por lo cual la modulación, entonación y volumen de voz debe ser adecuado, mostrando espontaneidad y seguridad durante la comunicación, el operador debe mostrar interés en lo que el cliente comunica, y comunicar mensajes claros, explícitos y respetuosos, mostrando empatía con las necesidades del cliente; necesitamos desarrollar la capacidad de expresar sentimientos hacia nuestros clientes y respetar la sensibilidad de las personas como amabilidad en ser paciente y tolerante durante el proceso de atención a los clientes, es demostrar especial deferencia con los usuarios y compañeros.

Barron (2023) indica que la credibilidad, significa que nunca se debe mentir a un cliente, es decir, no hacer falsas promesas; lo recibido por el cliente debe cubrir sus expectativas, a fin de lograr que lo que se ofrece sea confiable, se debe tomar

en cuenta la pluralidad de creencias, opiniones y tradiciones, respetando la cultura y tradiciones de cada cliente. Sobre la Comprensión, Garibay (2020) afirma que es entender el significado de nuestros servicios para el cliente. Hacer que los procedimientos sean comprensibles, para lo cual la terminología que se aplica debe tener un solo significado, así mismo las normas lingüísticas deben ser de fácil aceptación.

Las características del *chatbots*, según Zendesk (s/f) afirma que son, adaptabilidad; tiene la capacidad de autoaprendizaje por lo que se adapta a cualquier entorno; racionalidad, tiene capacidad para brindar una respuesta sensata; accesibilidad porque está presente en las aplicaciones de mensajería; proactividad ya tiene anticipado las respuestas a las preguntas; personalidad mantienen el comportamiento y tono de la conversación; sociabilidad, dialoga con el usuario.

La atención al cliente, según Aguirre et al. (2021), es una serie de estrategias diseñadas de acuerdo a las inquietudes y necesidades de los consumidores y ejecutadas por un equipo de soporte con el propósito de fomentar el uso adecuado de los productos comercializados por una empresa. Generalmente implica dos categorías: proactiva cuando entra en contacto con el cliente para anticipar situaciones que afectan el proceso y reactiva, cuando espera la comunicación del cliente y reacciona según la situación que se presente. La atención al cliente ayuda a medir a los competidores; por lo cual Huiman y Vejarano (2023), sostienen que la atención al cliente necesita una serie de estrategias en sus procesos, las cuales la empresa debe implementar en relación con sus productos o servicios. Esto abarca desde captar el interés de un cliente hasta cerrar la venta, logrando así una transacción exitosa. Las empresas que brindan servicios de calidad crearán valor agregado en forma de mayores ventas, posicionamiento de marca y publicidad de bajo costo para sus clientes. El objetivo de la atención al cliente fue recibir un buen servicio, ser tratado bien, sentirse respetado, ser escuchado, dar mensajes de servicio claros y precisos, recibir ayuda y ser tenido en cuenta a cambio. (Infante, 2023).

La atención al cliente, según afirmación de Cruz (2022), es el mecanismo mediante el cual una empresa puede agregar valor de calidad a sus productos,



prestar atención a las opiniones y necesidades de los clientes, comprender sus opiniones y satisfacerlos, según sus necesidades. La atención al cliente ayuda a medir a los competidores, por lo cual Duque et al. (2019), afirman que la atención al cliente requiere sobre sus productos o servicios, de procesos que brindan servicios de calidad crearán valor agregado en forma de mayores ventas, posicionamiento de marca y publicidad de bajo costo para sus clientes

Según Peña (2020) las dimensiones de la atención al cliente son atención a las necesidades; la atención que se brinde al cliente constituye el primer paso para la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, significa brindarle los productos o servicios que desea; así como entregar soluciones a sus problemas. Valenzuela et al. (2019), afirma que identificar necesidades, expectativas del cliente brinda un enfoque claro para señalar donde acentuar la atención. Esta dimensión implica que debe generarse un ambiente de confianza, así mismo escuchar las sugerencias del cliente, sin dejar de lado lo prioritario que es cumplir lo indicado en las ofertas realizadas, procurando la máxima puntualidad en las actividades realizadas.

Ramírez et al. (2022)), afirma que el tiempo de solución: Está relacionado con la rapidez con que se responde al cliente, es respetar los tiempos pactados y ofertados, así como la capacidad para brindar información oportuna sobre las actividades que le son ofertadas. Significa cumplir lo solicitado por el cliente, tomando en consideración los tiempos acordados por el cliente y la empresa. El cumplimiento de las obligaciones con el cliente tiene carácter prioritario. La empatía en la atención: significa que el cliente quiere recibir atención confiable, segura y oportuna, y quien lo atiende debe tener capacidad para responder con amabilidad las preguntas del cliente, respetando sus preferencias. Según La Cruz (2022), la empatía en la atención es tratar la cliente con la deferencia que quisieras ser tratado. Así mismo se debe respetar sus preferencias y sobre todo se debe dejar que sea el cliente quien toma la decisión que considera mejor.

Para Blandón y Mojica (2023), la capacitación para la atención, es importante que quien atiende pueda tener toda la información para dar seguridad al cliente. Un cliente insatisfecho con la atención brindada es una publicidad negativa para la empresa, por lo cual la capacitación permanente es una responsabilidad de la

gestión de personal y debe tener buena información para demostrar capacidad en la solución de las dificultades. La capacitación del *chatbot* se mide según el respeto a la relación servidor y cliente. También es conocer información y de los servicios que brinda y debe saber el cliente, debe también demostrar seguridad en sus respuestas para una mejor solución a las dificultades.

Giannini (2023) afirma que la solución de las dificultades de los clientes se necesitan productos accesibles, que cuadren con su presupuesto y necesidades, El asesor virtual que tiene buena relación con los clientes debe manejar un cierto número de alternativas, buscando que el cliente gane con la información brindada. Se debe tener en cuenta lo que el cliente espera en la atención a sus necesidades y la satisfacción son un factor importante en su satisfacción del servicio recibido. Se debe explicar con claridad las condiciones y procedimientos, donde la solución a las dificultades y ello debe servir para incrementar la confianza del cliente y mejorar su seguridad en lo que espera recibir. Se debe también brindar seguridad y confianza en la solución de las dificultades.

Para Valenzuela et al. (2019), el proceso de atención al cliente, se divide en cuatro fases, de las cuales la fase atención; se refiere a captar la atención de los potenciales clientes hacia el producto o servicio disponible en el mercado. La fase interés; se busca despertar el interés del cliente en el producto, para lo cual es crucial utilizar la comunicación verbal efectiva. La fase deseo; que es el sentir la necesidad de consumir el producto ofertado. La fase acción donde se realiza la transacción económica y se efectúa la compra del bien o servicio. Según los estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y la Corporación Andina de Fomento (OECD/CAF, 2022), el uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público debe estar regulado.

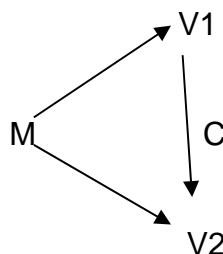
Así mismo se ha planteado las siguientes hipótesis general (Hh); Entre el uso del *chatbot* y la atención al cliente existe incidencia positiva en una empresa eléctrica del Perú; y como hipótesis específica: Entre el uso del *chatbot* y las dimensiones del proceso de atención al cliente (necesidades del cliente, tiempo de solución a las dificultades del cliente, empatía con las dificultades del cliente) existe incidencia positiva, en una empresa eléctrica del Perú.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, siguiendo a Hernández (2019) donde se analizó diversos tipos de investigación, por cuanto se orientó a buscar nuevos conocimientos que explican el problema planteado; su objetivo fue ampliar el campo científico con un nuevo conocimiento teórico o una teoría respecto al uso del bot conversacional y el nivel de incidencia en la atención al cliente en una empresa de servicios eléctricos del Perú. Según Moscoso, Cruz y Aceituno (2022) el enfoque fue cuantitativo por cuanto se realizaron mediciones objetivas y análisis estadístico, numérico de los datos recopilados mediante instrumentos validados; por su profundidad o carácter, por no haber manipulación de variables, fue no experimental, la investigación fue transversal, porque los datos de las variables fueron recopilados en un solo momento. En este diseño, se incluyó el nivel correlacional, cuyo método se enfoca en identificar la incidencia estadística entre dos variables (uso de *chatbots* y el proceso de atención al cliente) con el propósito de determinar su impacto.

Figura 1

Investigación correlacional causal



M = muestra; V1= uso del *chatbot* 1; V2= atención al cliente 2; C: incidencia de la variable 1 sobre la variable 2

*Nota.* El gráfico muestra un diseño correlacional, como se detalla en Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, de Hernández y Mendoza (2020), publicado por McGraw-Hill Interamericana en España.

Las variables a analizar, fueron uso del *chatbot* y el proceso de atención al cliente. El uso del *chatbot*, según Reyes (2022), es la utilización de un software basado en IA para mantener conversaciones en tiempo real, utilizando el procesamiento del lenguaje natural (PNL) o el aprendizaje automático mediante texto o *chat* de atención al cliente. La medición de la variable fue por un cuestionario estructurado sobre la base de tres dimensiones (la capacidad de respuesta, comunicación, credibilidad), 12 indicadores y 24 preguntas. La definición de la variable atención al cliente, según Cruz (2023), es una tecnología que permite a la empresa incrementar el valor agregado a sus productos de manera calificada, poniendo atención a la opinión de los clientes para atender sus necesidades y poder satisfacerlas brindando los objetos o servicios que esperan recibir a contra entrega de su dinero, la evaluación de la variable atención al cliente, está basado en tres dimensiones como, la atención a las necesidades, el tiempo de solución, y la empatía en la atención), 10 indicadores y 24 preguntas. La evaluación de ambos instrumentos se realizará utilizando una escala ordinal de tipo Likert: muy de acuerdo, 5; de acuerdo, 4; ni de acuerdo ni desacuerdo, 3; en desacuerdo, 2; y muy en desacuerdo, 1; la descripción de la estructuración y operacionalización de las variables ver el anexo 1.

Para Arias (2021) La población de estudio es un grupo de casos que está claramente definido, limitado y accesible, compuesto según ciertos criterios de inclusión. Puede estar formado por personas, animales, muestras, expedientes, objetos, organizaciones sociales. En esta investigación la población estuvo formada por 825 clientes de una empresa eléctrica del Perú, incluyen ser cliente activo de una empresa eléctrica del Perú, ser mayor de 18 años, haber hecho uso del *chatbot* en el período comprendido entre el 15 al 26 de abril de 2024, aceptar voluntariamente a participar en la investigación, haber firmado el consentimiento informado. La población estimada fue distribuida de la siguiente manera: por sexo: varón 495 representa el 60% y mujer 330 representa el 40% del total de 100%.

En una investigación, la muestra es una parte de la población considerada para realizar la investigación. El tamaño de la muestra se determina mediante factores como el nivel de confianza, el margen de error y el tamaño de la población. Utilizamos el estadístico QuestionPro, se calculó y utilizó los siguientes indicadores: nivel de confianza del 95%, margen de error del 5%, población de 825

y una muestra de 263. La técnica aplicada en el muestreo fue no probabilística, y direccionado por la voluntad de los encuestados para que acepten responder a los instrumentos de investigación; en el análisis fueron considerados cada uno de los integrantes de la muestra.

Según Hernández (2019), se denominan técnicas a los métodos cuyos procedimientos permiten la recolección de datos de la muestra. En esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, ya que facilitó la obtención de datos directamente de la muestra. El instrumento empleado fue el cuestionario o test, que consiste en un conjunto de preguntas cuyas respuestas se evalúan mediante una escala para determinar el nivel de desarrollo de la variable. Se aplicaron dos cuestionarios. La validez de ambos cuestionarios se verificó mediante la evaluación de tres especialistas en el área, cuyos programas académicos están debidamente registrados y verificados en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). La confiabilidad se comprobó utilizando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

Para el análisis de la información, se empleó el método hipotético-deductivo, que busca responder a diversas preguntas planteadas a través de hipótesis y, con el respaldo de teoría y reglas de deducción, verificar su aceptación y formular nuevas conclusiones (Sucasaire, 2021). Este método se complementó con técnicas de ciencia estadística mediante análisis descriptivo e inferencial. En el análisis, se realizó una categorización (baremación) de las variables de acuerdo con sus dimensiones e indicadores, para identificar la percepción de los colaboradores sobre el gobierno digital y la atención al usuario en una empresa de servicios eléctricos en Lambayeque. Además, el análisis inferencial se llevó a cabo para verificar las premisas formuladas, comenzando con una prueba de normalidad, utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov (dado que la muestra superaba los 100 datos), donde la significancia ( $p\text{-valor} < 0.05$ ) indicó una distribución no normal de los datos.

Como aspectos éticos, se consideraron todos los elementos de la muestra; Se les proporcionó información sobre las características de la investigación, reconocieron sus derechos y aceptaron participar como informantes en la investigación, confidencialidad; tiene como características la información brindada; se informó a los participantes de la seguridad y protección de la identidad, objetividad; los cuales fueron respetados para presentarlos de modo objetivo, se respetó a la

propiedad intelectual; todas las ideas tomadas de otro autor fueron parafraseadas y se indicó la referencia respectiva según las Normas APA 7ma edición.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados descriptivos**

Se refleja en la tabla 1 figura 1, que el 52.5% de los clientes obtienen nivel bueno sobre el uso del *chatbot* y el 30.8% tienen nivel regular, el 47.1% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la capacidad de respuesta y el 33.1% tienen nivel regular, el 56.3% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la comunicación y el 25.9% tienen nivel regular, el 54.0% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la credibilidad y el 27.0% tienen nivel regular.

**Tabla 1**

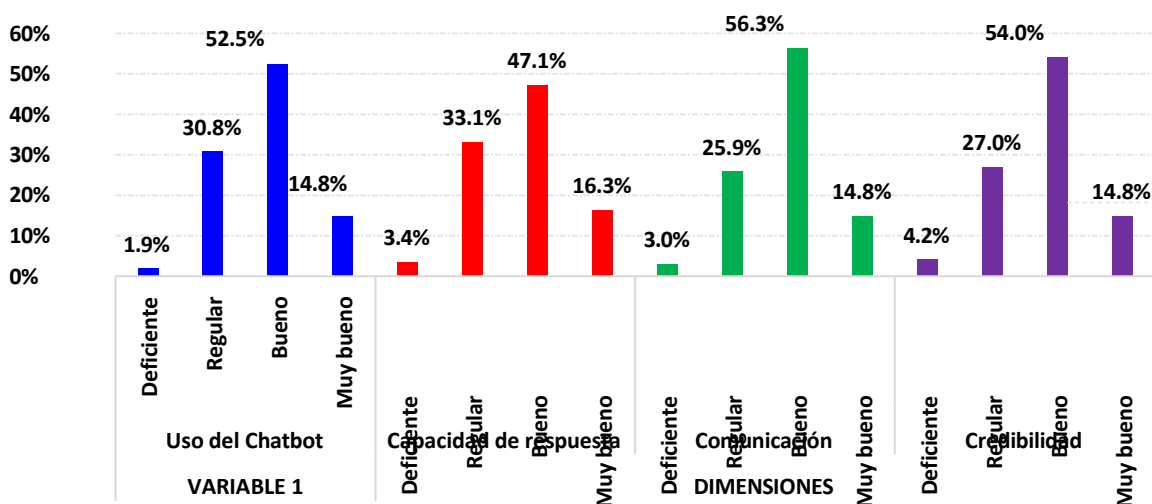
*Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable uso de chatbot y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Niveles	Valor Uso del chatbot		Valor Capacidad de respuesta				Comunicación		Credibilidad	
	N°	%	Dimensiones	N°	%	N°	%	N°	%	
1. Deficiente	5-35	5	1.9%	5-15	9	3.4%	8	3.0%	11	4.2%
2. Regular	36-65	81	30.8%	16-25	87	33.1%	68	25.9%	71	27.0%
3. Bueno	66-95	138	52.5%	26-35	124	47.1%	148	56.3%	142	54.0%
4. Muy bueno	96-125	39	14.8%	36-45	43	16.3%	39	14.8%	39	14.8%
Total		263	100%		263	100%	263	100%	263	100%

Nota. Elaboración propia.

**Figura 1**

*Distribución porcentual, en la variable uso de chatbot y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024.*



Se refleja en la tabla 2 figura 2, que el 49.8% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la atención al cliente y el 31.9% tienen nivel regular, el 56.7% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la atención a las necesidades y el 23.6% tienen nivel regular, el 54.0% de los clientes obtienen nivel bueno sobre el tiempo de solución y el 27.4% tienen nivel regular, el 49.4% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la empatía en la atención y el 29.3% tienen nivel regular.

**Tabla 2**

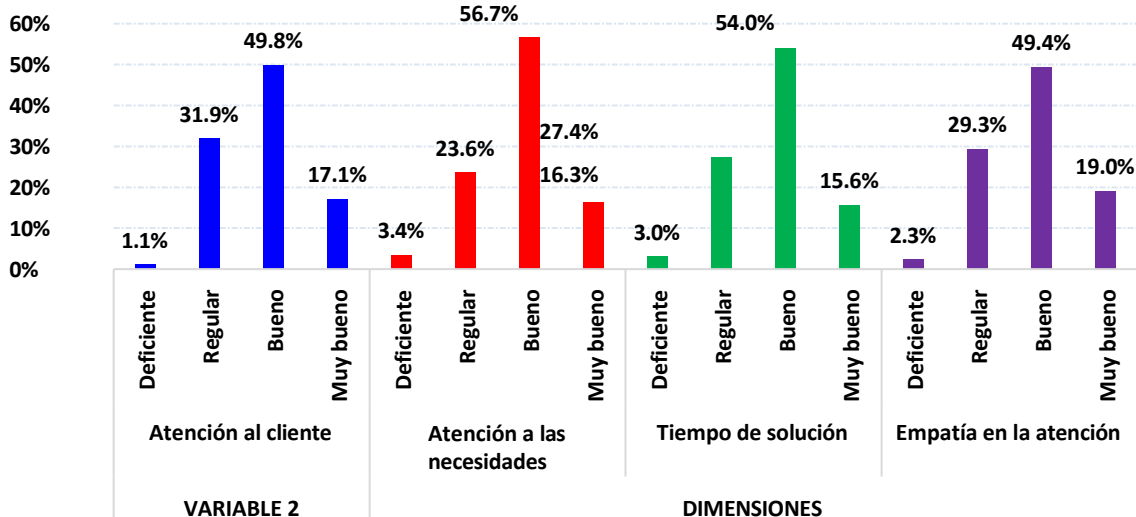
*Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable atención al cliente y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Niveles	Valor	Atención al cliente		Valor	Atención a las necesidades		Tiempo de solución		Empatía en la atención	
	Variable	N°	%	Dimensiones	N°	%	N°	%	N°	%
1. Deficiente	5-35	3	1.1%	5-15	9	3.4%	8	3.0%	6	2.3%
2. Regular	36-65	84	31.9%	16-25	62	23.6%	72	27.4%	77	29.3%
3. Bueno	66-95	131	49.8%	26-35	149	56.7%	142	54.0%	130	49.4%
4. Muy bueno	96-125	45	17.1%	36-45	43	16.3%	41	15.6%	50	19.0%
Total		263	100%		263	100%	263	100%	263	100%

Nota. Elaboración propia.

**Figura 2**

*Distribución porcentual, en la variable atención al cliente y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, 2024.*





### 3.2. Resultados inferenciales

#### Prueba de hipótesis general

Ho: El uso del *chatbot* no incide en la atención al cliente de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

H1: El uso del *chatbot* incide en la atención al cliente de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

Se observa en tabla 3, que del chi-cuadrado, el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la atención al cliente (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.890, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 89.0% sobre el nivel de atención al cliente. También se evidencia que el nivel regular (Wald = 2413.188; p = 0.000 < 0.05) del uso del *chatbot* es predictor del nivel deficiente (Wald = 1311.455; p = 0.000 < 0.05), regular (Wald = 2975.323; p = 0.000 < 0.05) y bueno (Wald = 1671.617; p = 0.000 < 0.05) de la atención del cliente. Esto indica que el nivel regular del uso del *chatbot* predice la probabilidad de que la atención al cliente sea de nivel deficiente, regular y bueno.

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste, Pseudo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de chatbot en la atención al cliente de una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado		
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke		
Intersección	414.328						
Final	13.219	401.108	2	0.000	0.890		
Estimaciones de parámetro							
Estimación estándar	Intervalo de	Error	Wald	gl	Sig.	confianza al 95%	
						LI	LS
[V2 = Deficiente]	-33.286	0.919	1311.455	1	0.000	-35.087	-31.484
Umbral [V2 = Regular]	-27.697	0.508	2975.323	1	0.000	-28.692	-26.701
[V2 = Regular]	-20.759	0.508	1671.617	1	0.000	-21.754	-19.764
[V1=Regular]	-29.577	0.602	2413.188	1	0.000	-30.757	-28.397
Ubicación [V1=Bueno]	-24.228	0.000		1		-24.228	-24.228
[V1=Muy Bueno]	0			0			

Nota. Elaboración propia.

### Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: El uso del *chatbot* no incide en la atención de necesidades de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

H1: El uso del *chatbot* incide en la atención de necesidades de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

Se observa que en la tabla 4, el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la atención de necesidades de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.787, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 78.7% sobre el nivel de atención de necesidades de los clientes. También se evidencia que el nivel regular (Wald = 136.861; p = 0.000 < 0.05) y el nivel bueno (Wald = 61.869; p = 0.000 < 0.05) del uso del *chatbot* es predictor del nivel deficiente (Wald = 179.460; p = 0.000 < 0.05), regular (Wald = 111.932; p = 0.000 < 0.05) y bueno (Wald = 15.727; p = 0.000 < 0.05) de la atención de necesidades de los clientes. Esto indica que el nivel regular y bueno del uso del *chatbot* predice la probabilidad de que la atención de necesidades de los clientes sea deficiente, regular y bueno.

**Tabla 4**

*Determinación del ajuste, Pseudo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de Chatbot en la atención de necesidades de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado			
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke			
Intersección	331.612							
Final	18.933	312.679	2	0.000	0.787			
Estimaciones de parámetro								
	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						LI	LS	
Umbral	[D1 = Deficiente]	-11.973	0.894	179.460	1	0.000	-13.725	-10.222
	[D1 = Regular]	-8.414	0.795	111.932	1	0.000	-9.973	-6.855
	[D1 =Bueno]	-1.467	0.370	15.727	1	0.000	-2.191	-0.742
Ubicación	[V1=Regular]	-9.854	0.842	136.861	1	0.000	-11.504	-8.203
	[V1=Bueno]	-4.940	0.628	61.869	1	0.000	-6.171	-3.709
	[V1=Muy Bueno]	0	0.000	0.000	0	0.000	0.000	0.000

Nota. Elaboración propia.

Se observa que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en el tiempo de solución de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.827, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 82.7% sobre el tiempo de solución de los clientes. También se evidencia que el nivel regular (Wald = 126.457; p = 0.000 < 0.05) y el nivel bueno (Wald = 49.529; p = 0.000 < 0.05) del uso del *chatbot* es predictor del nivel deficiente (Wald = 165.520; p = 0.000 < 0.05), regular (Wald = 94.513; p = 0.000 < 0.05) y bueno (Wald = 15.726; p = 0.000 < 0.05) del tiempo de solución de los clientes. Esto indica que el nivel regular y bueno del uso del *chatbot* predice la probabilidad de que el tiempo de solución de los clientes sea de nivel deficiente, regular y bueno.

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste, Pseudo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de Chatbot en el tiempo de solución de los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado			
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke			
Intersección	364.337	346.325	2	0.000	0.827			
Final	18.012							
Estimaciones de parámetro								
	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						LI	LS	
Umbral	[D2 =Deficiente]	-13.060	1.015	165.520	1	0.000	-15.050	-11.071
	[D2 = Regular]	-8.696	0.895	94.513	1	0.000	-10.450	-6.943
	[D2 = Bueno]	-1.467	0.370	15.726	1	0.000	-2.191	-0.742
Ubicación	[V1=Regular]	-10.812	0.961	126.457	1	0.000	-12.697	-8.928
	[V1=Bueno]	-5.649	0.803	49.529	1	0.000	-7.222	-4.075
	[V1=Muy Bueno]	0	0.000	0.000	0	0.000	0.000	0.000

Nota. Elaboración propia.

### Prueba de hipótesis específica 3:

Ho: El uso del *chatbot* no incide en la empatía de atención a los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

H1: El uso del *chatbot* incide en la empatía de atención a los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.

Se observa que en table 6 el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la empatía de atención a los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.772, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 77.2% sobre el nivel de empatía de atención a los clientes. También se evidencia que el nivel regular (Wald = 163.586; p = 0.000 < 0.05) y el nivel bueno (Wald = 65.924; p = 0.000 < 0.05) del uso del *chatbot* es predictor del nivel deficiente (Wald = 208.288; p = 0.000 < 0.05), regular (Wald = 127.782; p = 0.000 < 0.05) y bueno (Wald = 17.286; p = 0.000 < 0.05) de la empatía de atención a los clientes. Esto indica que el nivel regular y bueno del uso del *chatbot* predice la probabilidad de que la empatía de atención a los clientes sea de nivel deficiente, regular y bueno.

**Tabla 6**

*Determinación del ajuste, Pseudo R Cuadrado y estimación de los parámetros del modelo del uso de chatbot en la empatía de atención a los clientes de una empresa eléctrica del Perú, 2024.*

Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke			
Intersección	326.123							
		306.384	2	0.000	0.772			
Final	19.739							
Estimaciones de parámetro								
	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						LI	LS	
Umbral	[D3 = Bueno]	-11.437	0.792	208.288	1	0.000	-12.990	-9.884
	[D3 = Regular]	-6.752	0.597	127.782	1	0.000	-7.923	-5.582
	[D3 = Bueno]	-1.611	0.387	17.286	1	0.000	-2.370	-0.851
Ubicación	[V1=Regular]	-8.870	0.693	163.586	1	0.000	-10.229	-7.511
	[V1=Bueno]	-4.124	0.508	65.924	1	0.000	-5.119	-3.128
	[V1=Muy Bueno]	0	0.000	0.000	0	0.000	0.000	0.000

Nota. Elaboración propia.

#### IV. DISCUSIÓN

Es positiva la actitud que muestran los clientes de una empresa eléctrica del Perú frente a las transformaciones que han ocurrido en la sociedad, donde la presencia cada vez mayor del internet, la digitalización y la inteligencia artificial, que es aplicada en diversos aspectos, modificaron la forma la interacción y comunicación de las personas, pasando de las vías de comunicación limitadas y unidireccionales, hasta la actualidad donde hay una variedad de medios que han hecho que la comunicación sea multidireccional y variada, con capacidad para intercambiar mensajes de voz, mensajes de texto e imágenes en tiempo real. Esta realidad motiva que, en la presente investigación se haya buscado determinar la incidencia de los *bot* conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, buscando contrastar los resultados descritos con los de investigaciones previas como los planteamientos teóricos que dan sustento científico a este informe.

El análisis descriptivo de los resultados nos muestra que el nivel muy bueno es logrado por el 14.8%, en tanto que el 52.5% de los clientes obtienen nivel bueno sobre el uso del chatbot y el 30.8% tienen nivel regular, el 1.9% se encuentra en el nivel deficiente, en las dimensiones se observa que el 47.1% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la capacidad de respuesta y el 33.1% tienen nivel regular, el 56.3% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la comunicación y el 25.9% tienen nivel regular, el 54.0% de los clientes obtienen nivel bueno sobre la credibilidad y el 27.0% tienen nivel regular se observa que tanto la variable uso del bot conversacionales, como las dimensiones siguen la tendencia y muestran que los niveles regular y bueno muestran las mayores agrupaciones de clientes lo cual significa que las unidades muestrales se encuentran en constante aprendizaje esto debido a la movilidad de los clientes.

Atendiendo a la hipótesis general, que como hipótesis plantea que el uso de los *bot* conversacionales incide en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, se hallaron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso de los *bot* conversacionales inciden significativamente en la atención al cliente (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.890, la cual quiere decir que los niveles del

uso del *chatbot* inciden de manera significativa en un 89.0% sobre el de atención al cliente. Se interpreta la incidencia de los bot conversacionales mejora la atención al cliente por cuanto los clientes han superado el proceso inicial de desconfianza. Se concluye que el uso de los *bot* conversacionales incide significativamente en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú. Los resultados que se han obtenido, son semejantes a los que obtuvo Barros (2022) quien demostró que existe correlación directa y significativa entre el asistente conversacional y la atención al cliente de la empresa Aceros Industriales (HGB) de Ecuador, donde la prueba de hipótesis hallaron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *bot* conversacional incide significativamente en la atención al cliente, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, con un valor de Nagelkerke 0.736, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 75.0% sobre el nivel de atención al cliente. También se encontró semejanza con lo encontrado por García (2021) quien encontró que existe correlación directa y significativa entre la implementación del *chatbot* y la atención a los estudiantes en la Universidad Girardot de Ecuador, donde la prueba de hipótesis hallaron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso de *bot* conversacionales incide significativamente en la atención al cliente, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, con un valor de Nagelkerke 0.876, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 78.0% sobre el nivel de atención al estudiante. En los resultados descriptivos (tabla 1) de la presente investigación se muestra la distribución porcentual, del uso de *chatbot*, se refleja que el 14.8% obtienen nivel muy bueno, el 52.5% obtienen nivel bueno y el 30.8% tienen nivel regular, lo cual indica que para los clientes resulta fácil el manejo del *chat* conversacional y resuelve sus consultas que desean hacer a la empresa eléctrica, el 1.9% que lo usan a nivel deficiente, muestra que existen factores que dificulta su uso. Contrastado con lo investigado por Barros (2022) sus resultados son semejantes ya que el 17.5% obtienen nivel muy bueno, el 47.7% obtienen nivel bueno y el 24.6% tienen nivel regular, solamente el 10.2% que lo usan a nivel deficiente, quien sostiene que en los clientes que opinan como deficiente existen dificultades nivel cultural, frecuencia de uso y el nivel de comprensión en la terminología empleada.

Al respecto Ramos y Terrones (2021) afirma que es la última década, donde la inteligencia artificial (IA) se ha transformado de modo significativo, buscando utilizarla en lo que es posible hacer con ella, donde la participación masiva de la sociedad en internet, ha permitido transferir una gran cantidad de conocimiento, desde las mentes humanas a formatos digitales. Este conocimiento acumulado en la IA se ha convertido en un recurso básico para generar máquinas capaces de emular competencias y capacidades humanas, con capacidad para comprender que sistemas tecnológicos, basados en IA se están utilizando en educación, economía e industrias, como los *bot* utilizados para resolver problemas como la atención permanente a los clientes.

Casazola et al. (2021) en su investigación sobre usabilidad de los *chatbot* conversacionales, analiza la dimensión capacidad de respuesta y manifiesta que las acumulaciones de mayor puntaje entre 32% y 61% se presenta en los niveles de regular y bueno. El nivel muy bueno varía entre 15.3% y 17.5%. El nivel deficiente muestra la menor acumulación, entre 3.8% y 4.2%. ratificando que existen factores que dificulta su uso del *chatbot* conversacional. Flores y Tucunango (2023) en su informe también plantean que el uso del *chatbot* conversacional requiere solucionar algunas dificultades como las siguientes: es un servicio pagado, por lo cual requiere un presupuesto para su funcionamiento y mantenimiento, otra dificultad es la capacitación del personal técnico que vigilará el buen funcionamiento del servicio y es capacitación habrá de ser continua. También constituye una dificultad la acumulación innecesaria de gran cantidad de información.

En la tabla 2 de la presente investigación se muestra la distribución porcentual, en la variable atención al cliente y sus dimensiones en una empresa eléctrica del Perú, se refleja que el 17.1% obtienen nivel muy bueno, el 49.8% obtienen nivel bueno y el 31.9% tienen nivel regular, lo cual indica que para los clientes la atención que reciben es bastante buena y *chat* conversacional y resuelve las consultas que desean hacer a la empresa eléctrica, el 1.9% que lo usan a nivel deficiente, muestra que existen factores que dificulta su uso. Esto es corroborado por Méndez y Flores (2020) quien investiga el uso del *chatbot* en la Empresa Aceros Industriales HGB de Hugo Guerrero Barreno, cuyos resultados sonsemejantes ya que el 17.5% obtienen nivel muy bueno, el 47.7% obtienen nivel

bueno y el 24.6% tienen nivel regular, solamente el 10.2% que lo usan a nivel deficiente, quien sostiene que en los clientes que opinan como deficiente existen dificultades nivel cultural, frecuencia de uso y el nivel de comprensión en la terminología empleada.

Analizar los resultados alcanzados en las dimensiones de la variable uso de *chatbot*, se observa que existe regularidad porque las acumulaciones de mayor puntaje entre 25% y 56% se presenta en los niveles de regular y bueno. El nivel muy bueno varía entre 14.8% y 16.3%. El nivel deficiente muestra la menor acumulación, entre 3.0% y 4.2%. ratificando que existen factores que dificulta su uso del *chatbot* conversacional. Al respecto Garibay quien estudió los resultados de la implementación de un *chatbot* en clientes de una aerolínea mexicana, donde obtuvo resultados semejantes, también observo regularidad en las acumulaciones de mayor puntaje entre 45% y 61% se presenta en los niveles muy bueno y bueno, En el nivel regular varía entre 11.3% y 14.8%. El nivel deficiente muestra la menor acumulación, entre 3.5% y 4.8%.

Es importante confrontar la afirmación de Pérez (2023) quien estudió el impacto de la IA en las empresas que han implementado el servicio del *chatbot*, y afirma que en nuestro país el *chat* empresarial tiene dificultades para su implementación por cuanto presenta problemas, antes y después de su aplicación, siendo una de ellas que es un servicio pagado y que requiere capacitación del personal, los cual es cierto, pero el costo es mucho menor a tener un personal que cumpla esa función, además que es una actitud negativa a mantener personal capacitado, está demostrado en distintas investigaciones que la atención al cliente a través de un *bot* conversacional se convierte en un proceso automatizado con capacidad para brindar una respuesta oportuna sin la ocupación de otro personal más.

En cuanto a la primera hipótesis específica se observa que en la tabla 4, el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la atención de necesidades de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.787, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de



manera significativa en un 78.7% sobre el nivel de atención de necesidades de los clientes. Por lo cual se concluye que el uso del *bot* conversacional incide significativamente en la atención de necesidades de los clientes. Los resultados que se han obtenido son semejantes a los obtenidos por Méndez y Flores (2020) quienes, en su investigación encontraron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la atención de necesidades de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.873, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 87.3% sobre el nivel de atención de necesidades de los clientes. A pesar de los beneficios que aporta, la IA ha recibido poca atención hasta el momento, por lo que plantea nuevos retos en un mundo donde la inteligencia artificial participa en nuestras vidas, influyendo en nuestros procesos cognitivos y decisiones diarias.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se observa que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en el tiempo de solución de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.827, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 82.7% sobre el tiempo de solución de los clientes. Por lo cual se concluye que el uso del *bot* conversacional incide significativamente en el tiempo de solución a los clientes. Los resultados que se han obtenido son semejantes a los obtenidos por Moposita y Jordán (2022) quienes, en su investigación encontraron que el nivel de significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en el tiempo de solución de los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.795 la cual quiere decir que el uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 79.5% sobre el tiempo de solución de los clientes, al respecto, la UNESCO (2023) en su informe oportunidades y desafíos de la afirma que el uso de *chatbots* puede ser una forma eficaz de ahorrar tiempo tanto para las empresas como para los usuarios. Los *chatbots* son programas de inteligencia artificial diseñados para interactuar con las personas a través de *chat* en línea o mensajes de texto. Algunos de los beneficios clave del uso de *chatbots*

en términos de ahorro de tiempo son su disponibilidad 24/7, la capacidad para dar respuestas automáticas y rápidas a las consultas frecuentes, la realización de tareas repetitiva, ofrecer una experiencia interactiva y personalizada, reducción de costos, capacidad para la atención simultánea, reducción de costos y acceso a datos.

En cuanto a la tercera hipótesis específica se observa que la significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la empatía de atención a los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.772, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 77.2% sobre el nivel de empatía de atención a los cliente, semejante resultado se observa en Zavala, donde la significancia de la regresión logística ordinal es menor al 5% (Sig. < 0.05) la cual demuestra que el uso del *chatbot* inciden significativamente en la empatía de atención a los clientes (aceptándose la hipótesis alterna), con un valor de Nagelkerke 0.957, la cual quiere decir que los niveles del uso del *chatbot* incide de manera significativa en un 95.7% sobre el nivel de empatía de atención a los clientes. Siendo la empatía muy importante en la interacción entre humanos, algunos *chatbots* son diseñados para incorporar respuestas empáticas a través de mensajes y respuestas cuidadosamente redactados utilizando un tono de voz o un lenguaje amigable y empático, así como reconocer las emociones del usuario: Al utilizar tecnologías de procesamiento de lenguaje natural, los *chatbots* pueden identificar ciertas palabras clave o patrones de lenguaje que indiquen la emoción del usuario y adaptar sus respuestas en consecuencia. Los *chatbots* pueden incorporar elementos de empatía, ayudando a mejorar la experiencia del usuario.

## V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, se demostró que el uso del chatbot incide significativamente en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, debido a que el coeficiente de incidencia señala un valor de 0.89% lo que indica que la incidencia es significativa y positivamente alta. El mejor uso del chat bot significa una mejor atención al cliente.

El uso del chatbot tiene incidencia significativa en a la atención de las necesidades de los clientes en una empresa eléctrica del Perú, debido a que el valor de incidencia es 0.79% se infiere que la incidencia es significativa, de ello se infiere que el mejor uso del chat bot significa una mejor atención a las necesidades del cliente.

El uso del chatbot tiene incidencia significativa en el tiempo de solución de los clientes en una empresa eléctrica del Perú, debido a que el valor de incidencia es 0.83% se infiere que la incidencia es significativa, de ello se infiere que el mejor uso del chat bot significa una mejora en el tiempo de atención a las necesidades del cliente.

El uso del chatbot tiene incidencia significativa en la empatía de atención a los clientes en una empresa eléctrica del Perú, debido a que el valor de incidencia es 0.77% se infiere que la incidencia es significativa, de ello se infiere que el mejor uso del chatbot significa una mejora en la empatía de atención a las necesidades del cliente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la jefatura de atención al cliente, tomar en cuenta los hallazgos de este estudio para adoptar de manera responsable las mejores decisiones que permiten mejorar de manera cuantitativa y cualitativa la atención de los clientes en una empresa eléctrica del Perú e interactuar con el área de tecnología de la información, que permita la optimización de sus procesos de atención, utilizando tecnología y dinamizando la gestión, mediante desarrolladores de programas.

Se recomienda implementar el plan de capacitaciones dirigido por el departamento de gestión de personas, que incluya temas en el uso del *bot* conversacional con el fin de que el servicio que se ofrece mediante esta vía a los clientes sea satisfactorio en una empresa eléctrica del Perú.

Se recomienda al departamento de gestión de personas, involucrar a todos los colaboradores de la empresa, mediante actividades de integración que permitan sensibilizar en el uso de los *bot* conversacionales y capacitarse en la mejora de la atención al cliente.

Se recomienda a los directores, difundir a los colaboradores los hallazgos de este estudio y adoptar medidas para que los programas que se utilicen en el *bot* conversacionales, sean amigables al uso del cliente y a la vez permitan mejorar la comunicación en la atención de los clientes en una empresa eléctrica del Perú.

## REFERENCIAS

- Amanchantoux, G. y Osoros, B. (2020). *Uso de la tecnología y su relación con la atención en plataformas ECommerce en el rubro especializado de vestimenta*. [Tesis de grado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/653918>  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC\\_9eedc6ba7aca0043c0f97f9761de4cd9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_9eedc6ba7aca0043c0f97f9761de4cd9)
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Ariza, F. y Ariza, J. (s/f). *Información y atención al cliente. Serie Comercio y marketing*. Editorial: McGraw-Hill Interamericana de España Marcial pons <https://www.marcialpons.es>.
- Artica LL. (2020). *Implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en Electrocentro S. A. de Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental. Huancayo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8251>  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8251>
- Aucanshala, Q. (2022). *Aplicación de IA por medio de chatbots en restaurantes gourmets para automatizar la industria*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34564>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34564>
- Aunoa. (2023). *Características de chatbots con IA vs chatbots guiados*. Fondo Editorial Universidad de Granada. México <https://aunoa.ai/blog/caracteristicas-de-los-chatbots-guiados-vs-chatbots-con-ia/>
- Ayala, B. (2023). *Propuesta de mejora del marketing digital con el uso de las herramientas que brinda la IA, en beneficio de la Empresa Velo Perú S. A. C., del rubro servicios de consultoría, en la ciudad de Chiclayo, en el año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. Lima]. URI <https://hdl.handle.net/11537/35420>  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35420>
- Barron, D. y Powell, M. (2023). *Recompensar los éxitos pasados con un ascenso potencian la credibilidad de una empresa* <https://www.hkhumancapital.cl/2018/02/08/estudio-recompensar-los-exitos->

pasados-con-un-ascenso-potencian-la-credibilidad-de-una-empresa/

- Barros, M. (2022). *Asistente conversacional (chatbots) basado en un sistema de gestión de conocimientos para atención a los clientes de la Empresa Aceros Industriales HGB*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ambato, Ecuador].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34351>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34351>
- Blandón, L. y Mojica, B. (2023). *Integración de un chatbot basado en Chat GPT para optimizar la gestión administrativa en Inblen SA*. Creative Commons. Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas de la Unan-Managua <https://camjol.info/index.php/REICE/article/view/17368>
- Boix, P. y Soriano, A. (2023). *Transparencia y control del uso de la IA por las administraciones públicas*, Derecho Público de la IA, Zaragoza, Fundación Manuel Giménez Abad. <https://www.fundacionmgimenezabad.es/derecho-publico-de-la-inteligencia-artificial>
- Casazola, C., Alfaro, M. Burgos, T. y Ramos, M. (2021). *La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura*. Universidad Nacional del Callao, Perú. doi: <https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.540>.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2021). *IA y Ética en la Gestión Pública*. Colección Experiencias Escuela CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/03/Libro-7-Inteligencia-artificial-y-%C3%A9tica-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica.pdf>
- CECD/CAF. (2022). *Uso estratégico y responsable de la IA en el sector público de América Latina y el Caribe*. Estudios de la OCDE sobre sobre Gobernanza Pública, CECD Publishing Paris. <https://org/10.1787/5b159cb4-es>. OECD <https://www.oecd.org/digital/uso-estrategico-y-respon...>
- Clave. (2020). *IA y el aprendizaje automatizado en la industria bancaria. Mejoras en la eficiencia y en el servicio al cliente*. ICADE Business School. Pontificia Universidad Comillas. Madrid.
- Cruz, M. (2022). *Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial*. Instituto Tecnológico de Sonora.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

<https://repositorio.comillas.edu.xmiui,handle>

Cochello, C. (2019). *IA aplicada a la atención de clientes*. [Tesis, Universidad del Salvador]. <https://racimo.usal.edu.ar/8041/>

Díaz, M. (2020) *Revisión del chatbots como herramienta para el uso interno en las empresas*. [Tesis, Universidad Técnica del Perú, Lima]. Repositorio institucional de la UTP <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle>

Duque, F., Saldarriaga, C. y Bohórquez, O. (2019). *El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas*. Revista *Criterios*-Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6290>

ENSA-PE - Planilha de Indices 2023 Innovare Pesquisa Investigador de mercado en Belo Horizonte, Brasil - Comité Nacional Peruano de la CIER – PECIER

Flores, G. y Tucunango, C. (2023). *Implementación de una Central de Telefonía IP basada en ISSABEL para la Comunicación de las diferentes dependencias de la Municipalidad Provincial de Cutervo*. [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

Gamero C.(2021). El enfoque europeo de Inteligencia Artificial. *Revista De Derecho Administrativo*, (20), 268-289. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/25212>

García, G. (2021). *Implementación de un sistema virtual (chatbot) para la atención al cliente sobre la información de trámites al ciudadano por medio de interacciones conversacionales, para la Secretaría de Educación de la Ciudad de Girardot en el año 2021*. Universidad Piloto de Colombia.

Garibay, O. (2020). *Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbots) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales. Implementación de un proyecto laboral*. [Tesis, Infotec Centro de Investigación E Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación]. Ciudad de México, mayo de 2020.

Giannini, S. (2023). *La IA generativa y el futuro de la educación: UNESCO*. Subdirección General de Educación.

Giannini, S. (2024). *La IA generativa en la educación: ¿Cuáles son las oportunidades y los desafíos?* UNESCO. Documento de reflexión Subdirección

General de Educación.

- Guerola, V. (2021). *Customer Relationship Management (CRM)-Gestión de relaciones con los clientes*.
- Hernández, C. y Prieto, A. (2019). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev. Impacto científico. Venezuela*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2008). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Huamaní, B. (2021). *Implementación de un chatbots, utilizando SCRUM y XP, para el proceso de atención al cliente en una empresa financiera*. [Tesis, Universidad Autónoma del Perú].
- Huiman, M. y Vejarano, S. (2023). *Implementación de un sistema ERP para la automatización de los procesos logísticos en la Empresa Corporación Possible S.A.* [Tesis, Universidad Nacional de Trujillo].
- Infante, V. (2023). *Marketing digital y su influencia en la captación de clientes de la Empresa Corporación Incell SAC, Chiclayo 2021*. [Tesis, Universidad Señor de Sipán. Chiclayo].
- Jordán V y Llugsa M (2022) Chatbot a customer service tool in times of COVID-19: a theoretical approach Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, GIDFE-Ecuador.
- López, Z., Rojas, A. y Mendoza de los S. (2023) *El impacto de la IA en la mejora de la atención al cliente: Una revisión sistémica*. Universidad La Salle, Arequipa, Perú. Revista *Innovación y Software* Vol. 4, No. 2, Mes Septiembre-Febrero, 2023. ISSN: 2708-0935.
- Maita, C., Flores, S., Maita, C. y Cotrina, A. (2022). *IA en la gestión pública en tiempos de Covid-19. Revista de Ciencias Sociales (RCS)* Vol. XXVIII, Número Especial 5, 2022. FCES - LUZ • ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431
- Martins P (2020) Design and implementation of a virtual assistant (chatbot) to offer service to the customers of a mexican airline through its conversational channels” Pstgrados INFOTEC
- Memoria Anual 2022 Empresa Regional de Servicio Público del Perú  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3913176/3713719-memoria-ensa-2022.pdf?v=1704411357>



- Méndez, V. y Flores, H. (2020). *chatbots en redes sociales para solucionar problemas de soporte técnico de internet*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
- Melo, G. (2020). *Los beneficios de la IA en el sector empresarial*. [Tesis, Universidad de Santo Tomás].
- Ministerio de Ciencia, Innovación y Tecnología (2019), *Informe Anual*. Impresiones MCIU.
- Montenegro, Ch. y Pravia, P. (2023). *Sistema computacional basado en IA que mejora la comunicación con una persona sordomuda mediante el alfabeto de señas*. [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
- Moposita, Li. & Jordán, V. (2022). *chatbots una herramienta de atención al cliente en tiempos de COVID-19: un acercamiento teórico*. Uniandes Episteme, 9(3), 327-350. Uniandes EPISTEME. Revista *Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación* ISSN 1390-9150/ Vol. 9 / Nro. 3 / julio-septiembre / Año. 2022 / pp. 327-350
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G. 2681-P/Rev.
- OECD/CAF. (2022)3. *Uso estratégico y responsable de la IA en el sector público de América Latina y el Caribe*, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/5b189cb4-es>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) *Principios de la OCDE sobre IA*.
- Peña, C. y Ramos, T. (2021). *chatbot con IA para procesos de atención al cliente en un servicio de urología en un centro de salud*. [Tesis, Universidad César Vallejo, Lima].
- Pérez, C. (2023). *Desarrollo del software chatbot para la gestión de niveles del servicio de la Unidad de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Educación*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Gestión de Tecnologías de Información. Lima. Perú.
- Pérez, L. y Rojas, A. (2018). *Impacto de la IA en las empresas con un enfoque global*. Tesis presentada en la Facultad de Negocios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Pérez, R. y Ramos, J. (2021). *chatbots con IA para el proceso de atención al Cliente*

*en el Servicio de Urología de un establecimiento de salud.* [Tesis, Universidad César Vallejo, Lima].

Ramírez, A., Bustos, A. y Suarez, J. (2022). *IA como optimizador de procesos para atención al cliente.* Artículo publicado en *Biblioteca* <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10856/BustosAndres2021.pdf>

Ramos, J., & Terrones, E. (2021). *La atención al cliente y su relación con la calidad de servicio en la Empresa Galaxy especializada en venta de accesorios para celulares,* Lima Perú. <https://goo.su/ynO5aJC>

Recuenco, C. y Reyes, A. (2020). *IA: Camino a un nuevo esquema del mundo.* *Revista SCience.* Universidad Nacional de Trujillo.

Smith LL. (2020) Implementation of a virtual assistant for customer service in Electrocentro S. A. de Huancayo. Tesis Universidad Continental Huancayo

Samson, Carrera, Medina (2023) how to create a psychologist-chatbot Universidad Autónoma de Madrid. Universidad Técnica de Madrid. España

Tejada, R. (2019). *Análisis del uso de la IA en la atención presencial de los clientes de Empresa de Telecomunicaciones Región Surenel 2018.* [Tesis, Universidad Continental, Arequipa].

Tenes, T. (2023). *Impacto de la IA en las Empresas.* Tesis presentada en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos, Universidad Politécnica de Madrid.

Treviño y Rivas (2023) The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in México

QUESTION PRO. <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

UNESCO. (2019). *Agenda Global al 2030. Sector Educación,* UNESCO. Scientific and Cultural Organization.

UNESCO. (2021). *IA y Educación: Guía para las personas a cargo de formular políticas.* Publicado en 2021 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura 7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, Francia.

UNESCO. (2023). *CHAT GPT E IA en Educación Superior* Organización de las Naciones Unidas Para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Francia y el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el

Caribe. (IESALC) © UNESCO 2023. Código de Documento: ED/HE/IESALC/IP/2023/12.

UNESCO. (2023). *Necesitamos una nueva educación*. UNESCO Y la Oficina Regional Multisectorial de la UNESCO para América Latina y el Caribe, UNESCO. Montevideo, (Uruguay).

UNESCO. (2023). *Oportunidades y desafíos de la era de la IA para la educación superior*. UNESCO Y la Oficina Regional Multisectorial de la UNESCO para América Latina y el Caribe, UNESCO Montevideo, (Uruguay).

UNESCO. (2023). *Generador de ideas y análisis de megatendencias*, UNESCO 2023.

Vacani, R. (2020). *El uso de IA para atención al cliente en la industria de telecomunicaciones*. Maestría en gestión estratégica de marketing Digital y negocios por internet. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Universal Minerva,

Valdiviezo, Ch. (2022). *Percepción de IA en el servicio a clientes del sector bancario*, Chimbote, 2022. [Tesis, Universidad César Vallejo, Chimbote].

Valenzuela, S., Buentello, M., Gómez, L. y Villareal, S. (2019). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*. Revista GEON, Vol. 6, No. 2, 2019. Dialnet, Universidad Los Álamos de Colombia.

Weidenslaufer, C. y Argüello, S. (2023). *Posibles impactos de la IA en el mercado de empleo según el European Trade Unión Instituto y la OCDE*. Edit. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Zavala, V. (2020). *chatbots para la atención de clientes de la Empresa Deltron 2020*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Callao, Perú].

Zendesk, *Chat (S/F)*. *Como el chat en vivo ayuda a los negocios y consumidores*. Escuela de Negocios de Salta.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**Tabla de operacionalización de las variables en estudio**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Uso del Chatbot</b>	Es la utilización de un software basado en IA para mantener conversaciones en tiempo real, utilizando el procesamiento del lenguaje natural (PNL) el aprendizaje automático mediante texto <i>chat</i> de atención al cliente (Reyes 2023).	Es la medición del uso del <i>chatbot</i> basado en dimensiones como la capacidad de respuesta, comunicación, credibilidad y con el cliente.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responder adecuadamente, con un servicio rápido y efectivo de acuerdo a los estándares ofertados</li> <li>- Colaborar con sus compañeros en la atención al usuario</li> <li>- Mostrar seguridad y espontaneidad en la atención, interés en los mensajes del cliente y responder con tono y volumen adecuado de voz.</li> <li>- Sus procedimientos son fácilmente comprensibles</li> <li>- Escuchar con empatía e interés lo que el usuario tiene que comunicar</li> </ul>	Escala tipo Likert  Muy de acuerdo: 5 De acuerdo: 4  Ni de acuerdo, ni desacuerdo: 3  En desacuerdo: 2  Muy en desacuerdo: 1
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las instrucciones y normas son comunicadas con términos de fácil entendimiento y aceptación.</li> <li>- Fue amable y comprensivo en su trato, demostrando paciencia y tolerancia.</li> <li>- Respetar las creencias, opiniones y tradiciones, así como el idioma y lenguaje del usuario.</li> <li>- Evaluar el servicio recibido comparando con expectativas</li> </ul>	
			Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiar y sentirse persuadido por el compromiso de calidad asumido, la información recibida, el servicio ofertado</li> <li>- Dar testimonio de satisfacción con el servicio recibido.</li> <li>- Fomentar el conocimiento de la cultura y tradiciones, basado en reglas claras.</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Proceso de atención al cliente</b>	Es una tecnología que permite a la empresa incrementar el valor agregado a sus productos de manera calificada, poniendo atención a la opinión de los clientes para atender sus necesidades y poder satisfacerlas brindando los objetos o servicios que esperan recibir a contra entrega de su dinero. (Cruz 2022).	Es la evaluación de la atención al cliente basados en dimensiones como la atención a las necesidades, el tiempo de solución, la empatía en la atención, la capacitación para la atención, y la solución a las dificultades.	Atención a las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiar que la atención cubra sus expectativas y atención a sugerencias</li> <li>- Seguridad en la atención a sus demandas</li> <li>- Capacidad del personal para atender sus demandas, retroalimentando cuando es necesario.</li> <li>- Cumplir las condiciones del servicio ofertadas.</li> <li>- Respetar el tiempo acordado para satisfacer las demandas</li> </ul>	Escala tipo Likert  Muy de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo, ni desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Muy en desacuerdo: 1
			Tiempo de solución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar las demandas del cliente.</li> <li>- Demostrar seguridad en las respuestas y solución a dificultades.</li> <li>- Respeto a las preferencias del cliente y amabilidad en las respuestas.</li> </ul>	
			Empatía en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar oportunamente al usuario para que pueda decidir con libertad y según preferencias.</li> <li>- Seguridad en la intervención del <i>chatbot</i> para solucionar dificultades.</li> </ul>	

**ANEXO 2: INSTRUMENTO**  
**INSTRUMENTO: VARIABLE 1 TEST: USO DEL CHATBOT**

**Datos generales:**

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:** El presente instrumento tiene como finalidad, conocer la opinión del cliente respecto al uso del (*chatbots*) en el proceso de atención al cliente, guiándose por un servicio personalizado brindado por el asistente virtual.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Escala de Conversión	
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo:	3
De acuerdo:	4
Muy de acuerdo	5

**Dimensión 1: Capacidad de respuesta**

Nº	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Considera que el <i>chatbot</i> responde adecuadamente a sus necesidades?					
2	¿Cree que el servicio que brinda el <i>chatbot</i> es rápido y efectivo?					
3	¿Cree que el uso del <i>chatbot</i> ayuda a mantener los servicios en el nivel estándar ofertado?					
4	¿Considera que los compañeros de trabajo colaboran para brindar una mejor atención al cliente?					
5	¿Hubo espontaneidad y seguridad en la atención que recibió?					
6	¿Mostraron interés en lo que Ud. comunicaba?					
7	¿Mantuvieron la modulación, entonación y volumen de voz adecuado?					
8	¿Comprendió fácilmente los procedimientos a seguir?					

## Dimensión 2: Comunicación

N°	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
9	¿Sintió que fue escuchado con empatía por lo que comunicaba?					
10	¿Hubo interés en la comunicación durante la su atención?					
11	¿La terminología que se aplica en la comunicación, es entendida fácilmente?					
12	¿Las instrucciones y normas que se aplican, son de fácil aceptación?					
13	¿Fue amable y comprensivo en el trato que tuvo con usted?					
14	¿Es paciente y tolerante durante la atención a los clientes?					
15	¿Respeto la pluralidad de creencias, opiniones y tradiciones de los usuarios?					
16	¿Hubo respeto por el idioma y lenguaje del cliente?					

## Dimensión 3: Credibilidad

N°	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
17	¿El servicio que Ud. recibe, sobrepasa sus expectativas?					
18	¿Confía Ud. en la información que se le ofrece?					
19	¿Se siente persuadido para aceptar el servicio ofertado?					
20	¿El usuario confía en que recibirá el servicio que le fue ofertado?					
21	¿El usuario confía en el compromiso de calidad del servicio que se le ofreció?					
22	¿El usuario da testimonio de satisfacción con el servicio recibido?					
23	¿Las reglas son claras y se brinda facilidad para cumplir las restricciones?					
24	¿Se fomenta el conocimiento de la cultura y tradiciones de la localidad?					



## BAREMO

### VALOR DE LAS RESPUESTAS

Respuesta	Valor
Muy de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

### NIVELES DE LAS VARIABLES

Respuesta	Valor
Muy bueno	96 – 125
Bueno	66 – 95
Regular	36 – 65
Deficiente	5 – 35

### NIVELES DE LAS DIMENSIONES

Respuesta	Valor
Muy bueno	36 – 45
Bueno	26 – 35
Regular	16 – 25
Deficiente	5 – 15

## INSTRUMENTO VARIABLE 2 TEST PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:** El presente instrumento tiene como finalidad, conocer la opinión del cliente respecto al uso del (*chatbot*) en el proceso de atención al cliente, guiándose por un servicio personalizado brindado por el asistente virtual.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Escala de Conversión	
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo:	3
De acuerdo:	4
Muy de acuerdo	5

### Dimensión 1: Atención a las necesidades

N°	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Siente confianza en la atención que recibirá frente a sus demandas?					
2	¿Toma en cuenta las sugerencias de los clientes?					
3	¿La atención recibida, cubrió sus expectativas?					
4	¿Siente seguridad que sus demandas serán atendidas?					
5	¿Sus demandas fueron atendidas en el tiempo acordado?					
6	¿las capacidades del personal que le atendió fueron adecuadas?					
7	¿Se retroalimentan los protocolos de atención según las exigencias del usuario?					
8	¿Se cumplieron las condiciones del servicio ofrecidas sin anteponer pretextos?					

## Dimensión 2: Tiempo de solución

Nº	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
9	¿Se cumplió lo solicitado en el menor tiempo posible?					
10	¿Se respetaron los tiempos acordados según las demandas del usuario?					
11	¿Fue efectivo el tiempo para recibir el servicio en su totalidad?					
12	¿Se cumplieron con puntualidad las actividades propuestas?					
13	¿El respeto primo en la atención de sus demandas?					
14	¿El personal que le atendió demostró buena capacitación?					
15	¿El <i>chatbot</i> respondió con seguridad cuando fue interrogado?					
16	¿Las dificultades presentadas fueron solucionadas adecuadamente?					

## Dimensión 3: Empatía en la atención

Nº	ÍTEM	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
17	¿Se respetaron sus preferencias durante le atención recibida?					
18	¿Fueron amables cuando respondieron alguna duda?					
19	¿La información solicitada fue recibida con oportunidad y sirvió para tomar decisiones?					
20	¿Siente que le permiten decidir con libertad y según sus preferencias?					
21	¿Fue informado con claridad de las condiciones y procedimientos del servicio?					
22	¿Se solucionaron las dificultades que el cliente juzgó como incumplimientos?					
23	¿Con la intervención de los <i>chatbot</i> las dificultades se solucionan en menor tiempo?					
24	¿Las dificultades se solucionaron en base a seguridad y confianza?					

## BAREMO

### VALOR DE LAS RESPUESTAS

Respuesta	Valor
Muy de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

### NIVELES DE LAS VARIABLES

Respuesta	Valor
Muy bueno	96 – 125
Bueno	66 – 95
Regular	36 – 65
Deficiente	5 – 35

### NIVELES DE LAS DIMENSIONES

Respuesta	Valor
Muy bueno	36 – 45
Bueno	26 – 35
Regular	16 – 25
Deficiente	5 – 15

**MATRIZ D**

**ANEXO 3: Evaluación por Juicio de expertos**

**ATBOT**

Definición de la variable: La definición operacional del uso del chatbot indica que sera evaluado por el cuestionario Uso del Chatbot, que presenta tres dimensiones como la capacidad de respuesta, comunicación y credibilidad, consta de 24 ítems, distribuidos en 12 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Dimensión 1 Capacidad de respuesta	Responder con un servicio rápido y efectivo	¿Considera que el chatbot responde adecuadamente a sus necesidades?	1	1	1	1	1	
		¿Cree que el servicio que brinda el chatbot es rápido y efectivo?	1	1	1	1	1	
		¿Cree que el uso del chatbot cumple con los servicios ofertados?	1	1	1	1	1	
	Ejecución de tareas solicitadas	¿Considera que los compañeros de trabajo colaboran para brindar una mejor atención al cliente?	1	1	1	1	1	
		Mostrar seguridad y espontaneidad en la atención	¿Hubo espontaneidad y seguridad en la atención que recibió?	1	1	1	1	1
			¿Mostraron interés en lo que Ud. comunicaba?	1	1	1	1	1
	Mantuvieron la modulación, entonación y volumen de voz adecuado		1	1	1	1	1	
	Sus procedimientos son comprensibles	¿Comprendió fácilmente los procedimientos a seguir?	1	1	1	1	1	
		Dimensión 2 Comunicación	Escuchar con empatía e interés	¿Sintió que fue escuchado con empatía por lo que comunicaba?	1	1	1	1
¿Hubo interés en la comunicación durante la su atención?				1	1	1	1	1
Comprender las instrucciones y normas	¿La terminología que se aplica en la comunicación, es entendida fácilmente?	1	1	1	1	1		
		¿Las instrucciones y normas que se aplican, son de fácil aceptación?	1	1	1	1	1	
	Ser amable y comprensible	¿Fue amable y comprensivo en el trato que tuvo con usted?	1	1	1	1	1	
		¿Es paciente y tolerante durante la atención a los clientes?	1	1	1	1	1	
Respetar las creencias, opiniones y tradiciones.	¿Respeto la pluralidad de creencias, opiniones y tradiciones de los usuarios?	1	1	1	1	1		
	¿Hubo respeto por el idioma y lenguaje del cliente?	1	1	1	1	1		
Dimensión 3 Credibilidad	Comparar el servicio con expectativas	¿El servicio que Ud. recibe, cumple sus expectativas?	1	1	1	1	1	
	Confiar en la información recibida	¿Confía Ud. en la información que se le ofrece?	1	1	1	1	1	
		¿SE siente persuadido para aceptar el servicio ofertado?	1	1	1	1	1	
		¿El usuario confía en que recibirá el servicio que le fue ofertado?	1	1	1	1	1	
		¿El usuario confía en el compromiso de calidad del servicio que se le ofreció?	1	1	1	1	1	
	Sentir satisfacción con el servicio	¿El usuario da testimonio de satisfacción con el servicio que recibe?	1	1	1	1	1	
	Fomentar el conocimiento	Las reglas son claras y se brinda facilidad para cumplir las restricciones	1	1	1	1	1	
		¿Se fomenta el conocimiento de la cultura y tradiciones de la localidad?	1	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario: Uso del Chat Bot
Objetivo del instrumento	Evaluar el uso del chatbot por los clientes
Nombres y apellidos del experto	Jaramillo Ostos, Dennis Fernando
Documento de identidad	10754317
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Perú.
Institución	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Científica del Sur, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	985119020
Firma	
Fecha	10 de junio del 2024

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de la variable: La definición operacional del proceso de atención al cliente indica que será evaluado por el cuestionario Proceso de atención al cliente, que presenta tres dimensiones como atención a las necesidades, tiempo de solución, y empatía en la atención, consta de 24 ítems, distribuidos en 10 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Atención a las necesidades	Confiar que sus demandas serán atendidas	¿Siente confianza en la atención que recibirá frente a sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿Siente seguridad que sus demandas serán atendidas?	1	1	1	1	1
		¿Toma en cuenta las sugerencias de los clientes?	1	1	1	1	1
	Evaluar según expectativas	¿La atención recibida, cubrió sus expectativas?	1	1	1	1	1
		Retroalimentar los protocolos de atención	¿Sus demandas fueron atendidas en el tiempo acordado?	1	1	1	1
	¿Las capacidades del personal que le atendió fueron adecuadas?		1	1	1	1	1
	¿Se retroalimentan los protocolos de atención según las exigencias del usuario?		1	1	1	1	1
	Cumplir condiciones pactadas	¿Se cumplieron las condiciones del servicio ofrecidas sin anteponer pretextos?	1	1	1	1	1
Dimensión 2 Tiempo de solución	Respetar el tiempo acordado	¿Se cumplió lo solicitado en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	1
		¿Se respetaron los tiempos acordados según las demandas del usuario?	1	1	1	1	1
		¿Fue efectivo el tiempo para recibir el servicio en su totalidad?	1	1	1	1	1
		¿Se cumplieron con puntualidad las actividades propuestas?	1	1	1	1	1
	Estar capacitado	¿El respeto primo en la atención de sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿El personal que le atendió demostró buena capacitación?	1	1	1	1	1
	Demostrar seguridad	¿El chatbot respondió con seguridad cuando fue interrogado?	1	1	1	1	1
		¿Las dificultades presentadas fueron solucionadas adecuadamente?	1	1	1	1	1
Dimensión 3 Empatía en la atención	Respetar las preferencias.	¿Se respetaron sus preferencias durante la atención recibida?	1	1	1	1	1
		¿Fueron amables cuando respondieron alguna duda?	1	1	1	1	1
	Permitir la decisión del cliente	¿La información solicitada fue recibida con oportunidad y sirvió para tomar decisiones?	1	1	1	1	1
		¿Siente que le permiten decidir con libertad y según sus preferencias?	1	1	1	1	1
		¿Fue informado con claridad de las condiciones y procedimientos del servicio?	1	1	1	1	1
	Asegurar la solución a las dificultades.	¿Se solucionaron las dificultades que el cliente juzgó como incumplimientos?	1	1	1	1	1
		¿Con la intervención de los chatbot las dificultades se solucionan en menor tiempo?	1	1	1	1	1
	¿Las dificultades se solucionaron en base a seguridad y confianza?	1	1	1	1	1	

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario: Proceso de Atención al Cliente
Objetivo del instrumento	Evaluar el proceso de atención al cliente
Nombres y apellidos del experto	Jaramillo Ostos, Dennis Fernando
Documento de identidad	10754317
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Perú.
Institución	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Científica del Sur, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	985119020
Firma	
Fecha	10 de junio del 2024





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE USO DEL CHATBOT

Definición de la variable: La definición operacional del uso del chatbot indica que será evaluado por el cuestionario Uso del Chatbot, que presenta tres dimensiones como la capacidad de respuesta, comunicación y credibilidad, consta de 24 ítems, distribuidos en 12 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Capacidad de respuesta	Responder con un servicio rápido y efectivo	¿Considera que el chatbot responde adecuadamente a sus necesidades?	1	1	1	1	1
		¿Cree que el servicio que brinda el chatbot es rápido y efectivo?	1	1	1	1	1
		¿Cree que el uso del chatbot cumple con los servicios ofertados?	1	1	1	1	1
	Ejecución de tareas solicitadas	¿Considera que los compañeros de trabajo colaboran para brindar una mejor atención al cliente?	1	1	1	1	1
	Mostrar seguridad y espontaneidad en la atención	¿Hubo espontaneidad y seguridad en la atención que recibió?	1	1	1	1	1
		¿Mostraron interés en lo que Ud. comunicaba?	1	1	1	1	1
		Mantuvieron la modulación, entonación y volumen de voz adecuado	1	1	1	1	1
	Sus procedimientos son comprensibles	¿Comprendió fácilmente los procedimientos a seguir?	1	1	1	1	1
	Dimensión 2 Comunicación	Escuchar con empatía e interés	¿Sintió que fue escuchado con empatía por lo que comunicaba?	1	1	1	1
¿Hubo interés en la comunicación durante la su atención?			1	1	1	1	1
Comprender las instrucciones y normas		¿La terminología que se aplica en la comunicación, es entendida fácilmente?	1	1	1	1	1
		¿Las instrucciones y normas que se aplican, son de fácil aceptación?	1	1	1	1	1
Ser amable y comprensible		¿Fue amable y comprensivo en el trato que tuvo con usted?	1	1	1	1	1
		¿Es paciente y tolerante durante la atención a los clientes?	1	1	1	1	1
Respetar las creencias, opiniones y tradiciones.		¿Respeto la pluralidad de creencias, opiniones y tradiciones de los usuarios?	1	1	1	1	1
		¿Hubo respeto por el idioma y lenguaje del cliente?	1	1	1	1	1
Dimensión 3 Credibilidad	Comparar el servicio con expectativas	¿El servicio que Ud. recibe, cumple sus expectativas?	1	1	1	1	1
	Confiar en la información recibida	¿Confía Ud. en la información que se le ofrece?	1	1	1	1	1
		¿SE siente persuadido para aceptar el servicio ofertado?	1	1	1	1	1
		¿El usuario confía en que recibirá el servicio que le fue ofertado?	1	1	1	1	1
		¿El usuario confía en el compromiso de calidad del servicio que se le ofreció?	1	1	1	1	1
	Sentir satisfacción con el servicio	¿El usuario da testimonio de satisfacción con el servicio que recibe?	1	1	1	1	1
	Fomentar el conocimiento	Las reglas son claras y se brinda facilidad para cumplir las restricciones	1	1	1	1	1
¿Se fomenta el conocimiento de la cultura y tradiciones de la localidad?		1	1	1	1	1	

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario: Uso del Chatbot
Objetivo del instrumento	Evaluar el uso del chatbot por los clientes
Nombres y apellidos del experto	VILLANUEVA PACHERRES, Jorge
Documento de identidad	14936242
Años de experiencia en el área	19
Máximo Grado Académico	Magister en Estadística e Investigación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Superior Pedagógica "David Sánchez Infante San Pedro de Lloc
Cargo	Docente de aula
Número telefónico	999390093
Firma	 
Fecha	12-06-2024

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de la variable: La definición operacional del proceso de atención al cliente indica que será evaluado por el cuestionario Proceso de atención al cliente, que presenta tres dimensiones como atención a las necesidades, tiempo de solución, y empatía en la atención, consta de 24 ítems, distribuidos en 10 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Atención a las necesidades	Confiar que sus demandas serán atendidas	¿Siente confianza en la atención que recibirá frente a sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿Siente seguridad que sus demandas serán atendidas?	1	1	1	1	1
		¿Toma en cuenta las sugerencias de los clientes?	1	1	1	1	1
	Evaluar según expectativas	¿La atención recibida, cubrió sus expectativas?	1	1	1	1	1
		Retroalimentar los protocolos de atención	¿Sus demandas fueron atendidas en el tiempo acordado?	1	1	1	1
	¿Las capacidades del personal que le atendió fueron adecuadas?		1	1	1	1	1
	¿Se retroalimentan los protocolos de atención según las exigencias del usuario?		1	1	1	1	1
Cumplir condiciones pactadas	¿Se cumplieron las condiciones del servicio ofrecidas sin anteponer pretextos?	1	1	1	1	1	
Dimensión 2 Tiempo de solución	Respetar el tiempo acordado	¿Se cumplió lo solicitado en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	1
		¿Se respetaron los tiempos acordados según las demandas del usuario?	1	1	1	1	1
		¿Fue efectivo el tiempo para recibir el servicio en su totalidad?	1	1	1	1	1
		¿Se cumplieron con puntualidad las actividades propuestas?	1	1	1	1	1
	Estar capacitado	¿El respeto primo en la atención de sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿El personal que le atendió demostró buena capacitación?	1	1	1	1	1
	Demostrar seguridad	¿El chatbot respondió con seguridad cuando fue interrogado?	1	1	1	1	1
¿Las dificultades presentadas fueron solucionadas adecuadamente?		1	1	1	1	1	
Dimensión 3 Empatía en la atención	Respetar las preferencias.	¿Se respetaron sus preferencias durante la atención recibida?	1	1	1	1	1
		¿Fueron amables cuando respondieron alguna duda?	1	1	1	1	1
	Permitir la decisión del cliente	¿La información solicitada fue recibida con oportunidad y sirvió para tomar decisiones?	1	1	1	1	1
		¿Siente que le permiten decidir con libertad y según sus preferencias?	1	1	1	1	1
		¿Fue informado con claridad de las condiciones y procedimientos del servicio?	1	1	1	1	1
	Asegurar la solución a las dificultades.	¿Se solucionaron las dificultades que el cliente juzgó como incumplimientos?	1	1	1	1	1
		¿Con la intervención de los chatbot las dificultades se solucionan en menor tiempo?	1	1	1	1	1
	¿Las dificultades se solucionaron en base a seguridad y confianza?	1	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario: proceso de atención al cliente
Objetivo del instrumento	Evaluar el uso del chatbot por los clientes
Nombres y apellidos del experto	VILLANUEVA PACHERRES, Jorge
Documento de identidad	14936242
Años de experiencia en el área	19
Máximo Grado Académico	Magister en Estadística e Investigación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Superior Pedagógica "David Sánchez Infante San Pedro de Lloc
Cargo	Docente de aula
Número telefónico	999390093
Firma	 
Fecha	12-06-2024

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE USO DEL CHATBOT

Definición de la variable: La definición operacional del uso del chatbot indica que será evaluado por el cuestionario Uso del Chatbot, que presenta tres dimensiones como la capacidad de respuesta, comunicación y credibilidad, consta de 24 ítems, distribuidos en 12 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Capacidad de respuesta	Responder con un servicio rápido y efectivo	¿Considera que el chatbot responde adecuadamente a sus necesidades?	1	1	1	1	1
		¿Cree que el servicio que brinda el chatbot es rápido y efectivo?	1	1	1	1	1
		¿Cree que el uso del chatbot cumple con los servicios ofertados?	1	1	1	1	1
	Ejecución de tareas solicitadas	¿Considera que los compañeros de trabajo colaboran para brindar una mejor atención al cliente?	1	1	1	1	1
	Mostrar seguridad y espontaneidad en la atención	¿Hubo espontaneidad y seguridad en la atención que recibió?	1	1	1	1	1
		¿Mostraron interés en lo que Ud. comunicaba?	1	1	1	1	1
		Mantuvieron la modulación, entonación y volumen de voz adecuado	1	1	1	1	1
Sus procedimientos son comprensibles	¿Comprendió fácilmente los procedimientos a seguir?	1	1	1	1	1	
Dimensión 2 Comunicación	Escuchar con empatía e interés	¿Sintió que fue escuchado con empatía por lo que comunicaba?	1	1	1	1	1
		¿Hubo interés en la comunicación durante la su atención?	1	1	1	1	1
	Comprender las instrucciones y normas	¿La terminología que se aplica en la comunicación, es entendida fácilmente?	1	1	1	1	1
		¿Las instrucciones y normas que se aplican, son de fácil aceptación?	1	1	1	1	1
	Ser amable y comprensible	¿Fue amable y comprensivo en el trato que tuvo con usted?	1	1	1	1	1
		¿Es paciente y tolerante durante la atención a los clientes?	1	1	1	1	1
	Respetar las creencias, opiniones y tradiciones.	¿Respeto la pluralidad de creencias, opiniones y tradiciones de los usuarios?	1	1	1	1	1
¿Hubo respeto por el idioma y lenguaje del cliente?		1	1	1	1	1	
Dimensión 3 Credibilidad	Comparar el servicio con expectativas	¿El servicio que Ud. recibe, cumple sus expectativas?	1	1	1	1	1
	Confiar en la información recibida	¿Confía Ud. en la información que se le ofrece?	1	1	1	1	1
		¿SE siente persuadido para aceptar el servicio ofertado?	1	1	1	1	1
		¿El usuario confía en que recibirá el servicio que le fue ofertado?	1	1	1	1	1
		¿El usuario confía en el compromiso de calidad del servicio que se le ofreció?	1	1	1	1	1
	Sentir satisfacción con el servicio	¿El usuario da testimonio de satisfacción con el servicio que recibe?	1	1	1	1	1
	Fomentar el conocimiento	Las reglas son claras y se brinda facilidad para cumplir las restricciones	1	1	1	1	1
¿Se fomenta el conocimiento de la cultura y tradiciones de la localidad?		1	1	1	1	1	

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario: Uso del Chat Bot
Objetivo del instrumento	Evaluar el uso del chatbot por los clientes
Nombres y apellidos del experto	MARÍA LUZ PÉREZ GUEVARA
Documento de identidad	16715426
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DEFENSA LIBRE
Cargo	ABOGADA
Número telefónico	968696360
Firma	
Fecha	12 de junio del 2024

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de la variable: La definición operacional del proceso de atención al cliente indica que será evaluado por el cuestionario Proceso de atención al cliente, que presenta tres dimensiones como atención a las necesidades, tiempo de solución, y empatía en la atención, consta de 24 ítems, distribuidos en 10 indicadores, con 5 opciones de respuestas: Muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1 Atención a las necesidades	Confiar que sus demandas serán atendidas	¿Siente confianza en la atención que recibirá frente a sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿Siente seguridad que sus demandas serán atendidas?	1	1	1	1	1
		¿Toma en cuenta las sugerencias de los clientes?	1	1	1	1	1
	Evaluar según expectativas	¿La atención recibida, cubrió sus expectativas?	1	1	1	1	1
		Retroalimentar los protocolos de atención	¿Sus demandas fueron atendidas en el tiempo acordado?	1	1	1	1
	¿Las capacidades del personal que le atendió fueron adecuadas?		1	1	1	1	1
	¿Se retroalimentan los protocolos de atención según las exigencias del usuario?		1	1	1	1	1
	Cumplir condiciones pactadas	¿Se cumplieron las condiciones del servicio ofrecidas sin anteponer pretextos?	1	1	1	1	1
Dimensión 2 Tiempo de solución	Respetar el tiempo acordado	¿Se cumplió lo solicitado en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	1
		¿Se respetaron los tiempos acordados según las demandas del usuario?	1	1	1	1	1
		¿Fue efectivo el tiempo para recibir el servicio en su totalidad?	1	1	1	1	1
		¿Se cumplieron con puntualidad las actividades propuestas?	1	1	1	1	1
	Estar capacitado	¿El respeto primo en la atención de sus demandas?	1	1	1	1	1
		¿El personal que le atendió demostró buena capacitación?	1	1	1	1	1
	Demostrar seguridad	¿El chatbot respondió con seguridad cuando fue interrogado?	1	1	1	1	1
		¿Las dificultades presentadas fueron solucionadas adecuadamente?	1	1	1	1	1
Dimensión 3 Empatía en la atención	Respetar las preferencias.	¿Se respetaron sus preferencias durante la atención recibida?	1	1	1	1	1
		¿Fueron amables cuando respondieron alguna duda?	1	1	1	1	1
	Permitir la decisión del cliente	¿La información solicitada fue recibida con oportunidad y sirvió para tomar decisiones?	1	1	1	1	1
		¿Siente que le permiten decidir con libertad y según sus preferencias?	1	1	1	1	1
		¿Fue informado con claridad de las condiciones y procedimientos del servicio?	1	1	1	1	1
	Asegurar la solución a las dificultades.	¿Se solucionaron las dificultades que el cliente juzgó como incumplimientos?	1	1	1	1	1
		¿Con la intervención de los chatbot las dificultades se solucionan en menor tiempo?	1	1	1	1	1
	¿Las dificultades se solucionaron en base a seguridad y confianza?	1	1	1	1	1	



### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario: Proceso de Atención al Cliente
Objetivo del instrumento	Evaluar el uso del chatbot por los clientes
Nombres y apellidos del experto	MARÍA LUZ PÉREZ GUEVARA
Documento de identidad	16715426
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DEFENSA LIBRE
Cargo	ABOGADA
Número telefónico	968696360
Firma	



## Anexo 5: DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el docente de **Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación de la Universidad César Vallejo**. La meta de este estudio es determinar la incidencia del uso del *Bot* conversacionales en el proceso de atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024, buscando descubrir a su vez la determinar la incidencia del uso del *chatbot* en las dimensiones del proceso de atención al cliente (necesidades del cliente, tiempo de solución a las dificultades del cliente, empatía con las dificultades del cliente, capacitación en atención al cliente, dificultades del cliente) en una empresa eléctrica del Perú, a través de cuestionarios físicos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá llenar el cuestionario físico o virtual en los días miércoles y viernes de 12:00 - 18:45 p.m. en la institución pública. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido.

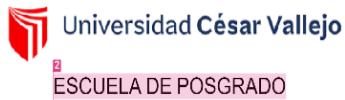
-----  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

-----  
Fecha

## Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

MARISELLA CRISTINA PEREZ TORRES | Bot conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024

-- /100 < 24 de 330 > ?



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Bot conversacionales en la atención al cliente en una  
empresa eléctrica del Perú, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pérez Torres, Marisella Cristina (orcid.org/0009-0005-8124-7105)

ASESORES:

Dr. Jaramillo Ostos Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

Dr. Alcalde Alviles Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible emprendimiento y responsabilidad social.

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias X

15 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	repositoriocdim.esap.e... Fuente de Internet	<1 % >
8	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1 % >
9	www.cnc.gov.ar Fuente de Internet	<1 % >
10	www.distriluz.com.pe Fuente de Internet	<1 % >
11	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 % >

## Anexo 8: Autorización para el desarrollo de la muestra



Firmado Digitalmente por:  
VERA CERNA Jose Carlos FAU 20103117560  
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: DISTRILUZ  
Fecha: 10/06/2024 17:09:54

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chiclayo, 10 de junio de 2024

ENSA-URH-JVC-0634-2024

Expediente: 20240212009616

Señor(a)  
MAJO MARRUFO, DRA. HELGA R.  
JEFE ESCUELA DE POSGRADO - UCV  
Pimentel - Chiclayo  
Lambayeque, c.

Asunto : RESPUESTA AL DOCUMENTO DE LA REFERENCIA  
Referencia : a) CARTA P. 0365-2024UCV-VA-EPG-F01/J DE 04-06-2024

De nuestra consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresarle nuestro cordial saludo a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido y analizado el documento de la referencia, mi representada, ELECTRONORTE S.A., autoriza a la señora Marisella Cristina Pérez Torres, acceder a la información necesaria para elaborar el proyecto de tesis, denominado: "Bot conversacionales en la atención al cliente en una empresa eléctrica del Perú, 2024"

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,

JÓSE CARLOS VERA CERNA  
Jefe de Gestión de Personas



Según lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 008-2016-PCM. Puede validar la autenticidad e integridad del documento generado a través del código QR ubicado en la parte inferior izquierda del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador: <http://hidendinud@distriluz.com.pe/SistemaCualta/verificacion> e ingresando la siguiente clave 822711F.

Para un próximo trámite, señalar el número de expediente: 20240212009616  
ENOSA: Jr. Callao 875-Piura. ENSA: Calle San Martín 250-Chiclayo.  
HDNA: Jr. San Martín 831-Trujillo. ELCTO: Jr. Amazonas 641-Huacayo.  
SEDE LIMA: Av. Camino Real N° 348, Torre El Pilar, Piso 13-Lima.

1 de 1

## Anexo 9: Confiabilidad uso del *chatbot*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	88,5000	119,000	,312	.	,953
VAR00003	88,6000	116,779	,422	.	,952
VAR00004	88,7500	116,724	,427	.	,952
VAR00005	88,7000	111,484	,726	.	,948
VAR00006	88,7000	113,589	,752	.	,948
VAR00007	88,7500	110,618	,699	.	,949
VAR00008	88,7000	112,537	,733	.	,948
VAR00009	88,6500	115,082	,668	.	,949
VAR00010	88,5000	113,842	,808	.	,948
VAR00011	88,6000	111,095	,808	.	,947
VAR00012	88,6000	118,884	,488	.	,951
VAR00013	88,6500	114,134	,746	.	,948
VAR00014	88,5000	115,211	,689	.	,949
VAR00015	88,7000	114,011	,629	.	,950
VAR00016	88,6000	114,989	,614	.	,950
VAR00017	88,5500	113,629	,764	.	,948
VAR00018	88,7000	107,695	,827	.	,947
VAR00019	88,5500	112,787	,832	.	,947
VAR00020	88,8000	119,326	,249	.	,954
VAR00021	88,6000	114,884	,731	.	,949
VAR00022	88,7000	112,853	,711	.	,949
VAR00023	88,8500	112,766	,665	.	,949
VAR00024	88,6500	112,134	,792	.	,948
VAR00025	88,6000	111,411	,786	.	,948

## Confiabilidad Proceso de Atención al cliente

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	88,5000	119,000	,312	.	,953
VAR00003	88,6000	116,779	,422	.	,952
VAR00004	88,7500	116,724	,427	.	,952
VAR00005	88,7000	111,484	,726	.	,948
VAR00006	88,7000	113,589	,752	.	,948
VAR00007	88,7500	110,618	,699	.	,949
VAR00008	88,7000	112,537	,733	.	,948
VAR00009	88,6500	115,082	,668	.	,949
VAR00010	88,5000	113,842	,808	.	,948
VAR00011	88,6000	111,095	,808	.	,947
VAR00012	88,6000	118,884	,488	.	,951
VAR00013	88,6500	114,134	,746	.	,948
VAR00014	88,5000	115,211	,689	.	,949
VAR00015	88,7000	114,011	,629	.	,950
VAR00016	88,6000	114,989	,614	.	,950
VAR00017	88,5500	113,629	,764	.	,948
VAR00018	88,7000	107,695	,827	.	,947
VAR00019	88,5500	112,787	,832	.	,947
VAR00020	88,8000	119,326	,249	.	,954
VAR00021	88,6000	114,884	,731	.	,949
VAR00022	88,7000	112,853	,711	.	,949
VAR00023	88,8500	112,766	,665	.	,949
VAR00024	88,6500	112,134	,792	.	,948
VAR00025	88,6000	111,411	,786	.	,948

## BASE DE DATOS

Nº	Uso del Chat Bot																															
	CAPACIDAD DE RESPUESTA											COMUNICACIÓN										CREDIBILIDAD					Uso del Chat Bot					
	1	2	3	4	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	13	14	15	16	Ptje	Nivel	17	18	19	20	21	22	23	24	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	2	3	4	3	2	3	3	4	24	Regular	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	76	Bueno
2	2	3	4	2	2	5	2	3	23	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	71	Regular
3	3	4	5	4	2	5	2	2	27	Bueno	2	2	4	3	5	5	3	4	28	Bueno	2	2	4	3	5	5	3	4	28	Bueno	83	Bueno
4	2	5	2	5	4	4	2	3	27	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	77	Bueno
5	2	2	4	3	3	3	2	3	22	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	70	Regular
6	2	4	4	4	4	3	5	4	30	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	88	Bueno
7	5	5	5	5	4	3	2	2	31	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	91	Bueno
8	3	5	5	3	4	2	2	3	27	Bueno	3	2	4	2	3	3	2	4	23	Regular	3	2	4	2	3	3	2	4	23	Regular	73	Bueno
9	2	5	5	4	5	4	2	2	29	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	83	Bueno
10	3	3	4	3	3	5	4	2	27	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
11	3	3	3	3	3	2	3	2	22	Regular	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	72	Regular
12	4	3	4	4	3	3	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	84	Bueno
13	4	2	3	5	3	3	2	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	75	Bueno
14	3	3	3	3	5	2	3	3	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	75	Bueno
15	4	1	2	2	3	3	4	4	23	Regular	2	3	3	3	2	1	3	1	18	Regular	2	4	1	3	2	4	3	1	20	Regular	61	Regular
16	4	4	3	5	3	5	2	3	29	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	85	Bueno
17	3	3	5	5	3	2	4	3	28	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	88	Bueno
18	3	2	3	4	3	2	5	2	24	Regular	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	84	Bueno
19	5	3	4	2	3	5	2	5	29	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	93	Bueno
20	3	2	5	5	3	3	3	3	27	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	85	Bueno
21	4	4	4	2	4	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	76	Bueno
22	5	3	5	4	2	3	2	2	26	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	80	Bueno
23	3	4	2	2	3	4	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	78	Bueno
24	3	3	4	3	4	3	4	5	29	Bueno	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	75	Bueno
25	3	3	5	4	2	4	4	5	30	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	82	Bueno
26	2	3	4	1	2	1	4	4	21	Regular	1	2	2	4	4	1	4	3	21	Regular	3	3	3	4	2	2	2	2	21	Regular	63	Regular

27	3	4	3	3	2	3	3	5	26	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	76	Bueno
28	3	4	2	2	2	3	3	1	20	Regular	3	2	3	3	2	1	3	2	19	Regular	2	2	2	4	1	2	2	3	18	Regular	57	Regular
29	2	5	2	2	2	3	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	72	Regular
30	2	3	3	2	3	2	5	2	22	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	70	Regular
31	3	3	4	5	5	5	5	5	35	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	101	Muy bueno
32	3	4	2	3	4	4	1	1	22	Regular	2	2	2	3	2	2	2	1	16	Deficiente	4	4	1	1	3	3	4	2	22	Regular	60	Regular
33	5	5	5	4	4	3	4	4	34	Muy bueno	4	4	5	5	4	4	5	4	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	4	5	4	35	Muy bueno	104	Muy bueno
34	3	4	1	4	1	1	2	3	19	Regular	4	4	4	3	2	4	4	4	29	Bueno	2	1	1	2	1	3	2	1	13	Deficiente	61	Regular
35	4	4	4	5	5	5	5	5	37	Muy bueno	3	4	5	5	4	4	5	4	34	Muy bueno	3	4	5	5	4	4	5	4	34	Muy bueno	105	Muy bueno
36	3	4	3	4	5	4	5	4	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	96	Bueno
37	5	5	4	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	98	Muy bueno
38	3	4	4	5	5	5	4	4	34	Muy bueno	3	5	5	5	5	4	3	5	35	Muy bueno	3	5	5	5	5	4	3	5	35	Muy bueno	104	Muy bueno
39	5	4	5	4	4	4	1	4	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	93	Bueno
40	4	5	5	5	4	5	5	3	36	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	102	Muy bueno
41	2	2	4	1	1	3	2	4	19	Regular	4	1	1	4	3	2	3	1	19	Regular	3	1	4	1	2	2	1	2	16	Deficiente	54	Regular
42	5	3	5	4	5	4	5	4	35	Muy bueno	4	5	5	5	5	5	4	4	37	Muy bueno	4	5	5	5	5	5	4	4	37	Muy bueno	109	Muy bueno
43	3	5	4	4	4	4	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	96	Bueno
44	4	3	5	3	5	5	5	5	35	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	103	Muy bueno
45	5	4	3	3	5	5	3	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	93	Bueno
46	3	5	3	4	4	3	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	97	Muy bueno
47	3	3	4	5	3	5	5	5	33	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	105	Muy bueno
48	4	5	4	4	5	5	4	4	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	4	5	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	4	5	5	35	Muy bueno	105	Muy bueno
49	4	5	3	5	3	5	5	4	34	Muy bueno	5	4	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	5	4	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno
50	3	4	4	5	4	5	3	4	32	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	94	Bueno
51	4	5	4	4	3	5	5	5	35	Muy bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	99	Muy bueno
52	5	4	4	3	5	3	3	4	31	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
53	4	5	4	3	4	4	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	87	Bueno
54	5	4	5	3	4	3	5	5	34	Muy bueno	5	5	4	3	4	3	3	4	31	Bueno	5	5	4	3	4	3	3	4	31	Bueno	96	Bueno
55	4	5	4	4	4	4	5	3	33	Muy bueno	5	5	3	3	3	4	4	5	32	Bueno	5	5	3	3	3	4	4	5	32	Bueno	97	Muy bueno
56	5	5	4	3	1	4	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	97	Muy bueno
57	4	3	5	4	3	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	5	3	5	3	4	32	Bueno	3	4	5	5	3	5	3	4	32	Bueno	96	Bueno
58	4	3	4	3	5	4	5	3	31	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	95	Bueno
59	5	4	5	5	3	5	4	4	35	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	103	Muy bueno

60	2	3	4	3	2	3	3	4	24	Regular	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	76	Bueno
61	2	3	4	2	2	5	2	3	23	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	71	Regular
62	3	4	5	4	2	5	2	2	27	Bueno	2	2	4	3	5	5	3	4	28	Bueno	2	2	4	3	5	5	3	4	28	Bueno	83	Bueno
63	2	5	2	5	4	4	2	3	27	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	77	Bueno
64	2	2	4	3	3	3	2	3	22	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	70	Regular
65	2	4	4	4	4	3	5	4	30	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	88	Bueno
66	5	5	5	5	4	3	2	2	31	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	91	Bueno
67	3	4	3	3	3	2	3	1	22	Regular	3	4	2	1	4	4	4	4	26	Bueno	4	2	1	2	4	2	2	4	21	Regular	69	Regular
68	2	5	5	4	5	4	2	2	29	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	83	Bueno
69	3	3	4	3	3	5	4	2	27	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
70	3	3	3	3	3	2	3	2	22	Regular	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	72	Regular
71	4	3	4	4	3	3	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	84	Bueno
72	1	1	1	3	4	2	1	2	15	Deficiente	4	3	4	2	1	2	4	4	24	Regular	4	1	3	1	3	4	1	3	20	Regular	59	Regular
73	3	3	3	3	5	2	3	3	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	75	Bueno
74	3	4	4	3	5	4	3	3	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	87	Bueno
75	1	3	2	1	2	4	3	4	20	Regular	2	2	3	1	2	2	2	3	17	Regular	3	4	3	3	1	2	4	4	24	Regular	61	Regular
76	3	3	5	5	3	2	4	3	28	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	88	Bueno
77	3	2	3	4	3	2	5	2	24	Regular	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	84	Bueno
78	5	3	4	2	3	5	2	5	29	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	93	Bueno
79	3	2	5	5	3	3	3	3	27	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	85	Bueno
80	4	4	4	2	4	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	76	Bueno
81	5	3	5	4	2	3	2	2	26	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	80	Bueno
82	3	4	2	2	3	4	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	78	Bueno
83	3	3	4	3	4	3	4	5	29	Bueno	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	75	Bueno
84	3	3	5	4	2	4	4	5	30	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	82	Bueno
85	4	3	4	5	3	5	4	3	31	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	81	Bueno
86	3	4	3	3	2	3	3	5	26	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	76	Bueno
87	3	3	2	3	4	2	3	5	25	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	77	Bueno
88	2	5	2	2	2	3	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	72	Regular
89	2	3	3	2	3	2	5	2	22	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	70	Regular
90	3	3	4	5	5	5	5	5	35	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	101	Muy bueno
91	1	3	4	1	1	4	2	1	17	Regular	1	1	2	1	2	4	2	3	16	Deficiente	2	2	4	4	2	4	4	2	24	Regular	57	Regular
92	4	2	2	1	4	1	2	3	19	Regular	2	1	1	2	1	1	1	2	11	Deficiente	4	2	2	3	4	1	2	4	22	Regular	52	Regular



93	5	5	5	5	5	3	4	4	36	Muy bueno	4	5	4	4	4	5	4	5	35	Muy bueno	4	5	4	4	4	5	4	5	35	Muy bueno	106	Muy bueno
94	3	4	3	1	4	1	1	1	18	Regular	2	4	1	4	2	4	2	2	21	Regular	3	2	1	3	4	4	3	2	22	Regular	61	Regular
95	3	4	3	4	5	4	5	4	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	96	Bueno
96	5	5	4	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	98	Muy bueno
97	2	3	1	2	2	3	3	4	20	Regular	4	2	4	4	3	3	1	3	24	Regular	4	2	1	4	4	3	3	1	22	Regular	66	Regular
98	5	4	5	4	4	4	1	4	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	93	Bueno
99	4	5	5	5	4	5	5	3	36	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	102	Muy bueno
100	5	4	4	4	4	5	3	4	33	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	3	4	33	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	3	4	33	Muy bueno	99	Muy bueno
101	1	1	2	1	1	4	1	4	15	Deficiente	2	1	3	3	4	4	2	4	23	Regular	1	2	2	1	1	2	1	2	12	Deficiente	50	Regular
102	3	5	4	4	4	4	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	96	Bueno
103	4	3	5	3	5	5	5	5	35	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	103	Muy bueno
104	2	3	3	2	2	3	4	1	20	Regular	3	1	3	3	3	3	4	2	22	Regular	3	1	2	2	1	4	1	1	15	Deficiente	57	Regular
105	3	5	3	4	4	3	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	97	Muy bueno
106	3	3	4	5	3	5	5	5	33	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	105	Muy bueno
107	3	1	3	4	4	3	1	4	23	Regular	4	3	2	3	3	3	4	4	26	Bueno	1	1	2	4	2	3	1	2	16	Deficiente	65	Regular
108	4	5	3	5	3	5	5	4	34	Muy bueno	5	4	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	5	4	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno
109	3	4	4	5	4	5	3	4	32	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	94	Bueno
110	4	5	4	4	3	5	5	5	35	Muy bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	99	Muy bueno
111	5	4	4	3	5	3	3	4	31	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
112	4	5	4	3	4	4	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	87	Bueno
113	5	4	5	3	4	3	5	5	34	Muy bueno	5	5	4	3	4	3	3	4	31	Bueno	5	5	4	3	4	3	3	4	31	Bueno	96	Bueno
114	4	5	4	4	4	4	5	3	33	Muy bueno	5	5	3	3	3	4	4	5	32	Bueno	5	5	3	3	3	4	4	5	32	Bueno	97	Muy bueno
115	5	5	4	3	1	4	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	97	Muy bueno
116	2	4	3	1	4	4	4	1	23	Regular	3	3	3	2	2	3	4	2	22	Regular	1	3	4	1	2	2	4	3	20	Regular	65	Regular
117	4	3	4	3	5	4	5	3	31	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	95	Bueno
118	5	4	5	5	3	5	4	4	35	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	103	Muy bueno
119	2	3	4	3	2	3	3	4	24	Regular	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	76	Bueno
120	2	3	4	2	2	5	2	3	23	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	71	Regular
121	4	4	2	2	1	3	2	3	21	Regular	4	4	2	3	2	3	2	2	22	Regular	2	4	3	4	2	4	3	4	26	Bueno	69	Regular
122	2	5	2	5	4	4	2	3	27	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	77	Bueno
123	2	2	4	3	3	3	2	3	22	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	70	Regular
124	2	4	4	4	4	3	5	4	30	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	88	Bueno
125	5	5	5	5	4	3	2	2	31	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	91	Bueno

126	3	4	2	1	1	1	3	2	17	Regular	3	4	4	4	3	3	3	4	28	Bueno	2	4	4	3	3	3	3	2	24	Regular	69	Regular
127	2	5	5	4	5	4	2	2	29	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	3	5	3	3	2	3	5	3	27	Bueno	83	Bueno
128	3	3	4	3	3	5	4	2	27	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
129	3	3	3	3	3	2	3	2	22	Regular	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	72	Regular
130	4	3	4	4	3	3	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	84	Bueno
131	4	2	3	5	3	3	2	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	75	Bueno
132	1	3	4	3	4	4	3	1	23	Regular	1	2	2	3	3	3	2	2	18	Regular	1	1	2	2	3	3	4	4	20	Regular	61	Regular
133	3	4	4	3	5	4	3	3	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	87	Bueno
134	4	4	3	5	3	5	2	3	29	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	85	Bueno
135	3	3	5	5	3	2	4	3	28	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	88	Bueno
136	3	2	3	4	3	2	5	2	24	Regular	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	84	Bueno
137	5	3	4	2	3	5	2	5	29	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	93	Bueno
138	2	4	1	4	3	2	3	4	23	Regular	1	1	4	1	3	3	2	1	16	Deficiente	4	2	1	4	4	2	2	4	23	Regular	62	Regular
139	4	4	4	2	4	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	3	4	4	2	4	2	3	3	25	Bueno	76	Bueno
140	5	3	5	4	2	3	2	2	26	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	80	Bueno
141	3	4	2	2	3	4	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	78	Bueno
142	3	4	1	3	2	2	2	3	20	Regular	2	1	1	2	4	4	1	2	17	Regular	1	3	3	1	3	2	3	4	20	Regular	57	Regular
143	3	3	5	4	2	4	4	5	30	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	82	Bueno
144	4	3	4	5	3	5	4	3	31	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	81	Bueno
145	3	4	3	3	2	3	3	5	26	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	76	Bueno
146	3	3	2	3	4	2	3	5	25	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	77	Bueno
147	2	5	2	2	2	3	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	72	Regular
148	2	3	3	2	3	2	5	2	22	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	70	Regular
149	3	3	4	5	5	5	5	5	35	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	101	Muy bueno
150	4	1	2	4	2	3	1	2	19	Regular	1	4	2	4	4	4	4	4	27	Bueno	4	4	3	4	2	2	4	4	27	Bueno	73	Bueno
151	5	5	5	4	4	3	4	4	34	Muy bueno	4	4	5	5	4	4	5	4	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	4	5	4	35	Muy bueno	104	Muy bueno
152	1	3	2	2	1	2	3	1	15	Deficiente	2	3	3	1	1	2	1	1	14	Deficiente	2	4	3	4	1	1	2	3	20	Regular	49	Regular
153	4	4	4	5	5	5	5	5	37	Muy bueno	3	4	5	5	4	4	5	4	34	Muy bueno	3	4	5	5	4	4	5	4	34	Muy bueno	105	Muy bueno
154	3	4	3	4	5	4	5	4	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	96	Bueno
155	5	5	4	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	98	Muy bueno
156	1	4	3	3	1	4	3	3	22	Regular	2	1	1	4	3	1	1	1	14	Deficiente	1	4	4	3	3	4	2	1	22	Regular	58	Regular
157	5	4	5	4	4	4	1	4	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	93	Bueno
158	4	2	2	1	1	1	4	4	19	Regular	2	1	3	1	4	4	2	4	21	Regular	1	4	3	1	4	3	3	1	20	Regular	60	Regular

159	5	4	4	4	4	5	3	4	33	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	3	4	33	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	3	4	33	Muy bueno	99	Muy bueno
160	3	2	1	3	4	2	3	2	20	Regular	2	3	4	2	2	2	4	3	22	Regular	1	1	4	1	2	1	1	1	12	Deficiente	54	Regular
161	3	5	4	4	4	4	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	96	Bueno
162	4	3	5	3	5	5	5	5	35	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	5	3	34	Muy bueno	103	Muy bueno
163	5	4	3	3	5	5	3	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	93	Bueno
164	3	5	3	4	4	3	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	97	Muy bueno
165	3	4	3	2	3	4	3	3	25	Bueno	4	2	1	2	1	4	2	2	18	Regular	4	1	1	2	4	1	3	4	20	Regular	63	Regular
166	3	4	3	2	3	1	1	3	20	Regular	4	1	3	2	4	1	4	2	21	Regular	1	3	1	2	4	2	4	1	18	Regular	59	Regular
167	1	1	4	4	3	1	3	2	19	Regular	3	4	2	3	4	1	3	1	21	Regular	1	2	4	3	4	2	3	2	21	Regular	61	Regular
168	3	4	4	5	4	5	3	4	32	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	94	Bueno
169	4	5	4	4	3	5	5	5	35	Muy bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	3	5	3	3	3	5	5	5	32	Bueno	99	Muy bueno
170	5	4	4	3	5	3	3	4	31	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
171	4	5	4	3	4	4	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	87	Bueno
172	1	2	3	3	3	3	1	1	17	Regular	4	4	4	1	4	1	3	4	25	Bueno	4	3	3	2	1	1	4	1	19	Regular	61	Regular
173	4	3	3	1	1	1	4	3	20	Regular	2	1	1	4	2	1	4	4	19	Regular	1	2	1	1	4	1	1	4	15	Deficiente	54	Regular
174	5	5	4	3	1	4	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	3	5	5	3	5	4	4	4	33	Muy bueno	97	Muy bueno
175	1	4	1	2	1	1	1	1	12	Deficiente	2	4	3	3	4	1	3	3	23	Regular	4	4	4	1	2	4	2	4	25	Bueno	60	Regular
176	4	3	4	3	5	4	5	3	31	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	95	Bueno
177	5	4	5	5	3	5	4	4	35	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	103	Muy bueno
178	2	3	4	3	2	3	3	4	24	Regular	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	76	Bueno
179	2	3	4	2	2	5	2	3	23	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	71	Regular
180	4	4	4	1	4	4	1	2	24	Regular	2	3	1	3	2	1	1	4	17	Regular	2	2	2	1	2	2	1	3	15	Deficiente	56	Regular
181	2	5	2	5	4	4	2	3	27	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	77	Bueno
182	2	2	4	3	3	3	2	3	22	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	70	Regular
183	2	4	4	4	4	3	5	4	30	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	88	Bueno
184	5	5	5	5	4	3	2	2	31	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	5	2	3	4	3	4	4	5	30	Bueno	91	Bueno
185	2	1	3	1	3	4	4	1	19	Regular	2	4	4	3	2	1	1	1	18	Regular	2	3	3	2	1	1	4	4	20	Regular	57	Regular
186	4	2	3	3	1	4	2	3	22	Regular	1	3	3	2	1	2	3	3	18	Regular	1	4	1	2	1	4	3	1	17	Regular	57	Regular
187	3	3	4	3	3	5	4	2	27	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
188	3	3	3	3	3	2	3	2	22	Regular	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	72	Regular
189	4	3	4	4	3	3	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	84	Bueno
190	2	2	4	3	4	3	1	3	22	Regular	3	4	4	2	1	1	3	4	22	Regular	1	1	1	4	1	2	4	3	17	Regular	61	Regular
191	3	3	3	3	5	2	3	3	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	3	4	2	3	2	3	3	5	25	Bueno	75	Bueno

192	1	4	3	3	2	3	2	3	21	Regular	3	3	1	2	3	2	4	4	22	Regular	1	1	4	1	3	3	3	3	19	Regular	62	Regular
193	4	4	3	5	3	5	2	3	29	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	3	5	4	2	5	3	3	3	28	Bueno	85	Bueno
194	3	3	5	5	3	2	4	3	28	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	88	Bueno
195	3	2	3	4	3	2	5	2	24	Regular	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	84	Bueno
196	3	3	1	2	1	2	1	1	14	Deficiente	3	3	2	4	3	2	4	4	25	Bueno	2	2	4	2	1	2	1	1	15	Deficiente	54	Regular
197	3	2	5	5	3	3	3	3	27	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	3	3	5	5	2	4	3	4	29	Bueno	85	Bueno
198	3	1	3	2	3	3	2	2	19	Regular	4	2	2	2	2	2	4	3	21	Regular	4	3	4	2	2	1	3	1	20	Regular	60	Regular
199	5	3	5	4	2	3	2	2	26	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	80	Bueno
200	3	4	2	2	3	4	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	78	Bueno
201	3	3	4	3	4	3	4	5	29	Bueno	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	75	Bueno
202	3	3	5	4	2	4	4	5	30	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	2	5	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	82	Bueno
203	4	3	1	3	3	2	1	1	18	Regular	4	4	2	1	1	1	4	3	20	Regular	2	4	4	2	3	3	3	2	23	Regular	61	Regular
204	3	4	3	3	2	3	3	5	26	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	2	3	4	3	3	5	2	3	25	Bueno	76	Bueno
205	3	3	2	3	4	2	3	5	25	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	4	3	3	4	3	4	2	3	26	Bueno	77	Bueno
206	2	5	2	2	2	3	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	2	3	3	3	3	2	5	3	24	Regular	72	Regular
207	2	3	3	2	3	2	5	2	22	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	3	3	1	4	4	3	4	2	24	Regular	70	Regular
208	3	3	4	5	5	5	5	5	35	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	101	Muy bueno
209	1	1	2	3	2	3	1	3	16	Deficiente	3	1	2	2	2	1	3	1	15	Deficiente	4	3	1	3	4	2	1	2	20	Regular	51	Regular
210	2	1	1	4	2	2	1	3	16	Deficiente	3	4	2	2	4	1	4	4	24	Regular	4	3	4	3	1	1	4	4	24	Regular	64	Regular
211	5	5	5	5	5	3	4	4	36	Muy bueno	4	5	4	4	4	5	4	5	35	Muy bueno	4	5	4	4	4	5	4	5	35	Muy bueno	106	Muy bueno
212	1	1	2	2	3	2	1	4	16	Deficiente	3	3	1	1	3	3	3	1	18	Regular	4	1	4	3	1	2	4	4	23	Regular	57	Regular
213	3	4	3	4	5	4	5	4	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	5	4	4	3	4	5	4	3	32	Bueno	96	Bueno
214	5	5	4	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	4	4	3	4	5	4	4	4	32	Bueno	98	Muy bueno
215	2	4	3	1	3	1	2	2	18	Regular	2	1	3	4	4	3	1	3	21	Regular	3	3	4	2	1	1	4	1	19	Regular	58	Regular
216	5	4	5	4	4	4	1	4	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	4	3	4	4	5	4	4	3	31	Bueno	93	Bueno
217	4	5	5	5	4	5	5	3	36	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	5	3	5	5	4	3	5	3	33	Muy bueno	102	Muy bueno
218	3	3	1	4	2	4	4	2	23	Regular	3	3	3	1	3	1	3	4	21	Regular	1	1	3	4	3	2	2	3	19	Regular	63	Regular
219	5	3	5	4	5	4	5	4	35	Muy bueno	4	5	5	5	5	5	4	4	37	Muy bueno	4	5	5	5	5	5	4	4	37	Muy bueno	109	Muy bueno
220	3	5	4	4	4	4	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	5	4	3	4	5	3	5	3	32	Bueno	96	Bueno
221	3	2	4	3	2	1	4	2	21	Regular	1	2	4	2	4	3	2	1	19	Regular	3	4	1	1	3	1	3	1	17	Regular	57	Regular
222	5	4	3	3	5	5	3	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	4	4	5	3	5	3	4	3	31	Bueno	93	Bueno
223	3	5	3	4	4	3	5	4	31	Bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	4	4	4	5	33	Muy bueno	97	Muy bueno
224	3	3	4	5	3	5	5	5	33	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	4	5	4	4	5	5	5	4	36	Muy bueno	105	Muy bueno

225	4	5	4	4	5	5	4	4	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	4	5	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	4	5	5	35	Muy bueno	105	Muy bueno
226	1	3	2	1	1	3	1	3	15	Deficiente	2	2	1	1	2	1	2	3	14	Deficiente	1	1	1	3	4	4	3	4	21	Regular	50	Regular
227	3	4	4	5	4	5	3	4	32	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	5	3	3	5	3	4	4	4	31	Bueno	94	Bueno
228	3	3	3	3	3	3	2	3	23	Regular	2	2	3	4	3	2	1	1	18	Regular	2	1	1	4	1	1	2	2	14	Deficiente	55	Regular
229	5	4	4	3	5	3	3	4	31	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	3	4	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
230	4	5	4	3	4	4	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	4	3	4	3	4	4	3	3	28	Bueno	87	Bueno
231	4	4	4	3	2	4	4	2	27	Bueno	4	2	4	1	4	1	3	2	21	Regular	2	3	2	1	4	3	3	2	20	Regular	68	Regular
232	3	3	1	1	2	2	2	4	18	Regular	1	3	4	3	2	4	3	2	22	Regular	2	2	4	4	2	1	4	1	20	Regular	60	Regular
233	1	2	2	4	4	2	4	2	21	Regular	4	1	2	3	4	4	2	1	21	Regular	3	1	3	1	4	2	2	2	18	Regular	60	Regular
234	4	3	5	4	3	4	4	5	32	Bueno	3	4	5	5	3	5	3	4	32	Bueno	3	4	5	5	3	5	3	4	32	Bueno	96	Bueno
235	4	3	4	3	5	4	5	3	31	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	4	3	3	5	4	4	5	4	32	Bueno	95	Bueno
236	5	4	5	5	3	5	4	4	35	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	5	4	3	4	5	4	34	Muy bueno	103	Muy bueno
237	2	3	4	3	2	3	3	4	24	Regular	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	4	3	3	2	5	3	3	3	26	Bueno	76	Bueno
238	2	3	4	2	2	5	2	3	23	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	2	3	3	24	Regular	71	Regular
239	2	4	2	3	3	1	1	4	20	Regular	3	3	2	2	1	1	1	4	17	Regular	1	2	1	2	3	2	4	2	17	Regular	54	Regular
240	2	5	2	5	4	4	2	3	27	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	4	5	3	2	2	3	3	3	25	Bueno	77	Bueno
241	2	2	4	3	3	3	2	3	22	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	2	2	2	3	5	3	3	4	24	Regular	70	Regular
242	2	4	4	4	4	3	5	4	30	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	4	4	2	3	5	5	2	4	29	Bueno	88	Bueno
243	1	2	4	1	3	2	3	1	17	Regular	4	3	1	4	1	4	1	4	22	Regular	4	2	3	2	2	4	1	3	21	Regular	60	Regular
244	3	5	5	3	4	2	2	3	27	Bueno	3	2	4	2	3	3	2	4	23	Regular	3	2	4	2	3	3	2	4	23	Regular	73	Bueno
245	3	1	3	3	1	2	3	1	17	Regular	4	3	1	2	3	4	3	4	24	Regular	2	2	1	3	3	4	1	3	19	Regular	60	Regular
246	3	3	4	3	3	5	4	2	27	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	2	3	4	3	5	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
247	3	3	3	3	3	2	3	2	22	Regular	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	5	3	25	Bueno	72	Regular
248	4	3	4	4	3	3	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	5	3	3	2	3	5	4	3	28	Bueno	84	Bueno
249	4	2	3	5	3	3	2	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	3	4	5	2	3	2	3	3	25	Bueno	75	Bueno
250	4	2	3	4	3	4	1	3	24	Regular	3	4	4	4	4	1	2	3	25	Bueno	3	1	2	2	2	3	3	3	19	Regular	68	Regular
251	3	4	4	3	5	4	3	3	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	3	3	2	5	5	3	4	4	29	Bueno	87	Bueno
252	3	3	1	1	4	2	2	3	19	Regular	4	1	1	3	1	4	3	3	20	Regular	2	1	1	2	3	3	2	3	17	Regular	56	Regular
253	3	3	5	5	3	2	4	3	28	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	2	4	5	3	5	5	2	4	30	Bueno	88	Bueno
254	3	2	3	4	3	2	5	2	24	Regular	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	5	5	3	5	3	2	2	5	30	Bueno	84	Bueno
255	5	3	4	2	3	5	2	5	29	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	3	5	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	93	Bueno
256	2	1	2	3	1	4	1	4	18	Regular	2	4	4	4	4	3	1	4	26	Bueno	2	2	2	2	4	1	4	1	18	Regular	62	Regular
257	2	1	2	4	2	2	1	4	18	Regular	1	3	2	4	3	4	3	4	24	Regular	2	4	3	3	2	3	3	2	22	Regular	64	Regular

258	5	3	5	4	2	3	2	2	26	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	2	3	5	3	2	4	5	3	27	Bueno	80	Bueno
259	3	4	2	2	3	4	3	3	24	Regular	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	3	2	5	3	3	5	3	3	27	Bueno	78	Bueno
260	3	3	4	3	4	3	4	5	29	Bueno	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	4	3	3	2	3	4	2	2	23	Regular	75	Bueno
261	2	1	4	3	2	3	1	1	17	Regular	1	2	1	3	3	2	4	4	20	Regular	1	3	1	2	1	1	2	2	13	Deficiente	50	Regular
262	4	3	4	5	3	5	4	3	31	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	3	3	3	3	3	3	5	2	25	Bueno	81	Bueno
263	3	3	3	4	2	4	4	4	27	Bueno	4	2	1	1	2	2	4	2	18	Regular	1	3	3	3	1	1	3	2	17	Regular	62	Regular

Nº	Atención al Cliente																															
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES										TIEMPO DE SOLUCIÓN										EMPATÍA EN LA ATENCIÓN							Atención al Cliente				
	1	2	3	4	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	13	14	15	16	Ptje	Nivel	17	18	19	20	21	22	23	24	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	5	4	3	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	5	4	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	3	4	2	3	4	3	4	26	Bueno	78	Bueno
2	4	3	4	3	2	5	3	3	27	Bueno	3	4	3	3	2	5	3	3	26	Bueno	3	2	3	2	3	4	2	5	24	Regular	77	Bueno
3	4	5	3	2	2	4	3	2	25	Bueno	3	3	3	2	2	4	3	5	25	Bueno	3	2	4	3	4	5	4	5	30	Bueno	80	Bueno
4	5	3	3	4	5	3	2	3	28	Bueno	4	2	3	4	5	3	2	4	27	Bueno	2	3	5	2	5	2	5	3	27	Bueno	82	Bueno
5	2	2	4	2	2	2	3	3	20	Regular	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Regular	2	3	3	2	2	4	3	2	21	Regular	61	Regular
6	2	5	3	4	4	2	3	5	28	Bueno	3	5	3	4	4	2	3	3	27	Bueno	4	4	3	2	4	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
7	4	4	4	5	2	3	4	3	29	Bueno	3	3	4	5	2	3	4	5	29	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	3	35	Muy bueno	93	Bueno
8	4	3	4	3	2	4	2	3	25	Bueno	3	3	3	3	2	4	2	3	23	Regular	3	3	3	3	5	5	3	3	28	Bueno	76	Bueno
9	3	3	3	3	5	3	3	5	28	Bueno	3	5	3	3	5	3	3	3	28	Bueno	2	2	5	2	5	5	4	5	30	Bueno	86	Bueno
10	2	5	4	2	3	4	3	3	26	Bueno	3	4	3	2	3	4	3	4	26	Bueno	3	4	3	3	3	4	3	3	26	Bueno	78	Bueno
11	5	2	2	3	3	3	2	5	25	Bueno	3	4	3	3	3	3	2	3	24	Regular	3	4	3	3	3	3	3	3	25	Bueno	74	Bueno
12	2	5	3	5	3	3	2	5	28	Bueno	5	2	3	5	3	3	2	4	27	Bueno	4	4	3	4	3	4	4	4	30	Bueno	85	Bueno
13	4	4	3	3	4	5	2	3	28	Bueno	5	3	2	3	4	5	2	3	27	Bueno	3	4	3	4	2	3	5	3	27	Bueno	82	Bueno
14	3	3	3	3	4	2	3	3	24	Regular	3	3	3	3	4	2	3	2	23	Regular	3	2	2	3	3	3	3	3	22	Regular	69	Regular
15	1	1	4	1	4	4	2	4	21	Regular	1	2	1	1	4	3	2	4	18	Regular	1	3	1	3	2	2	3	3	18	Regular	57	Regular
16	5	5	3	3	5	4	2	2	29	Bueno	4	3	3	3	5	4	2	4	28	Bueno	3	3	4	4	4	3	5	5	31	Bueno	88	Bueno
17	4	4	4	2	4	5	3	3	29	Bueno	5	2	3	2	4	5	3	5	29	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	4	31	Bueno	89	Bueno
18	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	3	2	3	4	3	26	Bueno	90	Bueno
19	3	4	4	3	5	4	4	4	31	Bueno	5	3	4	3	5	4	4	3	31	Bueno	3	4	4	5	3	4	2	4	29	Bueno	91	Bueno
20	3	3	5	3	3	5	5	4	31	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	3	30	Bueno	5	2	5	3	2	5	5	3	30	Bueno	91	Bueno
21	3	4	2	3	4	4	2	5	27	Bueno	3	3	3	3	4	4	2	4	26	Bueno	2	4	3	4	4	4	2	4	27	Bueno	80	Bueno
22	4	4	3	2	3	5	3	4	28	Bueno	4	3	4	2	3	5	3	4	28	Bueno	3	4	4	5	3	5	4	4	32	Bueno	88	Bueno
23	4	4	3	3	2	5	3	2	26	Bueno	3	3	3	3	2	5	3	3	25	Bueno	3	2	2	3	4	2	2	4	22	Regular	73	Bueno
24	3	5	3	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	3	3	4	3	3	27	Bueno	79	Bueno
25	4	4	4	2	5	4	4	2	29	Bueno	3	5	3	2	5	4	4	3	29	Bueno	5	2	3	3	3	5	4	4	29	Bueno	87	Bueno
26	3	3	1	4	1	1	3	2	18	Regular	4	1	4	2	1	2	3	4	21	Regular	4	3	3	3	3	3	2	2	23	Regular	62	Regular
27	3	3	3	2	3	4	3	5	26	Bueno	3	2	5	2	3	4	3	4	26	Bueno	2	5	3	3	4	3	3	4	27	Bueno	79	Bueno

28	4	4	1	2	2	4	3	4	24	Regular	1	3	3	3	2	3	1	1	17	Regular	1	3	4	4	2	2	1	1	18	Regular	59	Regular
29	3	4	3	2	3	3	3	4	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Regular	3	2	2	2	5	2	2	4	22	Regular	70	Regular
30	3	3	3	3	3	1	4	2	22	Regular	2	3	3	3	3	1	4	2	21	Regular	2	2	2	2	3	3	2	3	19	Regular	62	Regular
31	4	4	4	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	5	4	3	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	3	4	5	4	32	Bueno	98	Muy bueno
32	2	1	2	2	2	2	3	4	18	Regular	4	4	1	3	2	2	1	2	19	Regular	2	4	1	4	2	2	2	3	20	Regular	57	Regular
33	4	5	4	4	4	5	5	4	35	Muy bueno	5	4	4	4	4	5	5	4	35	Muy bueno	4	4	4	5	5	5	4	5	36	Muy bueno	106	Muy bueno
34	4	1	2	1	1	4	3	4	20	Regular	2	4	2	1	1	2	4	4	20	Regular	1	2	4	2	4	4	1	1	19	Regular	59	Regular
35	5	5	5	3	4	5	5	4	36	Muy bueno	5	5	5	3	4	5	5	5	37	Muy bueno	5	5	5	4	4	4	5	5	37	Muy bueno	110	Muy bueno
36	3	4	4	5	4	4	3	5	32	Bueno	4	3	5	5	4	4	3	4	32	Bueno	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Bueno	94	Bueno
37	5	3	4	4	4	3	4	5	32	Bueno	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Bueno	4	5	5	5	5	4	4	3	35	Muy bueno	98	Muy bueno
38	5	4	3	3	5	5	5	4	34	Muy bueno	5	3	5	3	5	5	5	3	34	Muy bueno	4	4	4	3	4	4	5	4	32	Bueno	100	Muy bueno
39	5	3	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	5	5	3	4	3	4	4	3	31	Bueno	4	4	5	5	4	5	4	3	34	Muy bueno	96	Bueno
40	5	3	5	5	3	5	5	3	34	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	4	5	5	5	5	35	Muy bueno	102	Muy bueno
41	2	1	2	3	1	4	1	1	15	Deficiente	1	2	3	4	3	1	1	4	19	Regular	4	4	4	4	4	1	3	2	26	Bueno	60	Regular
42	5	3	5	4	5	5	5	5	37	Muy bueno	5	4	5	4	5	5	5	4	37	Muy bueno	4	4	5	5	3	5	4	5	35	Muy bueno	109	Muy bueno
43	5	4	4	5	4	3	4	3	32	Bueno	4	4	3	5	4	3	4	4	31	Bueno	3	4	4	3	5	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
44	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	3	5	3	4	31	Bueno	99	Muy bueno
45	4	4	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	4	4	3	4	4	5	3	4	31	Bueno	5	4	4	5	4	3	3	3	31	Bueno	94	Bueno
46	4	5	4	3	5	5	3	5	34	Muy bueno	5	3	5	3	5	5	3	4	33	Muy bueno	5	4	4	3	5	3	4	5	33	Muy bueno	100	Muy bueno
47	5	4	5	4	5	4	4	4	35	Muy bueno	5	4	3	4	5	4	4	5	34	Muy bueno	5	4	5	3	3	4	5	4	33	Muy bueno	102	Muy bueno
48	5	5	4	4	3	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	4	3	5	4	5	34	Muy bueno	5	4	5	4	5	4	4	5	36	Muy bueno	105	Muy bueno
49	5	4	5	5	4	5	4	3	35	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	4	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	5	3	5	4	33	Muy bueno	102	Muy bueno
50	3	5	3	5	3	3	5	5	32	Bueno	4	3	4	5	3	3	5	4	31	Bueno	2	4	5	3	4	4	5	5	32	Bueno	95	Bueno
51	5	4	5	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	5	5	4	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	4	5	5	4	5	4	4	5	36	Muy bueno	102	Muy bueno
52	3	4	5	3	4	5	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	5	3	5	31	Bueno	4	4	4	5	4	4	3	4	32	Bueno	94	Bueno
53	4	5	3	4	3	4	3	4	30	Bueno	3	4	5	4	3	4	3	4	30	Bueno	5	3	4	4	5	4	3	4	32	Bueno	92	Bueno
54	5	3	4	5	5	4	3	5	34	Muy bueno	5	5	3	5	5	4	3	4	34	Muy bueno	5	5	3	5	4	5	3	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno
55	3	4	4	5	5	3	3	5	32	Bueno	5	3	4	5	5	3	3	4	32	Bueno	4	4	4	4	5	4	4	4	33	Muy bueno	97	Muy bueno
56	5	3	4	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	4	3	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	3	5	5	5	4	3	3	33	Muy bueno	97	Muy bueno
57	3	5	4	3	4	5	5	4	33	Muy bueno	4	3	4	3	4	5	5	4	32	Bueno	3	4	4	4	3	5	4	5	32	Bueno	97	Muy bueno
58	5	3	3	4	3	3	5	5	31	Bueno	4	3	4	4	3	3	5	4	30	Bueno	4	5	4	4	3	4	3	3	30	Bueno	91	Bueno
59	5	3	4	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	5	5	4	36	Muy bueno	106	Muy bueno
60	5	4	3	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	5	4	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	3	4	2	3	4	3	4	26	Bueno	78	Bueno



61	4	3	4	3	2	5	3	3	27	Bueno	3	4	3	3	2	5	3	3	26	Bueno	3	2	3	2	3	4	2	5	24	Regular	77	Bueno
62	4	5	3	2	2	4	3	2	25	Bueno	3	3	3	2	2	4	3	5	25	Bueno	3	2	4	3	4	5	4	5	30	Bueno	80	Bueno
63	5	3	3	4	5	3	2	3	28	Bueno	4	2	3	4	5	3	2	4	27	Bueno	2	3	5	2	5	2	5	3	27	Bueno	82	Bueno
64	2	2	4	2	2	2	3	3	20	Regular	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Regular	2	3	3	2	2	4	3	2	21	Regular	61	Regular
65	2	5	3	4	4	2	3	5	28	Bueno	3	5	3	4	4	2	3	3	27	Bueno	4	4	3	2	4	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
66	4	4	4	5	2	3	4	3	29	Bueno	3	3	4	5	2	3	4	5	29	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	3	35	Muy bueno	93	Bueno
67	3	3	1	2	2	2	4	2	19	Regular	2	4	3	2	2	2	1	4	20	Regular	1	2	2	2	3	1	2	2	15	Deficiente	54	Regular
68	3	3	3	3	5	3	3	5	28	Bueno	3	5	3	3	5	3	3	3	28	Bueno	2	2	5	2	5	5	4	5	30	Bueno	86	Bueno
69	2	5	4	2	3	4	3	3	26	Bueno	3	4	3	2	3	4	3	4	26	Bueno	3	4	3	3	3	4	3	3	26	Bueno	78	Bueno
70	5	2	2	3	3	3	2	5	25	Bueno	3	4	3	3	3	3	2	3	24	Regular	3	4	3	3	3	3	3	3	25	Bueno	74	Bueno
71	2	5	3	5	3	3	2	5	28	Bueno	5	2	3	5	3	3	2	4	27	Bueno	4	4	3	4	3	4	4	4	30	Bueno	85	Bueno
72	4	1	3	1	2	1	3	4	19	Regular	3	4	1	2	2	1	3	3	19	Regular	2	2	4	2	2	1	4	3	20	Regular	58	Regular
73	3	3	3	3	4	2	3	3	24	Regular	3	3	3	3	4	2	3	2	23	Regular	3	2	2	3	3	3	3	3	22	Regular	69	Regular
74	4	4	4	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	4	4	3	3	29	Bueno	85	Bueno
75	4	2	2	2	3	4	2	4	23	Regular	4	3	4	4	2	4	1	1	23	Regular	3	1	4	2	1	1	4	4	20	Regular	66	Regular
76	4	4	4	2	4	5	3	3	29	Bueno	5	2	3	2	4	5	3	5	29	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	4	31	Bueno	89	Bueno
77	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	3	2	3	4	3	26	Bueno	90	Bueno
78	3	4	4	3	5	4	4	4	31	Bueno	5	3	4	3	5	4	4	3	31	Bueno	3	4	4	5	3	4	2	4	29	Bueno	91	Bueno
79	3	3	5	3	3	5	5	4	31	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	3	30	Bueno	5	2	5	3	2	5	5	3	30	Bueno	91	Bueno
80	3	4	2	3	4	4	2	5	27	Bueno	3	3	3	3	4	4	2	4	26	Bueno	2	4	3	4	4	4	2	4	27	Bueno	80	Bueno
81	4	4	3	2	3	5	3	4	28	Bueno	4	3	4	2	3	5	3	4	28	Bueno	3	4	4	5	3	5	4	4	32	Bueno	88	Bueno
82	4	4	3	3	2	5	3	2	26	Bueno	3	3	3	3	2	5	3	3	25	Bueno	3	2	2	3	4	2	2	4	22	Regular	73	Bueno
83	3	5	3	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	3	3	4	3	3	27	Bueno	79	Bueno
84	4	4	4	2	5	4	4	2	29	Bueno	3	5	3	2	5	4	4	3	29	Bueno	5	2	3	3	3	5	4	4	29	Bueno	87	Bueno
85	3	4	4	3	3	3	3	4	27	Bueno	4	4	3	3	3	3	3	3	26	Bueno	5	3	4	4	3	4	5	3	31	Bueno	84	Bueno
86	3	3	3	2	3	4	3	5	26	Bueno	3	2	5	2	3	4	3	4	26	Bueno	2	5	3	3	4	3	3	4	27	Bueno	79	Bueno
87	4	4	3	4	3	3	4	3	28	Bueno	4	2	5	4	3	3	4	3	28	Bueno	3	3	4	3	3	2	3	4	25	Bueno	81	Bueno
88	3	4	3	2	3	3	3	4	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Regular	3	2	2	2	5	2	2	4	22	Regular	70	Regular
89	3	3	3	3	3	1	4	2	22	Regular	2	3	3	3	3	1	4	2	21	Regular	2	2	2	2	3	3	2	3	19	Regular	62	Regular
90	4	4	4	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	5	4	3	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	3	4	5	4	32	Bueno	98	Muy bueno
91	3	4	4	4	4	2	3	1	25	Bueno	3	3	3	3	3	1	2	3	21	Regular	1	2	3	2	4	1	2	4	19	Regular	65	Regular
92	2	1	1	4	4	4	2	2	20	Regular	2	4	3	4	2	2	2	1	20	Regular	4	3	2	4	2	4	1	1	21	Regular	61	Regular
93	4	5	4	4	5	4	4	5	35	Muy bueno	5	4	4	4	5	4	4	5	35	Muy bueno	5	5	4	5	5	5	5	4	38	Muy bueno	108	Muy bueno

94	1	2	2	1	2	2	2	2	14	Deficiente	3	4	1	3	1	1	2	2	17	Regular	3	3	1	3	4	1	2	4	21	Regular	52	Regular
95	3	4	4	5	4	4	3	5	32	Bueno	4	3	5	5	4	4	3	4	32	Bueno	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Bueno	94	Bueno
96	5	3	4	4	4	3	4	5	32	Bueno	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Bueno	4	5	5	5	5	4	4	3	35	Muy bueno	98	Muy bueno
97	4	1	3	4	4	3	3	1	23	Regular	4	2	4	2	1	2	2	1	18	Regular	1	3	1	3	2	1	1	3	15	Deficiente	56	Regular
98	5	3	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	5	5	3	4	3	4	4	3	31	Bueno	4	4	5	5	4	5	4	3	34	Muy bueno	96	Bueno
99	5	3	5	5	3	5	5	3	34	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	4	5	5	5	5	35	Muy bueno	102	Muy bueno
100	5	4	4	4	4	4	5	4	34	Muy bueno	5	5	3	4	4	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	4	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno
101	3	1	4	1	2	3	4	2	20	Regular	3	3	1	2	2	4	3	1	19	Regular	1	3	3	3	4	2	3	2	21	Regular	60	Regular
102	5	4	4	5	4	3	4	3	32	Bueno	4	4	3	5	4	3	4	4	31	Bueno	3	4	4	3	5	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
103	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	3	5	3	4	31	Bueno	99	Muy bueno
104	2	1	2	3	4	4	1	1	18	Regular	4	4	4	1	2	4	2	1	22	Regular	4	1	3	2	1	3	4	4	22	Regular	62	Regular
105	4	5	4	3	5	5	3	5	34	Muy bueno	5	3	5	3	5	5	3	4	33	Muy bueno	5	4	4	3	5	3	4	5	33	Muy bueno	100	Muy bueno
106	5	4	5	4	5	4	4	4	35	Muy bueno	5	4	3	4	5	4	4	5	34	Muy bueno	5	4	5	3	3	4	5	4	33	Muy bueno	102	Muy bueno
107	2	4	1	1	3	4	4	1	20	Regular	3	3	2	3	1	2	1	1	16	Deficiente	1	2	4	3	1	4	1	1	17	Regular	53	Regular
108	5	4	5	5	4	5	4	3	35	Muy bueno	4	4	4	5	4	5	4	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	5	3	5	4	33	Muy bueno	102	Muy bueno
109	3	5	3	5	3	3	5	5	32	Bueno	4	3	4	5	3	3	5	4	31	Bueno	2	4	5	3	4	4	5	5	32	Bueno	95	Bueno
110	5	4	5	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	5	5	4	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	4	5	5	4	5	4	4	5	36	Muy bueno	102	Muy bueno
111	3	4	5	3	4	5	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	5	3	5	31	Bueno	4	4	4	5	4	4	3	4	32	Bueno	94	Bueno
112	4	5	3	4	3	4	3	4	30	Bueno	3	4	5	4	3	4	3	4	30	Bueno	5	3	4	4	5	4	3	4	32	Bueno	92	Bueno
113	5	3	4	5	5	4	3	5	34	Muy bueno	5	5	3	5	5	4	3	4	34	Muy bueno	5	5	3	5	4	5	3	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno
114	3	4	4	5	5	3	3	5	32	Bueno	5	3	4	5	5	3	3	4	32	Bueno	4	4	4	4	5	4	4	4	33	Muy bueno	97	Muy bueno
115	5	3	4	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	4	3	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	3	5	5	5	4	3	3	33	Muy bueno	97	Muy bueno
116	3	3	4	4	1	1	4	2	22	Regular	2	4	3	1	1	1	4	2	18	Regular	2	2	4	4	3	2	4	2	23	Regular	63	Regular
117	5	3	3	4	3	3	5	5	31	Bueno	4	3	4	4	3	3	5	4	30	Bueno	4	5	4	4	3	4	3	3	30	Bueno	91	Bueno
118	5	3	4	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	5	5	4	36	Muy bueno	106	Muy bueno
119	5	4	3	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	5	4	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	3	4	2	3	4	3	4	26	Bueno	78	Bueno
120	4	3	4	3	2	5	3	3	27	Bueno	3	4	3	3	2	5	3	3	26	Bueno	3	2	3	2	3	4	2	5	24	Regular	77	Bueno
121	1	1	1	1	2	4	4	1	15	Deficiente	2	3	1	3	3	1	4	4	21	Regular	2	3	2	3	2	1	3	3	19	Regular	55	Regular
122	5	3	3	4	5	3	2	3	28	Bueno	4	2	3	4	5	3	2	4	27	Bueno	2	3	5	2	5	2	5	3	27	Bueno	82	Bueno
123	2	2	4	2	2	2	3	3	20	Regular	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Regular	2	3	3	2	2	4	3	2	21	Regular	61	Regular
124	2	5	3	4	4	2	3	5	28	Bueno	3	5	3	4	4	2	3	3	27	Bueno	4	4	3	2	4	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
125	4	4	4	5	2	3	4	3	29	Bueno	3	3	4	5	2	3	4	5	29	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	3	35	Muy bueno	93	Bueno
126	2	4	4	3	2	4	4	1	24	Regular	3	3	2	4	2	4	3	2	23	Regular	4	4	1	2	3	2	4	3	23	Regular	70	Regular

127	3	3	3	3	5	3	3	5	28	Bueno	3	5	3	3	5	3	3	3	28	Bueno	2	2	5	2	5	5	4	5	30	Bueno	86	Bueno
128	2	5	4	2	3	4	3	3	26	Bueno	3	4	3	2	3	4	3	4	26	Bueno	3	4	3	3	3	4	3	3	26	Bueno	78	Bueno
129	5	2	2	3	3	3	2	5	25	Bueno	3	4	3	3	3	3	2	3	24	Regular	3	4	3	3	3	3	3	3	25	Bueno	74	Bueno
130	2	5	3	5	3	3	2	5	28	Bueno	5	2	3	5	3	3	2	4	27	Bueno	4	4	3	4	3	4	4	4	30	Bueno	85	Bueno
131	4	4	3	3	4	5	2	3	28	Bueno	5	3	2	3	4	5	2	3	27	Bueno	3	4	3	4	2	3	5	3	27	Bueno	82	Bueno
132	3	2	2	4	1	2	3	1	18	Regular	4	1	2	4	2	2	2	3	20	Regular	4	3	2	4	3	2	2	2	22	Regular	60	Regular
133	4	4	4	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	4	4	3	3	29	Bueno	85	Bueno
134	5	5	3	3	5	4	2	2	29	Bueno	4	3	3	3	5	4	2	4	28	Bueno	3	3	4	4	4	3	5	5	31	Bueno	88	Bueno
135	4	4	4	2	4	5	3	3	29	Bueno	5	2	3	2	4	5	3	5	29	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	4	31	Bueno	89	Bueno
136	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	3	2	3	4	3	26	Bueno	90	Bueno
137	3	4	4	3	5	4	4	4	31	Bueno	5	3	4	3	5	4	4	3	31	Bueno	3	4	4	5	3	4	2	4	29	Bueno	91	Bueno
138	3	1	2	4	2	1	3	4	20	Regular	4	2	4	2	4	1	3	3	23	Regular	3	3	2	1	3	2	4	3	21	Regular	64	Regular
139	3	4	2	3	4	4	2	5	27	Bueno	3	3	3	3	4	4	2	4	26	Bueno	2	4	3	4	4	4	2	4	27	Bueno	80	Bueno
140	4	4	3	2	3	5	3	4	28	Bueno	4	3	4	2	3	5	3	4	28	Bueno	3	4	4	5	3	5	4	4	32	Bueno	88	Bueno
141	4	4	3	3	2	5	3	2	26	Bueno	3	3	3	3	2	5	3	3	25	Bueno	3	2	2	3	4	2	2	4	22	Regular	73	Bueno
142	2	4	4	1	3	2	1	2	19	Regular	4	4	4	4	2	4	4	2	28	Bueno	1	1	2	4	3	2	1	3	17	Regular	64	Regular
143	4	4	4	2	5	4	4	2	29	Bueno	3	5	3	2	5	4	4	3	29	Bueno	5	2	3	3	3	5	4	4	29	Bueno	87	Bueno
144	3	4	4	3	3	3	3	4	27	Bueno	4	4	3	3	3	3	3	3	26	Bueno	5	3	4	4	3	4	5	3	31	Bueno	84	Bueno
145	3	3	3	2	3	4	3	5	26	Bueno	3	2	5	2	3	4	3	4	26	Bueno	2	5	3	3	4	3	3	4	27	Bueno	79	Bueno
146	4	4	3	4	3	3	4	3	28	Bueno	4	2	5	4	3	3	4	3	28	Bueno	3	3	4	3	3	2	3	4	25	Bueno	81	Bueno
147	3	4	3	2	3	3	3	4	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Regular	3	2	2	2	5	2	2	4	22	Regular	70	Regular
148	3	3	3	3	3	1	4	2	22	Regular	2	3	3	3	3	1	4	2	21	Regular	2	2	2	2	3	3	2	3	19	Regular	62	Regular
149	4	4	4	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	5	4	3	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	3	4	5	4	32	Bueno	98	Muy bueno
150	3	3	4	1	3	2	3	3	22	Regular	3	2	3	4	1	1	3	4	21	Regular	3	3	3	3	1	1	3	1	18	Regular	61	Regular
151	4	5	4	4	4	5	5	4	35	Muy bueno	5	4	4	4	4	5	5	4	35	Muy bueno	4	4	4	5	5	5	4	5	36	Muy bueno	106	Muy bueno
152	3	1	1	1	4	1	1	2	14	Deficiente	4	1	2	2	1	4	1	2	17	Regular	4	4	4	2	2	2	2	1	21	Regular	52	Regular
153	5	5	5	3	4	5	5	4	36	Muy bueno	5	5	5	3	4	5	5	5	37	Muy bueno	5	5	5	4	4	4	5	5	37	Muy bueno	110	Muy bueno
154	3	4	4	5	4	4	3	5	32	Bueno	4	3	5	5	4	4	3	4	32	Bueno	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Bueno	94	Bueno
155	5	3	4	4	4	3	4	5	32	Bueno	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Bueno	4	5	5	5	5	4	4	3	35	Muy bueno	98	Muy bueno
156	3	4	2	4	3	3	1	4	24	Regular	3	3	3	1	2	4	3	4	23	Regular	3	4	1	1	3	4	3	4	23	Regular	70	Regular
157	5	3	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	5	5	3	4	3	4	4	3	31	Bueno	4	4	5	5	4	5	4	3	34	Muy bueno	96	Bueno
158	4	3	2	2	2	1	1	2	17	Regular	1	4	2	2	4	3	4	1	21	Regular	4	1	1	1	1	1	4	1	14	Deficiente	52	Regular
159	5	4	4	4	4	4	5	4	34	Muy bueno	5	5	3	4	4	4	5	4	34	Muy bueno	4	5	4	5	4	4	4	4	34	Muy bueno	102	Muy bueno

160	2	2	2	2	2	1	1	4	16	Deficiente	3	1	4	3	3	1	2	1	18	Regular	3	3	4	4	1	2	4	4	25	Bueno	59	Regular
161	5	4	4	5	4	3	4	3	32	Bueno	4	4	3	5	4	3	4	4	31	Bueno	3	4	4	3	5	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
162	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	5	4	5	4	34	Muy bueno	4	4	4	4	3	5	3	4	31	Bueno	99	Muy bueno
163	4	4	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	4	4	3	4	4	5	3	4	31	Bueno	5	4	4	5	4	3	3	3	31	Bueno	94	Bueno
164	4	5	4	3	5	5	3	5	34	Muy bueno	5	3	5	3	5	5	3	4	33	Muy bueno	5	4	4	3	5	3	4	5	33	Muy bueno	100	Muy bueno
165	1	3	2	4	1	2	4	3	20	Regular	2	1	1	3	4	2	2	2	17	Regular	1	1	4	1	4	3	4	1	19	Regular	56	Regular
166	2	2	2	3	2	3	2	2	18	Regular	2	1	2	1	1	3	2	1	13	Deficiente	2	1	3	2	2	1	1	2	14	Deficiente	45	Deficiente
167	1	3	2	1	3	3	3	4	20	Regular	1	3	4	4	1	1	1	4	19	Regular	4	2	2	4	2	1	4	2	21	Regular	60	Regular
168	3	5	3	5	3	3	5	5	32	Bueno	4	3	4	5	3	3	5	4	31	Bueno	2	4	5	3	4	4	5	5	32	Bueno	95	Bueno
169	5	4	5	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	5	5	4	3	5	3	3	5	33	Muy bueno	4	5	5	4	5	4	4	5	36	Muy bueno	102	Muy bueno
170	3	4	5	3	4	5	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	5	3	5	31	Bueno	4	4	4	5	4	4	3	4	32	Bueno	94	Bueno
171	4	5	3	4	3	4	3	4	30	Bueno	3	4	5	4	3	4	3	4	30	Bueno	5	3	4	4	5	4	3	4	32	Bueno	92	Bueno
172	1	2	2	4	2	3	3	3	20	Regular	4	4	4	1	3	3	1	1	21	Regular	1	3	3	4	4	3	4	1	23	Regular	64	Regular
173	3	2	4	3	1	2	3	2	20	Regular	2	4	2	2	1	2	2	4	19	Regular	1	1	3	3	3	4	3	3	21	Regular	60	Regular
174	5	3	4	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	4	3	3	5	5	3	4	32	Bueno	5	3	5	5	5	4	3	3	33	Muy bueno	97	Muy bueno
175	4	1	3	1	2	2	1	1	15	Deficiente	3	3	1	2	2	1	1	2	15	Deficiente	1	2	1	3	2	3	1	2	15	Deficiente	45	Deficiente
176	5	3	3	4	3	3	5	5	31	Bueno	4	3	4	4	3	3	5	4	30	Bueno	4	5	4	4	3	4	3	3	30	Bueno	91	Bueno
177	5	3	4	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	5	5	4	36	Muy bueno	106	Muy bueno
178	5	4	3	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	5	4	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	3	4	2	3	4	3	4	26	Bueno	78	Bueno
179	4	3	4	3	2	5	3	3	27	Bueno	3	4	3	3	2	5	3	3	26	Bueno	3	2	3	2	3	4	2	5	24	Regular	77	Bueno
180	1	4	2	1	4	2	3	2	19	Regular	1	4	1	1	1	3	1	2	14	Deficiente	2	3	2	4	1	3	1	3	19	Regular	52	Regular
181	5	3	3	4	5	3	2	3	28	Bueno	4	2	3	4	5	3	2	4	27	Bueno	2	3	5	2	5	2	5	3	27	Bueno	82	Bueno
182	2	2	4	2	2	2	3	3	20	Regular	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Regular	2	3	3	2	2	4	3	2	21	Regular	61	Regular
183	2	5	3	4	4	2	3	5	28	Bueno	3	5	3	4	4	2	3	3	27	Bueno	4	4	3	2	4	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
184	4	4	4	5	2	3	4	3	29	Bueno	3	3	4	5	2	3	4	5	29	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	3	35	Muy bueno	93	Bueno
185	3	4	1	3	4	1	2	4	22	Regular	2	3	3	2	3	2	1	2	18	Regular	1	4	4	3	3	2	3	2	22	Regular	62	Regular
186	2	2	4	1	3	3	4	3	22	Regular	1	4	2	4	1	2	1	4	19	Regular	3	2	4	1	2	3	3	1	19	Regular	60	Regular
187	2	5	4	2	3	4	3	3	26	Bueno	3	4	3	2	3	4	3	4	26	Bueno	3	4	3	3	3	4	3	3	26	Bueno	78	Bueno
188	5	2	2	3	3	3	2	5	25	Bueno	3	4	3	3	3	3	2	3	24	Regular	3	4	3	3	3	3	3	3	25	Bueno	74	Bueno
189	2	5	3	5	3	3	2	5	28	Bueno	5	2	3	5	3	3	2	4	27	Bueno	4	4	3	4	3	4	4	4	30	Bueno	85	Bueno
190	3	2	2	2	3	4	4	2	22	Regular	4	2	1	3	3	2	3	2	20	Regular	3	2	2	2	2	3	2	4	20	Regular	62	Regular
191	3	3	3	3	4	2	3	3	24	Regular	3	3	3	3	4	2	3	2	23	Regular	3	2	2	3	3	3	3	3	22	Regular	69	Regular
192	4	4	1	3	3	3	3	4	25	Bueno	2	1	1	1	1	4	4	2	16	Deficiente	2	2	2	1	4	1	1	4	17	Regular	58	Regular

193	5	5	3	3	5	4	2	2	29	Bueno	4	3	3	3	5	4	2	4	28	Bueno	3	3	4	4	4	3	5	5	31	Bueno	88	Bueno
194	4	4	4	2	4	5	3	3	29	Bueno	5	2	3	2	4	5	3	5	29	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	4	31	Bueno	89	Bueno
195	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	3	2	3	4	3	26	Bueno	90	Bueno
196	2	3	3	2	2	2	1	3	18	Regular	3	3	2	2	2	1	2	3	18	Regular	1	2	3	2	3	4	2	4	21	Regular	57	Regular
197	3	3	5	3	3	5	5	4	31	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	3	30	Bueno	5	2	5	3	2	5	5	3	30	Bueno	91	Bueno
198	1	1	4	4	2	4	3	4	23	Regular	3	2	1	1	1	3	4	4	19	Regular	1	3	1	2	1	4	2	4	18	Regular	60	Regular
199	4	4	3	2	3	5	3	4	28	Bueno	4	3	4	2	3	5	3	4	28	Bueno	3	4	4	5	3	5	4	4	32	Bueno	88	Bueno
200	4	4	3	3	2	5	3	2	26	Bueno	3	3	3	3	2	5	3	3	25	Bueno	3	2	2	3	4	2	2	4	22	Regular	73	Bueno
201	3	5	3	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	3	3	4	3	3	27	Bueno	79	Bueno
202	4	4	4	2	5	4	4	2	29	Bueno	3	5	3	2	5	4	4	3	29	Bueno	5	2	3	3	3	5	4	4	29	Bueno	87	Bueno
203	1	4	3	1	3	1	1	1	15	Deficiente	1	4	3	2	3	1	3	2	19	Regular	1	2	4	2	3	1	1	3	17	Regular	51	Regular
204	3	3	3	2	3	4	3	5	26	Bueno	3	2	5	2	3	4	3	4	26	Bueno	2	5	3	3	4	3	3	4	27	Bueno	79	Bueno
205	4	4	3	4	3	3	4	3	28	Bueno	4	2	5	4	3	3	4	3	28	Bueno	3	3	4	3	3	2	3	4	25	Bueno	81	Bueno
206	3	4	3	2	3	3	3	4	25	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Regular	3	2	2	2	5	2	2	4	22	Regular	70	Regular
207	3	3	3	3	3	1	4	2	22	Regular	2	3	3	3	3	1	4	2	21	Regular	2	2	2	2	3	3	2	3	19	Regular	62	Regular
208	4	4	4	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	5	4	3	3	4	4	5	5	33	Muy bueno	3	5	5	3	3	4	5	4	32	Bueno	98	Muy bueno
209	2	1	2	4	1	4	3	4	21	Regular	1	1	1	4	4	4	1	4	20	Regular	2	1	2	1	4	1	2	4	17	Regular	58	Regular
210	3	4	3	1	3	2	1	3	20	Regular	2	1	4	2	3	2	1	1	16	Deficiente	4	4	3	2	1	3	2	1	20	Regular	56	Regular
211	4	5	4	4	5	4	4	5	35	Muy bueno	5	4	4	4	5	4	4	5	35	Muy bueno	5	5	4	5	5	5	5	4	38	Muy bueno	108	Muy bueno
212	2	4	4	4	3	1	2	4	24	Regular	3	4	4	4	4	4	1	3	27	Bueno	1	3	3	3	1	4	3	1	19	Regular	70	Regular
213	3	4	4	5	4	4	3	5	32	Bueno	4	3	5	5	4	4	3	4	32	Bueno	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Bueno	94	Bueno
214	5	3	4	4	4	3	4	5	32	Bueno	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Bueno	4	5	5	5	5	4	4	3	35	Muy bueno	98	Muy bueno
215	1	4	2	3	1	3	3	2	19	Regular	1	3	3	2	2	3	3	2	19	Regular	4	1	3	3	1	4	4	2	22	Regular	60	Regular
216	5	3	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	5	5	3	4	3	4	4	3	31	Bueno	4	4	5	5	4	5	4	3	34	Muy bueno	96	Bueno
217	5	3	5	5	3	5	5	3	34	Muy bueno	3	4	4	5	3	5	5	4	33	Muy bueno	3	4	4	4	5	5	5	5	35	Muy bueno	102	Muy bueno
218	1	2	1	4	4	4	2	2	20	Regular	3	4	3	1	4	3	3	1	22	Regular	3	3	3	3	2	1	1	2	18	Regular	60	Regular
219	5	3	5	4	5	5	5	5	37	Muy bueno	5	4	5	4	5	5	5	4	37	Muy bueno	4	4	5	5	3	5	4	5	35	Muy bueno	109	Muy bueno
220	5	4	4	5	4	3	4	3	32	Bueno	4	4	3	5	4	3	4	4	31	Bueno	3	4	4	3	5	4	4	5	32	Bueno	95	Bueno
221	3	2	2	2	2	2	2	1	16	Deficiente	1	4	3	4	3	2	2	2	21	Regular	4	3	3	3	4	4	1	2	24	Regular	61	Regular
222	4	4	4	4	4	5	3	4	32	Bueno	4	4	3	4	4	5	3	4	31	Bueno	5	4	4	5	4	3	3	3	31	Bueno	94	Bueno
223	4	5	4	3	5	5	3	5	34	Muy bueno	5	3	5	3	5	5	3	4	33	Muy bueno	5	4	4	3	5	3	4	5	33	Muy bueno	100	Muy bueno
224	5	4	5	4	5	4	4	4	35	Muy bueno	5	4	3	4	5	4	4	5	34	Muy bueno	5	4	5	3	3	4	5	4	33	Muy bueno	102	Muy bueno
225	5	5	4	4	3	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	4	3	5	4	5	34	Muy bueno	5	4	5	4	5	4	4	5	36	Muy bueno	105	Muy bueno

226	3	1	1	3	4	4	3	3	22	Regular	4	1	1	4	1	4	3	4	22	Regular	4	1	2	3	2	4	3	4	23	Regular	67	Regular
227	3	5	3	5	3	3	5	5	32	Bueno	4	3	4	5	3	3	5	4	31	Bueno	2	4	5	3	4	4	5	5	32	Bueno	95	Bueno
228	2	3	3	1	3	3	3	2	20	Regular	4	3	1	2	2	2	1	1	16	Deficiente	3	4	3	4	3	2	1	4	24	Regular	60	Regular
229	3	4	5	3	4	5	3	4	31	Bueno	4	3	4	3	4	5	3	5	31	Bueno	4	4	4	5	4	4	3	4	32	Bueno	94	Bueno
230	4	5	3	4	3	4	3	4	30	Bueno	3	4	5	4	3	4	3	4	30	Bueno	5	3	4	4	5	4	3	4	32	Bueno	92	Bueno
231	1	2	1	3	1	2	1	2	13	Deficiente	2	2	2	4	4	2	3	2	21	Regular	1	3	3	4	1	4	3	1	20	Regular	54	Regular
232	2	1	4	2	2	3	4	4	22	Regular	4	3	1	3	4	4	2	4	25	Bueno	3	3	3	1	2	3	3	1	19	Regular	66	Regular
233	1	1	3	1	2	3	2	4	17	Regular	3	3	2	1	2	3	2	2	18	Regular	3	2	4	1	4	4	2	2	22	Regular	57	Regular
234	3	5	4	3	4	5	5	4	33	Muy bueno	4	3	4	3	4	5	5	4	32	Bueno	3	4	4	4	3	5	4	5	32	Bueno	97	Muy bueno
235	5	3	3	4	3	3	5	5	31	Bueno	4	3	4	4	3	3	5	4	30	Bueno	4	5	4	4	3	4	3	3	30	Bueno	91	Bueno
236	5	3	4	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	3	5	4	5	5	4	5	35	Muy bueno	4	4	5	5	4	5	5	4	36	Muy bueno	106	Muy bueno
237	5	4	3	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	5	4	4	3	3	2	2	26	Bueno	3	3	4	2	3	4	3	4	26	Bueno	78	Bueno
238	4	3	4	3	2	5	3	3	27	Bueno	3	4	3	3	2	5	3	3	26	Bueno	3	2	3	2	3	4	2	5	24	Regular	77	Bueno
239	3	4	4	3	1	1	3	4	23	Regular	4	2	2	3	2	3	1	3	20	Regular	4	3	1	2	2	1	4	2	19	Regular	62	Regular
240	5	3	3	4	5	3	2	3	28	Bueno	4	2	3	4	5	3	2	4	27	Bueno	2	3	5	2	5	2	5	3	27	Bueno	82	Bueno
241	2	2	4	2	2	2	3	3	20	Regular	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Regular	2	3	3	2	2	4	3	2	21	Regular	61	Regular
242	2	5	3	4	4	2	3	5	28	Bueno	3	5	3	4	4	2	3	3	27	Bueno	4	4	3	2	4	4	4	3	28	Bueno	83	Bueno
243	4	3	3	1	2	1	1	3	18	Regular	3	1	1	1	4	2	4	1	17	Regular	3	2	4	3	4	4	3	4	27	Bueno	62	Regular
244	4	3	4	3	2	4	2	3	25	Bueno	3	3	3	3	2	4	2	3	23	Regular	3	3	3	3	5	5	3	3	28	Bueno	76	Bueno
245	1	2	1	1	3	4	3	3	18	Regular	1	2	4	1	1	4	4	2	19	Regular	1	3	1	3	1	4	4	1	18	Regular	55	Regular
246	2	5	4	2	3	4	3	3	26	Bueno	3	4	3	2	3	4	3	4	26	Bueno	3	4	3	3	3	4	3	3	26	Bueno	78	Bueno
247	5	2	2	3	3	3	2	5	25	Bueno	3	4	3	3	3	3	2	3	24	Regular	3	4	3	3	3	3	3	3	25	Bueno	74	Bueno
248	2	5	3	5	3	3	2	5	28	Bueno	5	2	3	5	3	3	2	4	27	Bueno	4	4	3	4	3	4	4	4	30	Bueno	85	Bueno
249	4	4	3	3	4	5	2	3	28	Bueno	5	3	2	3	4	5	2	3	27	Bueno	3	4	3	4	2	3	5	3	27	Bueno	82	Bueno
250	1	4	2	4	2	4	1	1	19	Regular	3	2	4	2	2	2	3	3	21	Regular	4	4	4	1	4	1	2	3	23	Regular	63	Regular
251	4	4	4	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	3	2	5	3	28	Bueno	4	3	5	3	4	4	3	3	29	Bueno	85	Bueno
252	3	1	3	4	1	4	4	2	22	Regular	3	2	3	2	3	1	4	3	21	Regular	2	2	4	1	4	4	3	3	23	Regular	66	Regular
253	4	4	4	2	4	5	3	3	29	Bueno	5	2	3	2	4	5	3	5	29	Bueno	4	3	4	3	3	5	5	4	31	Bueno	89	Bueno
254	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	5	5	3	5	3	32	Bueno	5	3	3	3	2	3	4	3	26	Bueno	90	Bueno
255	3	4	4	3	5	4	4	4	31	Bueno	5	3	4	3	5	4	4	3	31	Bueno	3	4	4	5	3	4	2	4	29	Bueno	91	Bueno
256	1	4	1	3	2	3	3	3	20	Regular	3	4	4	4	4	4	4	3	30	Bueno	3	1	4	4	2	2	4	3	23	Regular	73	Bueno
257	1	1	4	2	2	4	2	1	17	Regular	1	4	1	3	2	1	4	3	19	Regular	2	4	4	2	4	2	3	4	25	Bueno	61	Regular
258	4	4	3	2	3	5	3	4	28	Bueno	4	3	4	2	3	5	3	4	28	Bueno	3	4	4	5	3	5	4	4	32	Bueno	88	Bueno

259	4	4	3	3	2	5	3	2	26	Bueno	3	3	3	3	2	5	3	3	25	Bueno	3	2	2	3	4	2	2	4	22	Regular	73	Bueno
260	3	5	3	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	4	3	3	2	3	26	Bueno	3	4	4	3	3	4	3	3	27	Bueno	79	Bueno
261	4	2	2	3	1	2	4	2	20	Regular	2	4	3	1	2	2	1	1	16	Deficiente	1	2	1	4	3	4	1	2	18	Regular	54	Regular
262	3	4	4	3	3	3	3	4	27	Bueno	4	4	3	3	3	3	3	3	26	Bueno	5	3	4	4	3	4	5	3	31	Bueno	84	Bueno
263	3	2	1	1	4	2	4	1	18	Regular	3	1	2	4	4	2	3	3	22	Regular	1	3	2	3	2	2	2	1	16	Deficiente	56	Regular