



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE
RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL
DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE
RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL
DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

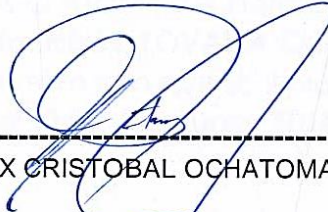
Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE


: -----
Dr. FÉLIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

PRIMER MIEMBRO


: -----
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

SEGUNDO MIEMBRO


: -----
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR


: -----
Dr. QUISPE ZAPANA JAVIER RÓMULO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Derecho Público -P05



RESOLUCIÓN N° 0034-2025-D/FCJP-UANCV

Juliaca, 02 de abril de 2025.

Vistos: El expediente, **2025-CU-512** presentado por la Bachiller en Derecho **Srta. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024**, línea de investigación: **DERECHO PÚBLICO - P05**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA** y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial, presentado por la Bach. **Srta. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA**, el mismo que se llevará a cabo el próximo **miércoles, 09 de Abril de 2025 a las 8:00:00 AM.** lugar **FILIAL PUNO - SALON DE GRADOS EP DERECHO.**

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación del examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del jurado : Dr. **FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**

Primer miembro : Dr. **HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**

Segundo miembro : Dr. **FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**

ASESOR:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. José Domingo Choquehuanca Calcina
DECANO
FAC. DE JURÍDICAS Y POLÍTICAS



08 ABR 2025

DISTRIBUCIÓN:



RESOLUCIÓN N° 436-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 25 de julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-9108** de fecha **16 de julio de 2024**, del **Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

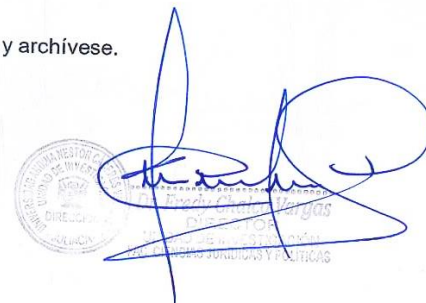
ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024**, presentado por el (la) **Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, para optar el Título Profesional de Abogado(a), en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS


UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Nelly Yovana Chama Cotrado
DIRECTORA

DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP, INTERESADO.
ARCH. FTChV/ncv.



RESOLUCIÓN N° 216-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 24 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-3689** de fecha **19 de abril de 2024**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: Nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno - 2024**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corrobora la propuesta del ASESOR Dr. **JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **Nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno - 2024**, presentado por el (la) **Bach. NELLY YOVANA CHAMA COTRADO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FAC Cs JURIDICAS Y POLITICAS



Dr. Rodolfo Chacabarro Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

DISTRIBUCIÓN:



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE EN INVESTIGACIÓN AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi Trabajo del estudiante	1%



TÍTULO DE LA TESIS

Nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del poder judicial puno, 2024

DATOS DEL AUTOR

Apellidos y nombres	Chama Cotrado, Nelly Yovana
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70767575
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-0572-9084

DATOS DEL ASESOR

Apellidos y nombres	Quispe Zapana Javier Rómulo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921

DATOS DEL JURADO

Presidente del jurado

Apellidos y nombres	Ochatoma Paravicino Félix Cristóbal
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114

Miembro del jurado 1

Apellidos y nombres	Cavero Aybar, Hugo Neptali
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589

Miembro del jurado 2

Apellidos y nombres	Chalco Vargas Fredy Toribio
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951



DATOS DE INVESTIGACIÓN	
Línea de investigación	Derecho Público - P 05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: Edificio: Colegio de Abogados de Puno País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: Latitud: -15.839670 Longitud: -70.028594</p>  <p>URL: https://goo.su/TAH5</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Ciencias Políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"
DECANO
DR. JAVIER ROJIMULO QUISEP ZAPANA
DECANO
FAC. CS. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, NELLY YOVANA CHAMA COTRADO identificado con DNI Nro. 70767575 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

DERECHO

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ABOGADO LITIGANTE RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO, 2024

Asesorado por: **Dr. Quispe Zapana Javier Rómulo**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 14 de ABRIL del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella digital



DEDICATORIA

A Dios.

A mis padres José Luis Chama Cahuaya y Emiliana Cotrado Laura por su constante e incondicional apoyo y su amor.

A mis hermanas Evelyn y Marina por su apoyo constante en mi desarrollo profesional.



AGRADECIMIENTOS

A mi familia que con su apoyo e inspiración me forjaron con valores morales y cultivaron mi vocación.

A la UANCV- Puno, por formarme como profesional.

A mi mentor Dr. Quispe Zapana Javier, que con su sabiduría me guio para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a los profesores y colegas que me acompañaron en mi formación profesional por sus incentivos y recomendaciones.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	15
ASPECTOS GENERALES	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2.1.1. PROBLEMA PRINCIPAL	16
2.1.1. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18



2.1.1.	OBJETIVO GENERAL	18
2.1.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.5.	HIPÓTESIS	18
2.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL	18
2.1.1.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	18
1.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
CAPITULO II		20
FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....		20
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.1.	ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.1.	ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2.	MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1.	GOBIERNO DIGITAL	26
2.2.2.	MODERNIZACIÓN DEL ESTADO PERUANO	28
2.2.3.	MODERNIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL.....	29
2.2.4.	INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	30
2.2.5.	ASISTENTE VIRTUAL CHATBOT	31
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	33
2.2.1.	CHATBOT	33



2.2.2.	BOT	34
2.2.3.	INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	34
2.2.4.	GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	34
2.2.5.	AUTOMATIZACIÓN.....	34
2.2.6.	CALIDAD DE INFORMACIÓN	35
2.2.7.	CALIDAD DE SERVICIO	35
2.2.8.	SATISFACCIÓN.....	35
2.2.9.	INSATISFACCIÓN.....	36
2.2.10.	ACCESIBILIDAD.....	36
2.2.11.	EFICIENCIA	36
2.2.12.	ATENCIÓN AL USUARIO.....	36
CAPITULO III.....		37
METODOLOGÍA		37
3.1.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.3.1.	POBLACIÓN.....	38
3.3.2.	MUESTRA	38
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	39
3.5.	RECOGIDA DE DATOS.....	43



CAPITULO IV	44
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. PRESENTACIÓN	44
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
4.2.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	44
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	82
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	83
ANEXO 02. INSTRUMENTO	84
ANEXO 03. VALIDEZ DE INSTRUMENTO	85



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización De Variables	19
Tabla 2 Ficha técnica de guía de observación	39
Tabla 3 Desarrollo de cuestionario	40
Tabla 4 Instrumento de recolección de datos	42
Tabla 5 Porcentaje y frecuencia del indicador conocimiento	45
Tabla 6. Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión	46
Tabla 7. Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad	48
Tabla 8. Porcentaje y frecuencia del indicador fluidez.....	49
Tabla 9. Porcentaje y frecuencia del indicador fiabilidad	51
Tabla 10. Porcentaje y frecuencia del indicador resultado	52
Tabla 11. Porcentaje y frecuencia del indicador rendimiento	54
Tabla 12. Porcentaje y frecuencia del indicador rapidez.....	55
Tabla 13. Porcentaje y frecuencia del indicador precisión	57
Tabla 14. Porcentaje y frecuencia del indicador eficiencia	59
Tabla 15. Porcentaje y frecuencia del indicador atención personalizada	60
Tabla 16. Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión	62
Tabla 17. Porcentaje y frecuencia del indicador horarios flexibles.....	63
Tabla 18. Porcentaje y frecuencia del indicador difusión de la información	65
Tabla 19. Porcentaje y frecuencia del indicador flexibilidad	66
Tabla 20. Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad	68
Tabla 21. Porcentaje y frecuencia del indicador cobertura.....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje y frecuencia del indicador conocimiento 45

Figura 2 Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión 47

Figura 3 Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad..... 48

Figura 4 Porcentaje y frecuencia del indicador fluidez 50

Figura 5 Porcentaje y frecuencia del indicador fiabilidad..... 51

Figura 6 Porcentaje y frecuencia del indicador resultado 53

Figura 7 Porcentaje y frecuencia del indicador rendimiento..... 54

Figura 8 Porcentaje y frecuencia del indicador rapidez 56

Figura 9 Porcentaje y frecuencia del indicador precisión 57

Figura 10 Porcentaje y frecuencia del indicador eficiencia..... 59

Figura 11 Porcentaje y frecuencia del indicador atención personalizada..... 61

Figura 12 Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión 62

Figura 13 Porcentaje y frecuencia del indicador horarios flexibles 64

Figura 14 Porcentaje y frecuencia del indicador difusión de la información..... 65

Figura 15 Porcentaje y frecuencia del indicador flexibilidad..... 67

Figura 16 Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad..... 68

Figura 17 Porcentaje y frecuencia del indicador cobertura 70



RESUMEN

La presente investigación titulada: “Nivel de Satisfacción del Abogado Litigante Respecto al uso del Asistente Virtual del Poder Judicial Puno, 2024”, se investiga como necesidad de responder a la digitalización y automatización de los servicios que brinda el distrito judicial Puno en atención a los justiciables mediante el asistente virtual Chatbot-PJ ejecutado desde el aplicativo WhatsApp mediante el número de cuenta 922484147 y así podrán acceder a los servicios, se tiene como objetivo principal: “Determinar el nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.”

La investigación se desarrolló con la metodología con enfoque mixto que abarca aspectos cuantitativo y cualitativo de alcance explicativo correlacional de corte transversal, Se realizó la revisión de la literatura, sobre las políticas de gobierno digital, inteligencia artificial, el asistente virtual Chatbot-PJ y atención al usuario. Se consideró como población al Colegio de Abogados de Puno y aplicar el muestreo probabilístico nos da la muestra de 348 abogados litigantes del distrito judicial de Puno al cual se aplicó en la investigación.

El resultado obtenido se precisa que el asistente virtual Chatbot-PJ presenta un nivel bueno de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, cumpliendo con el objetivo del asistente virtual que es proporcionar datos inmediatos, orientados e imparciales sobre las prestaciones judiciales. En conclusión, se sostiene que el asistente virtual Chatbot-PJ resulta beneficioso para los litigantes del Distrito Judicial de Puno. Se recomienda mejorar y difundir el servicio de los medios de atención al usuario judicial como el asistente virtual Chatbot-PJ.

Palabras clave: Calidad de servicio, atención al usuario, gobierno digital, inteligencia artificial, Chatbot-PJ, abogado litigante.



ABSTRACT

The present research titled: “Level of Satisfaction of the Trial Lawyer Regarding the Use of the Virtual Assistant of the Puno Judiciary, 2024”, is investigated as a need to respond to the digitalization and automation of the services provided by the Puno judicial district in attention to the litigants through the virtual assistant Chatbot-PJ executed from the WhatsApp application through the account number 922484147 and thus they will be able to access the services, the main objective is: “Determine the level of satisfaction of the trial lawyer regarding the use of the virtual assistant of the Judiciary Puno, 2024.”

The research was developed with the methodology with a mixed approach that covers quantitative and qualitative aspects of cross-sectional correlational explanatory scope. The literature review was carried out on digital government policies, artificial intelligence, the virtual assistant Chatbot-PJ and attention to the user. The Puno Bar Association was considered as the population and applying probabilistic sampling gives us the sample of 348 trial lawyers from the judicial district of Puno to which it was applied in the investigation.

The result obtained indicates that the Chatbot-PJ virtual assistant presents a good level of satisfaction of the trial lawyer regarding the use of the virtual assistant of the Puno Judicial Branch, fulfilling the objective of the virtual assistant which is to provide immediate, oriented and impartial data on the judicial benefits. In conclusion, it is argued that the Chatbot-PJ virtual assistant is beneficial for litigants in the Judicial District of Puno. It is recommended to improve and disseminate the service of judicial user service media such as the Chatbot-PJ virtual assistant.

Keywords: Quality of service, user service, digital government, artificial intelligence, Chatbot–PJ, trial lawyer.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en cuatro capítulos, en el primero se aborda la descripción y formulación del problema, se plantea los objetivos, hipótesis y operacionalización de variables, en el segundo capítulo se fundamenta los antecedentes internacionales, nacionales y locales, el marco teórico y conceptual, en el tercer capítulo se precisa la metodología y ámbito de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, en el cuarto y último capítulo realiza el análisis de resultados y discusión de este modo obteniendo conclusiones y recomendaciones.

En la investigación abordaremos temas como los antecedentes de los asistentes virtuales en el ámbito jurídico, analizaremos temas como inteligencia artificial, gobierno digital, modernización del estado peruano, modernización del Poder Judicial, plan de desarrollo institucional del Poder Judicial y asistentes virtuales con enfoque a instituciones estatales que administran justicia en el Perú.

Las distintas entidades estatales de Perú han estado trabajando en la digitalización y cambio de los servicios que proporciona. Hoy en día, existen variados medios de comunicación e interacción con smartphones que facilitan la comunicación entre usuarios desde cualquier lugar del planeta. Mediante estos aparatos, los individuos tienen la posibilidad de vincularse a las distintas redes sociales. Estas herramientas son empleadas por varias compañías. El sector público también ha hecho uso de las redes sociales para simplificar el acceso a sus



servicios, y gracias a la inteligencia artificial, se han incorporado asistentes virtuales que simplifican procesos y proporcionan una atención eficaz.

Además, se busca presentar el asistente virtual Chatbot-PJ, que ha sido incorporado e implementado a través de la Resolución Administrativa número. 000032-2022-CE-PJ en el Tribunal Superior de Justicia de Puno, centrado en el Distrito Judicial de Puno, la herramienta digital llamada "El servicio de justicia en tus manos". Este asistente virtual facilita la simulación de conversaciones a través del programa WhatsApp, incorporando inteligencia artificial.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, los órganos de justicia estatales vienen incorporando la digitalización y automatización en los servicios que brindan y la atención a los justiciables se ha convertido en una prioridad por parte de las instituciones que administran justicia. Los asistentes virtuales Chatbot y la tecnología se encuentran en constante evolución buscando implementar el lenguaje natural en la interacción con un asistente virtual buscando que la tecnología sea accesible. Sin embargo, el desafío radica en garantizar que estas soluciones tecnológicas sean culturalmente capaces de abordar las necesidades específicas, considerando diferencias idiomáticas, culturales y especializadas.

A nivel nacional, las instituciones gubernamentales y administrativas vienen modernizando sus procesos para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, no siendo ajenos las instituciones que administran justicia en el Perú. La falta de personal para brindar atención individualizada puede generar demoras en la respuesta a las consultas de los justiciables, es así que se opta por la implementación de un asistente virtual Chatbot en el Poder Judicial que es parte de la modernización del estado con el objetivo de garantizar que el asistente virtual Chatbot pueda comunicarse efectivamente con los justiciables y abogados, sin embargo la implementación aborda desafíos como una inversión en infraestructura, capacitación para asegurar su correcto funcionamiento, aceptación, conectividad, respuesta inmediata, difusión del Chatbot a nivel nacional.



En el ámbito local, en el Poder Judicial de Puno los abogados litigantes enfrentan desafíos en la atención del asistente virtual Chatbot-PJ, el problema es el desconocimiento del asistente virtual ChatBot-PJ, lo que conlleva a un uso mínimo, otro de los problemas es la falta de capacitación del uso del Chatbot-PJ, lo cual genera falta de confianza y aceptación por parte del abogado y por último el funcionamiento del asistente virtual dependerá del aplicativo WhatsApp. Además, la geografía montañosa de la región que conlleva a la falta de conectividad a internet pueden dificultar el acceso al servicio. También se han identificado problemas en el asistente virtual como la eficacia del servicio, el tiempo de respuesta, la disponibilidad del servicio y la información concreta de lo solicitado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024?

2.1.1. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del abogado litigante respecto al funcionamiento del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024?
2. ¿Cuál es el nivel de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al servicio del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024?



1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como aporte difundir el aplicativo asistente virtual Chatbot-PJ del Poder Judicial de Puno, el propósito práctico de la investigación es proporcionar a la Corte Superior de Justicia de Puno la información detallada de las carencias del Asistente Virtual para mejorar la atención al usuario judicial, mejorar el asistente virtual, identificar las necesidades específicas del usuario judicial y por último facilitar la labor del Poder Judicial de Puno. Es así, que la presente investigación contribuirá a la mejora de un recurso útil y valioso para el Poder Judicial de Puno.

Desde la perspectiva teórica, la investigación busca determinar el nivel de satisfacción del abogado con el uso del asistente virtual que abarca el avance tecnológico, la calidad del servicio, la necesidad del abogado y la necesidad del servicio considerando la accesibilidad y eficiencia en la consulta de información de las prestaciones judiciales.

Desde la perspectiva práctica, la investigación busca proporcionar a la Corte Superior de Justicia de Puno la información detallada de las carencias del Asistente Virtual del Poder Judicial Puno para mejorar la atención al usuario judicial, mejorar el asistente virtual, identificar las necesidades específicas del usuario judicial.

La presente investigación la desarrollaremos mediante la metodología con enfoque mixto que abarca aspectos cuantitativo y cualitativo de alcance explicativo correlacional de corte transversal, Se realizará una revisión exhaustiva de la literatura en acceso a la información por plataformas virtuales en las instituciones de administran justicia, inteligencia artificial, el asistente virtual Chatbot, la interacción humano-computadora y calidad de servicio.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.

2.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de conocimiento del abogado litigante respecto al funcionamiento del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.
2. Determinar el nivel de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.
3. Determinar el nivel de satisfacción del tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al servicio del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.

1.5. HIPÓTESIS

2.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Se alcanzó un alto nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.

2.1.1. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

1. Se alcanzó un alto nivel de conocimiento del abogado litigante respecto al funcionamiento del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.
2. Se alcanzó un alto nivel de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.
3. Se alcanzó un alto nivel de tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al servicio del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En la presente investigación desarrollamos la operacionalización de variables la cual se muestra a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE: Asistente virtual (CHATBOT-PJ) del poder judicial Puno.	Calidad de servicio	Eficiencia	Encuesta
		Atención personalizada	
	Necesidad del abogado	Comprensión	
		Horarios flexibles	
		Difusión de la información	
	Disponibilidad del servicio	Flexibilidad	
		Usabilidad	
		Cobertura	
	VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción del abogado.	Valor del servicio	
Comprensión			
Usabilidad			
Fluidez			
Confianza en el servicio		Fiabilidad	
		Resultado	
		Rendimiento	
Calidad de Información		Rapidez	
		Precisión	

Nota. Variables con sus respectivas dimensiones e indicadores y el instrumento de recolección de información.

Fuente: Elaboración propia.



CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Para (Lloyd, 2021) en su tesis por la Universidad Hispanoamericana de San José Costa Rica:

“Inteligencia artificial dentro de la función jurisdiccional”. En su estudio llevado a cabo, se concluye que: Factores relacionados con la velocidad del cambio tecnológico, la globalización y el alto nivel de litigiosidad han fomentado el uso de la inteligencia artificial en la profesión jurídica y las funciones judiciales.

Para (Espinoza y Muñoz, 2018), en su investigación:

“Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile”, Explorar las relaciones entre diferentes formas de justicia organizacional y satisfacción laboral en organizaciones de empleados públicos. El estudio fue no experimental y transversal. El grupo de investigación estuvo compuesto por 175 personas. Se concluyó que las hipótesis de la investigación fueron aceptadas debido a la relación positiva entre la justicia procesal y las variables justicia interpersonal y satisfacción laboral.



Para (Hendriks, 2019), en su investigación:

“The Effect of Chatbot Introduction on User Satisfaction”, El objetivo principal es determinar qué el chatbot genera la mayor satisfacción del usuario. La población de estudio estuvo constituida por 159 individuos. Los parámetros utilizados incluyeron métricas e indicadores de presencia social, percepciones de los usuarios sobre la humanidad del chatbot y satisfacción del usuario con el chatbot. Se concluyó que 10 de los usuarios prefería conversar con una persona real, es decir, alguien que muestre humanidad y no un chatbot.

Para (Fabricio A. Garibay O., 2020), en su investigación realizada en la ciudad de México titulada:

"Diseñar e implementar un asistente virtual chatbot para brindar atención al cliente a través de un canal de chat para Aeroméxico". La puesta en marcha del chatbot se llevará a cabo a través de la tecnología proporcionada por el proveedor Aivo, en particular, a través del producto CP-Bot, que utiliza la IA. En la implementación dicho sistema, se elaboró un plan de 6 fases que detallan los roles de cada participante, además de las actividades que deben llevar a cabo. Así pues, con la conclusión de este proyecto se pretende potenciar la calidad del servicio brindado por del programa Club Premier e incrementar la cantidad de interacciones de usuarios que lo forman. El objetivo es alcanzar lo anterior, acelerando el tiempo de respuesta a las necesidades del consumidor y mediante la automatización del procedimiento de registro de los usuarios.



2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Para (Casazola, 2021) en su investigación de la Universidad del Callao Lima titulada:

"Usabilidad percibida de los chatbots en el servicio al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura", este artículo tiene como objetivo proporcionar una descripción detallada de la usabilidad percibida de los chatbots en el servicio al cliente. Para ello se realizó un análisis sistemático de conceptos y teorías de Google Academic y EBSCO revisaron la evidencia recopilada en varios estudios entre 2015 y 2020 sobre: (a) la naturaleza de los chatbots, (b) la adopción de los chatbots, (c) la facilidad de uso percibida y (d) los chatbots como una tecnología en crecimiento. El artículo de revisión sintetiza los resultados de 38 estudios sobre la utilidad de los chatbots en la atención al cliente que fueron publicados en el repositorio de Google Academic. Como muestra el informe, la implantación de la tecnología chatbot en la empresa supone importantes mejoras en la atención al cliente. Uno de los desafíos es buscar herramientas para desarrollar e implementar chatbots más avanzados en una interacción humana. Estos deben ajustarse a las distintas entidades y adecuarse a los objetivos fijados.

Para (Lopez Hualpa Jose L., 2022) en su investigación titulada:

"Impacto de los chatbots en la satisfacción con los servicios de respuesta a delitos de violencia doméstica del Ministerio de Educación, Lima 2022" tiene como objetivo determinar el impacto de los chatbots en la satisfacción con los servicios de respuesta a delitos de violencia doméstica del Ministerio de Educación. Los métodos utilizados son cuantitativos y no experimentales. Esta aplicación es esencialmente un tipo horizontal de correlación



interpretativa. Se utilizó un método de encuesta para recopilar datos sobre todos los residentes de la región central de Lima, incluidas 290 víctimas de violencia doméstica. Finalmente, los resultados de la investigación obtenidos a nivel descriptivo comparados con el análisis inferencial mostraron que existe una correlación entre las tres dimensiones de calidad del sistema, calidad de la información y calidad del servicio.

Para (Lopez Hualpa Jose L., 2022) en su investigación de maestría titulado:

“Chatbot y su incidencia en el servicio de atención al cliente en un programa del sector público, Lima 2022”, para establecer el efecto del chatbot en la atención al cliente en un programa del sector público, Lima 2022. Se llevó a cabo un estudio de naturaleza básica, con un diseño no experimental. Para la investigación, se ha tomado en cuenta una muestra de 357 individuos, utilizando la técnica de encuesta basada en un muestreo probabilístico. El instrumento es un cuestionario validado por especialistas y para el análisis estadístico se emplearon histogramas y tablas cruzadas. Se emplearon pruebas paramétricas para el análisis inferencial, utilizando el coeficiente de regresión ordinal. Basándonos en los hallazgos, podemos deducir que la variable chatbot tiene un impacto significativo, con un 59,9% que señala una relación fuerte y moderada en la variable servicio de atención al cliente.

Para (Arana Collantes y Mamani, 2021) en su investigación titulada:

“Modelo de chatbot basado en IA mejora la satisfacción del cliente en empresas de retail de alimentos, Callao 2021”, con el objetivo de automatizar diversos procesos en la empresa que se centra en implementar chatbots de inteligencia artificial para gestionar consultas e incidencias de las compañías de seguros.



Esto se implementará en el departamento de atención al cliente para garantizar servicios de alta calidad. Se concluyó que la implementación ayudará al logro de los objetivos planteados, habilidades de análisis y toma de decisiones para las diferentes áreas del proceso. Comprender el estado actual de la problemática en el ámbito de la atención al cliente no sólo ayuda a optimizar la gestión interna, sino que también se verán resultados positivos en otras áreas, a medida que aumente la satisfacción de los usuarios. El proyecto promueve el desarrollo y expansión de plataformas de chatbot para generar más ingresos y mejorar los servicios para las empresas de comercialización de alimentos.

2.1.1. ANTECEDENTES LOCALES

Para (Godoy V. Erick R., 2017) en su investigación denominada:

“Un Agente Virtual Inteligente para la Orientación Vocacional en la Casa de Nuestra Señora de Fátima, Puno - 2015 Evaluación de la Efectividad de un Software para la Orientación Vocacional de Prisioneros de la Casa de Nuestra Señora de Fátima, Puno. El grupo de investigación incluyó a reclusos de la Casa de Nuestra Señora de Fátima, 11 de los cuales fueron seleccionados al azar en 2015 y 2016. controlar. Durante la creación del software se empleó el método sistema en tiempo real, validado por chatbot. En este proceso, se examinaron y diseñaron las necesidades del Agente Virtual Inteligente con el apoyo de la psicóloga del hogar. Después, se implementó el Agente Virtual Inteligente. Posteriormente se introdujo el agente virtual inteligente, que utiliza un lenguaje de marcado de inteligencia artificial. Según los resultados de la investigación, la



contribución de los agentes virtuales inteligentes en la orientación profesional alcanza el 70,13%, mientras que la eficiencia aumenta un 22,59%.

Para (Morocco S. Alex, 2023) en su tesis denominada:

"Acceso a los tribunales mediante la aplicación Chatbot-PJ para juicio en la Corte Suprema de Puno – 2023". Los objetivos establecidos son establecer si la aplicación Chatbot-PJ funciona como un instrumento de acceso a la justicia para los litigantes del Distrito Judicial de Puno. Este estudio utilizó un enfoque integrado (cuantitativo y cualitativo) para evaluar los resultados obtenidos mediante un diseño descriptivo. Con base en los resultados, la aplicación Chatbot-PJ es una herramienta de acceso para los litigantes del Distrito Judicial de Puno, ya que proporciona datos sobre los servicios jurídicos que brinda la Corte Suprema de Puno. La aplicación Chatbot PJ está destinada a los juzgados del Distrito Judicial de Puno.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. GOBIERNO DIGITAL

Para (Naser, 2011) "El concepto de Gobierno Digital, que implica el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Administraciones Públicas, está vinculado con el término de Gobierno Electrónico".

La (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2020) define el gobierno electrónico (E-Government) como:

La implementación de la TIC, es como un instrumento para alcanzar un gobierno más eficiente. La implementación de Tecnologías digitales, como componente esencial de las estrategias de modernización gubernamentales, se fundamenta en un ecosistema de gobierno formado por entidades no gubernamentales, empresas y alianzas, apoyar la generación y el acceso a datos, servicios y contenidos a través de interacciones con los países.

El estado peruano desempeña un papel crucial en el ámbito del gobierno digital, en la digitalización de la gestión pública y de la atención al ciudadano, tal como lo indica su declaración. (Criado, 2016) en su conceptualización:

"El gobierno digital se ha transformado en una idea imprescindible que impulsó la innovación tecnológica en la gestión pública, facilitando la adopción y cambio de entidades, enfocándose en el usuario. Fomenta no solo la modernización electrónica empleando de manera intensiva las TIC en sus procesos internos, sino también su uso para optimizar los servicios, procedimientos y atención al usuario estatal".



2.2.1.1. TIPOLOGÍAS DE GOBIERNO DIGITAL

Hay distintas clases de gobierno digital establecidas en relación con la interacción del Gobierno con otros usuarios, o sea, en sus vínculos de gobierno a gobierno, de gobierno a empresa, de gobierno a ciudadano/usuario y de gobierno a trabajadores. (Naser, 2011).

2.2.1.2. FASES DEL GOBIERNO DIGITAL

El gobierno digital destaca obligatoriamente una premisa preestablecida y están relacionadas con el nivel de las instituciones del país. (Naser, 2011):

- Ubicación: Incluido en las diversas entidades.
- Interacción: Se establece un escenario para la interacción entre usuarios y empresas y las instituciones públicas.
- Transacción: Es posible realizar acciones.
- Transformación: Se implementan nuevas normas para la interacción con el justiciable y un nuevo método de actuación de las entidades públicas.

2.2.1.3. BENEFICIOS DEL GOBIERNO DIGITAL

Las características que ofrece el gobierno digital son diversas, dado que promueve y optimiza como en el ámbito externo (Naser, 2011):

a) En relación al Estado:

- Facilita la optimización de los procesos.
- Mejora la coordinación e interacción institucional.
- Crea equipos para proporcionar beneficios.
- Reconsidera la evolución del diseño hacia las TIC.
- Impulsa el crecimiento.



- Perfecciona los procesos educativos y habilidades.

b) En relación con los usuarios:

- Facilita la obtención de servicios gubernamentales.
- Facilita el impulso de instituciones públicas eficaces.
- Incrementa la implicación del usuario.

2.2.2. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO PERUANO

El gobierno de Perú está implementando acciones para definir las políticas públicas con el objetivo de construir un estado contemporáneo con una gran participación ciudadana en la gestión, supervisión y con ciudadanos más informados y comprometidos con la implementación de acciones, procesos digitales y la digitalización de la atención de los distintos servicios ofrecidos en las instituciones estatales.

El 9 de enero de 2020, se emitieron dos decretos, el (Decreto de Urgencia N°006-2020, 2020) que crea:

El Sistema Nacional de Transformación Digital, es un sistema de gestión ejecutiva compuesto por un conjunto de principios, reglas, procesos, tecnologías y herramientas para crear actividades de gestión pública y promover las acciones de las empresas, la sociedad civil y la academia para alcanzar las metas nacionales en transformación digital.

Y el (Decreto de Urgencia N°007-2020, 2020), que:

“Se ha adoptado el Marco de Confianza Digital que define este nuevo enfoque de gobernanza y define las acciones necesarias para garantizar la confianza de



las personas cuando interactúan con los servicios digitales prestados por entidades públicas y privadas a nivel nacional”.

De acuerdo con (Fernández J. M. y Sevilla, 2021) indican que: "Las ciencias sociales, el término modernización se emplea para caracterizar el progreso social que implica la consecución de nuevas metas, con efectos revolucionarios en la sociedad, el estado y los servicios que proporciona".

Para (Melo-Silva, Loureiro y Angotti, 2021) nos dice que:

La modernización administrativa del Estado proporciona una respuesta a la interacción social en un entorno de mercado a través de relaciones contractuales con el sector privado. Esta conexión puede revelar la verdadera orientación estructural del país, así como los intereses públicos y privados de las instituciones y de las personas que las dirigen.

2.2.3. MODERNIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL

El (Poder Judicial del Perú, 2021) en el Plan de Gestión y Modernización del Poder Judicial nos indica que:

Intenta aproximarse a la población, robusteciendo sus procedimientos, su infraestructura de recursos humanos y tecnológicos, promoviendo la excelencia en el servicio y combatiendo la corrupción para garantizar un mejor cuidado de los derechos de los individuos. En este contexto, se anticipa que el plan pueda convertirse en una herramienta eficaz que pueda influir de manera positiva en las personas con el objetivo de conseguir que el Poder Judicial forme parte de la Visión de Futuro del país para el año 2050.



La transformación Digital mencionada en el (Plan de desarrollo institucional del Poder Judicial, 2024) indica:

Facilitará la implementación de herramientas avanzadas como los agentes inteligentes, repositorios digitales, programas de trabajo en equipo, chatbots de atención al usuario, sistemas de diseño colaborativo, entre otros; esto afectará positivamente al acceso de los ciudadanos a los servicios y a su calidad.

2.2.3.1. IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN EL PODER JUDICIAL

El ejercicio del poder judicial requiere cambios en las unidades judiciales y administrativas para incrementar su nivel de agilidad tecnológica y ejecución oportuna, así como el nivel de uso específico de la tecnología. El poder judicial ha logrado actualizar los procedimientos y servicios judiciales para incorporar innovaciones judiciales.

2.2.4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Según (Takeyas, 2007) nos precisa lo siguiente:

Es una disciplina de las ciencias de la computación dedicada al análisis de modelos informáticos capaces de llevar a cabo acciones propias de los seres humanos, basándose en dos de sus rasgos fundamentales: el pensamiento y el comportamiento.

Según (Cortez Vásquez, y otros, 2009) nos menciona lo siguiente:

El procesamiento del lenguaje natural se fundamenta en comprender el idioma natural de los individuos para poder interactuar con las computadoras, necesitando que esta entienda las palabras introducidas por el individuo. La



utilización del lenguaje natural promueve la creación de aplicaciones vinculadas al lenguaje. Dado que facilita la comprensión de los procesos humanos, para una comunicación entre humanos y máquinas.

2.2.5. ASISTENTE VIRTUAL CHATBOT

Según (Martin, 2017) nos precisa: "Es un asistente diseñado para mantener conversaciones con la ayuda del procesamiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial, nos ayuda a comprender la conversación de forma natural y procesarla correctamente".

2.2.5.1. TIPOS DE CHATBOT

Según (Lakshmi, 2022) los chatbots se dividen en:

- A. **Simple:** Están determinados por normas restringidas o patrones y sus acciones son autónomas entre sí. (Lakshmi, 2022)
- B. **Smart:** Se emplea la inteligencia artificial y tecnología del aprendizaje automático, emplean el procesamiento del lenguaje natural para comprender lo que se le comunica. (Lakshmi, 2022)

2.2.5.2. ATENCIÓN AL USUARIO CON CHATBOT

El procedimiento de atención es la serie de acciones que la organización lleva a cabo desde el instante en que busca atraer la atención de un posible usuario que requiera su servicio. (Morocco S. Alex, 2023)

El procedimiento se divide en 4 fases:

1. Atención: La organización ofrece sus servicios en línea al usuario, proporcionándole tanto un producto como un servicio. (Moreno-López, 2022)



2. Interés: Una vez atraído el interés del usuario, tenemos que despertar su interés en el diálogo virtual e interactivo. (Morocco S. Alex, 2023).
 3. Deseo: Si, después de atraer el interés del usuario en la primera fase, conseguimos despertar su interés en la fase anterior, es muy probable que el usuario potencial pase a la fase 3. Se siente el anhelo de poseer dicho producto o servicio. (Morocco S. Alex, 2023).
 4. Acción: Si el usuario atraviesa todas estas etapas sin abandonar, entonces ocurrirá la etapa final, la del acto. En esta etapa ya está seguro de lo que desea, por lo que se lleva a cabo la acción de proporcionarle el bien o servicio seleccionado por el usuario, en algunos casos de forma física, monetaria y en otros simplemente proporcioné el servicio una vez abonado los impuestos requeridos, si es el caso. (Morocco S. Alex, 2023).
- Según (Rose, 2016) "El chatbot es una pieza de software diseñada para replicar una conversación o dialogo personal" (...). "Los chatbots pueden considerarse mensajeros de inteligencia artificial".



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. CHATBOT

Mendez y Flores (2020) refieren que el Chatbot:

Es un programa de inteligencia artificial que se comunica con los usuarios mediante una interfaz de conversación, creado para imitar un diálogo inteligente en el que no se encuentra nadie. Igualmente, la implementación de chatbots educativos puede transformar el método de enseñanza a través de la gestión de la tecnología en la guía de los individuos.

Según Prakash (2021), define a un Chatbot como:

Software que utiliza inteligencia artificial para replicar conversaciones humanas (que pueden ser de texto o audio) y las integra para brindar atención al cliente como un asistente de compras virtual. Desde 1966 se han desarrollado varios chatbots, incluidos chatbots famosos como Amazon Alexa y Google Home, que se han convertido en la aplicación más humana de inteligencia artificial y tienen un enorme impacto en las empresas de todo el mundo en la actualidad.

Los chatbot según Lakshmi y Majid (2022) nos dice que son:

Son programas o aplicaciones que responden a mensajes y simulan conversaciones entre personas. Las respuestas que brindan pueden provenir de diferentes soluciones configuradas o del uso de algoritmos basados en aprendizaje automático y procesamiento del lenguaje natural de las personas.



2.2.2. BOT

Según (Prakash, 2021) "Un bot es un software que lleva a cabo tareas repetitivas de manera automática, cuya ejecución por parte de un individuo sería inviable o extremadamente tediosa".

2.2.3. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La inteligencia artificial el cual (Kumar, 2021, p.2) "se fundamenta en la utilización de datos con el propósito de tomar decisiones automáticas e inteligentes".

2.2.4. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Naser (2011) define como:

El uso de las TICs en la administración pública está relacionado con el concepto de gobierno electrónico, aunque la interpretación y dimensiones de este concepto difieren según las áreas y objetivos de su investigación.

López (2002) menciona:

Que, según los métodos económicos, el espacio ha evolucionado y desarrollado y la presencia de un gobierno eficaz. Por tal motivo, se han implementado cambios innovadores en la imagen de los líderes y su presencia en la sociedad, y se ha reconocido que la innovación debe comenzar con la modernización y socialización del país.

2.2.5. AUTOMATIZACIÓN

Según el autor (Prakash, 2021) "Es un sistema en el que se transfieren labores productivas, usualmente llevadas a cabo por operadores humanos, a un grupo de componentes tecnológicos".



2.2.6. CALIDAD DE INFORMACIÓN

Garza et al. (2017) afirma:

Es la calidad de recopilar, almacenar, procesar y mostrar resultados como información con el objetivo de que el chatbot gestione la conversación humana y pueda responder con la calidad de datos esperada.

2.2.7. CALIDAD DE SERVICIO

Sierra et al. (2017) afirman que:

La calidad del servicio al usuario se refiere a un conjunto de estrategias y medidas destinadas a mejorar los servicios al usuario. Esto se puede evaluar a través de la capacidad de respuesta, la empatía, la transparencia, la atención personalizada y la capacidad de comprender al usuario para mantener una relación entre éste y el servicio prestado.

2.2.8. SATISFACCIÓN

Silva et al. (2021) afirma:

El índice de satisfacción debe reflejar los altos estándares de calidad de la información proporcionada, de modo que los servicios prestados cumplan o superen las expectativas de los usuarios y logren una alta satisfacción.

Según (Díaz, 2020) menciona lo siguiente:

Se presenta cuando un producto o servicio cumple con sus expectativas. Cuando el desempeño percibido por el cliente excede sus expectativas, se convierte en una alta satisfacción. Por otro lado, la insatisfacción se produce cuando un producto o servicio no cumple con las expectativas de los usuarios.



2.2.9. INSATISFACCIÓN

Krüger (2016) sobre la insatisfacción:

Existe una línea entre la insatisfacción y la satisfacción, y esa línea se basa en un rango de tolerancia, no en un estándar de evaluación. Por lo tanto, si la experiencia, el desempeño o las expectativas de un producto o servicio se comparan y cumplen con esas expectativas, el usuario estará satisfecho.

2.2.10. ACCESIBILIDAD

Según el autor (Prakash, 2021) "Es la medida en que se permite a todo el público utilizar cualquier instalación, visitar un sitio web o utilizar un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas".

2.2.11. EFICIENCIA

(Fernández-Ríos y Sánchez, 1997) menciona lo siguiente:

Término que evalúa la capacidad o características de un sistema o entidad económica para lograr un objetivo determinado minimizando el uso de recursos.

2.2.12. ATENCIÓN AL USUARIO

Según (Gómez de Albacete, 2012) menciona lo siguiente:

Es la mayor ventaja del principio de venta basada en relaciones. Una relación más sólida con el cliente genera una confianza más profunda. Recuerda las relaciones más sólidas que sostiene con otras personas, si un cliente tiene confianza en ti, suele hacerlo tanto en tu compañía como con el servicio que le brindas. Entre todas las alternativas disponibles para el cliente, tú serás la elección que haga.



CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene enfoque mixto, el nivel de la investigación es aplicada, nivel de investigación es correlacional con 2 variables independiente y dependiente, con diseño no experimental. El método aplicado es mixto que aborda

El tipo de investigación es aplicada. Considerando a (Kim, 2014) nos indica que: La investigación aplicada busca resolver problemas prácticos mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías existentes”.

El nivel de investigación es correlacional con variable independiente y dependiente, con diseño no experimental, la investigación es de tipo micro, en concordancia con la categorización de (Yin, 2003) sobre estudios de casos. Se focaliza en el Poder Judicial Puno y su nivel de satisfacción de los abogados respecto al uso del asistente virtual.

Según la naturaleza de la investigación, corresponde a las características de una investigación con método mixto, donde (Sampiere, 2010) nos indica:

"Los métodos mixtos son un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico que incluye la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta con el fin de extraer conclusiones basadas en toda la información recopilada.

El diseño de investigación mixto. Combinando elementos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque es congruente con la propuesta de (Hernandez R. Fernandez C. & Baptista, 2014), “sobre los diseños de investigación mixtos, permitiendo una comprensión holística del fenómeno”.



3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Se circunscribe en el departamento de Puno, en el distrito Judicial de Puno, considerando que la presente investigación determinara el nivel de satisfacción del abogado litigante frente a la interacción de los abogados que usan el servicio del asistente virtual del Poder Judicial Puno. Esto coincide con el enfoque de investigación en instituciones específicas propuesto por (Meier N. P. & Stormer F. L., 2012).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Comprende a los abogados del Distrito Judicial Puno, para identificar se consideró la cantidad de abogados colegiados y habilitados del Colegio de Abogados de Puno que son 7452 según registros a diciembre del 2023, considerando que el 50% de abogados se dedican a la litigación, para la presente investigación la población a considerar es de 3,726 abogados.

3.3.2. MUESTRA

Se emplea el muestreo probabilístico.

Formula a utilizar en la investigación:

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

Donde:

n: muestra buscada

N: = 3 726 Población

Z: = 1.960 Nivel de Confianza

e: = 5% Error de estimación máxima aceptado

p: = 0.5 Probabilidad de que ocurra el evento

q: (1-p): 0.5 Probabilidad de que no ocurra el evento

Datos:

$$n = 348$$



3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Según (Hernández Sampieri R. & Mendoza Z., 2018) indica que la técnica de observación recopila información sobre comportamientos efectivos y confiables y procesos observables a través de indicadores, registra indicadores a través de encuestas y almacena información en una base de datos para análisis estadístico.

En la investigación se aplica la técnica de observación y se desarrolla la Ficha Técnica de guía de observación y aplicar la técnica de encuesta y como instrumento la aplicación del cuestionario valorado en la escala de Likert; en la siguiente tabla se desarrolla la ficha de observación:

Tabla 2

Ficha técnica de observación

Nombre:	Nivel de Satisfacción del Abogado Litigante Respecto al uso del Asistente Virtual del Poder Judicial Puno, 2024
Autor:	Chama Cotrado Nelly Yovana
Año:	2024
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024.
Normas:	El encuestado marcará una casilla del instrumento de acuerdo con su opinión.
Población:	3,726 abogados miembros del Colegio de Abogados de Puno.
Muestra:	Según el muestreo probabilístico tenemos 348 abogados litigantes miembros del Colegio de Abogados de Puno, que se dedican al ejercicio de la litigación en el Distrito Judicial Puno.
Tipo de preguntas:	Cerradas en escala de Likert, con las siguientes opciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo



Numero de preguntas	Se considera 8 preguntas para el cuestionario de la variable Chatbot-PJ Se considera 9 preguntas para el cuestionario de la variable Nivel de satisfacción Con un total de 17 preguntas para la encuesta.
Descripción	Múltiples preguntas
Escala de medición:	Escala de Likert

Nota. Ficha de guía de observación donde se consigna información de la investigación donde se establecen criterios de aplicación de la encuesta. Fuente: Elaboración Propia.

El método de recopilación de datos se realiza mediante cuestionario, que consta de 17 preguntas organizadas por dimensiones. Este está ordenado y está orientado a las variables a investigar. Debe ser sencillo de entender, evitando términos técnicos para simplificar la recolección de datos, y de esta manera, contrastar las hipótesis del estudio como se especifica en la tabla 3:

Tabla 3

Desarrollo de cuestionario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTAS	NIVELES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Asistente virtual Chatbot del poder judicial Puno.	Calidad de servicio	Eficiencia	¿Considera que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece?	1 Totalmente en desacuerdo
		Atención personalizada	¿Considera que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal?	2 En desacuerdo 3 Indeciso 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
	Necesidades del abogado	Comprensión	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes?	
		Horarios flexibles	¿Considera que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ?	
		Difusión de la información	¿Considera que el servicio brindado por el Chatbot-PJ	



cubre las necesidades del abogado litigante?

	Disponibilidad del servicio	Flexibilidad	¿Cree que la información sobre el servicio de Chatbot-PJ llega a todo el público que lo necesita?	
		Usabilidad	¿En su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ?	
		Cobertura	¿Considera importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot en las entidades estatales?	
VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción del abogado.	Valor del Servicio	Conocimiento	¿Considera usted que tiene conocimiento del servicio que brinda el Chatbot-PJ ?	1 Totalmente en desacuerdo
		Comprensión	¿Considera que el Chatbot-PJ comprende la consulta que usted realiza?	2 En desacuerdo
		Usabilidad	¿Considera que el Chatbot-PJ es de fácil uso y que cualquiera podría usarlo?	3 Indeciso
		Fluidez	¿Considera que la conversación con el Chatbot-PJ se realiza de forma fluida como se daría con una persona?	4 De acuerdo
	Confianza en el servicio	Fiabilidad	¿Considera seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ?	5 Totalmente de acuerdo
		Resultado	¿Considera que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas?	
		Rendimiento	¿Considera que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas?	
	Calidad de Información	Rapidez	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado?	
		Precisión	¿Considera que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada?	

Nota. Desarrollo de cuestionario según indicadores, dimensiones y variable con su respectivo nivel. Fuente: Elaboración Propia.



En el Tabla N° 03 de Instrumento de Recolección de Información se consideran las variables e indicadores, se desarrolló el cuestionario de acuerdo a las dimensiones e indicadores para la elaboración del cuestionario.

Tabla 4

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO						
Instrucciones: Marque con un x la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).						
N°	Sobre el nivel de Satisfacción del Abogado Litigante Respecto al uso del Asistente Virtual del Poder Judicial Puno, 2024	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tiene conocimiento del servicio que brinda el Chatbot-PJ ?					
2	¿Considera que el Chatbot-PJ comprende la consulta que usted realiza?					
3	¿Considera que el Chatbot-PJ es de fácil uso y que cualquiera podría usarlo?					
4	¿Considera que la conversación con el Chatbot-PJ se realiza de forma fluida como se daría con una persona?					
5	¿Considera seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ?					
6	¿Considera que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas?					
7	¿Considera que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas?					
8	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado?					
9	¿Considera que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada?					
10	¿Considera que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece?					
11	¿Considera que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal?					
12	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes?					
13	¿Considera que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ?					
14	¿Considera que el servicio brindado por el Chatbot-PJ cubre las necesidades del abogado litigante?					
15	¿Cree que la información sobre el servicio de Chatbot-PJ llega a todo el público que lo necesita?					



-
- 16 ¿En su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ?
-
- 17 ¿Considera importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot en las entidades estatales?
-

Nota. Desarrollo de cuestionario según indicadores, dimensiones y variable con su respectivo nivel. Fuente: Elaboración Propia.

3.5. RECOGIDA DE DATOS

Se llevaron a cabo las formalidades de petición de autorización al decano del Colegio de Abogados de Puno para llevar a cabo la investigación. En la investigación se aplicó el cuestionario a la muestra seleccionada a través de la plataforma digital de Google. El proceso se llevó a cabo de forma virtual a través de sus correos electrónicos. De esta manera, se logró la recolección de datos. Por lo tanto, se llevó a cabo el análisis cuantitativo de las mismas utilizando el procesador de datos de Microsoft Excel, con el objetivo de obtener los resultados necesarios para llevar a cabo el análisis descriptivo e inferencial.



CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN

El capítulo detalla los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario, que consiste en una encuesta dirigida a los abogados litigantes integrantes del Colegio de Abogados de Puno.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.2.1.1. ANÁLISIS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE

A. Análisis Explicativo de la Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción del abogado

En la aplicación del cuestionario aplicado a los 348 abogados litigantes del Colegio de Abogados de Puno.

A continuación, se detallan los resultados del cuestionario de acuerdo a las dimensiones de la variable dependiente: Apreciación del servicio, seguridad en el servicio y calidad de la información.

1. Valor del servicio

Indicador: Conocimiento

Es posible verificar la primera dimensión del Valor del servicio, en la que se obtuvieron los resultados del primer indicador de Conocimiento que se incluye

la Tabla 1. Por esta razón, se lleva a cabo la representación de los datos recabados de la encuesta en la siguiente Tabla 5.

Tabla 5

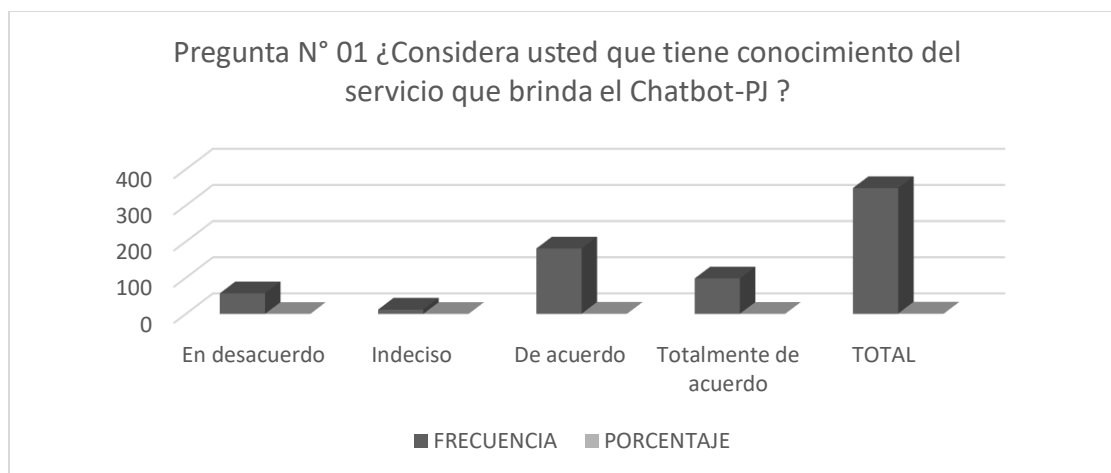
Porcentaje y frecuencia del indicador conocimiento

¿Considera usted que tiene conocimiento del servicio que brinda el Chatbot-PJ ?		
PREGUNTA N° 01	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	57	16.38%
Indeciso	12	3.45%
De acuerdo	181	52.01%
Totalmente de acuerdo	98	28.16%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador conocimiento de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 1

Porcentaje y frecuencia del indicador conocimiento



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador conocimiento de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

Según la tabla 5 de porcentaje y frecuencia del indicador conocimiento, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 16.38% que manifiesta estar en desacuerdo, el 3.45% de los encuestados manifiesta estar indeciso. el 52.01% de los encuestados que son 181 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 28.26% que son 98 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo en tener conocimiento del servicio que brinda el Chatbot-PJ por lo que podemos concluir que el 80% de los encuestados que son 279 abogados que tienen conocimiento del servicio de Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Comprensión

Tabla 6.

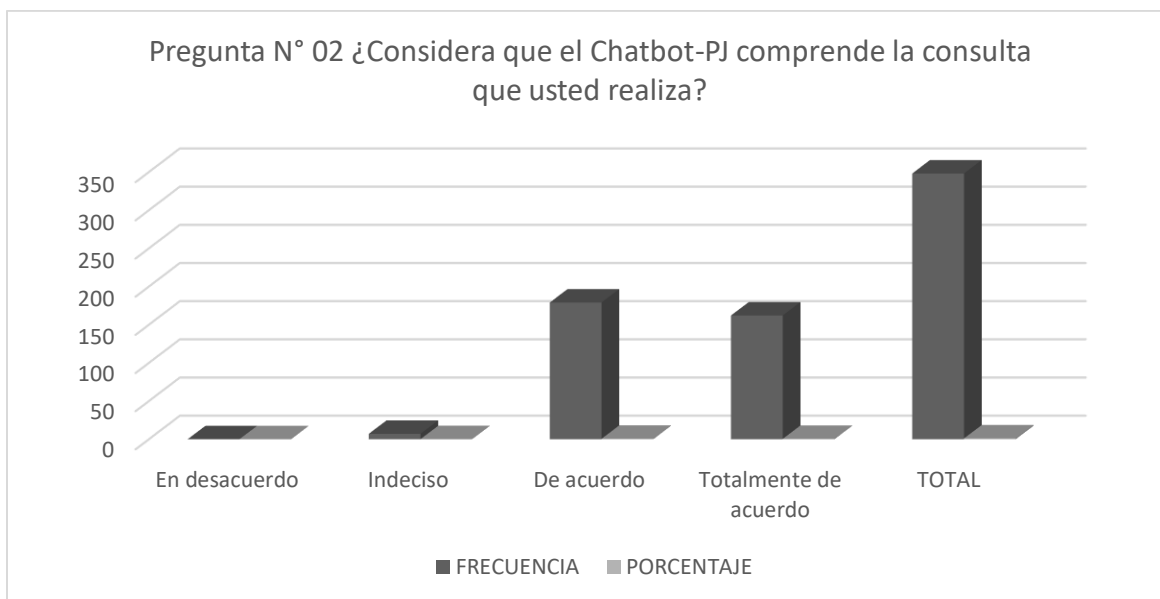
Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión

¿Considera que el Chatbot-PJ comprende la consulta que usted realiza?		
PREGUNTA N° 02	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	7	2.01%
De acuerdo	179	51.44%
Totalmente de acuerdo	162	46.55%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador comprensión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2

Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador comprensión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 6 de porcentaje y frecuencia del indicador comprensión, del total que son 348 encuestados se concluye que el 2.01% de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 51.44% de los encuestados que son 179 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 46.55% que son 162 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo en que si ellos consideran que el Chatbot-PJ comprende la consulta que le realizan, por lo que podemos concluir que el 97.99% de los encuestados que son 341 abogados que consideran que cuando realizan una consulta al asistente virtual este comprende la consulta que le realizan respecto del servicio de Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Usabilidad

Tabla 7.

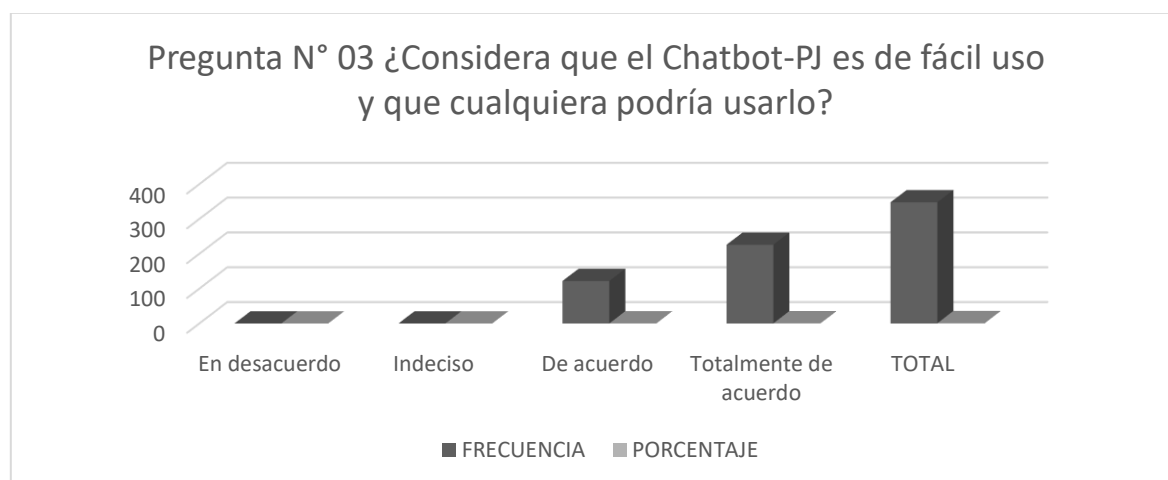
Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad

¿Considera que el Chatbot-PJ es de fácil uso y que cualquiera podría usarlo?		
PREGUNTA N° 03	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	0	0.00%
De acuerdo	122	35.06%
Totalmente de acuerdo	226	64.94%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador usabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3

Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador usabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

Según la tabla 7 de porcentaje y frecuencia del indicador comprensión, del total que son 348 encuestados se concluye el 35.06% de los encuestados que son 122 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 69.94% que son 226 abogados de la muestra manifiesta estar totalmente de acuerdo y consideran que el Chatbot-PJ es de fácil uso y que cualquiera podría usarlo.

Indicador: Fluidez

Tabla 8.

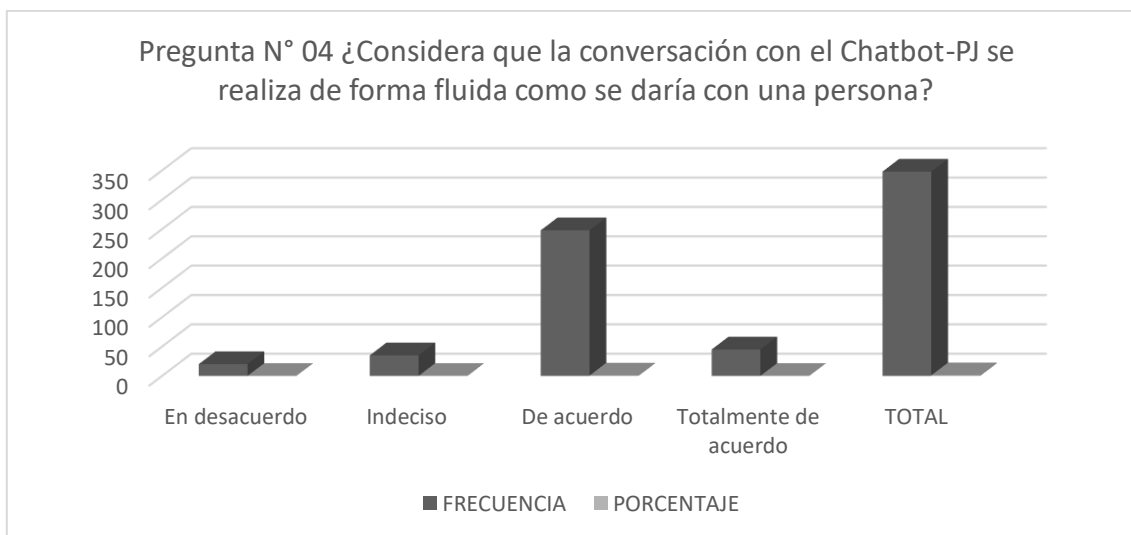
Porcentaje y frecuencia del indicador fluidez

¿Considera que la conversación con el Chatbot-PJ se realiza de forma fluida como se daría con una persona?		
PREGUNTA N° 04	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	20	5.75%
Indeciso	35	10.06%
De acuerdo	248	71.26%
Totalmente de acuerdo	45	12.93%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador fluidez de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4

Porcentaje y frecuencia del indicador fluidez



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador fluidez de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 8 de porcentaje y frecuencia del indicador fluidez, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 5.75% que manifiesta estar en desacuerdo, el 10.06% de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 71.26% de los encuestados que son 248 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 12.93% que son 45 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que la conversación con el Chatbot-PJ se interactúa de manera fluida, por lo que podemos concluir que el 84.19% de los encuestados que son 293 abogados que consideran que cuando realizan una consulta la conversación con el Chatbot-PJ se realiza de forma fluida como se daría con una persona del uso del servicio de Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

2. Confianza en el Servicio

Indicador: Fiabilidad

Tabla 9.

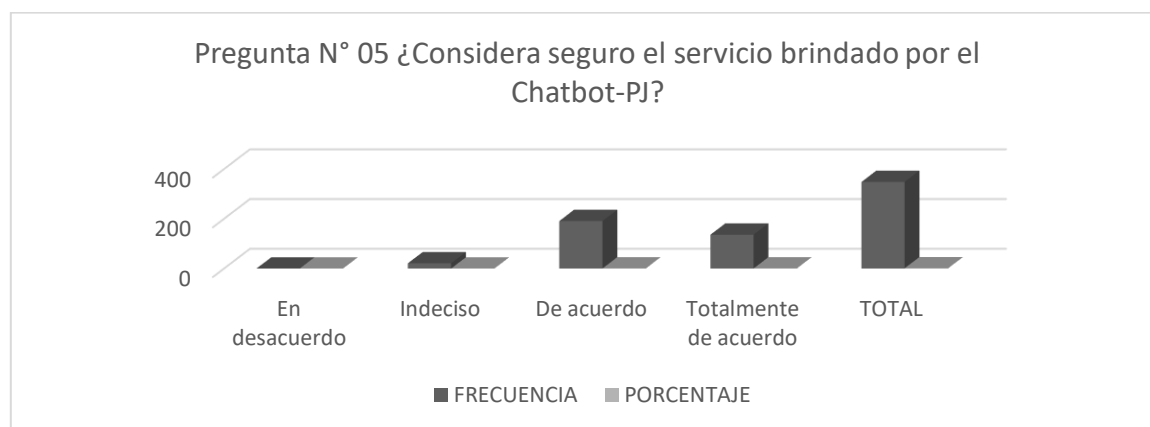
Porcentaje y frecuencia del indicador fiabilidad

¿Considera seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ?		
PREGUNTA N° 05	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	21	6.03%
De acuerdo	191	54.89%
Totalmente de acuerdo	136	39.08%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador fiabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5

Porcentaje y frecuencia del indicador fiabilidad



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador fiabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con la tabla 9 de porcentaje y frecuencia del indicador fluidez, del total que son 348 encuestados se concluye que el 6.03% de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 54.89% de los encuestados que son 191 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 39.08% que son 136 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ, por lo que podemos concluir que 327 de los encuestados consideran seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ respecto Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Resultado

Tabla 10.

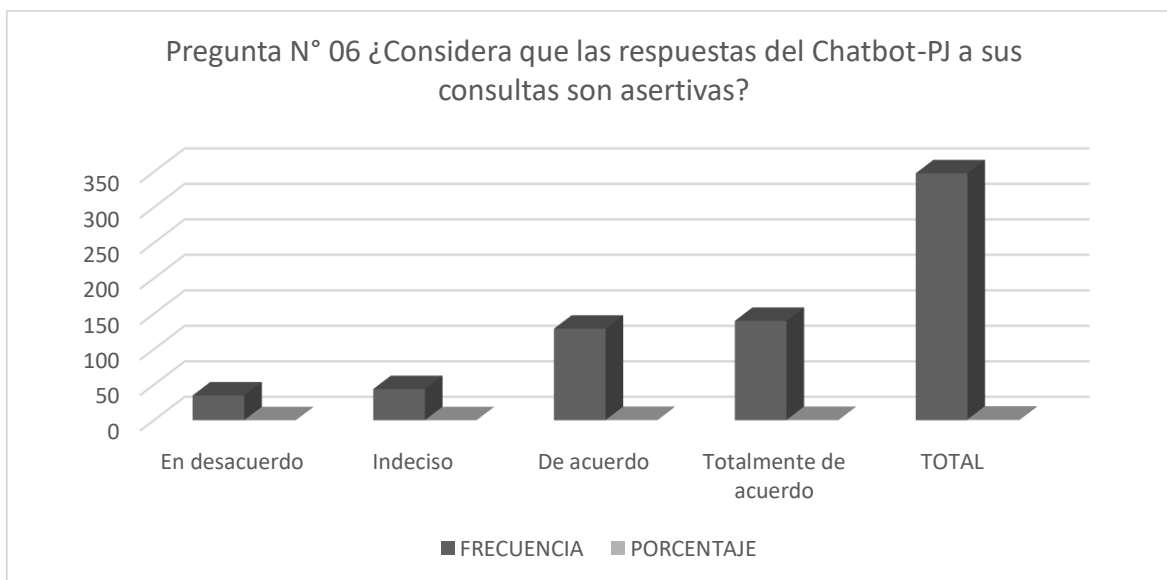
Porcentaje y frecuencia del indicador resultado

¿Considera que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas?		
PREGUNTA N° 06	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	35	10.06%
Indeciso	44	12.64%
De acuerdo	129	37.07%
Totalmente de acuerdo	140	40.23%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador resultado de acuerdo a la escala de Likert. Elaboración: Propia Fuente: Encuesta

Figura 6

Porcentaje y frecuencia del indicador resultado



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador resultado de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 10 de porcentaje y frecuencia del indicador resultado, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 10.06% que manifiesta estar en desacuerdo respecto y consideran que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas, el 12.64% de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 37.07% de los encuestados que son 129 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 40.23% que son 140 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas, por lo que podemos concluir que 269 de los encuestados consideran que las respuestas del asistente virtual a sus consultas son asertivas.

Indicador: Rendimiento

Tabla 11.

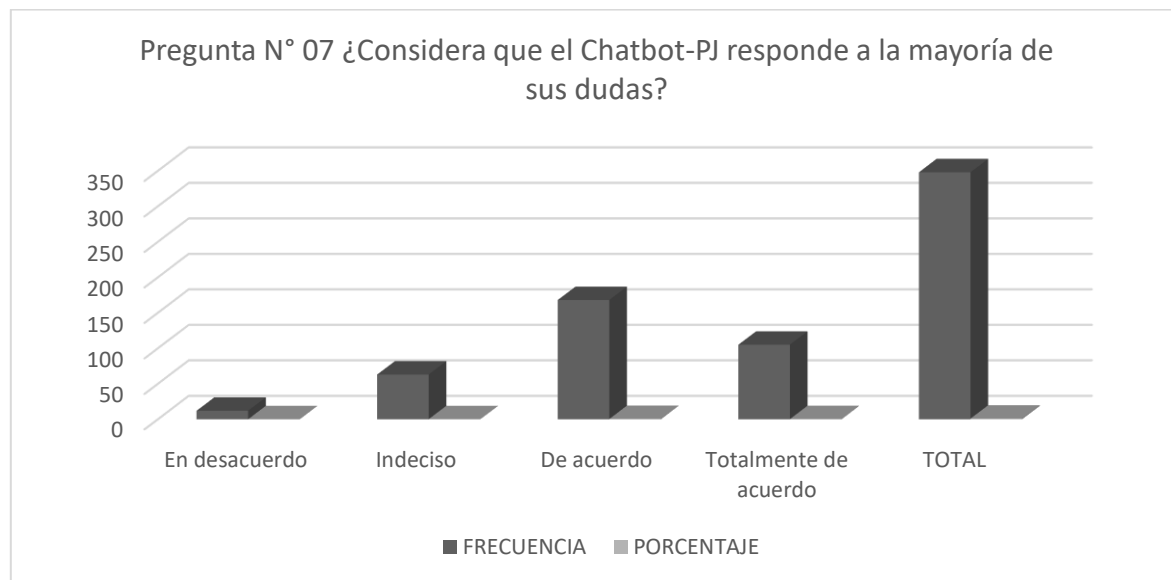
Porcentaje y frecuencia del indicador rendimiento

¿Considera que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas?		
PREGUNTA N° 07	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	12	3.45%
Indeciso	63	18.10%
De acuerdo	168	48.28%
Totalmente de acuerdo	105	30.17%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador rendimiento de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7

Porcentaje y frecuencia del indicador rendimiento



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador rendimiento de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con la tabla 11 de porcentaje y frecuencia del indicador rendimiento, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 3.45% que manifiesta estar en desacuerdo y consideran que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas, el 18.10% de los encuestados manifiesta estar indeciso y consideran que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas, el 48.28% de los encuestados que son 168 abogados manifiestan estar de acuerdo y consideran que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas y el 30.17% que son 105 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas, por lo que podemos concluir que 173 de los encuestados manifiesta estar en acuerdo y consideran que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas respecto Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

3. Calidad de Información

Indicador: Rapidez

Tabla 12.

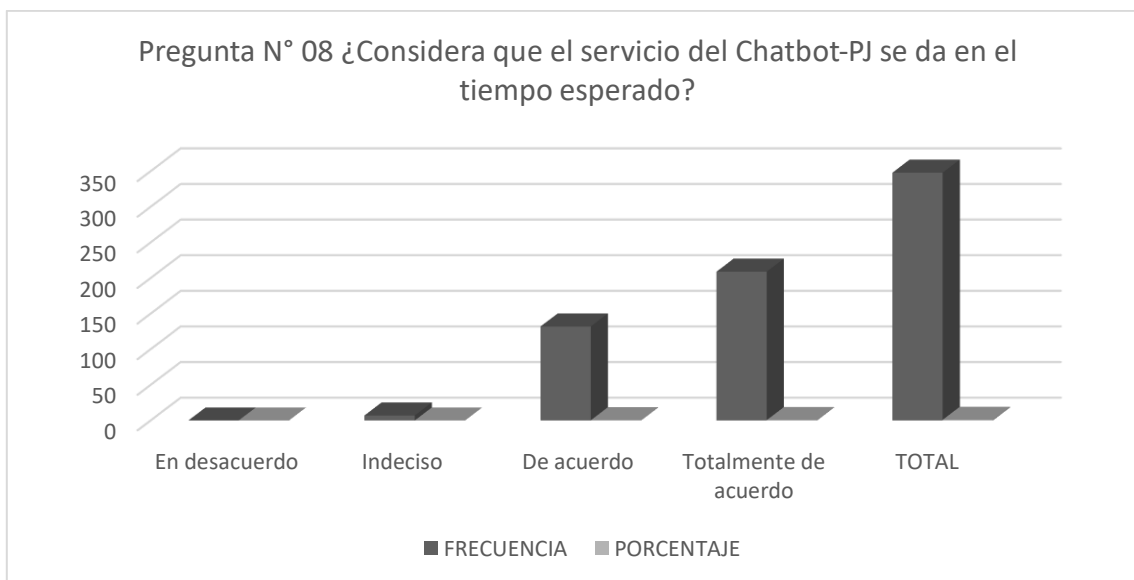
Porcentaje y frecuencia del indicador rapidez

¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado?		
PREGUNTA N° 08	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	7	2.01%
De acuerdo	132	37.93%
Totalmente de acuerdo	209	60.06%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador rapidez de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8

Porcentaje y frecuencia del indicador rapidez



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador rapidez de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 12 de porcentaje y frecuencia del indicador rapidez, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 2.01% de los encuestados manifiesta estar indeciso y consideran que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado, el 37.93% de los encuestados que son 132 abogados manifiestan estar de acuerdo y consideran que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado y el 60.06% que son 209 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado, por lo que podemos concluir que 341 de los encuestados consideran que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado respecto al Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Precisión

Tabla 13.

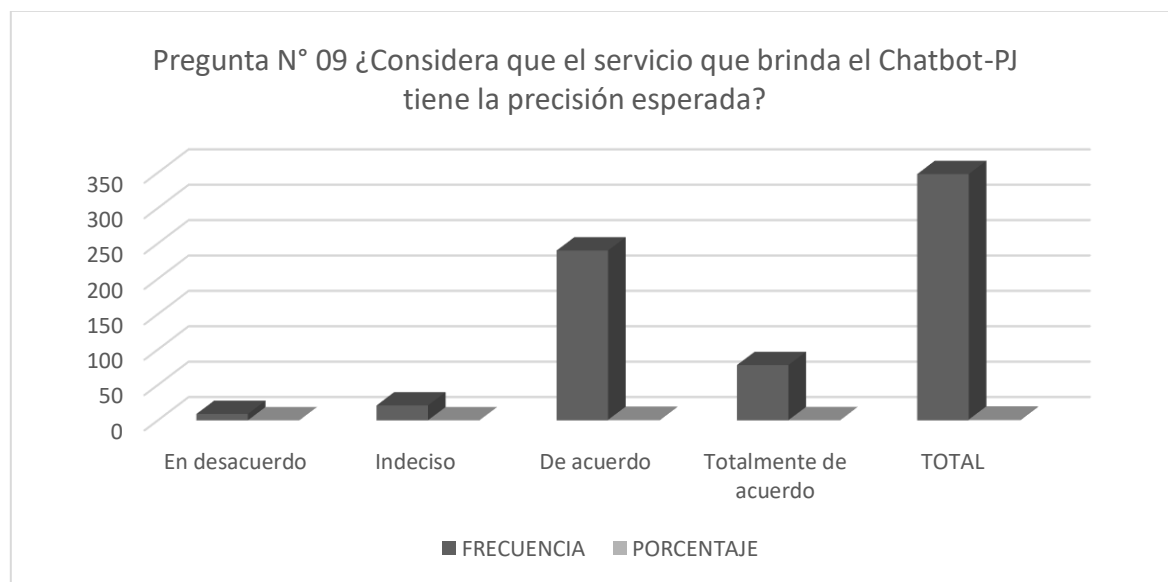
Porcentaje y frecuencia del indicador precisión

¿Considera que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada?		
PREGUNTA N° 09	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	9	2.59%
Indeciso	21	6.03%
De acuerdo	240	68.97%
Totalmente de acuerdo	78	22.41%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador precisión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 9

Porcentaje y frecuencia del indicador precisión



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador precisión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con el porcentaje y frecuencia del indicador precisión, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 2.59% que manifiesta estar en desacuerdo, el 6.03% de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 58.97% de los encuestados que son 240 abogados manifiestan estar de acuerdo y consideran que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada y el 22.41% que son 78 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada, por lo que podemos concluir que 318 de los encuestados consideran que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

B. Análisis Explicativo de la Variable Independiente: Asistente Virtual

CHATBOT-PJ

En la investigación se trabajó con el instrumento de recolección de datos de la Tabla N° 04 cuestionario aplicado a los litigantes del Colegio de Abogados de Puno según la muestra son 348 abogados.

A continuación, se detallan los hallazgos de la investigación logrados tras la implementación del cuestionario, basándose en las dimensiones de la variable independiente: Servicio de Calidad, requerimientos del letrado y disponibilidad del servicio.

1. Calidad de servicio

Indicador: Eficiencia

Tabla 14.

Porcentaje y frecuencia del indicador eficiencia

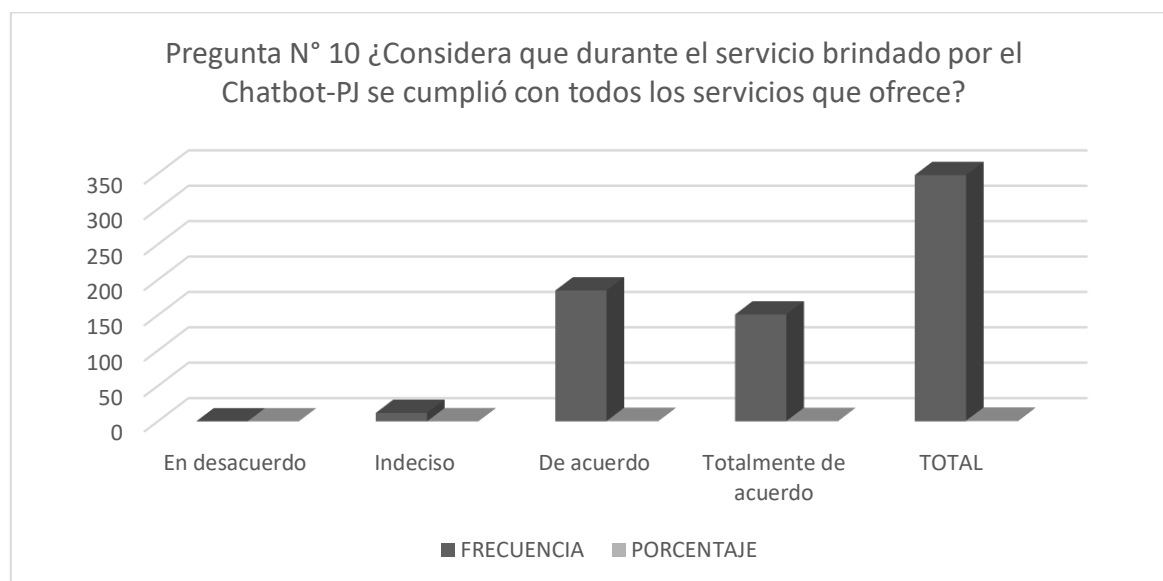
¿Considera que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece?

PREGUNTA N° 10	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	12	3.45%
De acuerdo	185	53.16%
Totalmente de acuerdo	151	43.39%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador eficiencia de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 10

Porcentaje y frecuencia del indicador eficiencia



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador eficiencia de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

Según la tabla 14 de porcentaje y frecuencia del indicador eficiencia, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 3.45 % de los encuestados manifiesta estar indeciso respecto si ellos consideran que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece, el 53.16 % de los encuestados que son 185 abogados manifiestan estar de acuerdo y consideran que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece y el 43.39 % que son 151 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece, por lo que podemos concluir que 336 de los encuestados consideran que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Atención personalizada

Tabla 15.

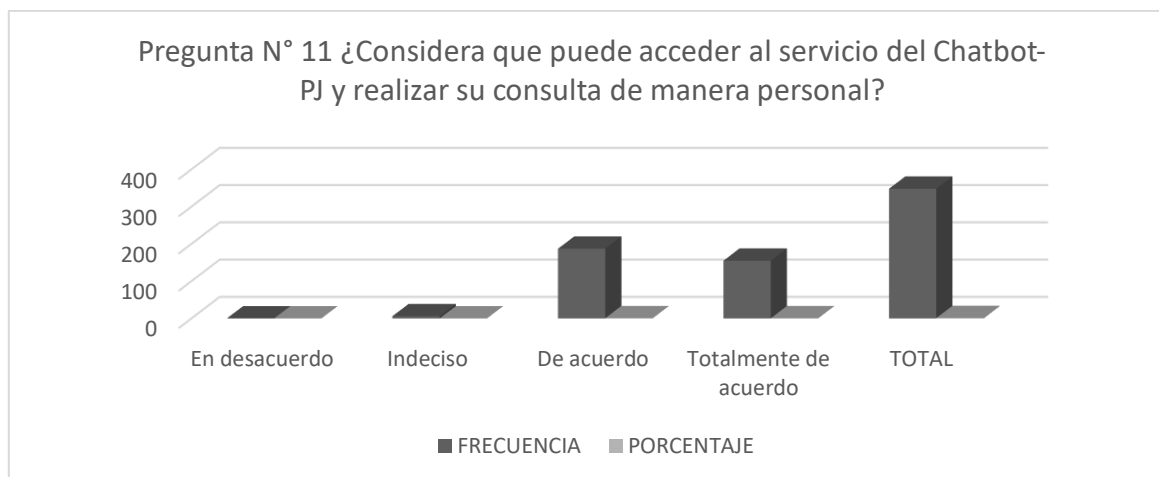
Porcentaje y frecuencia del indicador atención personalizada

¿Considera que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal?		
PREGUNTA N° 11	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	6	1.72%
De acuerdo	187	53.74%
Totalmente de acuerdo	155	44.54%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador atención personalizada de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 11

Porcentaje y frecuencia del indicador atención personalizada



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador atención personalizada de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 15 de porcentaje y frecuencia del indicador atención personalizada, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 1.72 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 53.74 % de los encuestados que son 187 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 44.54% que son 155 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal, por lo que podemos concluir que 342 de los encuestados consideran que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

2. Necesidad de abogado

Indicador: Comprensión

Tabla 16

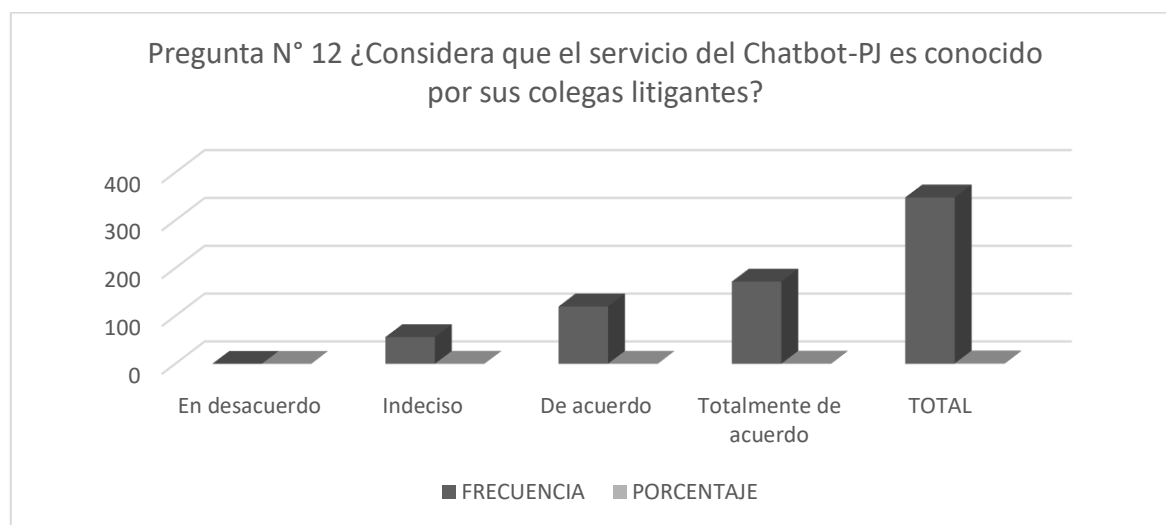
Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión

¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes?		
PREGUNTA N° 12	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	56	16.09%
De acuerdo	120	34.48%
Totalmente de acuerdo	172	49.43%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador comprensión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 12

Porcentaje y frecuencia del indicador comprensión



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador comprensión de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con la tabla 16 de porcentaje y frecuencia del indicador comprensión, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 16.09 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 34.48 % de los encuestados que son 120 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 49.43 % que son 172 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes, por lo que podemos concluir que 192 de los encuestados consideran que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Horarios flexibles

Tabla 17

Porcentaje y frecuencia del indicador horarios flexibles

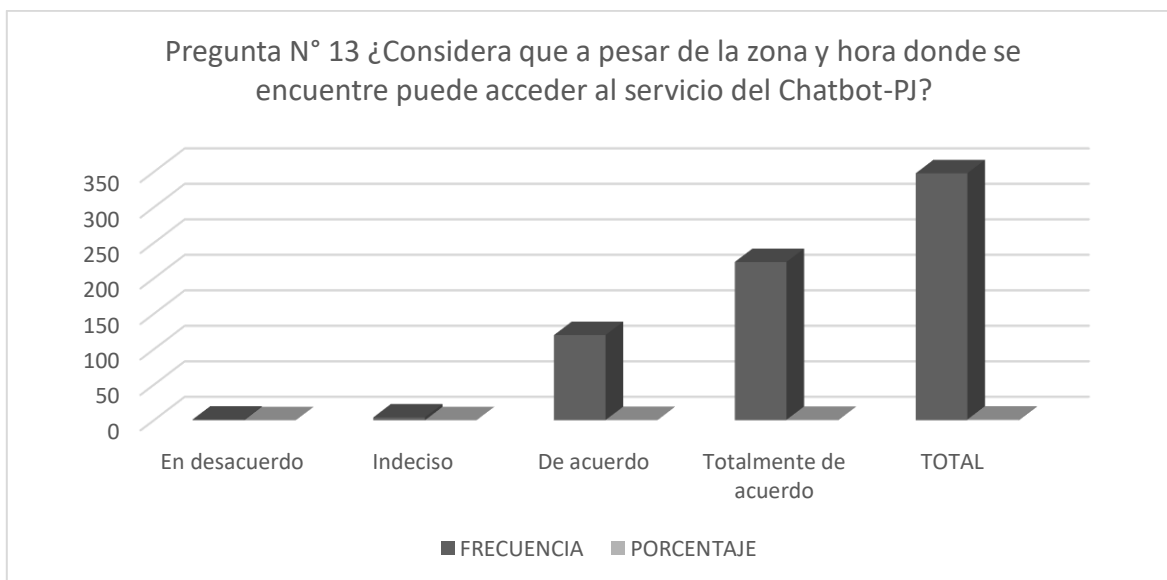
¿Considera que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ?		
PREGUNTA N° 13	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	0.29%
Indeciso	4	1.15%
De acuerdo	120	34.48%
Totalmente de acuerdo	223	64.08%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador horarios flexibles de acuerdo a la escala de Likert.

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 13

Porcentaje y frecuencia del indicador horarios flexibles



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador horarios flexibles de acuerdo a la escala de Likert.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 17 de porcentaje y frecuencia del indicador comprensión, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 0.29 % que manifiesta estar en desacuerdo, el 1.15 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 34.48 % de los encuestados que son 120 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 64.08 % que son 223 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ, por lo que podemos concluir que 343 de los encuestados consideran que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Difusión de la información

Tabla 18

Porcentaje y frecuencia del indicador difusión de la información

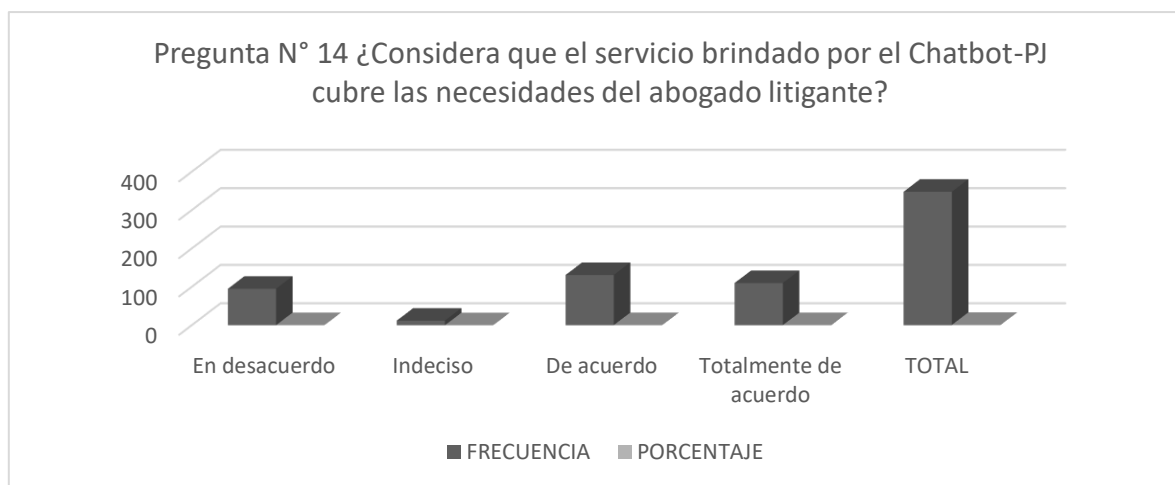
¿Considera que el servicio brindado por el Chatbot-PJ cubre las necesidades del abogado litigante?

PREGUNTA N° 14	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	95	27.30%
Indeciso	12	3.45%
De acuerdo	131	37.64%
Totalmente de acuerdo	110	31.61%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador difusión de la información de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 14

Porcentaje y frecuencia del indicador difusión de la información



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador difusión de la información de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con la tabla 18 de porcentaje y frecuencia del indicador difusión de la información, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 27.30 % que manifiesta estar en desacuerdo, el 3.45 % de los encuestados manifiesta estar indeciso respecto, el 37.64 % de los encuestados que son 131 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 31.61 % que son 110 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que el servicio brindado por el Chatbot-PJ cubre las necesidades del abogado litigante, por lo que podemos concluir que 241 de los encuestados consideran que el servicio brindado por el Chatbot-PJ cubre las necesidades del abogado litigante respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

3. Disponibilidad del servicio

Indicador: Flexibilidad

Tabla 19

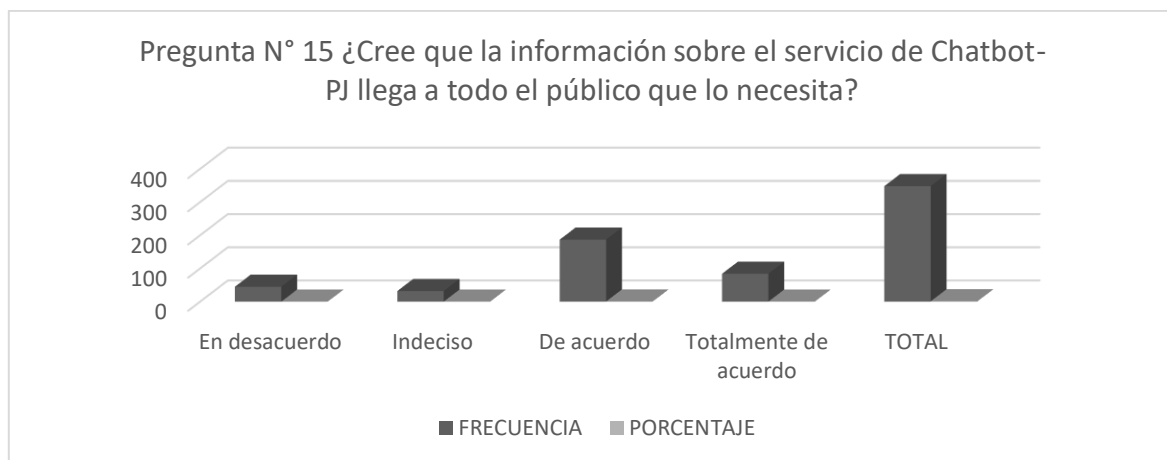
Porcentaje y frecuencia del indicador flexibilidad

¿Cree que la información sobre el servicio de Chatbot-PJ llega a todo el público que lo necesita?		
PREGUNTA N° 15	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	45	12.93%
Indeciso	32	9.20%
De acuerdo	187	53.74%
Totalmente de acuerdo	84	24.14%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador flexibilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 15

Porcentaje y frecuencia del indicador flexibilidad



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador flexibilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 19 de porcentaje y frecuencia del indicador flexibilidad, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 12.93 % que manifiesta estar en desacuerdo, el 9.20 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 53.74% de los encuestados que son 187 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 24.14% que son 84 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que la información sobre el servicio del Chatbot-PJ llega a todo público que lo necesita, por lo que podemos concluir que 271 de los encuestados consideran que la información sobre el servicio del Chatbot-PJ llega a todo público que lo necesita respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Usabilidad

Tabla 20.

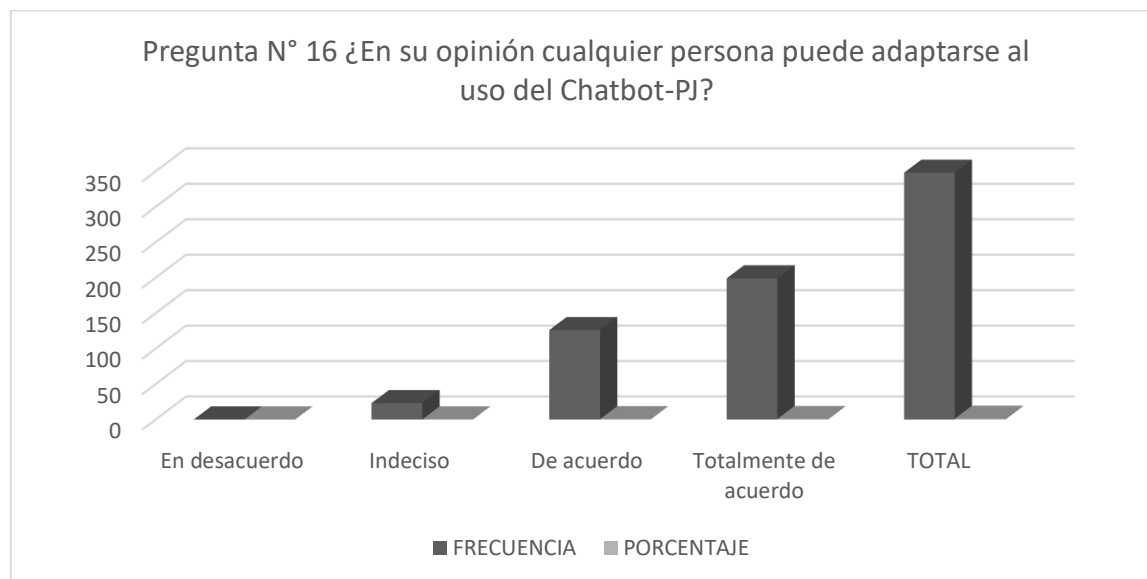
Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad

¿En su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ?		
PREGUNTA N° 16	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	23	6.61%
De acuerdo	126	36.21%
Totalmente de acuerdo	199	57.18%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador usabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 16

Porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador usabilidad de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.



Interpretación

De acuerdo con la tabla 20 de porcentaje y frecuencia del indicador usabilidad, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 6.61 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 36.21% de los encuestados que son 126 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 57.18 % que son 199 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que en su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ, por lo que podemos concluir que 325 de los encuestados consideran que en su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ respecto del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.

Indicador: Cobertura

Tabla 21

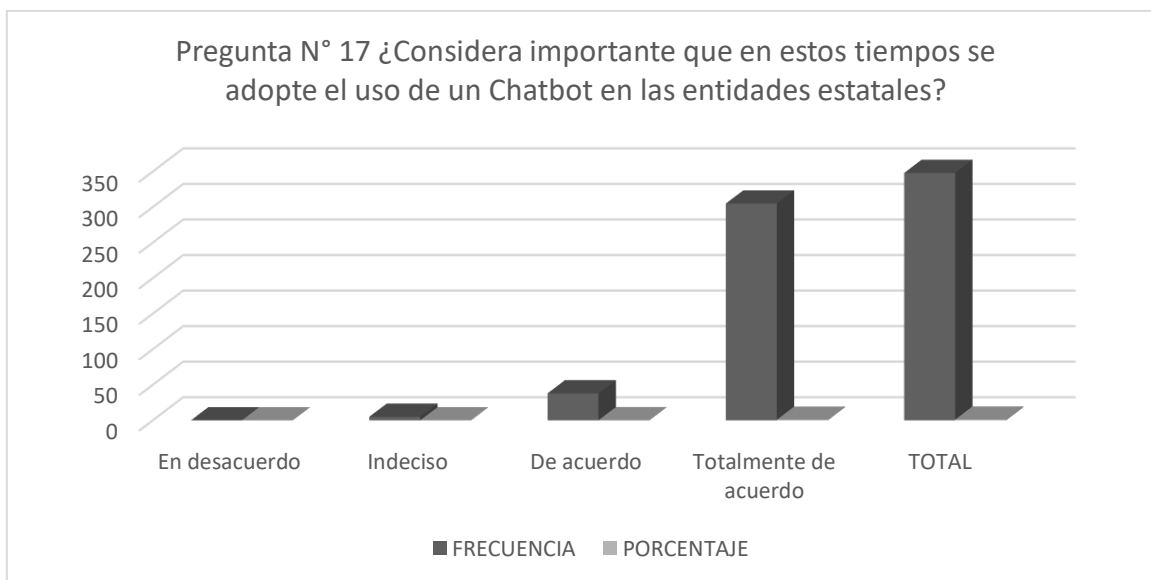
Porcentaje y frecuencia del indicador cobertura

¿Considera importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot en las entidades estatales?		
PREGUNTA N° 17	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	0	0.00%
Indeciso	5	1.44%
De acuerdo	38	10.92%
Totalmente de acuerdo	305	87.64%
TOTAL	348	100.00%

Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador cobertura de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 17

Porcentaje y frecuencia del indicador cobertura



Nota. Frecuencia y porcentaje de las respuestas brindadas por los abogados litigantes, sobre el nivel de satisfacción en el indicador cobertura de acuerdo a la escala de Likert. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

Según la tabla 21 de porcentaje y frecuencia del indicador cobertura, del total que son 348 encuestados se concluye que existe un 1.44 % de los encuestados manifiesta estar indeciso, el 10.92 % de los encuestados que son 38 abogados manifiestan estar de acuerdo y el 87.64 % que son 305 abogados manifiestan estar totalmente de acuerdo y consideran que es importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot-PJ en las entidades estatales, por lo que podemos concluir que 343 de los encuestados consideran que es importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot-PJ en las entidades estatales en referencia del Asistente virtual Chatbot-PJ que brinda el Poder Judicial Puno.



4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación los resultados obtenidos para el objetivo general: “Determinar el nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024”, como hipótesis general: “Se alcanzó un alto nivel de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024”. Se señala lo siguiente: se logró establecer un nivel medio de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de las dimensiones: valor de servicio, confianza en el servicio y calidad de información y calidad del servicio; donde 189 abogados que es un 56 % de los encuestados están satisfechos con el servicio del Chatbot-PJ.

Con respecto a la satisfacción del servicio (Silva J. Macías B. Tello E. & Delgado J., 2021) Se afirma que el índice de satisfacción debe reflejar altos estándares de calidad en la información brindada, por lo que, si los usuarios están satisfechos con los servicios brindados o los superan, entonces se cumplirán sus expectativas y así se alcanzará una alta satisfacción.

Los resultados obtenidos coincidieron con la investigación de Villón (2020), La investigación es de carácter fundamental y utiliza enfoques descriptivos y correlacionales, así como métodos cuantitativos. El objetivo era explorar la relación entre los chatbots de Facebook y la satisfacción del cliente en la industria bancaria. Al analizar los resultados, existe un impacto obvio en la calidad del servicio, la calidad de la información y la facilidad de uso, brindando una oportunidad para que los bancos mejoren la satisfacción del cliente mediante el uso de chatbots.



En relación a la hipótesis específica 1, se plantea: “Se alcanzó un alto nivel de conocimiento del abogado litigante respecto al funcionamiento del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024”, se señala lo siguiente: se logró establecer un nivel medio de conocimiento del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores: conocimiento, comprensión, usabilidad y fluidez; donde 208 abogados que es un 59 % de los encuestados tienen conocimiento del servicio que ofrece el Chatbot-PJ.

Los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Hendriks (2019), El principal propósito fue que Chatbot genera un elevado índice de satisfacción del usuario. El estudio utiliza un método descriptivo. Los criterios utilizados fueron la presencia social, la percepción del usuario sobre la humanidad del chatbot y la satisfacción del usuario con el chatbot. Esto permite a los usuarios continuar conversaciones con el bot, que puede proporcionar información de alta calidad para usar en esta investigación, de modo que los usuarios se sientan seguros al denunciar incidentes de violencia doméstica.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se planteó lo siguiente: “Se alcanzó un nivel medio de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024”, se señala lo siguiente: se logró establecer nivel medio de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores fiabilidad, resultado, rendimiento, rapidez y precisión; donde 189 abogados que es un 54% de los encuestados precisan tener confianza en el servicio que ofrece el Chatbot-PJ.

La investigación coincide con los resultados de Loaiza y Guatumillo (2020) afirman que, El propósito del estudio es un chat que dialoga sobre la satisfacción del cliente en las



empresas de servicios de la provincia de Tungurahua. Con base en los resultados del estudio, se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de correlación entre las variables. Se concluye que, con la ayuda de un software diseñado específicamente para replicar las conversaciones con los empleados, se observa una relación más cercana con el cliente final, facilitando la interacción entre la empresa y el usuario.

Con relación a la hipótesis específica 3, se planteó lo siguiente: “Se alcanzó un nivel medio de satisfacción de tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al servicio del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024”. se señala lo siguiente: se logró establecer nivel medio de satisfacción del tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores: Eficiencia, atención personalizada, comprensión, horarios flexibles, difusión de la información; donde 198 abogados que es un 57% de los encuestados precisan estar satisfechos con el tiempo ahorrado por el uso del Chatbot-PJ.

Los resultados obtenidos coincidieron con la investigación de (Asbjorn F. & Cameron T., 2021), El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y aunque no utilizó las mismas pruebas estadísticas, pero produjo los mismos resultados, utilizó métodos no experimentales. Este enfoque facilita la recopilación de datos basados en mediciones numéricas y análisis estadísticos para identificar comportamientos y tendencias relacionadas con el uso de la inteligencia artificial, Obteniendo los siguientes resultados, se puede concluir que la efectividad de la implementación de la inteligencia artificial ha tenido un impacto positivo en las estrategias de negocio de las empresas del sector servicios durante la pandemia peruana.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Para el objetivo principal, se logró establecer un nivel medio de satisfacción del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de las dimensiones: valor de servicio, confianza en el servicio y calidad de información y calidad del servicio; donde 189 abogados que es un 56 % de los encuestados están satisfechos con el servicio del Chatbot-PJ.

SEGUNDA. Para el objetivo específico 1, se logró establecer un nivel medio de conocimiento del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores: conocimiento, comprensión, usabilidad y fluidez; donde 208 abogados que es un 59 % de los encuestados tienen conocimiento del servicio que ofrece el Chatbot-PJ.

TERCERA. Para el objetivo específico 2, se logró establecer nivel medio de confianza en el servicio que recibe el abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores fiabilidad, resultado, rendimiento, rapidez y precisión; donde 189 abogados que es un 54% de los encuestados precisan tener confianza en el servicio que ofrece el Chatbot-PJ.

CUARTA. Para el objetivo específico 3, se logró establecer nivel medio de satisfacción del tiempo ahorrado del abogado litigante respecto al uso del asistente virtual del Poder Judicial Puno, 2024. Según las tablas de los indicadores: Eficiencia, atención personalizada, comprensión, horarios flexibles, difusión de la información; donde 198 abogados que es un 57% de los encuestados precisan estar satisfechos con el tiempo ahorrado por el uso del Chatbot-PJ.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al Poder Judicial del Puno participar activamente en la difusión del asistente virtual Chatbot-PJ.

SEGUNDA. Se recomienda al Poder Judicial del Perú mejorar la calidad del servicio del asistente virtual Chatbot-PJ implementando tecnologías emergentes en el servicio al usuario.

TERCERA. Se recomienda al Colegio de Abogados de Puno proveer de internet a los abogados que litigan en los sectores rurales.

CUARTA. Se recomienda al Colegio de Abogados de Puno capacitar y difundir el uso del servicio del asistente virtual Chatbot-PJ.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana Collantes y Mamani. (2021). *Modelo de Chatbot basado en inteligencia artificial para incrementar la satisfacción del cliente en empresas de venta de alimentos*. Callao.
- Aristimuño, A. L.-C. (2020). *Policies for mandatory public education management in Uruguay*. *Education Policy Analysis Archives*. Obtenido de <https://doi.org/10.14507/epaa.28.4160>
- Asbjorn F. & Cameron T. (2021). Investigating the user experience of customer service chatbot interaction: a framework for qualitative analysis of chatbot dialogues. *Analysis Magazine*. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s41233-021-00046-5>
- Cabero J. & Llorente M. (2013). The Expert's Judgment Application As A Technic Evaluate Information and Communication Technology. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. Obtenido de <https://doi.org/http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1175/1/a>
- Casazola. (2021). *La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: Una revisión de la literatura*. Peru.
- Castro, L. y.-1. (2020). *Entre la modernización y el conflicto: El rol empresarial, la gestión municipal y la demanda de un servicio estatal de abastecimiento de agua potable para Iquique*. Iquique, Chile: História Unisinos. Obtenido de <https://doi.org/10.4013/hist.2020.242.03>
- Comision Nacional de Atencion al Usuario Judicial. (2021). Perú.
- Congreso Constituyente Democrático de Peru. (1994). *Ley No. 26300. Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano*. Lima, Peru. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/26300.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley No. 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima, Peru. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf



- Contreras, P. y. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 178-191.
- Creswell. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275. Obtenido de <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Dávila-Lorenzo, M. y.-M.-M. (2020). Modelo de gestión de comunicación pública del patrimonio: Alternativa sistémica para las oficinas del conservador y del historiador en Cuba. Propuesta a partir de un estudio de caso. *Revista Latina de Comunicación Social*, 329- 356. Obtenido de <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1461>
- De Souza, Â. R. (2020). Policies for the management of compulsory public education in Ibero America: Introduction. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 34. Obtenido de <https://doi.org/10.14507/epaa.28.5359>
- Decreto de Urgencia N°006-2020. (2020). *Estado Peruano*. Perú.
- Decreto de Urgencia N°007-2020. (2020). *Estado Peruano*. Perú.
- Espinoza y Muñoz. (2018). Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile. Chile.
- Evans, A. M. (2013). Open government initiatives: Challenges of citizen participation. *Journal of Policy Analysis and Management*. 32(1), 172-185. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/pam.21651>
- Fabricio A. Garibay O. (2020). Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales. Mexico.
- Fernández J. M. y Sevilla, D. (2021). The General Education Act of 1970, a law for the modernization of Spain *Historia y Memoria de la Educación*. (14), 23-68. Obtenido de <https://doi.org/10.5944/hme.14.2021.30034>



- Ferrer-Sapena, A. C.-C. (2020). Gobierno abierto y acceso a la información: Un estudio de caso sobre el impacto en la economía local. *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentación*, 45. Obtenido de <https://doi.org/10.1344/BiD2020.45.17>
- Filardi, F. S. (2016). Possibilidades da aplicação do Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP). *Revista de Administração Pública*, 50(1), 81-106. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/0034-7612142566>
- Gaete, R. (2008). Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública. . *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, (11), 35-61.
- Gamboa, A. A. (2021). Gestión pública en una ciudad fronteriza colombiana: La mirada de sus habitantes . *Revista de Ciencias Sociales XXVII*, (E-4), 521-533. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37026>
- Garza H., C. K. (2017). *Efecto en la calidad de la información ante cambios en la normatividad contable: caso aplicado al sector real mexicano*. Contaduría y Administración. Mexico.
- Godoy V. Erick R. (2017). *Agente virtual inteligente para la orientación vocacional en el hogar virgen de Fátima de la ciudad de puno – 2015*. Peru.
- Hendriks. (2019). *The Effect of Chatbot Introduction on User Satisfaction*”, . España.
- Hernandez R. & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico.
- Hernandez R. Fernandez C. & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. Mexico: McGrwall Hill Education.
- Hernández Sampieri R. & Mendoza Z. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. RUDICS. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>



- Hernández, M. D. (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(4), 51-64.
- Huidobro, A. O.-G. (2019). La formación de Gobiernos municipales: Una nueva base de datos. *Revista Española de Ciencia Política*, (49), 109-128. Obtenido de <https://doi.org/10.21308/recp.49.05>
- Jarvinen. (2007). *The process of theory building in management research: An overview and a guideline. Management Decisión*. Brasil.
- Kim, H. (2014). *The role of theoretical research in applied business research. Academy of Management Review*.
- Kruger, F. (2016). *Study II: The Confirmation/Disconfirmation-Paradigm in a CrossCultural Perspective – A Study across Countries. Springer Fachmedien*. Obtenido de https://doi.org/DOI: 10.1007/978-3-658-12557-8_4
- Kumar, J. A. (s.f.). *Educational chatbots for project-based learning: investigating learning outcomes for a team-based design course. International journal of educational technology in higher education* . Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00302-w>
- Lakshmi, Y. V. (2022). *Chatbots in Education System. University News: A Weekly Journal of Higher Education*. Los Angeles.
- Lloyd, M. (2021). *Inteligencia artificial dentro de la función jurisdiccional*. Costa Rica.
- Lopez Hualpa Jose L. (2022). *Impacto del chatbot en la satisfacción del servicio de atención en delitos de violencia familiar del ministerio público, Lima 2022*. Lima.
- Lopez, R. (2022). *La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica*. Peru.
- Luque, A. M. (2019). Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 285-307. Obtenido de <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31494>



- Malheiro, X. M. (2021). Educational modernization in Spain in a scenario of social change and democratic openness. Conversations with Pedro Caselles Beltrán, General Director of General Basic Education (1976-1982)., . *Historia y Memoria de la Educación*, (14) 695-745.
- Meier N. P. & Stormer F. L. (2012). *Researching institutions: Lessons from the study of local government. Public Management Review*.
- Melo-Silva, G. L. (2021). Parcerias público-privadas: Modernização administrativa e relacionamentos econômicos imersos em conflitos de interesse e corrupção. , . *Revista de Administração Pública*, 55(3), 538-558. Obtenido de <https://doi.org/10>
- Mendez F. & Flores L. (2020). Chatbot en redes sociales para solucionar problemas de soporte. *Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64628/Flores_HLA-Mendez_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez F., & F. (2020). *Chatbot en redes sociales para solucionar problemas de soporte (Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo)*. Repositorio institucional, Lima-Perú. Lima Peru.
- Mendez, S. y. (2014). *En Metodología de la investigación, página web de Online Learning Center*.
- Moreno-López, A. P. (2022). Transparencia y corrupción: Rol del habitus en las disputas por el poder. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(1), 334-351. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.37695>
- Morocco S. Alex. (2023). *El acceso a la justicia a través del uso del Aplicativo Chatbot-PJ de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2023*. Peru.
- Naser, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*.
- Ochoa, H. y. (2009). Rendición de cuentas en la gestión pública: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(27), 455-472.



- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*.
- Plan de desarrollo institucional del Poder Judicial. (2024). *Poder Judicial*. Perú.
- Poder Judicial del Perú. (2021). *Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial 2021-2030*. Lima.
- Prakash, K. K. (2021). *Chatbot*. Springer International Publishing.
- Sampiere, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Secretaria de Gobierno Digital. (2017). *Estado Peruano*. Perú.
- Silva J. Macías B. Tello E. & Delgado J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, J. M. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. México: Ciencia UAT. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Yancarolo, H. R. (2022). *Chatbot y su incidencia en el servicio de atención al cliente en un programa del sector público, Lima 2022*. Peru.



ANEXOS



ANEXO 02. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

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

N°	SOBRE EL Nivel de Satisfacción del Abogado Litigante Respecto al uso del Asistente Virtual del Poder Judicial Puno, 2024	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tiene conocimiento del servicio que brinda el Chatbot-PJ ?					
2	¿Considera que el Chatbot-PJ comprende la consulta que usted realiza?					
3	¿Considera que el Chatbot-PJ es de fácil uso y que cualquiera podría usarlo?					
4	¿Considera que la conversación con el Chatbot-PJ se realiza de forma fluida como se daría con una persona?					
5	¿Considera seguro el servicio brindado por el Chatbot-PJ?					
6	¿Considera que las respuestas del Chatbot-PJ a sus consultas son asertivas?					
7	¿Considera que el Chatbot-PJ responde a la mayoría de sus dudas?					
8	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ se da en el tiempo esperado?					
9	¿Considera que el servicio que brinda el Chatbot-PJ tiene la precisión esperada?					
10	¿Considera que durante el servicio brindado por el Chatbot-PJ se cumplió con todos los servicios que ofrece?					
11	¿Considera que puede acceder al servicio del Chatbot-PJ y realizar su consulta de manera personal?					
12	¿Considera que el servicio del Chatbot-PJ es conocido por sus colegas litigantes?					
13	¿Considera que a pesar de la zona y hora donde se encuentre puede acceder al servicio del Chatbot-PJ?					
14	¿Considera que el servicio brindado por el Chatbot-PJ cubre las necesidades del abogado litigante?					
15	¿Cree que la información sobre el servicio de Chatbot-PJ llega a todo el público que lo necesita?					
16	¿En su opinión cualquier persona puede adaptarse al uso del Chatbot-PJ?					
17	¿Considera importante que en estos tiempos se adopte el uso de un Chatbot en las entidades estatales?					



ANEXO 03. VALIDEZ DE INSTRUMENTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIAS**
- I.1. EXPERTO: Rivera Mullaya Alex Ivan
- I.2. ESPECIALIDAD: DERECHO
- I.3. CARGO ACTUAL: Asistente Administrativo en el ICAP
- I.4. GRADO ACADÉMICO: ABOGADO
- I.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
"CUESTIONARIO"
- I.6. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Chama Cotrado Nelly Yovana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE				MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación													100
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos													100
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación													100
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías													100
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													100
6. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													100
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													100

III. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

III.1. Se acepta () Se modifica () Se rechaza ()

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº CELULAR	LUGAR Y FECHA
76477918	 Alex L. Rivera Mullaya ABOGADO CAP 9382	973 204 224	PUNO, 11/04/2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- I.1. EXPERTO: DANIEL COAQUIRA BENIQUE
- I.2. ESPECIALIDAD: DERECHO
- I.3. CARGO ACTUAL: JUNTA DE VIGILANCIA DEL ICAP
- I.4. GRADO ACADÉMICO: ABOGADO
- I.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
"CUESTIONARIO"
- I.6. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Chama Cotrado Nelly Yovana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE				MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación													100
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos													100
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación													100
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías													100
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													100
6. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													100
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													100

III. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

III.1. Se acepta () Se modifica () Se rechaza ()

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº CELULAR	LUGAR Y FECHA
42044410	 Daniel Coaquira Benique ABOGADO C.A.P. 4736	951100513	PUNO, 08./04./2024



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
JUICIO DE EXPERTOS**

I. REFERENCIAS

- I.1. EXPERTO: Mamani Jimenez Esther Mariluz
- I.2. ESPECIALIDAD: Derecho
- I.3. CARGO ACTUAL: Junta de Vigilancia del ICAP
- I.4. GRADO ACADÉMICO: Abogada
- I.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
"CUESTIONARIO"
- I.6. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Chama Cotrado Nelly Yovana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE				MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación													100
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos													100
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación													100
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías													100
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													100
6. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													100
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													100

III. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

III.1. Se acepta (X) Se modifica () Se rechaza ()

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº CELULAR	LUGAR Y FECHA
42853991		969771637	PUNO, 09/04/2024



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 14-04-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NELLY YOYANA CHAMA (OTRADO)

Dirección: JR. LA UNION 540

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70767575

Teléfono: 982413963 email: chama.cetradoyovana@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Escuela Profesional o Mención: DERECHO

Título o Grado Académico a optar: ABOGADA

Asesor: DR. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: NIVEL DE SATISFACCION DEL ABOGADO LITIGANTE RESPECTO AL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL PUNO - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD DE SERVICIO, GOBIERNO DIGITAL, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, CHATBOT - PJ

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}
1, 2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO - PC5

Firma de Autor



huella digital

14-04-2025

Fecha