

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN



AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA
ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL CALLAO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN

TESISTA: ORTEGA ROJAS YESMI KATIA

ASESOR: DR. PORTOCARRERO MERINO EWER

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a esta fase tan importante de mi formación profesional. **A mis padres, Edwin Tobías Ortega**, quien esta en el cielo, pero vive en cada momento en mi corazón **y Arcelia Olga Rojas Salazar**, por ser un ejemplo de perseverancia, firmeza y demostrarle siempre amor y apoyo infinito.

A mis **hijas Yesmi Ortega Rojas y Graciela Ortega Rojas**, quienes son el mejor regalo que Dios me ha dado; constituyen la fuerza y fuente de inspiración para cumplir mis objetivos para ser cada día mejor madre, persona y profesional con vocación de servicio.

AGRADECIMIENTO

Mi más grato agradecimiento a mi profesor y asesor de tesis **Dr. Ewer Portocarrero Merino** por aceptar la conducción y dirección para realizar esta tesis doctoral, por su apoyo y comprensión en cada momento, tener la experiencia suficiente como investigador para ayudarme a plasmar las ideas propias y orientar con rigurosidad científica el desarrollo de la investigación. El trabajar y avanzar juntos cada parte de la investigación permitió avanzar progresivamente y cumplir todas las actividades planificadas durante todo el periodo de duración del desarrollo de la tesis.

En verdad mi sincero agradecimiento.

Muchas gracias doctor.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Escuela de Posgrado Doctorado en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por permitir ser parte de escasa de estudios y permitirnos cumplir nuestras metas y objetivos profesionales.

RESUMEN

La presente investigación, referida al Agente conversacional y el Sistema de Tutoría Estudiantil en la Universidad Nacional Callao, tuvo como objetivo principal relacionar el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao, 2022. La metodología que se aplicó corresponde a una investigación básica, cuantitativa, correlacional de corte transversal de diseño no experimental. La muestra estuvo constituido por 359 estudiantes universitarios. Se aplicó un cuestionario con ítems cerrados de opción múltiple. Los resultados demuestran que la dimensión personal social los tutores fortalecen la autoestima y desarrollo personal 66,57 (239) siempre en los estudiantes; a veces 29,53% (106) y 3,9% (14) nunca; En la dimensión académica La acción tutorial permite mejorar el desempeño académico de los estudiantes 73,5% (264) siempre, y 95% a veces; con respecto a la dimensión profesional el 77,37% siempre motiva avanzar en el desarrollo profesional, 20,39% a veces y 2,23% nunca. Con respecto al sistema de tutoría estudiantil es importante el registro de sesión de tutoría por estudiante en un 47%; 1(169), siempre, 46,52% a veces y nunca 9,19% (33) nunca. Existe sincronización de información con el sistema de gestión académica en un 87,5% (314) siempre, 12,3% a veces y 0,3% (1) nunca. Conclusión. Existe una correlación positiva alta entre agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022.

Palabras Clave: Agente Conversacional, sistema y Tutoría Estudiantil.

ABSTRACT

The present investigation, referred to the Conversational Agent and the Student Tutoring System at the National University of Callao, had as main objective to relate the 2022. The methodology that was applied corresponds to basic, quantitative, correlational cross sectional investigation of a non-experimental design. The sample consisted of 359 university students. A questionnaire with multiple choice closed items was applied. The results show that the personal social dimension tutors strengthen self-esteem and personal development 66.57 (239) always in students; sometimes 29.53% (106) and 3.9% (14) never; In the academic dimension The tutorial action allows to improve the academic performance of the students 73.5% (264) always, and 95% sometimes; Regarding the professional dimension, 77,37% always motivates progress in professional development, 20.39% sometimes and 2.23% never. Regarding the student tutoring system, it is important to register the tutoring session per student in 47% (169) , always, 46.52% sometimes and never 9.19% (33) never. There is synchronization of information with the academic management system in 87.5% (314) always, 12.3% sometimes and 0.3% (1) never. Conclusion. There is a high positive correlation between the conversational agent and the student tutoring system at the National University of Callao, 2020 .

Keywords: Conversational Agent, system and Student Tutoring.

RESUMO

A presente investigação, referente ao Agente Conversacional e o Sistema de Tutoria do Aluno da Universidade Nacional de Callao, teve como objetivo principal relacionar o agente de conversação e o sistema de tutoria do aluno da Universidade Nacional de Callao, 2022. A metodologia aplicada corresponde a uma investigação transversal básica, quantitativa e correlacional de um desenho não experimental. A amostra foi composta por 359 universitários. Foi aplicado um questionário com itens fechados de múltipla escolha.

Os resultados mostram que os tutores de dimensão social pessoal fortalecem a auto-estima e o desenvolvimento pessoal 66,57 (239) sempre nos alunos; às vezes 29,53% (106) e 3,9% (14) nunca; Na dimensão acadêmica A ação tutorial permite melhorar o desempenho acadêmico dos alunos 73,5% (264) sempre, e 95% às vezes; Em relação à dimensão profissional, 77,37% sempre motiva o progresso no desenvolvimento profissional, 20,39% às vezes e 2,23% nunca. Em relação ao sistema de tutoria do aluno, é importante registrar a sessão de tutoria por aluno em 47%;1(169), sempre, 46,52% às vezes e nunca 9,19% (33) nunca. Há sincronização das informações com o sistema de gestão acadêmica em 87,5% (314) sempre, 12,3% às vezes e 0,3% (1) nunca. Conclusão. Existe uma alta correlação positiva entre o agente de conversação e o sistema de tutoria do aluno na Universidade Nacional de Callao 2022. Conclusão: há uma alta correlação positiva entre o agente de conversação e o sistema de tutoria do aluno na Universidade Nacional de Callao 2022.

Palavras-chave: Agente Conversacional, sistema e Tutoria Aluno.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
RESUMO	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Fundamentación del problema	17
1.2 Justificación e importancia de la investigación	23
1.2.1 Importancia	24
1.3 Viabilidad de la investigación	25
1.4 Formulación del problema.....	25
1.4.1 Problema general.....	25
1.4.2 Problemas específicos	25
1.5 Formulación de objetivos	26
1.5.1 Objetivo general	26
1.5.2 Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes de investigación	27
2.1.1 Internacionales	27
2.1.2 Nacionales	32
2.2 Bases teóricas	35
2.2.1 Variable 1: Agente conversacional	35
2.2.2 Variable 2: Sistema de Tutoría Estudiantil	35
2.3 Bases conceptuales	38
2.4 Bases filosóficas	49

2.5	Bases epistemológicas:.....	49
2.6	Bases antropológicas	49
CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS		50
3.1	Formulación de las hipótesis	50
3.1.1	Hipótesis general.....	50
3.1.2	Hipótesis específicas	50
3.2	Operacionalización de variables.....	51
3.3	Definición operacional de las variables.....	52
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		54
4.1	Ámbito.....	54
4.2	Tipo y nivel de investigación	55
4.3	Población y muestra	56
4.3.1	Descripción de la población.....	56
4.3.2	Muestra y método de muestreo	56
4.4	Diseño de investigación.....	58
4.5	Técnicas e instrumentos	58
4.5.1	Técnicas.....	58
4.5.2	Instrumentos	59
4.6	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	60
4.7	Aspectos éticos	60
CAPÍTULO V. RESULTADOS		61
5.1	Análisis descriptivo	61
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	94
5.2.1	Contratación de hipótesis general	95
5.2.2	Contratación de hipótesis específicas.....	95
5.3	Discusión de resultados	98
5.4	Aporte científico de la investigación.....	100
CONCLUSIONES		103
SUGERENCIAS		104
REFERENCIAS.....		105
ANEXOS		112

ANEXO 01. Matriz de consistencia.....	113
ANEXO 02. Consentimiento informado.....	116
ANEXO 03. Instrumento	117
ANEXO 04. Validación por juicio de expertos	120
NOTA BIOGRÁFICA	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Sexo.....	61
Tabla 2	Edad.....	62
Tabla 3	Escuela profesional	63
Tabla 4	Procedencia	64
Tabla 5	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	65
Tabla 6	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	66
Tabla 7	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	67
Tabla 8	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	68
Tabla 9	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales.....	69
Tabla 10	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	70
Tabla 11	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	71
Tabla 12	Sientes que la tutoría motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	72
Tabla 13	Consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y tutoras, ha mejorado tu desempeño académico.....	73
Tabla 14	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	74
Tabla 15	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	75

Tabla 16 Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional.....	76
Tabla 17 Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional.....	77
Tabla 18 Sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico.....	78
Tabla 19 Sabe usted que se genera la lista del os docentes tutorados para el periodo académico	79
Tabla 20 Conoce los horarios de tutoría	80
Tabla 21 Sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	81
Tabla 22 Conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico.....	82
Tabla 23 Conoce el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención y orientación y registro de logros)	83
Tabla 24 Registro de atención académica por estudiante.....	84
Tabla 25 Registro de la atención psicopedagógica por estudiante.....	85
Tabla 26 Conoce usted el informe de atención académica	86
Tabla 27 Conoce el informe de atención psicopedagógic	87
Tabla 28 Considera que debe existir una sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC	88
Tabla 29 Considera que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría	89
Tabla 30 Debe haber un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría	90
Tabla 31 Debe haber un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría.....	91
Tabla 32 Se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría	92

Tabla 33	Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil Universidad Nacional del Callao.....	93
Tabla 34	Correlacion entre Agente Conversional y Sistema Gestión	95
Tabla 35	Correlación entre la dimensión personal social y la generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario.	96
Tabla 36	Correlación entre La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario.....	97
Tabla 37	Correlación entre la valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones valor profesional y integración.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Sexo.....	61
Gráfico 2	Edad.....	62
Gráfico 3	Escuela Profesional	63
Gráfico 4	Procedencia	64
Gráfico 5	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	65
Gráfico 6	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	66
Gráfico 7	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil.	67
Gráfico 8	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	68
Gráfico 9	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales.....	69
Gráfico 10	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	70
Gráfico 11	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	71
Gráfico 12	Sientes que la tutoría motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	72
Gráfico 13	Consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y tutoras, ha mejorado tu desempeño académico.....	73
Gráfico 14	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	74
Gráfico 15	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	75

Gráfico 16 Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional.....	76
Gráfico 17 Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional.....	77
Gráfico 18 Sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico.....	78
Gráfico 19 Sabe usted que se genera la lista del os docentes tutorados para el periodo académico.....	79
Gráfico 20 Conoce los horarios de tutoría	80
Gráfico 21 Sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	81
Gráfico 22 Conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico.....	82
Gráfico 23 Conoce el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención y orientación y registro de logros)	83
Gráfico 24 Registro de la atención académica por estudiante	84
Gráfico 25 Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	85
Gráfico 26 Conoce usted el informe de atención académica	86
Gráfico 27 Conoce el informe de atención psicopedagógic.....	87
Gráfico 28 Considera que debe existir una sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC	88
Gráfico 29 Considera que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría	89
Gráfico 30 Debe haber un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría	90
Gráfico 31 Debe haber un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría.....	91
Gráfico 32 Se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría	92

Gráfico 33 Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil	
Universidad Nacional del Callao.....	94

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada tiene la siguiente estructura, concordante con lo dispuesto en el reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.

El capítulo I: Comprende el problema de investigación, considerando las causas, y la caracterización del problema de investigación que impulsó el presente trabajo: Agente Conversacional y el Sistema de Tutoría Estudiantil en la Universidad Nacional Callao; también comprende; los problemas generales y específicos, así como los objetivos, justificación, importancia, limitaciones, las hipótesis genéricas y específicas, variables.

En el capítulo II: Se desarrolló el marco teórico, comprendió los antecedentes de la investigación, base teórica, base conceptual; bases epistemológicas y antropológicas.

En el capítulo III: Comprende el sistema de hipótesis, comprendió además la operacionalización de las variables y las definiciones teóricas y operacional de las variables.

En el capítulo IV: Se desarrolló el marco metodológico; comprendió, el ámbito de estudio, la población, muestra, nivel de investigación, los tipos, y diseño de investigación, métodos, de estudio, técnicas e Instrumentos, procesamiento de datos.

En el capítulo V: Se presentó los resultados de la investigación, análisis e interpretación de los datos, comprendió también la prueba de hipótesis.

En el capítulo VI: Se desarrolló la discusión de resultados, la comparación académica de nuestros resultados con los resultados de las investigaciones consignadas como antecedentes de la presente tesis, se muestran las conclusiones y sugerencias, siendo la principal conclusión: que se determinó qué si existe relación significativa entre el Agente Conversacional y el Sistema de Tutoría Estudiantil en la Universidad Nacional del Callao.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

A nivel internacional

La UNESCO ha creado un plan de tutoría y adquisición de competencias prácticas para los jóvenes de SIRIA denominado BTEC-3, para hacer frente al trauma del conflicto y a labrarse un futuro, un día de clases los estudiantes pueden realizar una actividad de sensibilidad ante los problemas sociales y otro día ensayar una entrevista laboral, para que los tutores aporten valiosos consejos. (UNESCO, 2016) afirma que,

“Hasta el momento, las clases de competencias prácticas han ayudado a más de 400 estudiantes de BTEC-3 a salir adelante en sus programas escolares y en la vida cotidiana. El proyecto, de dos años de duración, que concluye en diciembre de 2016, brindará a 1.300 jóvenes oportunidades de participar en programas educativos de tres meses a un año de duración.” Es por ello que el tutor debe ser un guía para el alumno, donde el objetivo principal es superar todas aquellas debilidades, crear nuevas fortalezas para que el alumno alcance su éxito y sea feliz.

Por lo tanto, se puede apreciar que se realizaron investigaciones referidos al tema de tutoría como se puede definir de la siguiente manera: funciones y actividades específicas del tutor, expectativas y practicas tutoriales desde la visión de tutores y tutorados, implementación de la tutoría presencial y online, contribuciones de la tutoría para la formación integral de los estudiantes y a una educación de calidad, construcción y validación de instrumentos que permiten medir y evaluar el que hacer de la tutoría. (De la Cruz, 2017)

En este sentido (Albanaes, Marques de Sousa, & Patta, 2015), menciona que, “A pesar de la existencia de múltiples definiciones en la literatura sobre el concepto de tutoría universitaria, se aprecia una convergencia entre los teóricos al referirse a esta como un conjunto de acciones desarrolladas por

docentes, con el propósito de contribuir al aprendizaje y al proceso global de formación profesional del alumno”.

Por lo tanto, un programa de tutoría reduciría la deserción de alumnos ya que fortalece la mentalidad permitiendo lograr las metas que ellos se trazan o incluso tener metas según (Reyes, Castañeda, & Pabon, 2012), menciona que, autores como Himmel, Hackman, Dysinger, Humani, Pérez, Paulo, Giovagnol, Girón, González, Torres, Martínez, Fernández, Gasca & Arias atribuyen a las causas de la deserción factores psicológicos, económicos, sociológicos, organizacionales o aspectos de las interacciones entre el estudiante y la institución. Algunas personas no están suficientemente comprometidas con la graduación universitaria o el esfuerzo necesario para lograr la meta.

En Europa las universidades también han tenido que implementar programas de tutoría utilizando tres modelos donde el primero es tutoría académica, donde se la finalidad es la comprensión y aplicación de la materia, seguimiento del aprendizaje, asesoramiento de trabajos, resolución de proyectos y problemas, el segundo modelo es Mentoring o Peer-tutoring, se lleva a cabo por alumnos de últimos años a alumnos nuevos o con pocos años en la universidad, este modelo se generó por la masificación de alumnos o poca presencia de profesores, su finalidad es mejorar la integración a la vida universitaria, superar las dificultades en el aprendizaje y maduración de competencias de metodología y trabajo universitario, estilos de aprendizaje; elevar el desarrollo personal y social: competencias sociales y participativas, autoestima; Proporcionar atención a la diversidad de estudiantes específicos (extranjeros, discapacitados etc.); Posibilitar la conexión con otros servicios de apoyo universitarios para estudiantes, y como tercer modelo de tutoría adoptado por las universidades en Europa está la tutoría integral donde un profesor ejerce la tutorización de un grupo reducido de estudiantes durante

toda su permanencia en la universidad, atendiendo tanto a dimensiones personales como académicas y profesionales. (Lobato & Guerrero, 2014)

En Chile también las universidades tienen sus programas de tutoría, como la Universidad de Chile, Universidad Católica, Universidad de Concepción, universidad de Talca, universidad de Tarapaca, Universidad de Santiago, Universidad del Bío-Bío, Universidad Técnica Federico Santa María, Universidad Diego Portales, Universidad Pedro de Valdivia. (Muñoz, 2015) Así mismo, si los profesores no comprenden la importancia de la tutoría ocurrirá que no tendrán la disponibilidad para reunirse con los alumnos, las sesiones serán más cortas; pondrán pretextos porque no están comprometidos ya que la tutoría es una vocación y no debe imponerse. Al encontrarse con profesores sin vocación el alumno perderá motivación por seguir llevando el programa de tutoría, aunque podemos resaltar que no todos los docentes carecen de vocación para la tutoría, si ocurrirá un problema ya que menos alumnos serán atendidos por falta de tutores con vocación.

Además, es importante saber qué es lo que sienten y piensan los alumnos sobre el programa de tutoría, por lo que se llevó un investigación en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Burgos en España donde se entrevistaron a 239 estudiantes de 8 carreras profesionales y 3 maestrías, con respecto a ello,(Solaguren-

Beascoa & Moreno, 2016), afirma lo siguiente, “Se observa cómo los factores 1 y 3 presentan valores medios por encima del valor central 3 (indiferente/indeciso) de la escala empleada, mientras que el valor medio del factor 2 toma valores inferiores. Esto significa que en general los alumnos encuestados reconocen una notable inseguridad ante las tutorías, así como una manifiesta desmotivación/desinterés hacia ellas, percibiéndolas no obstante como un instrumento útil de aprendizaje.”

La Universidad Autónoma del Estado de México ha incorporado a su programa de tutoría las TIC's para fortalecer los procesos de tutoría, respecto a lo mencionado

(Gómez-Collado, 2012) afirma que, “El aporte de las TIC's en la tutoría académica es romper con los obstáculos de espacio, tiempo y la forma en la que se presenta el intercambio de información (puede ser formal e informal), así como la disminución de las etiquetas sociales. Sin embargo, el reto de las TIC's en la tutoría es generar un ambiente de confianza en la relación tutorial, ello se logrará en la medida en la que sea frecuente la comunicación entre tutores y tutorados, y se asuma ese espacio de comunicación con responsabilidad.”

Por otra parte, para el 2020 más de 50% de las empresas medianas a grandes habrán implementado agentes conversacionales según lo afirmó Van Baker, vicepresidente de investigación en Gartner. Por su gran capacidad de usar el procesamiento de lenguaje natural, además es una oportunidad para las empresas con una gran cantidad de clientes millennials.

Nivel Nacional

Estudios realizados en las universidades del Perú nos permiten saber que la deserción universitaria es consecuencia de varios factores que como se ha visto la tutoría sería una solución para reducir los factores de deserción en los alumnos, según (Ramírez, 2009), afirma que, “la causa principal para la deserción universitaria en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos era el problema económico (44%), seguido por la falta de vocación profesional a la carrera (31%), las expectativas defraudadas en la formación (15%) y el bajo rendimiento académico (8%)”

El diario La República publicó el 30 de Enero del 2018 el ranking de las universidades Peruanas donde la Pontificia Universidad Católica del Perú ocupa el primer puesto, los indicadores utilizados en el Ranking son referentes

a la investigación, cabe resaltar que el CONCYTEC promueve la mentoría en la investigación para que los alumnos culminen su investigación con éxito.

Por lo tanto, gestionar un programa de tutoría es complejo y costoso, por lo que hay una capacitación constante de los tutores, contratar tutores a tiempo completo, tener logística disponible, etc. Según (Rivera, 2014), afirma que, “los costos directamente vinculados al personal asignado a la atención del modelo de tutoría PUCP, incluyendo la incorporación de una coordinación especial para el Programa Nacional Beca 18,

Según (Sueng & Sulca, 2014) ,afirma que, “Actualmente la Facultad de Estomatología cuenta con un equipo de 4 tutores (de 2do a 5to año) con un promedio de 5 a 10 horas; los cuales apoyados por los coordinadores de curso brindan apoyo y seguimiento académico a los estudiantes sobre todo en de riesgo y por 2da matrícula. Para esta labor tutorial los profesores seleccionados han recibido capacitación y formación en su labor tutorial.” Por lo tanto, la Universidad Peruana Cayetano Heredia en la Facultad de Estomatología cuenta con un tutor por año de estudio, donde permite satisfacer la demanda de los alumnos, aunque el programa fue evolucionando de a pocos ya que inicialmente solo había un tutor para el primer año de estudio, a medida que la necesidad creció, se dispuso más tutores para poder abarcar eficientemente todos los años de estudio.

Por lo tanto, cuando la universidad contiene programas de tutoría los resultados son notorios, ya que los alumnos se encuentran satisfechos y lo podemos ver en la siguiente investigación que el autor pudo recoger de la Universidad cesar Vallejo, según (Chapi, 2017), afirma que, “La relación entre la Tutoría Universitaria y el Rendimiento Académico tuvieron percepciones buenas porque se sitúan en el nivel bueno y ha dado lugar a que el Rendimiento Académico se situé en el logro esperado. Esto significa que los estudiantes tienen una relación entre las variables, asimismo existe una correlación significativa entre las variables de estudio toda vez que los

resultados demuestran que la tutoría universitaria se relaciona con el desempeño académico”.

La SUNEDU publicó un informe sobre la realidad universitaria del Perú en el 2015 realizada a 116 universidades donde podemos resaltar que el acceso a los profesores es excelente solo el 18 % según los alumnos entrevistados, esto ocasionan una dificultad para ejecutar eficientemente el artículo 87, donde señala que la obligación de los docentes es dar tutoría para orientar su desarrollo profesional y/o académico.

La primera edición de los Planeta Chatbot Awards 2017 tiene como ganador en la categoría Corporate al Banco de Crédito del Perú con su Chatbot Arturito, el cual fue creado con la finalidad de mejorar la experiencia con el usuario de forma que sea simple, cercana y oportuna. El cliente puede realizar consultas a sus cuentas y tarjeta de crédito, movimientos, tipo de cambio, localización de un BCP cercano y gestionar notificaciones; próximamente se habilitará las opciones de transferir dinero, pagar servicios y activar tarjetas de crédito.

(Chávez, 2018), menciona que, “en lo que va del año, añade, el número de transacciones por medio del bot creció 30%, registrando 70 mil transacciones mensuales en promedio, y las operaciones más realizadas son la consulta de saldos y tarjetas de crédito.” Por lo tanto, el bot Arturito creado por el BCP ha permitido aumento de transacción, reducción de costos y manteniendo una conversación con el cliente efectivo. Además, el BCP también está analizando que otros procesos puede automatizar con la tecnología.

Actualmente en el Perú se usa chatbot en el sector finanzas y aseguradoras como el caso de MAPFRE, donde en los dos meses de su lanzamiento tuvo 560 conversaciones; permitiendo atraer clientes al mismo precio que cuesta por ecomerce, (MAPFRE, 2017), afirma que, estos robots utilizan plataformas de chat como, para el caso de MAPFRE utiliza el Facebook

Messenger para mantener conversaciones con el usuario. El bot cada vez se perfecciona porque aprende de las conversaciones, para tener una comunicación más amigable. Además, se debe poner varios ejemplos de respuestas para que no tenga dificultades en la conversación.

Mientras el bot entregue respuestas claras y concisas, el usuario podrá entender.

En la Universidad Nacional del Callao se observó que no existe un sistema de comunicación integrado para el seguimiento y soporte de tutoría estudiantil, cada facultad y carrera profesional realiza la gestión de tutoría de manera independiente, programando tutores en cada semestre académico, sin un debido seguimiento e informe de resultados y dificultades obtenidos; lo que nos visualiza la carencia de un proceso sistemático integrado; teniendo en cuenta la evaluación y planteamientos de mejoras continuas.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

- **Justificación Técnica**, Este estudio, permitió generar un conocimiento para desarrollar agentes conversacionales que permitan mejorar la tutoría vocacional, el estudiante tendrá un agente siempre disponible capaz de tener una conversación coherente donde el alumno no sabrá si está conversando con una maquina o una persona. Además, vemos que la inteligencia artificial es una tendencia tecnológica que ingresa a todas las empresas y vemos el gran aporte que puede lograr, una universidad no es ajena a la revolución industrial que estamos viviendo, el agente conversacional nos dejara una enseñanza de como la tecnología resolver los problemas de una organización.
- **Justificación metodológica**, Para alcanzar los objetivos del presente trabajo, se aplicó el método científico, asegurando el cumplimiento de cada una de las etapas del proceso, así como el cumplimiento estricto del esquema de tesis doctoral de la Universidad.

- **Justificación Práctica,** En la presente investigación permitió aplicar herramientas tecnológicas disponibles para los estudiantes, lo cual nos permitió observar una conversación directa y eficaz en la disponibilidad de 7 días a la semana con las 24 horas del día, el alumno no se sintió que está hablando con un robot.
- **Justificación Legal,** La tutoría es indispensable para un estudiante y bien lo dice en las obligaciones del docente según (Congreso de la República, 2014), promulgo la Norma Legal que regula a las Universidades del Perú:

Artículo 87. Deberes del docente Los docentes deben cumplir con lo siguiente:
87.5 Brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico.

Además, según (ONPE, 2013), menciona que la Constitución Política del Perú - 1993 dice:

Artículo 13: educación y libertad de enseñanza.

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo.

1.2.1 Importancia

La importancia de la presente investigación radica en que se aplicó una herramienta tecnológica que brinde el sistema de tutoría estudiantil un sistema de integración con el sistema académico de la Universidad Nacional del Callao para satisfacer las necesidades que el estudiante manifieste en las conversaciones que tuvo con el agente conversacional; el cual permitió cubrir las necesidades y expectativas de los estudiantes desde la dimensión personal social, académica y profesional con un enfoque holístico integrador.

1.3 Viabilidad de la investigación

Fue viable porque:

- Existe fuentes bibliográficas, acceso a libros virtuales de la UNAC y acceso a la plataforma del Sistema de Gestión Académica (SGA).
- Se contó con la disponibilidad de tiempo y esfuerzos destinados al logro de la investigación.
- Acceso a la información en razón como docente de la UNAC y la naturaleza de la formación profesional, se me hizo fácil acceder a la información necesaria.
- Se contó con el apoyo permanente del personal de la UNAC docentes, estudiantes y personal administrativo, así como la conducción y dirección del asesor en el desarrollo de cada etapa de la investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

PG. ¿En qué medida el agente conversacional se relaciona con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022?

1.4.2 Problemas específicos

PE1. ¿En qué medida la valoración personal social se relaciona con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el Universidad Nacional del Callao?

PE2. ¿En qué medida la valoración académica se relaciona con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en la Universidad Nacional del Callao?

PE3. ¿En qué medida la valoración profesional se relaciona con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en la Universidad Nacional del Callao?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

OG. Relacionar el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022

1.5.2 Objetivos específicos

OE1: Identificar en qué medida la valoración personal social se relaciona con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías

OE2: Identificar en qué medida la valoración académica se relaciona con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos.

OE3: Identificar en qué medida la valoración profesional se relaciona con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Internacionales

(Sleyder, Artega 2017), Análisis, diseño e implementación de un asistente tutor basado en computación cognitiva para su uso en entornos virtual de aprendizaje. Dice “(...) desarrollo un asistente virtual para tutoría académica donde los alumnos quedaron conformes por facilidad y fluidez del bot, se pudieron comunicar las 24 horas del día, el autor pudo llegar a la conclusión de que el asistente virtual es de gran ayuda para los estudiantes e incluso puede ir mejorando con las interacciones que ellos tendrían con el asistente. Utilizo la escala de Likert en las encuestas de satisfacción para cuantificar los resultados, el asistente virtual fue desarrollado para la materia de matemática discreta.”

(Cevallos & Dela, 2017), Análisis, diseño e implementación de un asistente tutor basado en computación cognitiva para su uso en entornos virtual de aprendizaje. Dice “ (...) realizó una investigación en la empresa Vipcell Electronics a 8 trabajadores, los cuales son para ventas, solución de problemas o quejas. Se hizo la siguiente pregunta: ¿Utilizaría la tecnología de bots? Para lo cual, el 62% respondió que estaría de acuerdo y el 38 % dijo que no lo utilizaría”.

(Durán, 2015), Diseño e implementación de un asesor virtual con interfaz web basado en un sistema de gestión de conocimientos y aprendizaje. Dice. “(...) se implementó un asistente virtual en la empresa DDJ contabilidad para brindar información sobre los servicios que ofrece la empresa, el estudio se llevó a cabo entre noviembre del 2014 y marzo del 2015; al inicio la efectividad era aproximadamente un 8%, pero después fue mejorando y adicionalmente se

agregó más información en el banco de preguntas y respuestas, hasta lograr una efectividad del 28%, por lo que, podemos apreciar que la efectividad crece con la robustez del banco de preguntas y respuestas, donde la efectividad se mide por las preguntas contestadas y no contestadas“

(Jiménez & Sánchez, 2015), de Eliza a Siri. Afirma que, algunas páginas webs de videojuegos como Vandal, Game It, HobbyConsolas o The Vault, mencionan que, la universidad de Texas ha desarrollado una Inteligencia Artificial que consigue superar el Test de Turing. La Inteligencia Artificial logro confundir al juez un 52% de las veces, y los humanos solo consiguieron un 42%, y esta es la primera vez que una maquina supera a los humanos en este tipo de prueba. Hay que recordad que la prueba se aplicó jugando el videojuego y no conversando, entonces es una variación de la prueba de Test de Turing.

(López, Gonzalez, & Velasco, 2013), Ser y Ejercer de tutor en la universidad: Menciona que, “ la Educación Superior Europea centra la docencia para el aprendizaje del estudiante y los profesores actuaran como guía, obteniendo como consecuencia competencias y la inserción de nuevas tecnologías para el proceso de aprendizaje, ello implica un profesor como tutor para lograr la calidad universitaria. Por lo tanto, las universidades ya están fomentando en los docentes que ejerzan la tutoría para aumentar la captación del aprendizaje y el aprendizaje basado en el conocimiento lógico y abstracto; el docente sea capaz de aconsejar y guiar no solo en la materia que es especialista si no en el entorno que interactúa el alumno; un entorno que puede ser positivo o negativo pero que al final el alumno sepa desenvolverse en él”.

(Rosales, Ayala, & Pérez, 2014), Problemática de la tutoría. La comunicación interpersonal y de la organización. Dice “(...)el desinterés de la institución, las altas autoridades de una universidad deben de estar comprometidas para una implantación eficaz, además los profesores deben ser tutores de vocación y no

por obligación, pero no dejemos de lado a los alumnos ya que ellos también deben comprender la importancia de que un programa de tutoría exista y sea planificado, implementado y desarrollado de forma eficaz y eficiente”

(De La Torre, 2018), Ada, el asistente virtual que resuelve todos los problemas de los universitarios de Bolton. Afirma que, el centro de estudios de Reino Unido desarrollo un asistente virtual llamada ADA, la cual fe implementada en Boston College para que los alumnos realicen preguntas las 24 horas del día sobre los horarios de sus clases, disponibilidad de libros, hasta los correos de los profesores, ADA ya contesto más de 2000 preguntas.

(Secretaría General, 2011), : Elvira, Asistente Virtual de la UGR, responde más de 115.000 consultas en su primer año de vida.a que, Elvira es un asistente virtual implementado en la Universidad de Granda que responde preguntas sobre matricula, estudios, preinscripción, notas y servicios de la universidad; Elvira supero las 115 000 preguntas-respuestas, con más de 33 000 usuarios en 105 países y 996 ciudades de todo el mundo. Su progreso ha sido exponencial teniendo un 70 % de nuevas visitas en el último trimestre.

(Asián, 2016), Xiaoice, una mujer robot con millones de amigos y gran sentido del humor. menciona que, las personas que usan a Xiaoice aseguran que el chatbot es simpática, bromista, positiva y alegre; la gran ventaja que tiene es que la diferencia con personas es que nunca te hará esperar demasiado tiempo. Ella posee 10 000 millones de usuarios y ha recibido más de medio millón de invitaciones a chats de grupo. Obtuvo reconocimientos como estar entre los seis personajes populares más activos en Weibo y fue el primer robot en dar el clima por televisión. Además, es un chatbot que por ahora está en chino que permite conversar de cualquier tema, los usuarios dicen que es graciosa y no se demora mucho en responder, puedes conversar con ella por mensajes texto, voz y puede reconocer imágenes y videos, los usuarios la adoran porque es espontánea y posee un sentido del humor.

(Revilla, 2016), Chatbots: Atención al cliente y mucho mas. Menciona que, la aplicación de los chatbot esta principalmente para atención al cliente, siendo más rápido que un correo electrónico. Además, la implementación de un chatbot no es complicado y permitirá reducir costos, aumentar la velocidad de atención, y la disponibilidad independiente de la zona horaria, algunos permiten funcionalidades más avanzadas como guiar al cliente en la compra, otros a buscar la mejor opción de compra y hasta recibir quejas.

(Weinberger, 2016), Microsoft taught a computer to make 'chit chat' — and now 40 million people love it. Menciona que, chit-chat es cuando a Siri o Cortana se hace una pregunta tonta ellas dan una respuesta graciosa, lo cual permite que los usuarios sientan un mejor ambiente. Entonces Microsoft le enseñó hacer chit-chat a Xiaoci para lo que entreno con publicaciones en medios sociales y mensajes del publico chino. Además, el entrenamiento de los chatbot es muy importante para que ellos tengan una comunicación más fluida y puedan ser amables, donde el usuario deje de pensar que está hablando con un robot. El entrenamiento debe estar dirigido al objetivo del bot.

(Moore, 2017), 4 Uses for Chatbots in the Enterprise. Menciona que, el director de investigación de Gartner, afirmo que lo chatbot son atractivos por eficiencia y la facilidad de interacción para los usuarios. Se obtiene beneficios significativos para las empresas los cuales no deben ser ignorados. Además, los chatbots ya están siendo implementados en los países de primer mundo dando un servicio más avanzado como ser guías dentro del aula virtual en una universidad de Australia, no se puede ignorar el gran aporte que esta tecnología en los distintos rubros empresariales y los beneficios que están generando.

(Goasduff, 2018), Chatbots Will Appeal to ModernWorkers. Menciona que, gracias al procesamiento de lenguaje natural los chatbots ingresa rápido al lugar de trabajo por lo que es una ventaja para las organizaciones con generación

millennials, ya que los chatbots se adaptan al flujo de trabajo de esta generación, porque demandan conexiones digitales en todo momento. Además, los chatbot facilitan la interacción con el usuario porque es capaz de escuchar y de hablar, lo cual hace que esta tecnología sea utilizada por las empresas para una mejor atención al cliente; también hay que agregar que es capaz de dar servicio como por ejemplo explicar las características de un producto y hasta vender.

(Shawar & Atwell, 2015), ALICE Chatbot: Trials and Outputs .Menciona que, se crearon dos chatbots para quienes quieren aprender el Coran e incluso sin saber el idioma en el que está escrito, por lo que se crearon dos chatbots, el primero es árabe coránico que recibe preguntas en árabe y responde en Árabe; el segundo es el chatbot árabe-inglés que recibe preguntas en inglés y responde en inglés o árabe. Por lo que la última versión sería importante para aquellos que quieren aprender el Corán y solo saben hablar inglés.

(Pereira, Medina, & Díaz, 2016), Uso de Chatbots en la Docencia Universitaria. Menciona que, se llevaron estudios para analizar el resultado de los bots, consiste en realizar cuestionarios para que el alumno repase o refuerzo lo aprendido en clase, utilizaron el Telegram en móvil por facilidad y familiaridad con los alumnos. Después que el alumno interactuó con el chatbot se recolectaron los siguientes resultados a 20 alumnos: El 89% esta de acuerdo con esta tecnología . El 72,2% está de acuerdo que esta tecnología permitirá reforzar lo aprendido en cada clase. El 70,6% está de acuerdo que el bot le permitirá participar más en clase (95%) perdieron la secuencia del cuestionario lo cual puede ser por el tamaño pequeño del Smartphone. El 94% recomendaría usar el bot en otras materias.

(Trembl, 2018), Chatbot Training: Quest For the Holy Grail. Menciona que, cuando el chatbot es de baja calidad tiene causas en los malos datos para el

entrenamiento, pocos datos o ningún entrenamiento. La real dificultad radica en el proceso de entrenamiento por lo que, el entrenamiento que recibirá el chatbot repercutirá de forma positiva o negativa sobre la experiencia del usuario, el problema más grande de toda tecnología radica en la aceptación del usuario, el cual solo exige que la tecnología solucione o reduzca sus problemas; el entrenamiento del chatbot debe ser de calidad orientado a la necesidad del usuario.

2.1.2 Nacionales

(Vásquez & Kustala, 2018), Acompañar y formar. El mentoreo como herramienta para reducir la deserción escolar. Menciona que, existen figuras de acompañamiento como los directores de carrera, ya que la cercanía con los estudiantes le permiten identificar situaciones problemáticas, pero es difícil realizar una doble función, por lo que se dejan pasar situaciones o señales que pueden ser críticos para identificar bien el problema. Hay que considerar que los coordinadores tienen a cargo 200-300 alumnos o hasta más donde podemos observar que identificar problemas es muy complicado, por lo que se espera que los alumnos se acerquen con sus inquietudes.

(Martínez, Martínez, & Pérez, 2016), ¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? estrategias de acción: los estudiantes tienen la palabra. Menciona que, realizaron un estudio para medir la utilización y satisfacción de los alumnos respecto a la tutoría, se contó con 801 alumnos de la facultad de Educación de la Universidad de Murcia, para lo que se encontraron las siguientes debilidades: Un 27.15% muestra su inconformidad porque se desarrolla con poca frecuencia y se quejan de que hay poco contacto con el tutor. Un 21.36% dice que hay incumplimiento con el horario de tutoría, se reduce los horarios o interfiere con el horario de clase

(Saavedra, 2016), Propuesta de un sistema de tutoría universitaria menciona que, realizó un cuestionario para identificar las necesidades tutoriales, gracias a los tutores de la Universidad Cesar Vallejo se encontraron los ejes para el

desarrollo del estudiante como académico, personal y profesional, bajo estos ejes se encuestaron a los alumnos y se obtuvieron que los tres ejes no son muy distantes para ingeniería, el aspecto académico es de 14.29%, aspecto profesional es de 12.59% y aspecto profesional es de 10.71%.

(Condori, 2017), Desarrollo de un asistente virtual utilizando facebook messenger para la mejora del servicio de atención al cliente en la universidad privada de tacna en el 2017. menciona que, realizo una investigación en la universidad privada de Tacna para la atención al cliente para brindar información acerca de la universidad. Se realizó la pregunta sobre ¿el servicio brindado por el asistente virtual está disponible en cualquier momento?, donde el 5.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el servicio esté disponible siempre, el 42.3% está de acuerdo en la disponibilidad y el 51.9% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría está de acuerdo que la disponibilidad sea en cualquier momento.

(Pizarro, 2016), Programa de acompañamiento profesional para estudiantes de pregrado: análisis y propuestas. Menciona que, la Universidad cuenta con 114 mentores de con estudios en el extranjero, 67 tienen maestría en el extranjero, 32 maestría en el Perú y 15 no la poseen. Los mentores son egresados de la universidad en su mayoría pertenecen a la carrera de ingeniería Industrial, Administración y Economía. Los mentores tienen como finalidad facilitar la transición del estudiante al mundo laboral y el mentor tiene a su cargo uno o dos alumnos, los alumnos son seleccionados bajo un proceso de entrevista personal y análisis de curriculum vitae. Actualmente son 98 alumnos. Por lo tanto, las debilidades saltan a la vista donde los alumnos son seleccionados dejando a varios fuera del programa, si en otras universidades se quiere implementar un programa con mentores especializados en el extranjero sería muy costoso, en las universidades jóvenes también tendría el problema de no tener un universo amplio para que sus egresados sean mentores, y otras

dificultados es formar una cultura donde se reconozca la importancia de la mentoría.

(Rocio & Ñahui, 2016), El mentoring como estrategia de cambio en los docentes de la escuela profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales – periodo 2016. menciona que, se realizó una investigación sobre la mentoría, para lo cual utilizaron 12 profesores de la escuela profesional de administración EPA, se llevó a cabo la pregunta “el mentor ofrece sus conocimientos para el desarrollo profesional de los estudiantes en la EPA”, en la siguiente figura verificamos que la mentoría casi siempre brinda los conocimientos para el desarrollo profesional en un 50% y 8.3% siempre; se puede recalcar la importancia de la mentoría y el gran problema que ocasiona cuando no es formalizada o se lleva con una mala gestión, los alumnos son los principales perjudicados al perder el conocimiento de expertos.

(Dioses, 2015), Mentoring desde la percepción de los docentes de enfermería de la universidad católica santo toribio de mogrovejo chiclayo-perú, 2014. Menciona en su problemática que, el mentor es una persona sabia y sensible, donde el gran reto es transferir todo ese conocimiento, por eso los estudiantes de enfermería necesitan mentores y es bien cubierto por los docentes, aunque la carga laboral repercute de forma negativa en la mentoría. Por lo tanto, la mentoría es una actividad que lleva una disponibilidad de tiempo por parte de los interesados, en este caso las universidades deben de disponer de docente que puedan recibir esta carga laboral, además de habilidades y conocimiento para el proceso de mentoría; lo cual complica a la universidad la implementación de este proceso.

(Cuadra, 2017), Sistema de tutoría en el programa de estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo en el año 2017 .M menciona que, en la Universidad Nacional de Trujillo el sistema de tutoría tiene varios problemas, uno de los más resaltantes es que los alumnos del segundo al sexto año nunca reciben atención de su tutor en un 74.7%, en un 71.7% su tutor no se interesa

por mantener una comunicación, en un 62.6% el tutor no tiene disponibilidad, en un 69.7% el tutor no orienta a solucionar las dificultades académicas y en un 68.7% los ambientes no son adecuados para la tutoría. Tomaron una muestra de 99 alumnos del programa de Estomatología.

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas de la Investigación, se consideró teniendo las variables de investigación Agente conversacional y el Sistema de Tutoría Estudiantil de la UNAC, que se detallan a continuación.

2.2.1 Variable 1: Agente conversacional

(Cobos, 2013), menciona que, “Los agentes conversacionales son llamados chatbot, bots, chateerbots, V-personas o personas virtual. En la actualidad existen muchos agentes conversacionales con variadas características, utilidades, complejidad y pensados como juego y diversión, que pretenden responder de forma más o menos cómico, hasta otros muy complejos y técnicos en algún campo que tienen un uso práctico elevado o simplemente que han sido construidos con fines comerciales”. Además, se pueden integrar en distintas plataformas y permite interpretar y responder utilizando lenguaje natural.

(Revilla, 2016), “En realidad, estos programas, también conocidos como bots conversacionales, no son un invento reciente. El primer programa diseñado para mantener una conversación a través de texto fue creado en 1966 por Joseph Weizenbaum, profesor del MIT y uno de los pioneros del procesamiento del lenguaje natural. Con el nombre de Eliza, se le considera el pionero de los chatbots, aunque su complejidad distaba mucho de los bots actuales.”

2.2.2 Variable 2: Sistema de Tutoría Estudiantil

Tutoría :

La tutoría se creó con el fin de poner en práctica la pedagogía de atención, para mejorar el rendimiento académico, desarrollar la capacidad de estudiar,

capacidad de aprender con mayor eficacia, fortalecer el comportamiento social, profesional y en general. También permite, cuidar al estudiante, expandir las ganas de vivir y estar más saludable. (Consalter, Mónica, Sain, & Barbosa, 2007).

Para (Alvarez et al., 2012), en la tutoría universitaria existen tres grandes modelos. El primero se llama modelo académico, con presencia en Europa continental para fortalecer solo la materia que el estudiante necesita comprender, este modelo no traspasa las aulas. El segundo se llama modelo de desarrollo personal, basado en el desarrollo y bienestar personal, en general la universidad es un factor clave para el desarrollo personal por lo que el tutor debe estar pendiente a la vida del estudiante fuera de las aulas. El tercer se llama modelo profesional basado en asegurar la capacitación profesional e inserción en el mercado laboral, el estudiante debe tener claro las competencias profesionales enlazado con las habilidades personales, llevando a un cierto desarrollo personal.

Según (López-Gómez, 2017), Se realizó una investigación, donde se contó con 18 expertos (catedráticos con título de doctor) y un porcentaje superior al 80% (n=15), ellos desarrollan sus laboras en seis universidades distintas de España y los expertos están adscritos a las áreas de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación y Psicología Educativa y de la Educación y, en menor medida, a Didáctica y Organización Escolar; se menciona 3 dimensiones como la personal-social, académica y profesional como finalidad de la tutoría.

Se destaca actitudes de los tutores como es la capacidad de escucha, compromiso con el alumno para insertarlo al mercado laboral, generoso, honesto y entrega total a la formación del estudiante. Los tutores considerados buenos tienen un buen sentido del humor, reflejan dedicación en las actividades que desarrolla, tienen paciencia, empatía, flexibles y comprenden al alumno. (Hagevick, 1998)

Podemos encontrar que los buenos tutores se pueden dividir en formativos, didácticos, interpersonales, cognitivos y éticos.

Los atributos formativos, es la preparación académica donde el tutor debe tener conocimiento sobre la materia que imparte y dominarla, donde se reflejan teorías y metodologías; además debe tener experiencia como profesional, docente e investigador. (Maloney, 1999; Young & Wright, 2001)

Los atributos didácticos, son las estrategias y capacidad de transmitir conocimiento, tener varios ejemplos y explicar en qué contexto se desarrolla, no solo basarse en enseñar la materia si no en compartir hábitos de estudios, técnicas para un mejor aprendizaje; además de orientar en la redacción y revisión de trabajos de investigación. (Collis, 1998; Dolmas, 1994; Maloney, 1999; Richardson & King, 1998; Viator, 2001)

(Berger, 1990; Fagenson- Eland, Marks, & Amendola, 1997; Hartung, 1995; Maloney, 1999), menciona que, los atributos interpersonales, implica:

La disponibilidad que debe tener el tutor para asesorar, este tiempo debe de tener calidad, donde debe de haber una dedicación exclusiva evitando interrupciones.

Deben tener la habilidad de escuchar, permitir que el alumno tenga confianza para expresar todas sus dificultades, para brindarle consejos los cuales deben ser monitoreados en la ejecución. Además, los tutores deben de brindar el cómo y el porqué.

Los tutores deben tener afecto con sus estudiantes, donde el cumplimiento de sus metas también sean las de el.

Los tutores deben de relacionarse con otros especialistas para aportar y desarrollarse, adquiriendo valores, conocimiento, habilidades.

Los atributos cognitivos, son aquellos que le permite al tutor elogiar al alumno, tener un pensamiento analítico, ser críticos, tener pensamientos innovadores, ser creativos, forma al estudiante con sus propios pensamientos sin imponer los suyos, cuestionan y son visionarios. (Hartung, 1995; Maloney, 1999; Young & Wright, 2001)

(Young & Wright, 2001), Los atributos éticos permiten al tutor respetar el ambiente laboral. Además, no utilizan a los alumnos para su beneficio. (Ottewill, 2001) resalta a los tutores como personas que poseen altos estándares y responsabilidad

2.3 Bases conceptuales

Asistente virtual:

Según (Simonson & Thompson, 1997), los asistentes virtuales son programas informáticos que interactuaran con el usuario utilizando un lenguaje natural.

Además, las empresas que han desarrollado exponencialmente los asistentes virtuales son Apple con Siri, Google con Google Assistant, Microsoft con Cortana, Amazon a Alexa, y más reciente, Samsung con Bixby, sin tener en cuenta otros asistentes virtuales menos conocidos como Sherpa o Viv. (Birlescu, 2017)

Siri :

Siri empezó dentro de los IOS 6. Donde fue la pionera, se pensaba al inicio que solo sería una aplicación, pero después decidieron que sea parte del sistema operativo. Siri solo hace el reconocimiento por voz y solo la puedes usar si tienes algún dispositivo IOS. Cabe resaltar que que tiene una sinergia buena con las aplicaciones del sistema y además es muy precisa.

Alexa:

Amazon fue quien creo Alexa, y es el único asistente virtual que tiene un aspecto físico. Se puede usar en los hogares porque posee portabilidad.

Es de más ayuda que los otros asistentes virtuales porque te puede ayudar en la casa con aparatos tecnológicos o electrónicos, de esta forma poder controlarlos. Pero tiene un problema ya que solo está en inglés, el cual hace difícil su expansión.

Cortana:

Esta dentro de los asistentes más usados. Ya viene incluido en los dispositivos que tienen Windows o se puede descargar en aplicativo. Lo puedes usar con comandos de voz o teclado, dándole una ventaja con Siri ya que si el usuario tiene discapacidad con el habla o de repente nos encontramos en un lugar donde no podemos hablar, se puede solucionar escribiendo.

Google Now:

Aunque se le conoce como asistente virtual, es una ayuda para buscar en el motor de Google. Se encuentra instalado de fábrica en todos los dispositivos Android, y también lo puedes encontrar en IOS. De igual forma que Cortana, también puede aprender de nuestro gusto de búsquedas o actividades que realizamos.

Chatbot:

(Holotescu, 2016), afirma que, los chatbot son programas informáticos con inteligencia artificial. Donde realiza actividades para los usuarios como mostrarte el estado de cuenta, realizar transacciones bancarias, hacer un pedido de comida, etc.

(Vallejo, 2015), menciona que, “Un chatbot no es más que un sisteque emula tener una conversación con una persona. Esto puede resultar trivial en un principio pero la realidad es que es un sistema de mucha complejidad, ya que lo que se intenta es que razones como si una persona real estuviese sentada detrás de la máquina, es decir, que sea capaz de responder oraciones coherentes, con sentido, y como si de una forma inteligente se tratase.”

Bot:

(Dans, 2016), menciona que, el bot es la automatización de las tareas, las cuales son procesadas bajo alguna petición. Para lanzar la petición se utiliza un software de mensajería el cual se puede combinar con datos personales del usuario, medio de pagos, etc. que puedan ser intercambiados con la petición y posibiliten una automatización más directa. Por ejemplo en Slack, el bot publica mensajes, reacciona a la actividad de los miembros, monitoriza y ayuda a procesar las actividades del canal, en Kik el bot te permite saber si tienes buen maquillaje o estas vestida a la moda. En Twitter puedes pedir pizza y recibir datos de terremotos.

Metodologías Ágil:

(Canós, Letelier, & Penadés, 2006), afirma que, el termino ágil para el desarrollo de software nace en febrero del 2001 Utah-EEUU.

Participaron 17 expertos de la industria del software. El objetivo fue crear valores y principios para que los equipos desarrolladores de software sean más rápidos para crear el producto y se adaptaran a los cambios a lo largo del proyecto. Se diferencia de las metodologías tradicionales porque no son rígidos y poca documentación. Después de esta reunión se crea The Agile Alliance, que está dedicada a fomentar los conceptos relacionados con el desarrollo ágil de software y apoya a las empresas para que adopten este concepto.

PROGRAMACIÓN EXTREMA (EXTREME PROGRAMMING, XP):

La Programación Extrema PX, mejor conocida por su nombre en inglés Extreme Programming (PX), es una de las llamadas Metodologías Ágiles de desarrollo de software más exitosas de los tiempos recientes, nace como nueva disciplina de desarrollo de software hace aproximadamente unos seis años, y ha causado un gran revuelo entre el colectivo de programadores del mundo. Kent Beck, su autor, es un programador que ha trabajado en múltiples empresas y que actualmente lo hace como Programador en la conocida empresa automovilística DaimlerChrysler.

Con sus teorías ha conseguido el respaldo de gran parte de la industria del software y el rechazo de otra parte. La programación extrema se basa en la simplicidad, la comunicación y el reciclado continuo de código, para algunos no es más que aplicar una pura lógica.

Los **Valores** originales de la programación extrema son: simplicidad, comunicación, retroalimentación (feedback) y coraje. Un quinto valor, respeto, fue añadido en la segunda edición de Extreme Programming Explained. Los cinco valores se detallan a continuación:

La Simplicidad: es la base de la programación extrema. Se simplifica el diseño para agilizar el desarrollo y facilitar el mantenimiento. Un diseño complejo del código junto a sucesivas modificaciones por parte de diferentes desarrolladores hacen que la complejidad aumente exponencialmente.

Para mantener la simplicidad es necesaria la Refactorización del Código, ésta es la manera de mantener el código simple a medida que crece. También se aplica la simplicidad en la documentación, de esta manera el código debe comentarse en su justa medida, intentando eso sí que el Código esté auto-documentado. Para ello se deben elegir adecuadamente los nombres de las variables, Métodos y clases. Los nombres largos no decrementan la Eficiencia del código ni el tiempo de desarrollo gracias a las herramientas de autocompletado y refactorización que existen actualmente.

La Comunicación: se realiza de diferentes formas, para los Programadores el código comunica mejor cuanto más simple sea. Si el código es complejo hay que esforzarse para hacerlo inteligible. El código auto-documentado es más fiable que los comentarios ya que éstos últimos pronto quedan desfasados con el código a medida que es modificado. Debe comentarse sólo aquello que no va a variar, por ejemplo el objetivo de una clase o la funcionalidad de un método. Las Pruebas Unitarias son otra forma de comunicación ya que describen el diseño de las clases y los métodos al mostrar ejemplos concretos de cómo utilizar su funcionalidad. Los programadores se comunican

constantemente gracias a la programación por parejas. La comunicación con el cliente es fluida ya que el cliente forma parte del equipo de desarrollo. El cliente decide qué características tienen prioridad y siempre debe estar disponible para solucionar dudas.

Retroalimentación feedback: Al estar el cliente integrado en el Proyecto, su opinión sobre el estado del proyecto se conoce en tiempo real. Al realizarse ciclos muy cortos tras los cuales se muestran resultados, se minimiza el tener que rehacer partes que no cumplen con los requisitos y ayuda a los programadores a centrarse en lo que es más importante. Considérense los problemas que derivan de tener ciclos muy largos. Meses de trabajo pueden tirarse por la borda debido a cambios en los criterios del cliente o malentendidos por parte del equipo de desarrollo. El código también es una fuente de retroalimentación gracias a las Herramientas de desarrollo.

Por ejemplo, las Pruebas unitarias informan sobre el estado de salud del código. Ejecutar las pruebas unitarias frecuentemente permite descubrir fallos debidos a cambios recientes en el código.

Coraje: Los puntos anteriores parecen tener sentido común, entonces, ¿por qué coraje? Para los gerentes la programación en parejas puede ser difícil de aceptar, porque les parece como si la productividad se fuese a reducir a la mitad ya que solo la mitad de los programadores está escribiendo código.

Hay que ser valiente para confiar en que la programación por parejas beneficia la calidad del código sin repercutir negativamente en la productividad. La simplicidad es uno de los principios más difíciles de adoptar. Se requiere coraje para implementar las características que el cliente quiere ahora sin caer en la tentación de optar por un enfoque más flexible que permita futuras modificaciones. No se debe emprender el desarrollo de grandes marcos de trabajo (frameworks) mientras el cliente espera.

Respeto: Respeto es tanto por el trabajo de los demás como por el trabajo de uno mismo, por ejemplo, los desarrolladores nunca deben subir cambios que impidan la compilación de la versión, que hagan fallar pruebas unitarias ya realizadas o que de alguna otra forma retrasen el trabajo de sus pares, esto significa tener respeto por el trabajo (y el tiempo) de los demás.

Asimismo, los desarrolladores respetan su propio trabajo por medio de su compromiso con una alta calidad y buscando el mejor diseño para la solución por medio de la refactorización constante.

SCRUM:

Scrum es una metodología ágil y flexible para gestionar el desarrollo de software, cuyo principal objetivo es maximizar el retorno de la inversión para su empresa (ROI). Se basa en construir primero la funcionalidad de mayor valor para el cliente y en los principios de inspección continua, adaptación, auto-gestión e innovación. Principios de Scrum:

Control empírico de procesos: En SCRUM muchas de las decisiones a lo largo del proyecto son tomadas en base a procesos de observación y experimentación. Este es el eje principal del marco de trabajo SCRUM y aplica 3 ideas principales:

Transparencia, en SCRUM toda la organización está enterada de lo que sucede en el proyecto

Inspección, la información sobre el desarrollo de cada Sprint está plasmada en el ScrumBoard propicia los procesos de retroalimentación y revisión de las prioridades del Sprint y de la entrega al Product Owner.

Adaptación, ocurre cuando el equipo principal de SCRUM y el resto de la organización comprenden a través de la transparencia y la inspección, cómo adaptarse a las mejores formas de trabajo para el proyecto.

Auto-organización: SCRUM promueve el estilo de aquellos trabajadores que adoptan una forma de trabajo auto-organizada con responsabilidades y compromisos claros en entregar productos o servicios de valor al cliente, en vez de trabajar bajo un enfoque de mando y control del enfoque de gestión tradicional e proyectos.

Colaboración: Basado en el trabajo colaborativo, explota 3 dimensiones básicas:

- Conciencia
- Articulación
- Apropiación

Priorización basada en valor: De lo que trata es de crear un producto que entregue el máximo valor al negocio del cliente, de manera que, todo lo que es prioridad para el negocio del cliente, será lo que tenga mayor importancia en el desarrollo del proyecto.

Bloque de tiempo asignado: En SCRUM la variable tiempo es sumamente limitante e importante, entendiendo que su uso adecuado contribuye al cumplimiento de una planificación y ejecución eficaz del proyecto. Los elementos de Bloques de Tiempo en Scrum son:

- Ciclos de desarrollo de trabajo cortos o Sprints.
- Reunión diaria del equipo (Daily Standup Meetings)
- Reunión de Planificación del Sprit (Sprint Planning Meetings)
- Reunión de revisión del Sprit (Sprint Review Meetings)

Desarrollo iterativo: Este principio se enfoca en saber manejar los cambios a objeto de crear productos que satisfagan las necesidades del cliente y que le entreguen un verdadero valor a su organización, definiendo responsabilidades del Product Owner, el Equipo de Trabajo y del resto de roles relacionados al proyecto.

Scrum define los siguientes roles:

Scrum Máster: no sólo es el líder del equipo, sino sobre todo el encargado de eliminar cualquier obstáculo que impida la consecución de los objetivos. Delega las tareas en sus colaboradores para que éstos se auto-organicen y alcancen un nivel de coordinación y colaboración exitoso. Es una persona que aglutina.

Product Owner: es quien representa la voz del cliente. A veces es el mismo, aunque en otras ocasiones es un representante o tercero.

Scrum Team: es el que se encarga de ejecutar las acciones previstas. Para el que el proceso sea exitoso, lo ideal podrían ser un mínimo de 5 personas y un máximo de 9.

Usuarios: es el destinatario final del producto.

Cuidado, no hay que confundirlo con el cliente, que es quien delega en el equipo la elaboración del proyecto. Los usuarios son los que se benefician tras la compra, uso o adquisición de dicho producto en el mercado para satisfacer una necesidad específica.

Stakeholder: cualquier persona que tenga un interés, directo o indirecto, en el trabajo del Equipo.

- **Crystal Methodologies:** Alistair Cockburn desarrolló este enfoque. Se enfoca en las personas, la interacción, la comunidad, las habilidades, los talentos y las comunicaciones con la creencia de que esto es lo que tiene el efecto de primer orden en el rendimiento. El proceso, dice, es importante, pero secundario.
- La filosofía de Cockburn se traduce en un reconocimiento de que cada equipo tiene un conjunto diferente de talentos y habilidades y, por lo tanto, cada equipo debe utilizar un proceso específicamente adaptado a él. Y significa que el proceso debe ser minimizado, apenas significativo.
- El uso de la palabra "cristal" se refiere a las diversas facetas de una piedra preciosa: cada una es una cara diferente en un núcleo subyacente. El núcleo

subyacente representa valores y principios, mientras que cada faceta representa un conjunto específico de elementos tales como técnicas, roles, herramientas y estándares. Cockburn también diferencia entre metodología, técnicas y políticas. Una metodología es un conjunto de elementos (prácticas, herramientas); Las técnicas son áreas de habilidad tales como el desarrollo de casos de uso; y las políticas dictan los "deberes" organizativos.

- **Dynamic Systems Development Method (DSDM):** El modelo de desarrollo de sistemas dinámicos se desarrolló en el Reino Unido a mediados de los años noventa. Es la evolución de las prácticas de desarrollo rápido de aplicaciones (RAD). DSDM cuenta con la mejor capacitación y documentación de cualquiera de las técnicas de desarrollo de software ágil, al menos en Europa. DSDM favorece la filosofía de que nada se construye perfectamente la primera vez y considera el desarrollo de software como un esfuerzo exploratorio.
- **Feature -Driven Development (FDD):** Jeff De Luca y Peter Coad estuvieron muy involucrados en el desarrollo de la metodología de desarrollo impulsado por funciones. Peter describe a FDD como si tuviera el proceso suficiente para garantizar la escalabilidad y la repetibilidad al mismo tiempo que fomenta la creatividad y la innovación.
- Más específicamente, Feature Driven Development afirma que:
 - Un sistema para construir sistemas es necesario para escalar a proyectos más grandes.
 - Un proceso simple, pero bien definido funcionará mejor.
 - Los pasos del proceso deben ser lógicos y su valor debe ser obvio para cada miembro del equipo.
 - El "orgullo del proceso" puede evitar que el trabajo real suceda.
 - Los buenos procesos pasan al fondo para que los miembros del equipo puedan centrarse en los resultados.

- Los ciclos de vida cortos, iterativos e impulsados por características son los mejores.
- **Lean Development (LD):** Lean Development se centra en la creación de software tolerante al cambio. Esta metodología incorpora la noción de estabilidad dinámica, que se puede considerar similar a cómo Scrum abraza el caos controlado. Bob Charette, el creador, escribe que el objetivo medible de LD es construir software con un tercio del esfuerzo humano, un tercio de las horas de desarrollo y un tercio de la inversión en comparación con lo que SEI (Instituto de Ingeniería de Software) CMM Nivel 3 La organización lograría.

Tutoría vocacional:

La tutoría comprende asesoramiento o guía en campos como académico, profesional, personal, social y administrativo. Para la investigación nos referimos a tutoría vocacional solo en los aspectos profesional y personal.

La tutoría vocacional engloba los dos conceptos mencionados anteriormente que (N. García, 2008) lo describe:

- **Profesional.** Está relacionado con la preparación y desempeño del estudiante para el puesto de trabajo, donde el tutor brindara asesoría y ayuda para la inserción socio-laboral, para facilitar la transición de la universidad al campo laboral, además estudio de ofertas y demandas de empleo.
- **Actitud.** Es uno de los elementos en tutoría personal que está relacionado con temas actitudinales, que están afectando de forma directa o indirecta el aprendizaje y su desarrollo personal y profesional del estudiante.

Por lo tanto, nos referimos a las actitudes que el alumno debe tener en la carrera profesional que el escoge como liderazgo, trabajo en equipo, motivación, humildad, etc.

Agente conversacional:

Después de haber visto que es un chatbot, un agente conversacional y un asistente conversacional, el vicepresidente y CTO de IBM Watson, Rob High define y aclara las diferencias:

El chatbot es un software que ejecuta un comando ante una solicitud, mientras que el agente conversacional interpreta la pregunta para saber qué es lo que desea saber el usuario y el asistente virtual permite crear una personalidad donde además ser un mayordomo para el usuario

Scrum;

Scrum es un marco de trabajo ágil que se adapta a cualquier proyecto para su gestión, utiliza los métodos iterativo e incremental, donde la iteración se denomina Sprint, y donde se lleva a cabo la mejora del producto agregando o ajustando funcionalidades para que generar valor al negocio.

Se destacan buenas prácticas como el trabajo en equipo y colaborativo, donde se apoyan mutuamente para elevar la productividad.

Scrum permite trabajar en entorno complejos gracias a la comunicación constante con los stakeholder, para poder priorizar la innovación, la flexibilidad y complejidad. Resuelve problemas donde se destacan:

- El cliente no está recibiendo lo que necesita
- Desmotivación del equipo y alta rotación
- Elevación de costos y baja calidad
- Cambios de requerimientos porque el entorno lo exige

Bases filosóficas

Se consideró como bases filosóficas al neopositivismo, este es un paradigma que sustenta las investigaciones cuantitativas, porque permite cuestionar la realidad descubierta a través de números, y asumiendo que los resultados son provisorios (Bunge, 1995).

2.4 Bases epistemológicas:

Según Bunge (1989) La epistemología como ciencia del conocimiento, la ciencia crea teorías, métodos y dispositivos experimentales los cuales nos permite comprender los hechos acontecidos en el mundo real. Es decir se propone describir, explicar y predecir hechos reales y no inventarlos.

Para la investigación se consideró como base epistemológica el paradigma explicativo, porque nos permite reconocer la realidad objetiva y establecer observaciones directas entre agente conversacional para sistema de tutoría estudiantil en el contexto universitario.

2.5 Bases antropológicas

Comprender el desarrollo de la cultura, las necesidades y expectativas de los estudiantes a nivel de la universidad; como un proceso dinámico y complejo; que permite analizar el agente conversacional para el sistema de tutoría estudiantil en el contexto universitario con un enfoque holístico integrador; que aborda de manera multidimensional el fenómeno en el contexto de la vida universitaria.

CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Formulación de las hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H_i: El agente conversacional se relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_o: El agente conversacional se no relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en Universidad Nacional del Callao .2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

H_{i1}: La valoración personal social se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_{o1}: La valoración personal social no se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_{i2}: La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_{o2}: La valoración académica no se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_{i3}: La valoración profesional se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

H_{o3}: La valoración profesional no se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario en la Universidad Nacional del Callao, 2022

3.2 Operacionalización de variables

Cuadro 1

Operacionalización de variables

VARIABLE1: AGENTE CONVERSACIONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El agente conversacional es una herramienta que se creara para mantener una conversación coherente con el estudiante y respondiendo las inquietudes que el manifieste.	Valoración personal social	Proyecto de vida personal y estudiantil. monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil Necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil Fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	Encuesta Cuestionario
	Dimensión académica	Rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales Aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes Ayuda a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	
	Dimensión profesional	Problemas académicos y personales que afectan el rendimiento académico Motivación de los tutores Desarrollo profesional en el futuro Desarrollo sostenible de tu carrera profesional Vocación de servicio profesional Expectativas de formación profesional Fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	
VARIABLE 2: SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL			
El sistema de tutoría estudiantil comprende un conjunto de procesos articulados para brindar un servicio de acompañamiento y monitoreo al estudiante universitario	Generación de tutorías	Lista de estudiantes tutorados para el periodo académico Lista de docentes tutores Horarios de tutoría Asignación de tutores	Encuesta Cuestionario
	Citas de tutorías	Registro de evaluaciones Registro de la sesión de tutoría	
	Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante Registro de atención académica Registro de atención psicopedagógica por estudiante	
	Reportes y estadísticas	Reporte de tutores Reporte de tutorados atendidos Reporte de casos detectados Informe de atención académica Informe de atención psicopedagógica	
	Integración con el sistema académico	Sincronización automatizada disponible en el SGA	
	Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos Mantenimiento de usuarios Mantenimiento de perfiles de usuarios Asignación de accesos de perfiles de usuarios Generación de backups automatizados	

3.3 Definición operacional de las variables

VARIABLE 1: AGENTE CONVERSACIONAL.

Definición: Es la situación del contexto que se presenta el evento del agente conversacional; así como que no puede presentar

Operacionalización:

Dimensión Personal social

Permite conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes al identificar el sistema de tutoría estudiantil.

Dimensión académica

En este proceso se logra visualizar los logros, avances, así como las dificultades que presentan los estudiantes en el proceso de formación.

Dimensión profesional

Es el proceso de avance progresivo de los estudiantes durante la formación profesional, con el debido seguimiento, monitoreo y evaluación de logros alcanzados.

VARIABLE 2: SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL

Definición: El sistema de tutoría estudiantil comprende un conjunto de procesos articulados para brindar un servicio de acompañamiento y monitoreo al estudiante universitario.

Operacionalización:

Dimensión generación de tutorías:

Este proceso permite generar lista de estudiantes y docentes tutores; así como la asignación de tutores a cada grupo de estudiantes sin cruce de horarios.

Dimensión citas de tutorías:

Este proceso permite visualizar las evaluaciones primarias de los estudiantes teniendo en cuenta dificultades, atención u orientación y logros.

Dimensión atención de tutorías:

Este proceso permite la generación de atención por estudiantes teniendo en cuenta el aspecto académico y psicopedagógico

Dimensión reporte y estadísticas:

Es el proceso que permite realizar los reportes por tutores convocados, atendidos, detectados, atención académica, psicopedagógica y establecer un consolidado de tutoría por periodo y escuela profesional.

Dimensión integración con el sistema académico de la UNAC:

Es el proceso de sincronización automatizada con el sistema de gestión académica de la Universidad

Dimensión seguridad y control de accesos:

Es el proceso que permite tener el mantenimiento de módulos, usuarios, perfil de usuarios y la asignación de accesos a perfiles de usuarios; así como la generación de backups automatizados.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 **Ámbito**

La investigación se llevó a cabo en el ámbito de la Universidad Nacional del Callao y abarcó a los estudiantes de las 11 facultades y 17 carreras profesionales de formación de pregrado.

Por ley N° 16225 del 02 de setiembre de 1966, se creó la Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC), siendo presidente de la República el Arq. Fernando Belaúnde Terry y Ministro de Educación el Dr. Carlos Cueto Fernandini.

Con la promulgación de esta Ley, se vió culminado y realizado el anhelo de la comunidad chalaca, naciendo de esta forma una universidad con carácter netamente técnico y de alto nivel.

LA UNATEC fue creada inicialmente con cuatro facultades (Recursos Hidrobiológicos y Pesquería, Química Industrial, Ingeniería Naval, Industrial, Mecánica y Eléctrica, y Ciencias Económicas y Administrativas). **Posteriormente, por Resolución N° 3407-76-CONUP, del 11 de mayo de 1976, el Consejo Nacional de la Universidad Peruana autorizó el funcionamiento** definitivo a seis programas académicos: Ingeniería Química, Ingeniería Pesquera, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Economía, Contabilidad

Inicialmente, la Universidad estuvo gobernada por el Primer Patronato de la UNATEC, en virtud del Artículo 7 de la creación de esta Casa Superior de Estudios. Este Patronato fue constituido por seis miembros representantes de las distintas instituciones públicas y privadas, instalándose el 6 de setiembre de 1966, siendo su presidente el Dr. Remigio Pino Carpio en su calidad de presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Una vez que la Universidad logró consolidarse administrativa y académicamente, llegó el tan esperado cambio: **de Universidad Nacional**

Técnica del Callao a Universidad Nacional del Callao, al promulgarse la **Ley N° 23733**, cuya vigencia entró a partir del **18 de diciembre de 1983**.

Finalmente, es importante mencionar que la Universidad Nacional del Callao, acorde con las exigencias y necesidades académicas cuenta actualmente con once Facultades, dieciséis Escuelas Profesionales y una Escuela de Posgrado, y son las siguientes: Facultad de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Contables, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería Mecánica y Energía, Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos, Facultad de Ingeniería Química, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, Facultad de Ingeniería Ambiental y Recursos Naturales y Escuela de Posgrado

4.2 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica y cuantitativo porque los elementos del problema de investigación son datos cuantificables, además los resultados pueden aplicarse a situaciones generalistas, y estudia las conductas humanas y los comportamientos de una muestra de la población.

El nivel de la investigación es considerado como una investigación correlacional. Según (Hernández, Baptista, Fernández, 2014), sostiene que las investigaciones correlacionales *“tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”*. En el caso particular de la presente investigación las dos variables son el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil.

El alcance de la presente investigación es explicativo porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos o fenómenos sociales.

El tipo de la investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, correlacional tranversal no experimental

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población del presente trabajo de investigación esta constituida constituida por 9938 estudiantes y 559 docentes de la Universidad Nacional del Callao; de las 11 facultades y 17 carreras profesionales que vienen prestando servicio a la sociedad y al país.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Siguiendo a (Sampieri, 2010), manifiesta que la “*muestra es, en esencia, un subgrupo de la población*”. p.175., en este sentido la muestra de la presente de tesis, es una muestra probabilística de 359 estudiantes de la UNAC.

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la fórmula de la muestra probabilística, cuyos valores son:

N = Población (9938)

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z = 1,96

E = 0,05

Cuya fórmula matemática es:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2_{\alpha/2} PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5 \times 0.5)(13788)}{(0.05)^2(13788 - 1) + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 370$$

Fórmula para muestra con factor de corrección:

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

nf= Muestra final

N= Población finita

n= muestra Reemplazando datos:

$$nf = \frac{370}{1 + \frac{370}{13788}}$$

$$nf = 359$$

Se obtuvo una muestra de 359 estudiantes, a quienes se le aplicó el cuestionario para la presente investigación.

Respecto al método de muestreo, según Tamayo (2010) define el muestreo como: “Un instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga” (p. 181).

El muestreo que se aplicó para la presente investigación fue el muestreo probalístico del tipo proporcional.

Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de Inclusión y Exclusión que se aplicarán en el estudio son:

Criterios de Inclusión

- Estudiantes ingresantes a las 17 carreras profesionales de la Universidad Nacional del Callao
- Estudiantes matriculados en el semestre académico 2022-I

Criterios de Exclusión

- ✦ Estudiantes de especialidades, maestrías y doctorados
- ✦ Estudiantes que no acepten participar en el estudio.

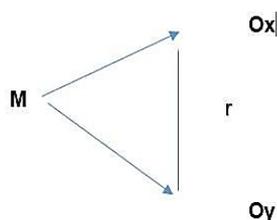
4.4 Diseño de investigación

“El diseño de la investigación es el plan para responder a los objetivos de la investigación”. De acuerdo con Hernández (2014), “*existen dos clasificaciones para el diseño de investigación las cuales son: Investigación experimental y no experimental*”.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal.

Es un diseño no experimental, ya que es una investigación que se realiza sin manipulación de las variables y de corte transversal porque se recolectó los datos en un determinado tiempo.

Presenta el siguiente esquema:



- M = Muestra
- Ox = agente conversacional
- Oy = Tutoría vocacional
- r = Relación entre el agente conversacional y sistema de tutoría de estudiantes en la universidad Nacional

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Técnica de Encuesta: Se utilizó esta técnica puesto que según Abanto (2016) esta técnica “*busca conocer la opinión que tiene un grupo humano respecto a cierto problema o variable*”, la que se aplicó a la muestra d estudio; respecto

al tema del agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la UNAC.

4.5.2 Instrumentos

Según (Chávez, 2007), los instrumentos de investigación son *“los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y escalas de clasificación, entre otros”* (p.173).

Se consideró como instrumento de investigación un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple, donde se marcó con una (x) la alternativa que consideró conveniente mediante la aplicación directa a los estudiantes.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos.

Según (Chávez, 2007), define como: *“La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala esta también relacionada con su confiabilidad”*. (p.193).

Para la validación de los instrumentos para la recolección de datos se aplicó el juicio de expertos; siendo 10 profesionales calificados en el área de desempeño.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.

Según (Chávez, 2007), lo define como: *“...y la confiabilidad es el grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala esta también relacionada con su confiabilidad”*. (p.193). Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach., con un valor mínimo aceptable de 0,70.

De lo observado en la prueba de Alfa de Cronbach, el instrumento de investigación tiene alta confiabilidad y fiabilidad, representado en el indicador de 0,954.

4.6 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Los datos se presentan en tablas, cuadros, figuras y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva, utilizando el software estadístico SPSS, teniendo en cuenta las variables de la investigación.

Para el procedimiento de datos se aplicó la estadística descriptiva para la presentación de tablas y gráficos. También se utilizó la estadística inferencial, el cual nos permitió hacer inferencias sobre las hipótesis planteadas, así como la prueba estadística se aplicada que fue el grado de Correlación de Spearman el cual nos proporcionará una medida numérica de la correlación entre las dos variables

Para determinar la relación entre el agente conversacional y el sistema de tutoría se calculó el coeficiente de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%.

4.7 Aspectos éticos

Se procedió con estricto respeto a las autorías de los autores de las fuentes primarias y secundarias, respetando las investigaciones que sirvieron de referente y sustento para el desarrollo del presente trabajo, con los lineamientos de las normas APA séptima edición, para las citas textuales y de parafraseo.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

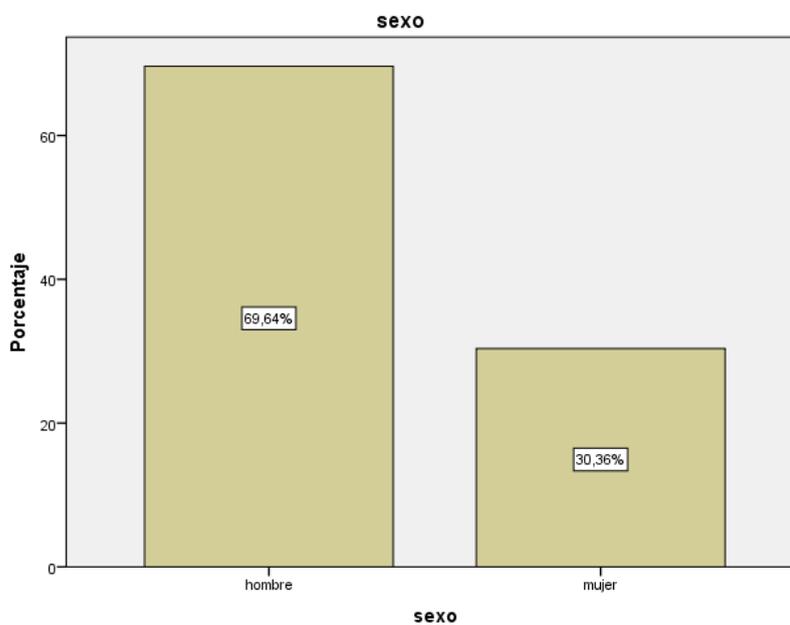
Tabla 1

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	250	69,6
Mujer	109	30,4
Total	359	100,0

Gráfico 1

Sexo



Según la Tabla 1 y el Gráfico 1. Del 100% (359) estudiantes entrevistados el 69.6% (259) son hombres y el 30.4% (109) son mujeres.

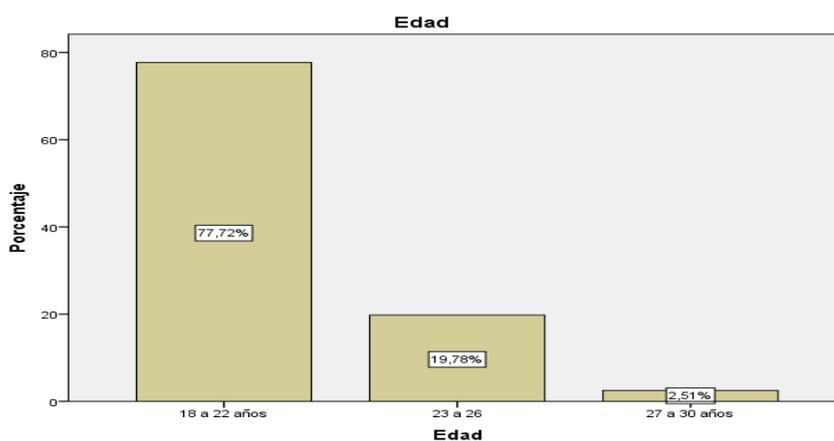
Tabla 2

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 22 años	279	77,7
23 a 26	71	19,8
27 a 30 años	9	2,5
Total	359	100,0

Gráfico 2

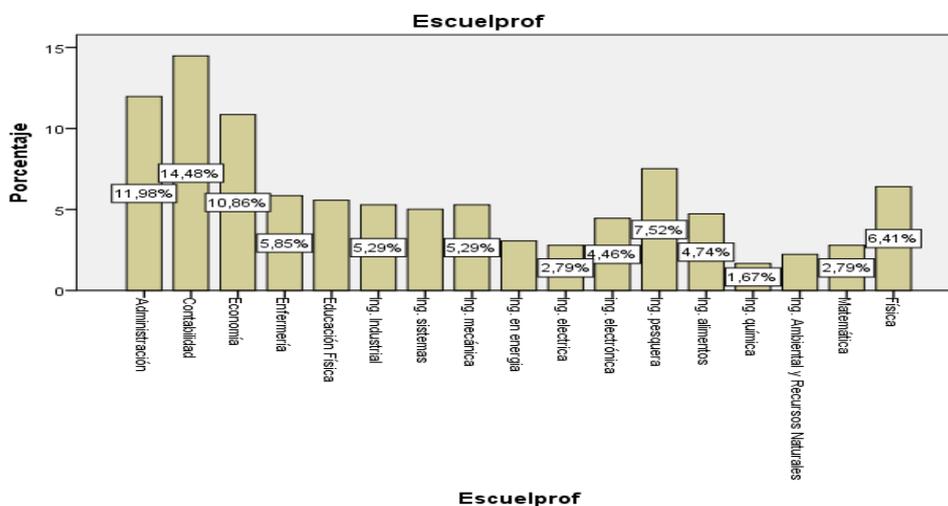
Edad



Según la Tabla 2 y el Gráfico 2. Del 100% (359) estudiantes entrevistados el 77.76% (279) tienen de 18 a 22 años, el 19.8% (71) tiene de 23 a 26 años y el 2.5% (9) está entre los 27 a 30 años.

Tabla 3*Escuela profesional*

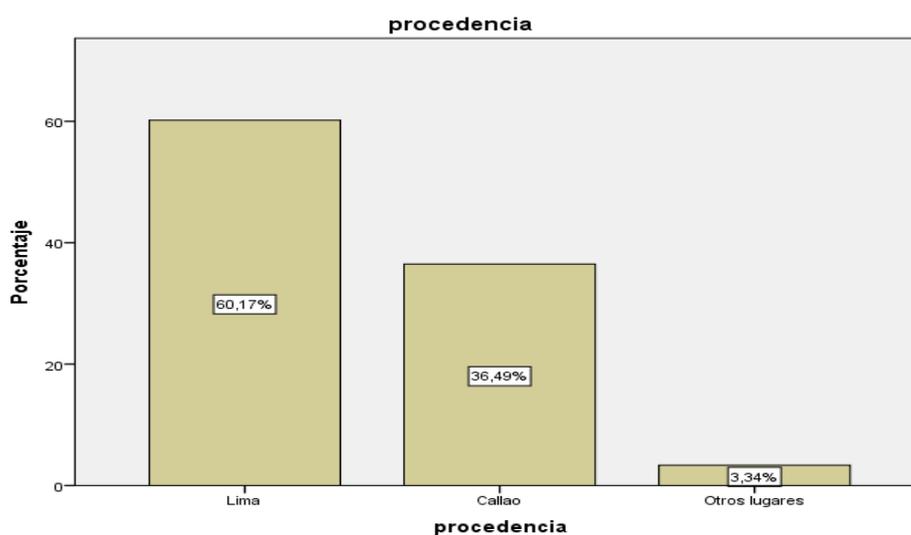
Escuela profesional	Frecuencia	Porcentaje
Administración	43	12,0
Contabilidad	52	14,5
Economía	39	10,9
Enfermería	21	5,8
Educación Física	20	5,6
Ing. Industrial	19	5,3
Ing. Sistemas	18	5,0
Ing. Mecánica	19	5,3
Ing. en energía	11	3,1
Ing. Eléctrica	10	2,8
ing. Electrónica	16	4,5
Ing. Pesquera	27	7,5
Ing. Alimentos	17	4,7
Ing. Química	6	1,7
Ing. Ambiental y Recursos Naturales	8	2,2
Matemática	10	2,8
Física	23	6,4
Total	359	100,0

Gráfico 3*Escuela Profesional*

Según la Tabla 3 y el Gráfico 3. Del 100% (359) estudiantes entrevistados el mayor porcentaje corresponde a las carreras profesionales de Contabilidad 14.5% , administración 12%, economía con 10.9% y en un menor porcentaje corresponde a la escuela de Ingeniería Química con un 1.7% .

Tabla 4*Procedencia*

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Lima	216	60,17
Callao	131	36,49
Otros lugares	12	3,34
Total	359	100,0

Gráfico 4*Procedencia*

Según la Tabla 4 y el Gráfico 4. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto a la procedencia el 60.17% (216) provienen de Lima, 36. 49 % (131) provienen del Callao y 3.34 % provienen de otros lugares.

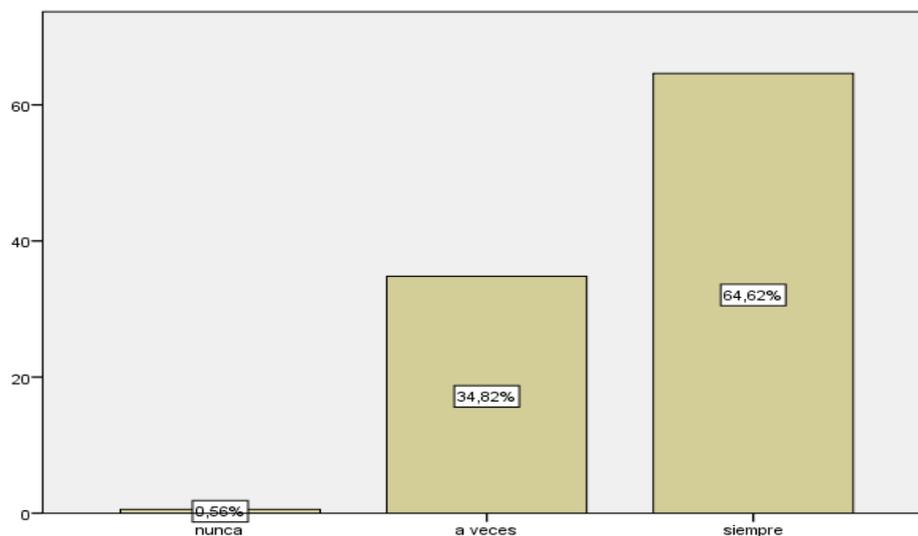
Tabla 5

Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	,6
a veces	125	34,8
Siempre	232	64,6
Total	359	100,0

Gráfico 5

Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.



Según la Tabla 5 y el Gráfico 5. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil el 64.62% (232) consideró siempre, el 34.82 % (125) consideró a veces y el 0.56 % consideró nunca.

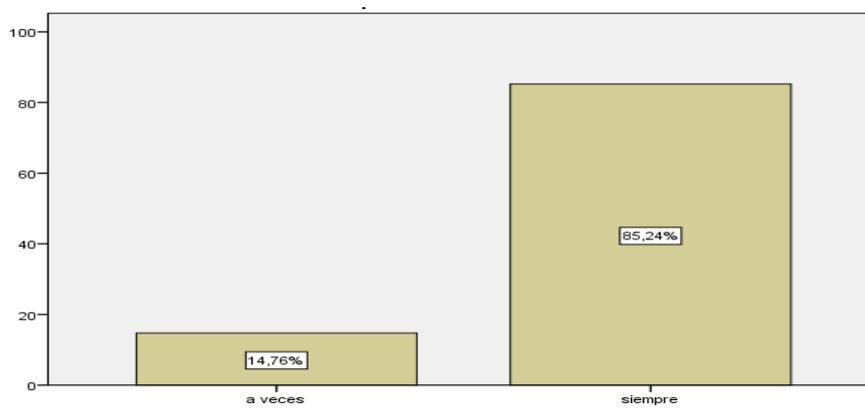
Tabla 6

Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil

	Frecuencia	Porcentaje
a veces	53	14,76
Siempre	306	85,24
Total	359	100,0

Gráfico 6

Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil



Según la Tabla 6 y el Gráfico 6. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil el 85.24% (306) consideró siempre y el 14. 72% (53) consideró a veces.

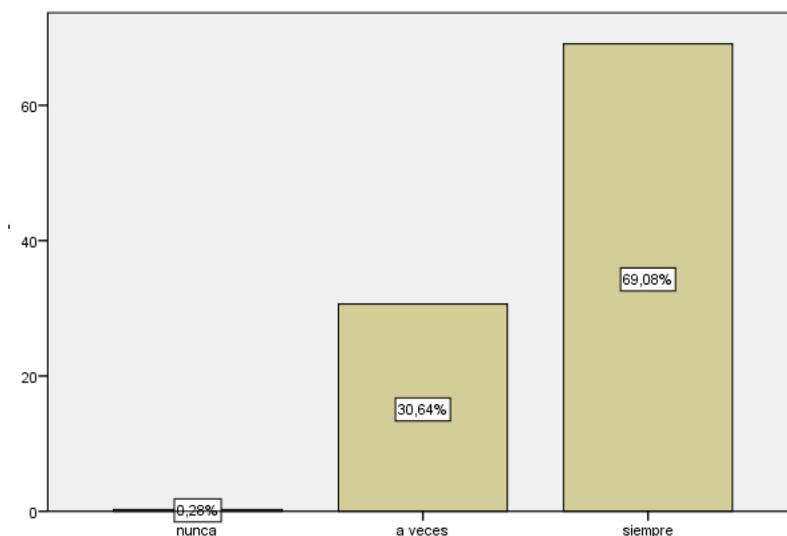
Tabla 7

Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	,3
a veces	110	30,6
Siempre	248	69,1
Total	359	100,0

Gráfico 7

Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil.



Según la Tabla 7 y el Gráfico 7. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil el 69.08% (248) consideró siempre, el 30.64% (110) consideró a veces y el 0.28% (1) consideró nunca.

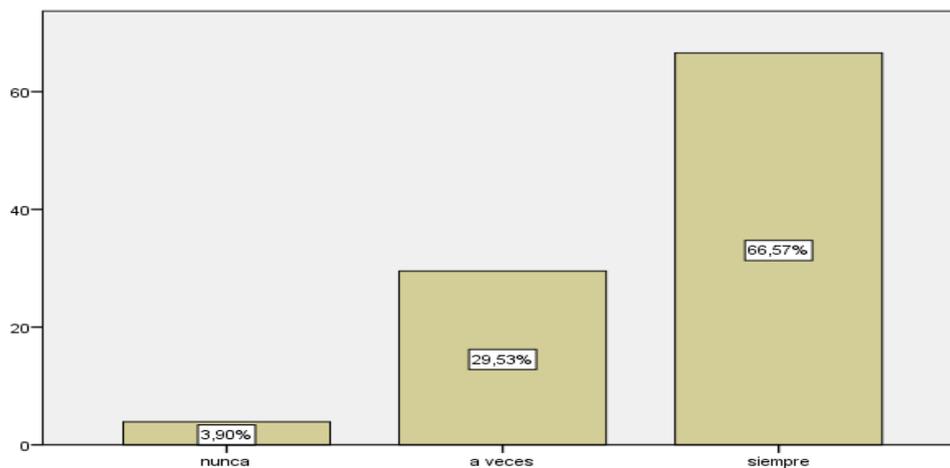
Tabla 8

Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	3,90
a veces	106	29,53
Siempre	239	66,57
Total	359	100,0

Gráfico 8

Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal



Según la Tabla 8 y el Gráfico 8. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal el 66.57% (239) consideró siempre, el 29.53% (106) consideró a veces y el 3.90% (14) consideró nunca.

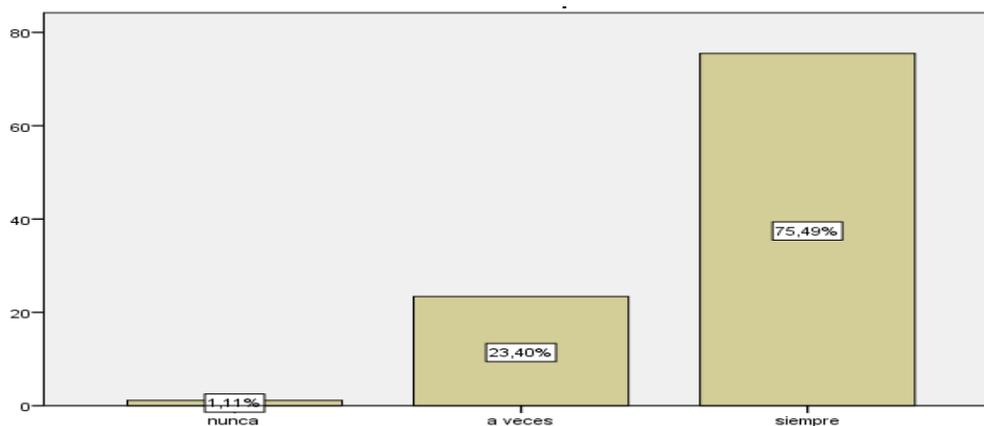
Tabla 9

Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,11
a veces	84	23,40
Siempre	271	75,49
Total	359	100,0

Gráfico 9

Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales



Según la Tabla 9 y el Gráfico 9. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales el 75.45% (271) consideró siempre, el 23.40% (84) consideró a veces y el 1.11% (4) consideró nunca.

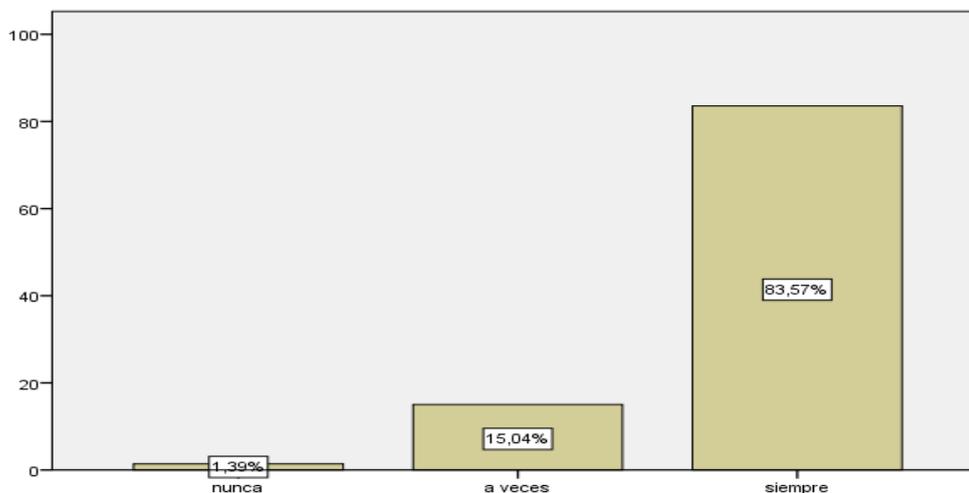
Tabla 10

Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,39
a veces	54	15,04
Siempre	300	83,57
Total	359	100,0

Gráfico 10

Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes



Según la Tabla 10 y el Gráfico 10. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes el 83.57% (300) consideró siempre, el 15.04% (54) consideró a veces y el 1.39% (5) consideró nunca.

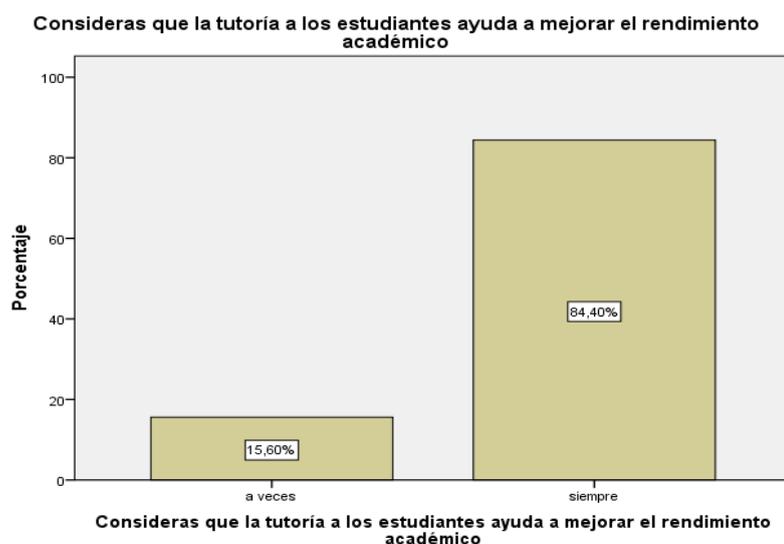
Tabla 11

Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico

	Frecuencia	Porcentaje
a veces	56	15,6
Siempre	303	84,4
Total	359	100,0

Gráfico 11

Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico



Según la Tabla 11 y el Gráfico 11. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar su rendimiento académico el 84.40% (303) consideró siempre y el 15.60% (56) consideró a veces.

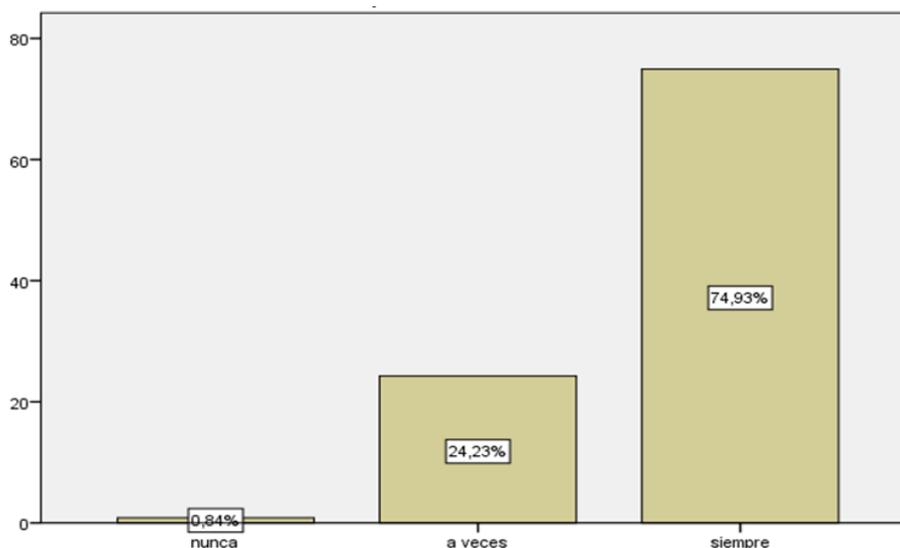
Tabla 12

Sientes que la tutoría motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	,84
	a veces	87	24,23
	Siempre	269	74,93
	Total	359	100,0

Gráfico 12

Sientes que la tutoría motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional



Elaboración propia

Según la Tabla 12 y el Gráfico 12 Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales el 75.45% (271) consideró siempre, el 23.40% (84) consideró a veces y el 1.11% (4) consideró nunca.

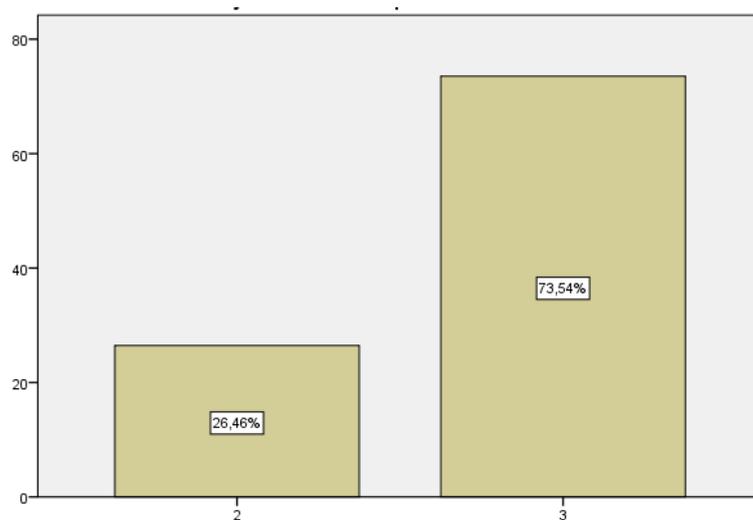
Tabla 13

Consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y tutoras, ha mejorado tu desempeño académico

	Frecuencia	Porcentaje
2	95	26,5
3	264	73,5
Total	359	100,0

Gráfico 13

Consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y tutoras, ha mejorado tu desempeño académico



Según la Tabla 13 y el Gráfico 13. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y tutoras, ha mejorado tú desempeño académico el 73.54% (264) consideró siempre, y el 26.46% (95) consideró a veces.

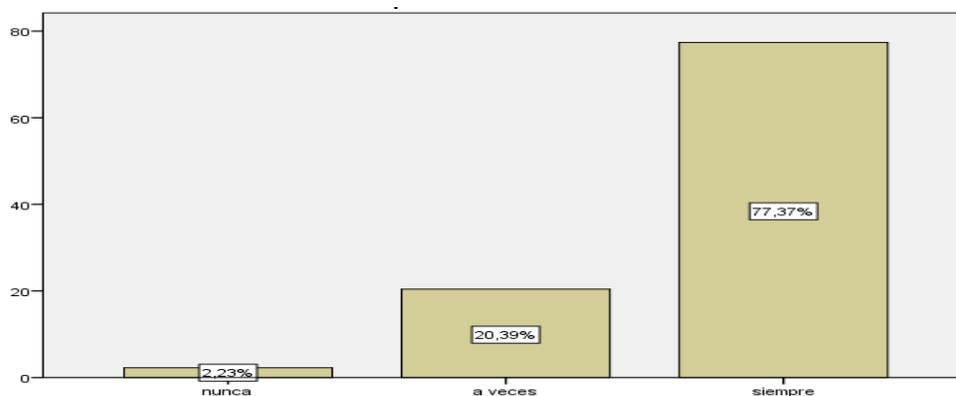
Tabla 14

Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	2,23
	a veces	73	20,39
	Siempre	278	77,37
	Total		
Total		359	100,0

Gráfico 14

Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional



Según la Tabla 14 y el Gráfico 14. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sientes que la tutora motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional el 77.37% (278) consideró siempre, el 20.39% (73) consideró a veces y el 2.23% (8) considero que nunca.

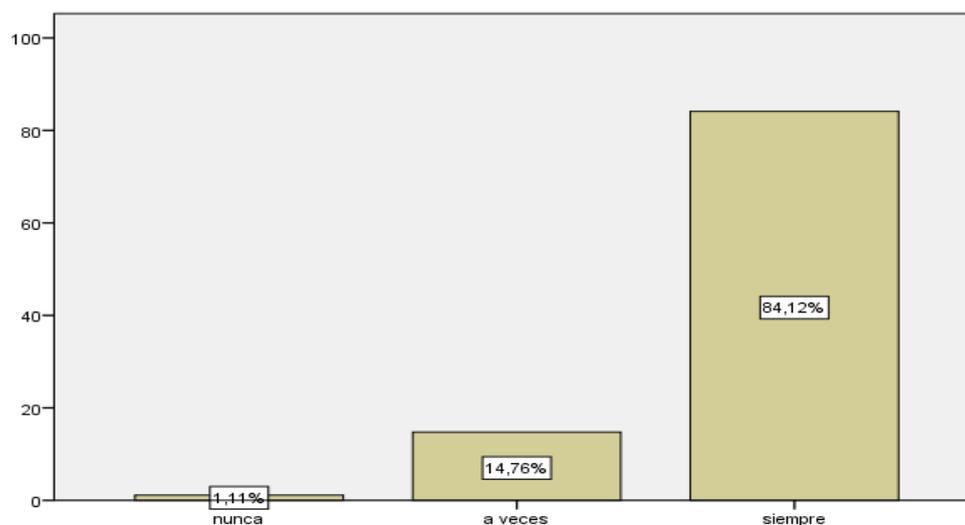
Tabla 15

Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,1
a veces	53	14,8
Siempre	302	84,1
Total	359	100,0

Gráfico 15

Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro



Según la Tabla 15 y el Gráfico 15. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro el 84.12% (302) consideró siempre, el 14.76% (53) consideró a veces y el 1.11% (8) considero que nunca.

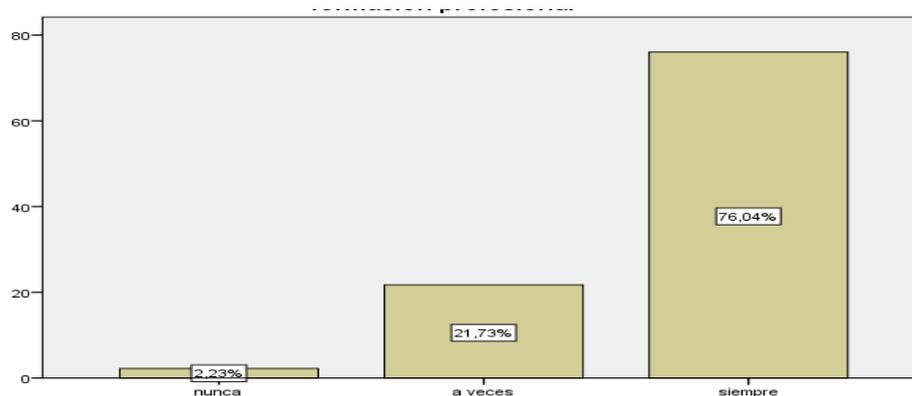
Tabla 16

Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	2,23
a veces	78	21,73
Siempre	273	76,04
Total	359	100,0

Gráfico 16

Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional



Según la Tabla 16 y el Gráfico 16. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional el 76.04% (273) consideró siempre, el 21.73% (78) consideró a veces y el 2.23% (8) considero que nunca.

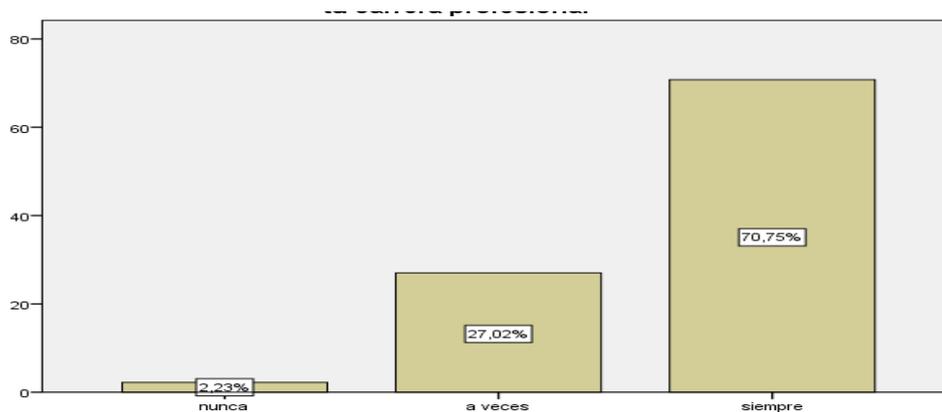
Tabla 17

Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	2,23
a veces	97	27,02
Siempre	254	70,75
Total	359	100,0

Gráfico 17

Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional



Según la Tabla 17 y el Gráfico 17. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional el 70.75% (254) consideró siempre, el 27.02% (97) consideró a veces y el 12.23% (8) considero que nunca.

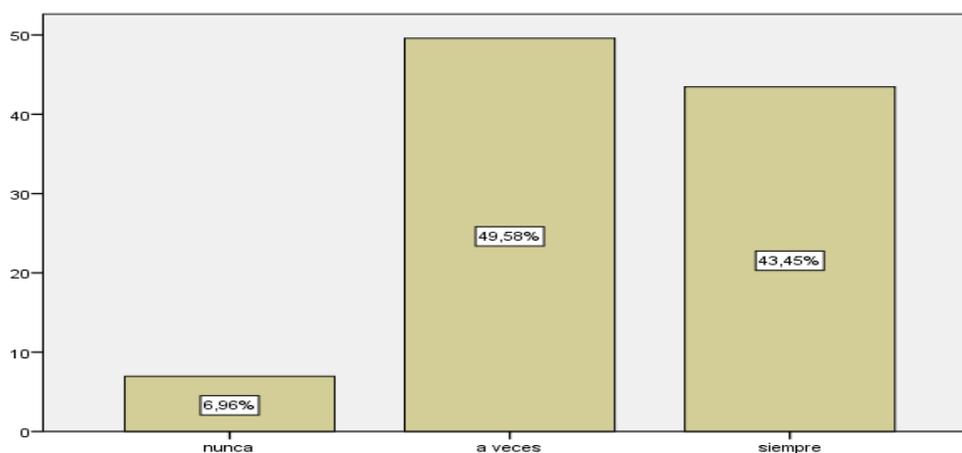
Tabla 18

Sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	6.96
a veces	178	49,58
Siempre	156	43,45
Total	359	100,0

Gráfico 18

Sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico



Según la Tabla 18 y el Gráfico .18. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico el 43.45% (156) consideró siempre, el 49.582% (178) consideró a veces y el 6.96% (25) consideró que nunca.

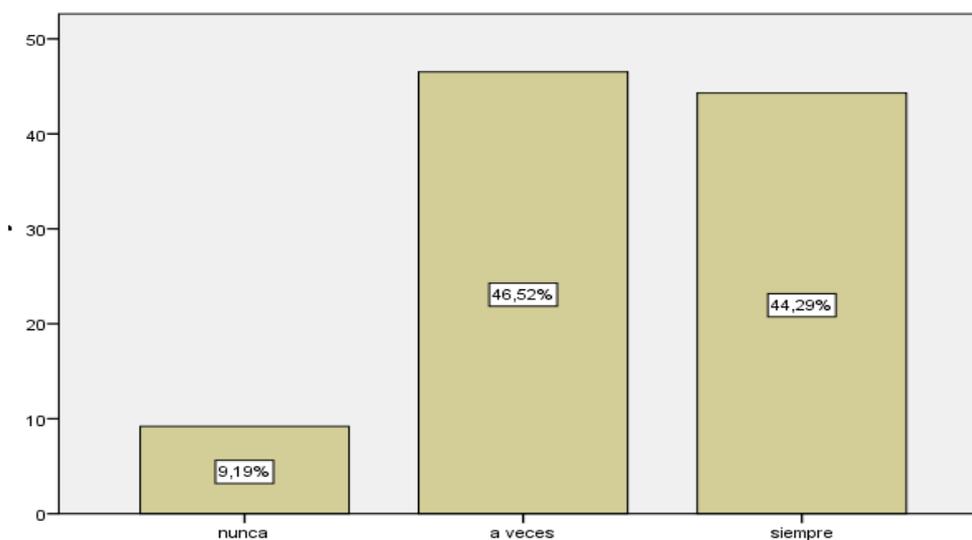
Tabla 19

Sabe usted que se genera la lista del os docentes tutorados para el periodo académico

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	9,19
a veces	167	46,52
Siempre	159	44,29
Total	359	100,0

Gráfico 19

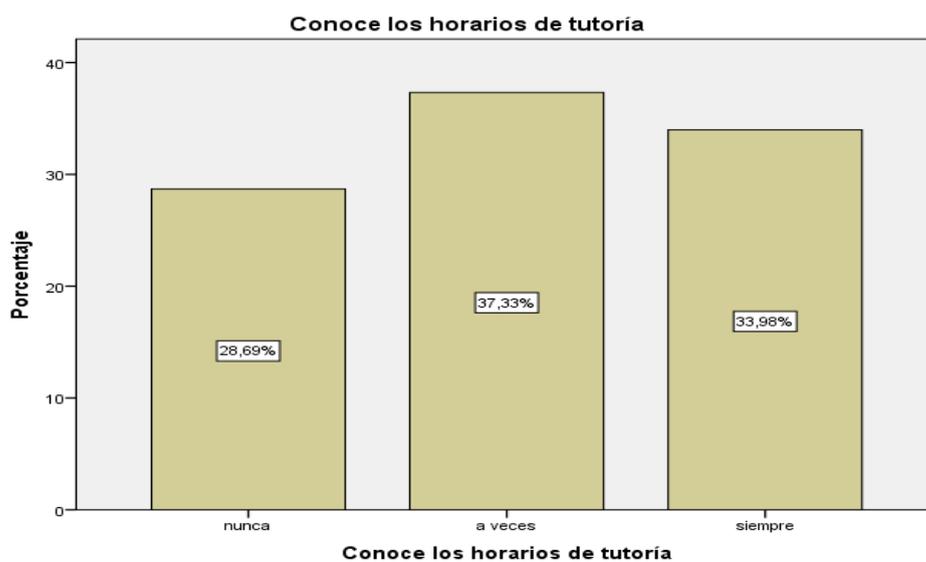
Sabe usted que se genera la lista del os docentes tutorados para el periodo académico



Según la Tabla 19 y el Gráfico 19. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sabe usted que se genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico el 44.29% (159) consideró siempre, el 46.52% (167) consideró a veces y el 4.19% (33 consideró que nunca.

Tabla 20*Conoce los horarios de tutoría*

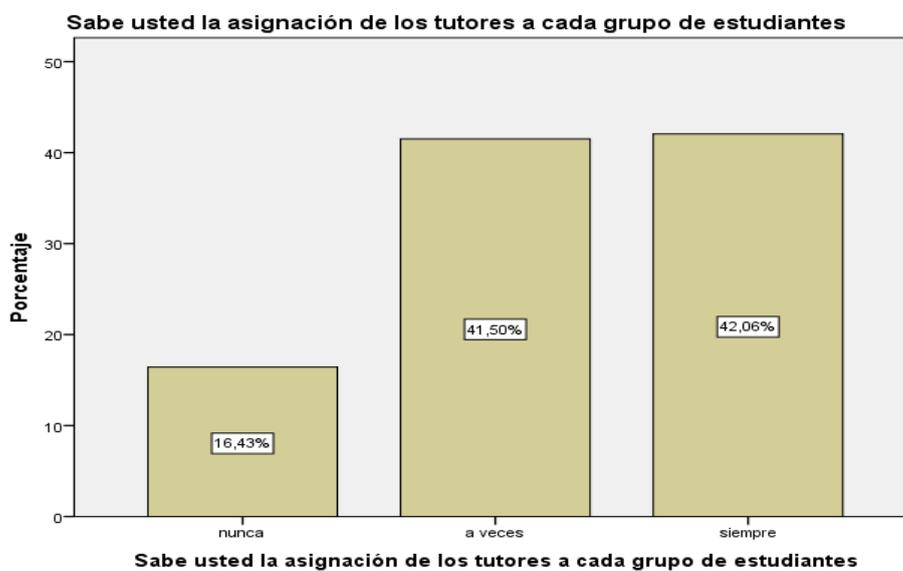
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	103	28,69
a veces	134	37,33
Siempre	122	33,98
Total	359	100,0

Gráfico 20*Conoce los horarios de tutoría*

Según la Tabla 20 y el Gráfico 20. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem conoce los horarios de tutoría el 33.98% (122) consideró siempre, el 37.33% (134) consideró a veces y el 28.69% (103) consideró que nunca.

Tabla 21*Sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	59	16,43
a veces	149	41,50
Siempre	151	42,06
Total	359	100,0

Gráfico 21*Sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes*

Según la Tabla 21 y el Gráfico 21. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes el 42.06% (151) consideró siempre, el 41.50% (149) consideró a veces y el 16.43% (59) consideró que nunca.

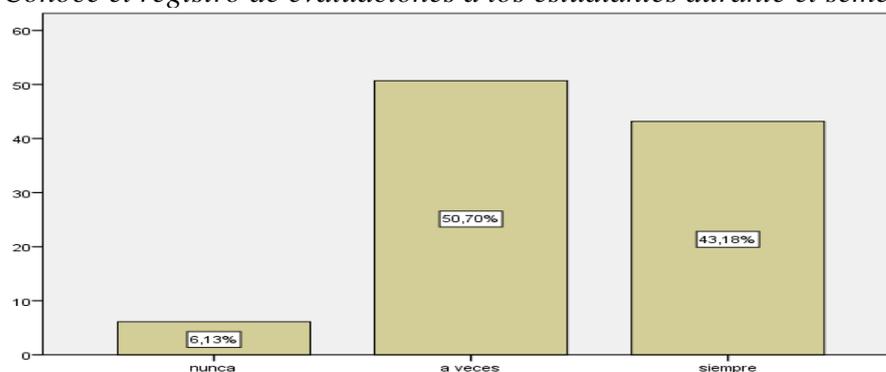
Tabla 22

Conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	6,13
a veces	182	50,70
Siempre	155	43,18
Total	359	100,0

Gráfico 22

Conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico



Según la Tabla 22 y el Gráfico 22. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes el 42,06% (151) consideró siempre, el 41,50% (149) consideró a veces y el 16,43% (59) consideró que nunca.

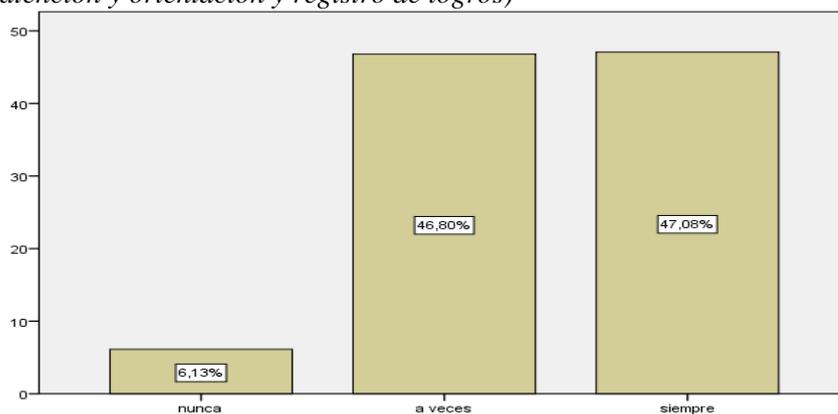
Tabla 23

Conoce el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención y orientación y registro de logros)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	22	6,1
	a veces	168	46,8
	Siempre	169	47,1
	Total	359	100,0

Gráfico 23

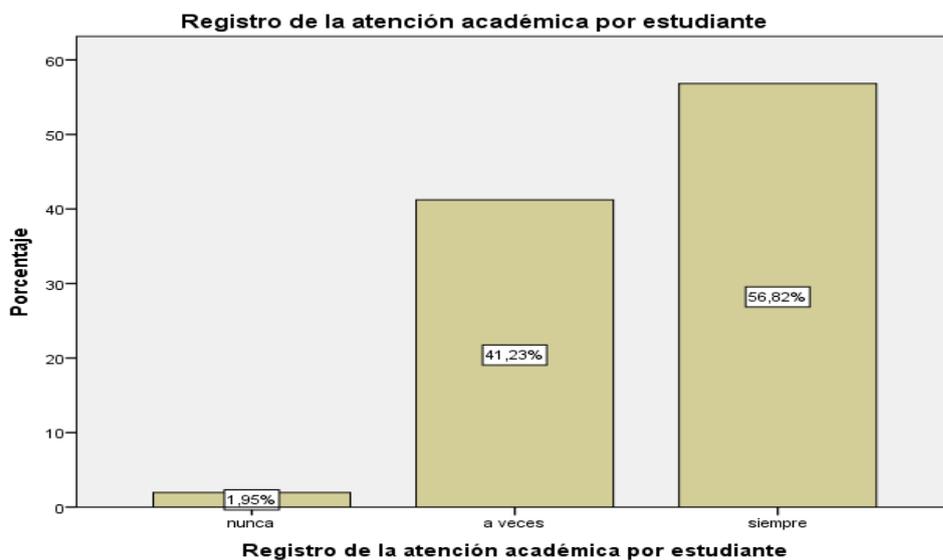
Conoce el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención y orientación y registro de logros)



Según la Tabla 23 y el Gráfico 23. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Conoce el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención y orientación y registro de logros). Del 100%(359) , el 47.1% (169) dijeron siempre, el 46.8% ,(168) dijeron que a veces y el 6.1%(32) dijeron que nunca.

Tabla 24*Registro de atención académica por estudiante*

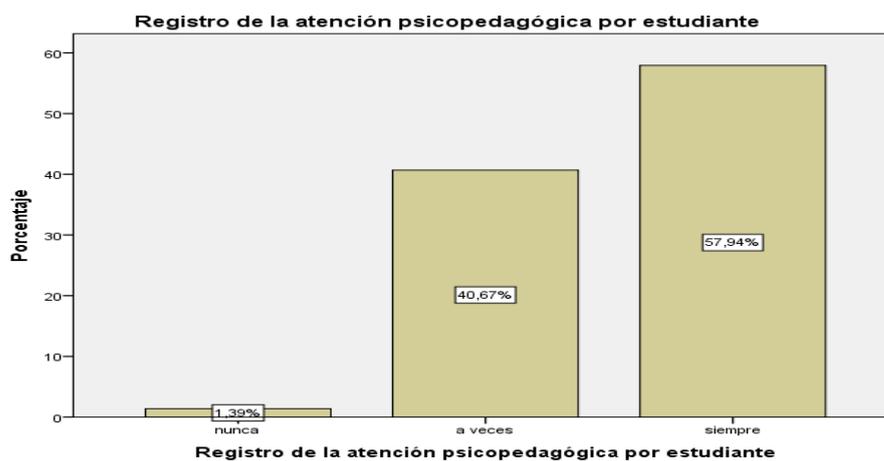
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	1,9
	a veces	148	41,2
	Siempre	204	56,8
	Total	359	100,0

Gráfico 24*Registro de la atención académica por estudiante*

Según la Tabla 24 y el Gráfico 24. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Registro de la atención académica por estudiante Del 100%(359) , el 56.8% (204) dijeron siempre, el 41.2% ,(148) dijeron que a veces y el 1.9%(7 dijeron que nunca.

Tabla 25*Registro de la atención psicopedagógica por estudiante*

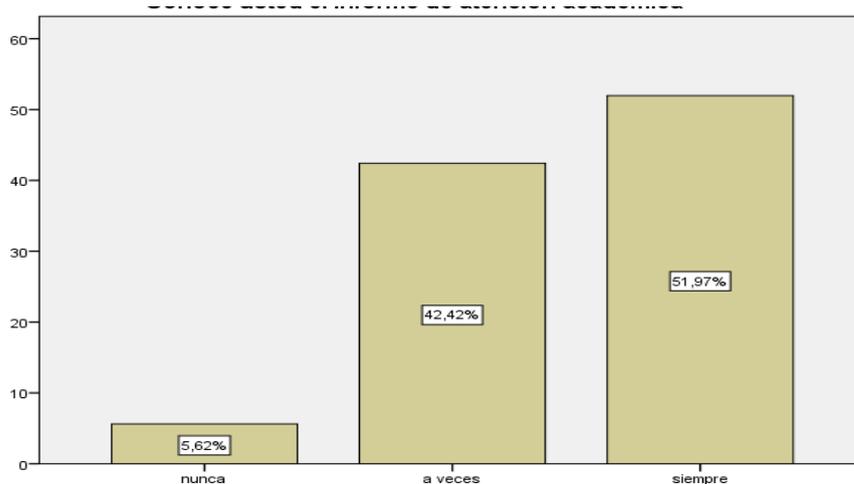
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	1,4
	a veces	146	40,7
	Siempre	208	57,9
	Total	359	100,0

Gráfico 25*Registro de la atención psicopedagógica por estudiante*

Según la Tabla 25 y el Gráfico 25. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Registro de la atención psicopedagógica por estudiante. Del 100%(359) , el 57.9% (208) dijeron siempre, el 40.7% ,(146) dijeron que a veces y el 1.4%(5 dijeron que nunca.

Tabla 26*Conoce usted el informe de atención académica*

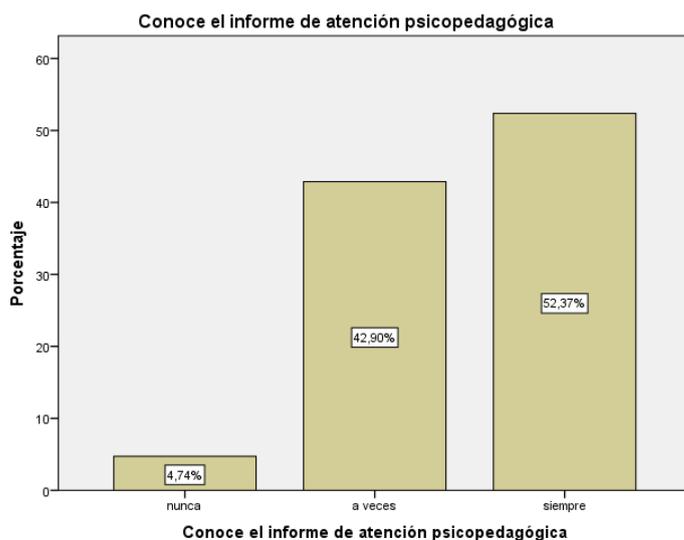
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	23	6,4
	a veces	151	42,1
	Siempre	185	51,5
Total		359	100,0

Gráfico 26*Conoce usted el informe de atención académica*

Según la Tabla 26 y el Gráfico 26. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Conoce usted el informe de atención académica Del 100%(359) , el 51.5% (185) dijeron siempre, el 42.1% ,(151) dijeron que a veces y el 6.4%(23) dijeron que nunca.

Tabla 27***Conoce el informe de atención psicopedagógica***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	4,7
	a veces	154	42,9
	Siempre	188	52,4
	Total	359	100,0

Gráfico 27***Conoce el informe de atención psicopedagógica***

Según la Tabla 27 y el Gráfico 27. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Conoce usted el informe de atención psicopedagógica

Del 100%(359) , el 52.4% (188) dijeron siempre, el 42.9% ,(154) dijeron que a veces y el 4.7%(23) dijeron que nunca.

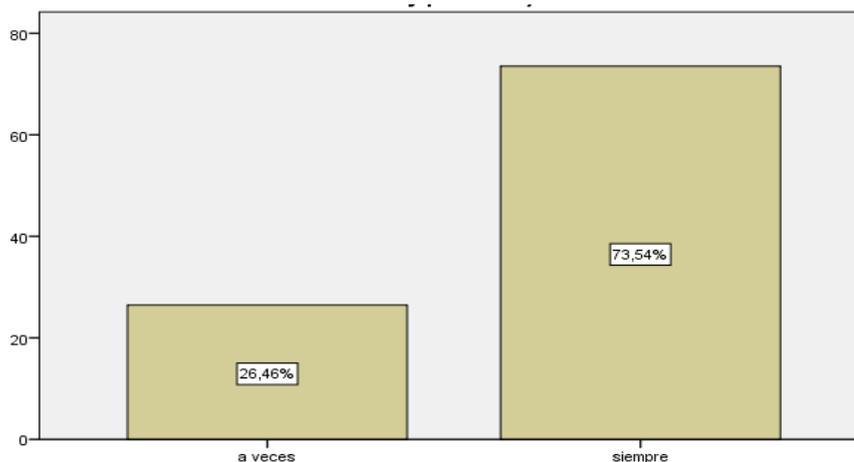
Tabla 28

Considera que debe existir una sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a veces	95	26,5
	Siempre	264	73,5
	Total	359	100,0

Gráfico 28

Considera que debe existir una sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC



Según la Tabla 28 y el Gráfico 28. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto a l ítem considera que debe existir una sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC

Tabla 29

Considera que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	a veces	44	12,3
	Siempre	314	87,5
	Total	359	100,0

Gráfico 29

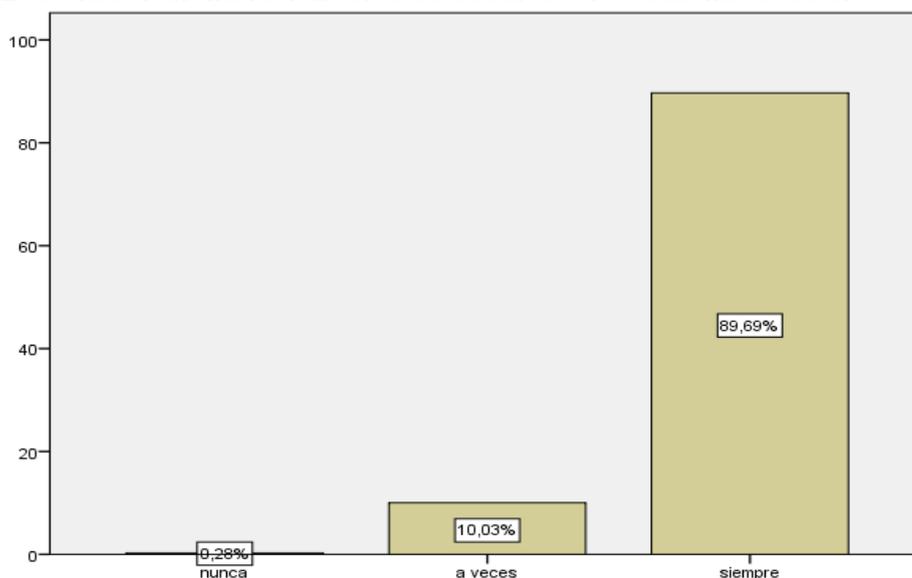
Considera que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría



Según la tabla 29 y Gráfico 29 de los estudiantes encuestados con respecto al ítem considera que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría del 100% (359) el 87.5% (314) contestaron que siempre, el 12.3% (44) contestaron que algunas veces y el 0,3% (1) contestó que nunca.

Tabla 30*Debe haber un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría*

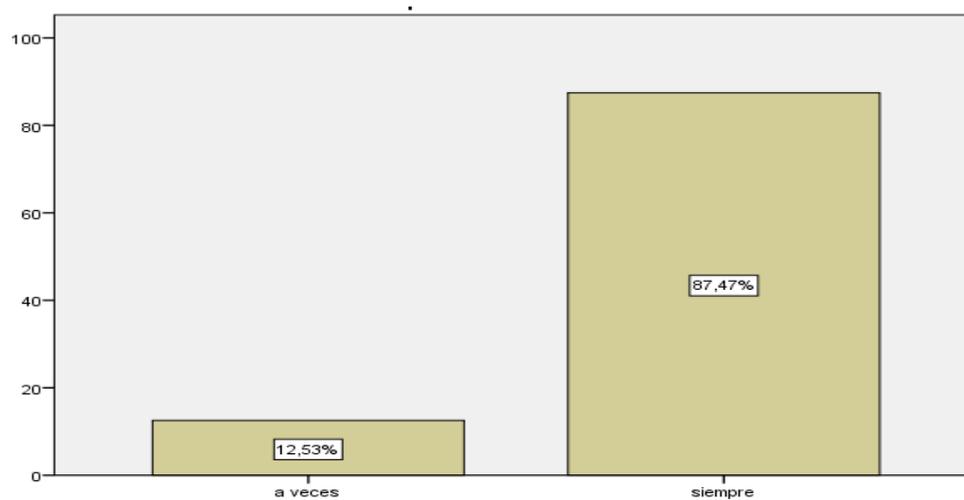
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	a veces	36	10,0
	Siempre	322	89,7
	Total	359	100,0

Gráfico 30*Debe haber un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría*

Según la tabla 30 y Gráfico 30 de los estudiantes encuestados con respecto al ítem Debe existir un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría del 100% (359) el 87,5% (314) contestaron que siempre, el 89,7% (322), contestaron que algunas veces el 10% (36) y el 0,3% (1) contestó que nunca.

Tabla 31*Debe haber un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría*

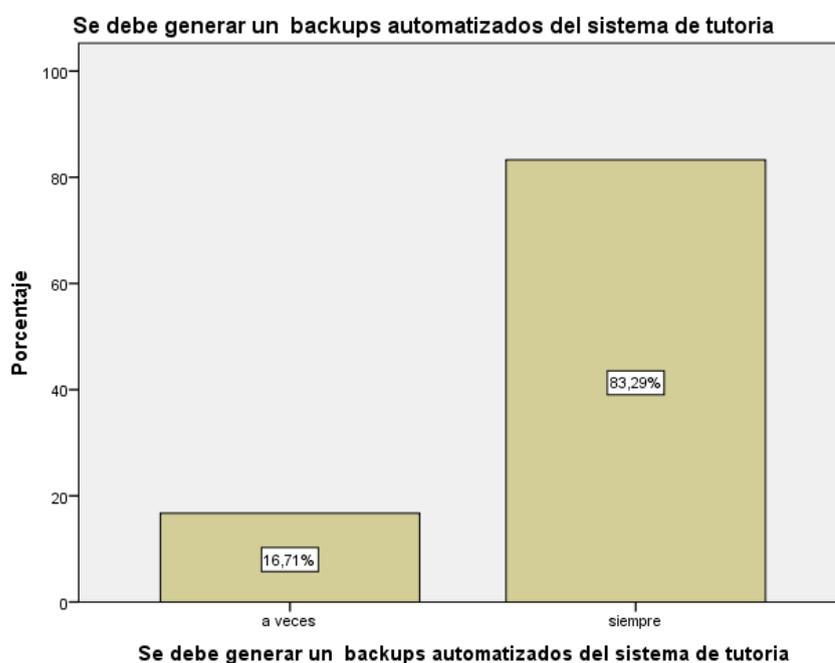
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a veces	45	12,5
	Siempre	314	87,5
	Total	359	100,0

Gráfico 31*Debe haber un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría*

Según la tabla 31 y Gráfico 31 de los estudiantes encuestados con respecto al ítem Debe existir un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría Del 100% (359) contestaron que 87.5% (314) contestaron que siempre y el 12.5% (45) a veces.

Tabla 32*Se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a veces	60	16,7
	Siempre	299	83,3
	Total	359	100,0

Gráfico 32*Se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría*

Según la tabla 32. Del 100% (359) estudiantes encuestados respecto al ítem se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría el 83.3% (299) contestaron que siempre y el 16.7% (60) contestaron que a veces.

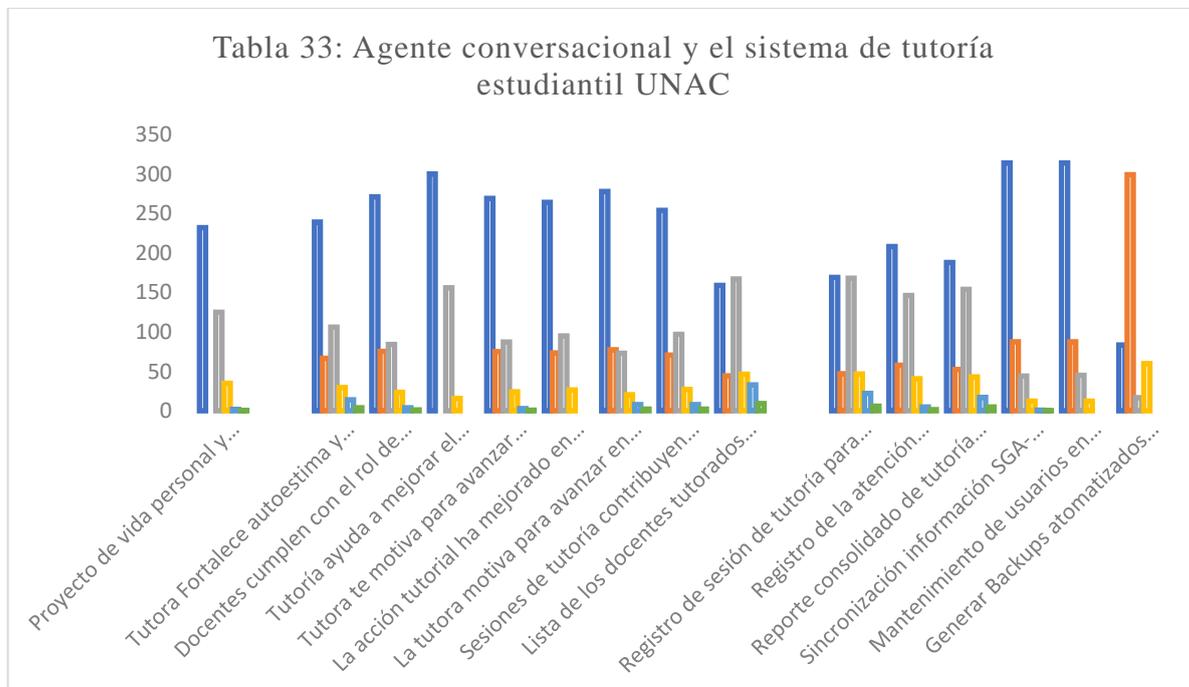
Tabla 33

Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil Universidad Nacional del Callao.

		Fi	%	fi	%	Fi	%
Valoración personal social	Proyecto de vida personal y estudiantil	232	64,6	125	34,8	2	0,6
	Tutora Fortalece autoestima y desarrollo personal	239	66,57	106	29,53	14	3,90
Dimensión Académica	Docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas	271	75,4	84	23,40	4	1,11
	Tutoría ayuda a mejorar el rendimiento académico	300	84,4	156	15,6	0	0
	Tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional.	269	74,93	87	24,23	3	0,84
Valoración de servicio	La acción tutorial ha mejorado en el desempeño académico	264	73,5	95	26,5	0	0
	La tutora motiva para avanzar en formación profesional	278	77,37	73	20,39	8	2,23
	Sesiones de tutoría contribuyen desarrollo profesional	254	70,75	97	27,02	8	2,23
Generación de tutorías	Lista de los docentes tutorados para el periodo académico	159	44,29	167	46,52	33	9,19
Citas de tutorías	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante	169	47,1	168	46,8	22	6,1
Atención de tutorías	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	208	57,9	146	40,7	5	1,4
Reporte y estadísticas	Reporte consolidado de tutoría por semestre	188	52,4	154	42,9	17	4,9
Integración Sistema SGA-UNAC	Sincronización información SGA-UNAC	314	87,5	44	12,3	1	0,3
Seguridad y control accesos	Mantenimiento de usuarios en procesos de tutoría	314	87,5	45	12,5	0	0
	Generar Backups automatizados sistema de tutoría	83,3	299	16,7	60	0	0

Gráfico 33

Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil Universidad Nacional del Callao.



5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Los resultados demuestran que la dimensión personal social los tutores fortalecen la autoestima y desarrollo personal 66,57 (239) siempre en los estudiantes; a veces 29,53% (106) y 3,9% (14) nunca; En la dimensión académica La acción tutorial permite mejorar el desempeño académico de los estudiantes 73,5% (264) siempre, y 95% a veces; con respecto a la dimensión profesional el 77,37% siempre motiva avanzar en el desarrollo profesional, 20,39% a veces y 2,23% nunca. Con respecto al sistema de tutoría estudiantil es importante el registro de sesión de tutoría por estudiante en un 47%; 1(169), siempre, 46,52% a veces y nunca 9,19% (33) nunca. Existe sincronización de información con el sistema de gestión académica en un 87,5% (314) siempre, 12,3% a veces y 0,3% (1) nunca.

5.2.1 Contratación de hipótesis general

Hi : El agente conversacional se relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022

H0 : El agente conversacional son se relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022

Tabla 33. Correlación en el agente conversacional y el Sistema de tutoría estudiantil

Tabla 34

Correlacion entre Agente Conversional y Sistema Gestión

Correlaciones			D1AgenteConve rsional	D1SistemaGesti onTutoria
Rho de Spearman	D1AgenteConversional	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	356	351
	D1SistemaGestionTutoria	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	351	354

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0,743

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$ Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: existe una correlación positiva alta entre agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022. Tabla.33

5.2.2 Contratación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi1: La valoración personal social se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario.

Hi0: La valoración personal social se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario

Tabla 35

Correlación entre la dimensión personal social y la generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario.

		D2GeneracionTutoriasCitas	D11PersonalsSocial
Rho de Spearman	D2GeneracionTutoriasCitas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	357
D11PersonalsSocial	D11PersonalsSocial	Coefficiente de correlación	,569**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	357

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: **Spearman** =

0,569 **Comparación de p y α :**

Pvalor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_0

Conclusión: Existe una correlación positiva moderada entre la valoración personal social con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario. Tabla 34.

Hipótesis específica 2

Hi2 : La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario.

Hi2 : La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario.

Tabla 36

Correlación entre La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario.

			D2AtencionRep ortes	D2ValoracionAc ademica
Rho de Spearman	D2AtencionReportes	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	356	355
	D2ValoracionAcademica	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	358

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$ Valor de la Prueba: **Spearman =**

0,624 **Comparación de p y α :**

Pvalor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_0

Conclusión: Existe una correlación positiva moderada entre la

La valoración académica con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario.

Hipótesis específica 3:

Hi3: La valoración profesional se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario.

Hi3: La valoración profesional no se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario.

Tabla 37

Correlación entre la valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones valor profesional y integración

		D3ValorProfesio nal	D4INTEGRACI ON
Rho de Spearman	D3ValorProfesional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	357
D4INTEGRACION		Coeficiente de correlación	.343**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	357

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$ Valor de la Prueba: **Spearman = 0,343** Comparación de p y α :

P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe una correlación positiva moderada

La valoración profesional se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario

5.3 Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación significativa entre la agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao en concordancia con los autores:

(Sleyder y Artega 2017), Análisis, diseño e implementación de un asistente tutor basado en computación cognitiva para su uso en entornos virtual de aprendizaje. Dice "(...) desarrollo un asistente virtual para tutoría académica donde los alumnos quedaron conformes por facilidad y fluidez del bot, se pudieron comunicar las 24 horas del día, el autor pudo llegar a la conclusión de que el asistente virtual es de gran ayuda para los estudiantes e incluso puede

ir mejorando con las interacciones que ellos tendrían con el asistente. Utilizo la escala de Likert en las encuestas de satisfacción para cuantificar los resultados, el asistente virtual fue desarrollado para la materia de matemática discreta.”

De igual manera en el trabajo de (López, Gonzalez, & Velasco, 2013), Ser y Ejercer de tutor en la universidad: Menciona que, “la Educación Superior Europea centra la docencia para el aprendizaje del estudiante y los profesores actuaran como guía, obteniendo como consecuencia competencias y la inserción de nuevas tecnologías para el proceso de aprendizaje, ello implica un profesor como tutor para lograr la calidad universitaria. Por lo tanto, las universidades ya están fomentando en los docentes que ejerzan la tutoría para aumentar la captación del aprendizaje y el aprendizaje basado en el conocimiento lógico y abstracto; el docente sea capaz de aconsejar y guiar no solo en la materia que es especialista si no en el entorno que interactúa el alumno; un entorno que puede ser positivo o negativo pero que al final el alumno sepa desenvolverse en él”.

Igualmente en la investigación de (Vásquez & Kustala, 2018), Acompañar y formar. El mentoreo como herramienta para reducir la deserción escolar. “Menciona que, existen figuras de acompañamiento como los directores de carrera, ya que la cercanía con los estudiantes le permiten identificar situaciones problemáticas, pero es difícil realizar una doble función, por lo que se dejan pasar situaciones o señales que pueden ser críticos para identificar bien el problema. Hay que considerar que los coordinadores tienen a cargo 200-300 alumnos o hasta más donde podemos observar que identificar problemas es muy complicado, por lo que se espera que los alumnos se acerquen con sus inquietudes “

Con respecto a los autores antes mencionados y los hallazgos de la investigación encontramos similitud Según la Tabla 9 y el Gráfico 9. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem consideras que los

docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales el 75.45% (271) consideró siempre, el 23.40% (84) consideró a veces y el 1.11% (4) consideró nunca.

Así como según la Tabla 14 y el Gráfico 14. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem sientes que la tutora motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional el 77.37% (278) consideró siempre, el 20.39% (73) consideró a veces y el 2.23% (8) considero que nunca.

Del mismo modo según la Tabla 20 y el Gráfico 20. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem conoce los horarios de tutoría el 33.98% (122) consideró siempre, el 37.33% (134) consideró a veces y el 28.69% (103) consideró que nunca.

Asi mismo según según la Tabla 25 y el Gráfico 25. Del 100% (359) estudiantes entrevistados con respecto al ítem Registro de la atención psicopedagógica por estudiante Del 100%(359) , el 57.9% (208) dijeron siempre, el 40.7% ,(146) dijeron que a veces y el 1.4%(5 dijeron que nunca.

5.4 Aporte científico de la investigación

Dentro del contenido del presente trabajo, se esbozó que existe una correlación positiva alta con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callo, el cual nos hace reflexionar que es muy importante el acompañamiento, las sesiones de tutoría, el informe académico y psicopedagógico para brindar una formación integral teniendo en cuenta las dimensiones de personal social, académica y profesional; que estos aspectos se encuentra implementado en el sistema de gestión académica(SGA);donde los estudiantes tienen acceso a su programación académica teniendo en cuenta los horarios, y la atención de los docentes tutores, que cada semestre académico va actualizándose, para generar los reportes respectivos.

Planteó como aporte el uso de herramientas tecnológicas que permiten dar soporte durante las 24 horas a los estudiantes mediante conversaciones precisas y cortas para la atención de los estudiantes tales como el Siri, Cortana entre otras.

Implementación del Plan de Tutoría y Apoyo Estudiantil durante la formación en la Universidad Nacional del Callao.

1. Propósito:

Brindar apoyo y sostenibilidad a los estudiantes durante su formación profesional y vida universitaria.

2. Objetivos:

- Promover la participación de los estudiantes y el desarrollo del plan de Tutoría y Apoyo Estudiantil.
- Formar una comunidad colaborativa para el seguimiento a los estudiantes durante la formación profesional.
- Promover actividades formativas que favorezcan el desarrollo y crecimiento profesional
- Favorecer el desarrollo de la autonomía y el compromiso de los estudiantes para el logro de formación profesional

3. Acciones:

3.1 Diseñar un programa de Tutoría y Apoyo Estudiantil a nivel institucional:

- Presentación y socialización del programa con los decanos, directores, docentes y estudiantes de cada facultad.
- Reflexionar sobre el grado de compromiso y responsabilidad social del cumplimiento del programa
- Establecer el sistema comunicacional a nivel institucional.
- Alinear el perfil de ingreso, proceso de formación y el perfil de egreso según carrera profesional; teniendo en cuenta las competencias de formación profesional. específicas de formación profesional.

3.2 Implementar el programa de Tutoría y Apoyo Estudiantil a nivel institucional.

- Comprender el perfil de ingreso de los estudiantes de cada carrera profesional.
- Fortalecer el proceso enseñanza – aprendizaje durante el desarrollo de formación profesional.
- Comprender el perfil de egreso y logro de competencias profesionales

- Implementar un sistema comunicación, seguimiento y retroalimentación de los estudiantes; mediante la aplicación de herramientas tecnológicas de comunicación y de uso de inteligencia artificial.

3.3 Aplicación de estrategias grupales y colaborativas de Tutoría y Apoyo Estudiantil

- Aplicación de Talleres formativos según carreras profesionales en cada semestre académico.
- Promover la aplicación de principios formativos tales como la autonomía, compromiso, trabajo colaborativo y la construcción del conocimiento durante su formación profesional.
- Valoración del deseo de superación y reconocimiento del apoyo institucional.

3.4 Evaluar los resultados del programa

- Informe de logros y dificultades alcanzados en el desarrollo del programa.
- Medir los indicadores de satisfacción de los estudiantes durante su formación profesional.
- Promover procesos de mejora continua durante el seguimiento y apoyo estudiantil.

4. Tiempo de aplicación:

- La aplicación del programa será en cada semestre durante el tiempo de duración de cada carrera profesional.

5. Financiamiento y Recursos:

- El financiamiento del programa es a nivel institucional, con recursos propios de la universidad.

6. Evaluación:

- Presentación de informe anual con la presentación de logros y dificultades del programa.
- Presentación de un informe final y con lineamientos de oportunidades de mejora al final de la culminación de cada carrera profesional por códigos de ingreso a la universidad.

CONCLUSIONES

1. Se determinó qué si existe una correlación positiva alta entre el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022, según el Rho de Spearman de (0;743). Tabla 33.
2. Se llegó a establecer la correlación positiva moderada entre la valoración personal con la dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en ele contexto universitario según el Rho de Spearman de (0;569). Tabla 34.
3. Se logró establecer la correlación positiva moderada entre la valoración académica con las dimensiones atención de tutorías y reporte estadístico en el contexto universitario; según el Rho de Spearman de (0;624). Tabla 35.
4. Se llegó a establecer la correlación positiva moderada entre la valoración profesional con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de acceso en el contexto universitario según el Rho de Spearman de (0;343). Tabla 36.

SUGERENCIAS

1. Coordinar permanente con las autoridades, directores de escuela y directores académicos, para fortalecer la comunicación utilizando medios tecnológicos de capacidad de respuesta inmediata para el apoyo a los estudiantes.
2. Fortalecer el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad nacional del Callao mediante el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Académica (SGA); para la generación de reportes académicos de manera oportuna a las necesidades y requerimiento de los estudiantes.
3. Los Directores de las escuelas profesionales hacer el reconocimiento mediante resoluciones de felicitaciones y rendimiento destacado a los docentes que cumplen con la acción tutorial y soporte personal, y académico a los estudiantes durante su formación profesional.
4. Aplicar herramientas tecnológicas que brinden el soporte conversacional de manera permanente a los estudiantes, mediante conversaciones cortas y de capacidad de respuesta rápida a sus inquietudes o consultas de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Abanto, (2016) Técnicas en investigación científica.
- Albanaes, P., Marques de Sousa, F., & Patta, M. (2015). Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico. *Revista de Psicología*, 33(1), 21-56.
- Asián, A. (2016). Xiaoice, una mujer robot con millones de amigos y gran sentido del humor. Recuperado 14 de enero de 2019, de <https://www.tuexperto.com/2016/03/29/xiaoiceuna-mujer-robot-con-millones-de-amigos-y-gran-sentido-del-humor/>
- Berger, S. (1990). Mentor Relationships and Gifted Learners. ERIC Digest. Recuperado 15 de enero de 2019, de <https://www.ericdigests.org/pre-9216/mentor.htm>
- Birlescu, F. (2017). Los asistentes virtuales. Recuperado 15 de enero de 2019, de <https://planetachatbot.com/la-inteligencia-artificial-46aaa3ce64c9>
- Bunge, 1995. La epistemología de la ciencia un enfoque epistemológico.
- Canós, J., Letelier, P., & Penadés, C. (2006). *Metodologías Ágiles en el Desarrollo de Software*. <https://doi.org/10.1039/b110867k>
- Cevallos, M., & Dela, J. (2017). *Propuesta tecnológica de una página web con la implementación de bots para la gestión de relaciones con el cliente en la empresa Vipcell Electronics*.
- Chapi, P. (2017). *La tutoría universitaria y el rendimiento académico de los alumnos en la Facultad de Educación de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, 2015*.
- Chávez, L. (2018). Chatbots, automatización e IA en el sector financiero peruano | Economía | Negocios | El Comercio Perú. Recuperado 12 de enero de 2019, de

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/sector-financiero-son-tendenciasrobotizacion-noticia-525340>

Cobos, J. (2013). *Integración De Un Chatbot Como Habilidad De Un Robot Social Con Gestor De Diálogos*.

Collis, B. (1998). News didactics for university instruction Who and how? *Computers y Education*, 31, 373-393.

Condori, W. (2017). *Desarrollo de un asistente virtual utilizando facebook messenger para la mejora del servicio de atención al cliente en la Universidad Privada de Tacna en el 2017*. Recuperado de <http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>

Congreso de la República. (2014). Ley Universitaria | Normas Legales. *El Peruano*, 12914(1), 12. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>

Cuadra, M. (2017). *Sistema de tutoría en el programa de estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo en el año 2017*.

Dans, E. (2016). Pon un bot en tu vida. Recuperado 15 de enero de 2019, de <https://www.enriquedans.com/2016/04/pon-un-bot-en-tu-vida.html>

De la Cruz, G. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones práctica. *Revista de Investigación Educativa* 2, 1, 35-59.

De La Torre, D. (2018). Ada, el increíble asistente virtual de la Universidad de Bolton. Recuperado 14 de enero de 2019, de <https://blogthinkbig.com/ada-asistente-virtualuniversidad-ibm>

Dioses, C. (2015). *Mentoring desde la percepción de los docentes de enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú, 2014*. Recuperado de <http://54.165.197.99/handle/usat/362>

Jornada Académica Anual del Departamento de Sistemas, 1, 1-10.

Durán, A. (2015). *Diseño e implantación de un asesor virtual con interfaz web basado en un sistema de gestión de conocimientos y autoaprendizaje.*

Goasduff, L. (2018). Chatbots Will Appeal to Modern Workers - Smarter With Gartner. Recuperado 14 de enero de 2019, de

<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/chatbots-will-appeal-to-modern-workers/>

Gómez-Collado, M. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica The perception of students on the Academic Tutelage. *Revista de Ciencias Sociales*, 58, 209-233. <https://doi.org/10.1152/physrev.00038.2009>.

Hagevick, S. (1998). What's a mentor, who's a mentor? *Journal of environmental health*, 61(3), 59-60.

Hartung, P. (1995). *Assessing Career Certainty and Choice Status. ERIC Digest.*

Hernadnez, R (2014). *Metodología de la investigación científica*. a sexta edición por McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Holotescu, C. (2016). MOOCBuddy: a chatbot for personalized learning with MOOCs. *Rochi – International Conference on Human-Computer Interaction*, 8, 91-94. Recuperado de www.matrixrom.ro

Jiménez, P., & Sánchez, J. (2015). De Eliza a Siri: la evolución. *Tecnología y Desarrollo*, 13, 1-30. Recuperado de <http://www.uax.es/publicacion/de-eliza-a-siri-laevolucion.pdf>

Lobato, C., & Guerrero, N. (2014). Las tutorías universitarias en el contexto europeo. *Orientación y sociedad*, 14, 1-22.

López-Gómez, E. (2017). El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: una consulta a expertos Revista. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(2), 61-78.

- López, I., Gonzalez, P., & Velasco, P. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 107-134. Recuperado de [http://82.223.175.156/bitstream/handle/11268/327/REDU_11_2_107.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://82.223.175.156/bitstream/handle/11268/327/REDU_11_2_107.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maloney, M. (1999). Assessment for learning: the differing perceptions of tutors and students. *Assesment & Evaluation in Higher Education*, 26(4), 16-25.
- MAPFRE. (2017). Nuestro chatbot en Perú te ayuda a contratar SOAT. Recuperado 12 de enero de 2019, de <https://noticias.mapfre.com/chatbot-peru-sabe-lo-necesitas/>
- Martínez, P., Martínez, M., & Pérez, J. (2016). ¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? Estrategias de acción: Los estudiantes tienen la palabra. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, 27(2), 80-98. Recuperado de <http://www2.uned.es/reop/pdfs/2016/27-2 - Martinez.pdf>
- Moore, S. (2017). 4 Uses for Chatbots in the Enterprise - Smarter With Gartner. Recuperado 14 de enero de 2019, de <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/4-uses-forchatbots-in-the-enterprise/>
- Muñoz, B. (2015). Conoce los programas de tutores de las diferentes universidades del país - PSU. Recuperado 10 de enero de 2019, de <https://psu.cl/2015/01/24/conoce-losprogramas-de-tutores-de-las-diferentes-universidades-del-pais/>
- ONPE. (2013). Compendio electoral peruano - edicion actualizada. Recuperado 14 de enero de 2019, de https://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/html/constitucion_peruana/constitucion_titulo1_capitulo2.html
- Pereira, J., Medina, H., & Díaz, Ó. (2016). Uso de Chatbots en la Docencia Universitaria. *TICs para el Aprendizaje de la Ingeniería*, 1, 97-105. Recuperado de <http://romulo.det.uvigo.es/ticai/libros/2016/2016/Cap13.pdf>

- Pizarro, S. (2016). *Programa de acompañamiento profesional para estudiantes de pregrado: análisis y propuestas*. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0557-2>
- Ramirez, G. (2009). Deserción Univeristaria en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *San Marcos al Día*, 193, 5.
- Reyes, L., Castañeda, E., & Pabon, D. (2012). Causas psicosociales de la deserción universitaria. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 164-168. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/5177/517751763013/>
- Rocio, R., & Ñahui, X. (2016). *El mentoring como estrategia de cambio en los docentes de la escuela profesional de administracion de la facultad de ciencias empresariales – periodo 2016*.
- Rosales, B., Ayala, J., & Pérez, A. (2014). Problemática de la tutoría. la comunicación interpersonal y de la organización. *Mirada Integral a Través del Acompañamiento al Estudiante*, 1, 286-290.
- Saavedra, W. (2016). *Propuesta de un sistema de tutoría universitario*.
- Secretaría General. (2011). Elvira, Asistente Virtual de la UGR, responde más de 115.000 consultas en su primer año de vida. Recuperado 15 de enero de 2019, de https://secretariageneral.ugr.es/pages/tablon/*/noticias-canal-ugr/elvira-asistentevirtual-de-la-ugr-responde-mas-de-115000-consultas-en-su-primer-aaodevida#.XD4ypVxKjIV
- Shawar, B., & Atwell, E. (2015). ALICE chatbot: Trials and outputs. *Computacion y Sistemas*, 19(4), 625-632. <https://doi.org/10.13053/CyS-19-4-2326>
- Simonson, M., & Thompson, A. (1997). *Educational computing foundations, 3rd Edition*. (P.-H. (Merrill) P. Co, Ed.) (Tercera Ed). Columbus, OH: Fischler College of Education: Facultad de libros y capítulos de libros. Recuperado de https://nsuworks.nova.edu/fse_facbooks/22

- Sleyder, A. (2017). *Análisis, diseño e implementación de un asistente tutor basado en computación cognitiva para su uso en entornos virtuales de aprendizaje.*
- Solaguren-Beascoa, M., & Moreno, L. (2016). Escala de actitudes de los estudiantes universitarios hacia las tutorías académicas. *Educacion XXI*, 19(1), 247-266. <https://doi.org/10.5944/educXX1.14479>
- Sueng, L., & Sulca, F. (2014). Sistema de Tutoría Académica y Consejería Psicológica de la Facultad de Estomatología. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 1, 1-28.
- Tamayo, (2010). Determinación del tamaño de una muestra.
- Treml, F. (2018). Chatbot Training: Quest For the Holy Grail – Chatbots Magazine. Recuperado 14 de enero de 2019, de <https://chatbotsmagazine.com/chatbot-trainingquest-for-the-holy-grail-6a028ca3a79b>
- UNESCO. (2016). Un proyecto de tutoría y adquisición de competencias prácticas brinda nuevas esperanzas a estudiantes sirios traumatizados | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado 10 de enero de 2019, de http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/life_skills_and_mentoring_project_gives_new_hope_to_traumati/
- Vallejo, I. (2015). *Asistente Virtual (Chatbot) para la web de la Facultad de Informática.*
- Vásquez, J., & Kustala, P. (2018). *Acompañar y formar. El mentoreo como herramienta para reducir la deserción escolar* (Vol. 8).
- Weinberger, M. (2016). Microsoft Research CVP Peter Lee on Xiaoice and Tay - Business Insider. Recuperado 14 de enero de 2019, de <https://www.businessinsider.com/microsoft-research-peter-lee-xiaoice-tay-2016-8>

Young, C., & Wright, J. (2001). Mentoring: the components for success. *Journal of Instructional Psychology*, 28(3), 202-207.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTEIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General PG. ¿En qué medida el agente conversacional se relaciona con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022?	Objetivo General Relacionar el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao, 2022	Hipótesis General Hi: El agente conversacional se relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao 2022 Ho: El agente conversacional se no relaciona significativamente con el sistema de tutoría estudiantil en Universidad Nacional del Callao	Variable 1: Agente conversacional	Valoración personal social	Proyecto de vida personal y estudiantil. monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil Necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil Fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	<u>Tipo de investigación</u> Básica <u>Nivel:</u> explicativo – correlacional
Problemas Específicos PE1: ¿En qué medida la valoración personal social se relaciona con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el Universidad Nacional del Callao,2022?	Objetivos Específicos OE1: Identificar en qué medida la valoración personal social se relaciona con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías	Hipótesis Específicos Hi1: La valoración personal social se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto universitario. H01: La valoración personal social no se relaciona significativamente con las dimensiones generación de tutorías y citas de tutorías en el contexto	Variable 2	Dimensión académica	Rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales Aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes Ayuda a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	<u>Diseño:</u> Transversal Población 9938 estudiantes de pre grado, 11 facultades y 17 escuelas profesionales. <u>Muestra:</u> Probabilística de 359 estudiantes. Muestreo: muestreo aleatorio simple de tipo proporcioanal
PE2. ¿En qué medida la valoración académica se relaciona con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en la Universidad Nacional del Callao, 2022?	OE2: Identificar en qué medida la valoración académica se relaciona con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos	Hi2: La valoración académica se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario. H02: La valoración académica no se relaciona significativamente con las dimensiones atención de tutorías y reportes estadísticos en el contexto universitario	Sistema de tutoría estudiantil	Dimensión profesional	Problemas académicos y personales que afectan el rendimiento académico Motivación de los tutores Desarrollo profesional en el futuro Desarrollo sostenible de tu carrera profesional Vocación de servicio profesional	
PE3: ¿En qué medida la valoración profesional	OE3: Identificar en qué medida la valoración	Hi3: La valoración profesional se relaciona significativamente con las				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTEIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
se relaciona con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en la Universidad Nacional del Callao, 2022?	profesional se relaciona con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos	dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario. H03: La valoración profesional no se relaciona significativamente con las dimensiones integración con el sistema académico de la UNAC, seguridad y control de accesos en el contexto universitario		<p>Generación de tutorías</p> <p>Citas de tutorías</p> <p>Atención de tutorías</p> <p>Reportes y estadísticas</p> <p>Integración con el sistema Académico Seguridad y control de accesos</p>	<p>Expectativas de formación profesional Fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional</p> <p>Lista de estudiantes tutorados para el periodo académico Lista de docentes tutores Horarios de tutoría Asignación de tutores Registro de evaluaciones Registro de la sesión de tutoría</p> <p>Generación del informe de atención por estudiante Registro de atención académica Registro de atención psicopedagógica por estudiante Reporte de tutores Reporte de tutorados atendidos Reporte de casos detectados Informe de atención académica Informe de atención psicopedagógica</p> <p>Sincronización automatizada disponible en el SGA</p> <p>Mantenimiento de módulos Mantenimiento de usuarios Mantenimiento de perfiles de usuarios</p>	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTEIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
					Asignación de accesos de perfiles de usuarios Generación de backups automatizados.	



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

OBJETIVO: Relacionar el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao, 2022.

INVESTIGADOR: Yesmi Katya Ortega Rojas

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita.

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2023

ANEXO 03 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

“Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en el contexto universitario”

Objetivo: Conocer la relación “Agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en el contexto universitario”

Instrucciones: A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones. Lea detenidamente y marca con un aspa (X) en la información que usted considera correcta. Siempre: (3); A veces: (2) Nunca: (1)

La información recibida es de carácter anónimo y confidencial; solo con fines de investigación.

Agradezco su cordial colaboración y participación en la presente investigación.

I. Información general:

Sexo:

- a) Hombre ()
- b) Mujer ()

Edad:

- a) Menos 20 años ()
- b) 21 a 24 años ()
- c) 25 a 35 años ()
- d) Más de 35 años ()

Carrera profesional al que pertenece:

- Escuela Profesional de Administración ()
- Escuela Profesional de Contabilidad ()
- Escuela Profesional de Economía ()
- Escuela Profesional de Enfermería ()
- Escuela Profesional de Educación Física ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Industrial ()
- Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica ()
- Escuela Profesional de Ingeniería en Energía ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Eléctrica ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Pesquera ()
- Escuela Profesional de Ingeniería en Alimentos ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Química ()
- Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental y Recursos Naturales ()
- Escuela Profesional de Matemática ()
- Escuela Profesional de Física ()

Procedencia:

- a) Lima ()
- b) Callao ()
- c) Otros lugares () Especifique:.....

II. Variable 1: Agente conversacional

Variable1: Agente conversacional				
N°	D1: Valoración personal social	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.			
2	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil			
3	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil			
4	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal			
	D2 Dimensión Académica	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
5	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales			
6	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes			
7	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico			
8	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico.			
9	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional.			
10	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro.			
11	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país.			
12	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional.			
13	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional.			
14	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional.			
15	Consideras que la acción tutorial desarrollada por tus otros maestros y			

	tutoras, ha mejorado tu desempeño académico			
16	Sientes que elegir una carrera profesional es resultado de la decisión personal.			
	D3 Valoración de servicio	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
17	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional			
18	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro			
19	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país			
20	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional			
21	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional			
22	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional			

III. Variable 2: Sistema de Gestión de Tutoría

Variable 2: Sistema de Gestión de Tutoría				
	D1 Generación de Tutorías	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	Sabe usted que se genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico			
2	Sabe usted que se genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico			
3	Conoce los horarios de tutoría			
4	Sabe usted la asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes			
	D2 Citas de Tutorías			
5	Conoce el registro de evaluaciones a los estudiantes durante el semestre académico			
6	Conoce usted el registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)			
	D3 Atención de tutorías	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
7	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)			

8	Registro de la atención académica por estudiante			
9	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante			
	D4: Reportes y estadísticas	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
10	Usted considera que debe existir un reporte de tutores convocados			
11	Conoce usted el reporte de tutores atendidos			
12	Conoce usted el reporte de casos detectados			
13	Conoce usted el Informe de atención académica			
14	Conoce usted el Informe de atención psicopedagógica			
15	Conoce usted el reporte consolidado de tutoría por semestre académico			
16	Considera usted que debe existir la estadística de tutoría comparativa por semestre académico, escuela y tutor			
	D5: Integración con el sistema académico de la UNAC	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
17	Considera usted que debe existir una Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y semestre académico)			
	D6: Seguridad y Control de accesos	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
18	Considera usted que debe haber información actualizada en el sistema de tutoría			
19	Considera usted que debe existir un mantenimiento de procesos de tutoría			
20	Debe haber un mantenimiento de usuarios en el sistema de tutoría			
21	Debe haber un mantenimiento de perfiles de usuarios en el sistema de tutoría			
22	Debe existir una Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)			
23	Se debe generar un backups automatizados del sistema de tutoría			

ANEXO 04

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

TITULO: AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

OBJETIVO: Relacionar el agente conversacional y el sistema de tutoría estudiantil en la Universidad Nacional del Callao, 2022

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Nombre del experto: Dr. Jorge Camayo Vivanco

Especialidad: Relaciones Industriales

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4

	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes				4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4
	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante				4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4

	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


Firma y sello del experto

DNI: 07336926

jlcamayov@unac.edu.pe

Nombre del experto: Dr. Danilo Alejandro Amaya Chapa

Especialidad: Ingeniero Industrial

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


Firma y sello del experto

DNI: 25599178
adamayach@unac.edu.pe

Nombre del experto: Dr. Hilario Aradiel Castañeda

Especialidad: Ingeniero de Sistemas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

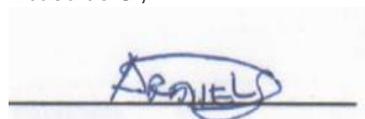
	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: S (x) NO ()



DNI: 08576568
aharadielc@unac.edu.pe

Nombre del experto: Dr. Juan Francisco Ramírez Veliz

Especialidad: Ingeniería de Sistemas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


 Firma y sello del experto
 DNI: 08200815
cvilchezi@unac.edu.pe

Nombre del experto: Dr. Cesar Vilchez César

Especialidad: Ingeniería de Sistemas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	3	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	3	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	3	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	3	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	3	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	3	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	3	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	3	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	3	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	3	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	3	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	3	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	3	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	3	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	3	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	3	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	3	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	3	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	3	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	3	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	3	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	3	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	3	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	3	4	4	4
	Reporte de casos detectados	3	4	4	4
	Informe de atención académica	3	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	3	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	3	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	3	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	3	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	3	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	3	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	3	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	3	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	3	4	4	4
	Generación de backups automatizados	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



Firma y sello del experto

DNI: 08672875

Nombre del experto: Dr. Wilmer Huamaní Palomino

Especialidad: Ingeniería de Sistemas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

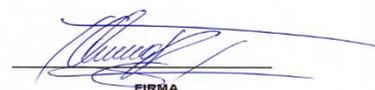
	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO () En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



DNI: 41230473

Nombre del experto: Félix Alfredo Guerrero Roldan

Especialidad: Ingeniería Civil

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

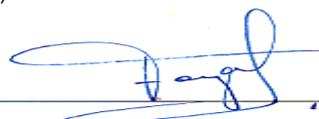
Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4

Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías				
	Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4
	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


FIRMA

DNI: 0843246

Nombre del experto: Dr. Lucio Arnulfo Ferrer Peñaranda

Especialidad: Ingeniería de Sistemas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



Firma
DNI: 08607531

Nombre del experto: Dra. María Celina Huamán Mejía

Especialidad: Administración

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma DNI 06152205

Nombre del experto: Dr. Pablo Godofredo Ubillus

Especialidad: Física

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones	Ítem	Relevancia (1)	Coherencia (2)	Suficiencia (3)	Claridad (4)
D1: Valoración personal social	Consideras que tienes definido tu proyecto de vida personal y estudiantil.	4	4	4	4
	Consideras importante el monitoreo y seguimiento a los estudiantes durante su etapa estudiantil	4	4	4	4
	Consideras que tus necesidades e intereses personales van en coherencia con el desarrollo de tu vida estudiantil	4	4	4	4
	Sientes que tu tutora se ha interesado por ti y ha intentado ayudarte en el fortalecimiento de tu autoestima y desarrollo personal	4	4	4	4
D2: Dimensión académica	Consideras que los docentes cumplen con el rol de tutores en las asignaturas de cada una de las escuelas profesionales	4	4	4	4
	Consideras que es importante aplicar el horario de tutoría estudiantil para fortalecer el monitoreo y seguimiento a los estudiantes	4	4	4	4
	Consideras que la tutoría a los estudiantes ayuda a mejorar el rendimiento académico	4	4	4	4
	Consideras que el tutor mostró interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento académico	4	4	4	4
Dimensión profesional	Sientes que la tutora te motiva para avanzar con el desarrollo de tu formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la carrera que elegiste te ayuda para el desarrollo profesional en el futuro	4	4	4	4
	Sientes que la carrera que desarrollas contribuye al desarrollo sostenible de tu país	4	4	4	4
	La carrera que elegiste, sientes que es por vocación de servicio profesional	4	4	4	4
	Consideras que la escuela profesional que elegiste cubre las expectativas de formación profesional	4	4	4	4
	Consideras que las sesiones de tutoría contribuyen a fortalecer el desarrollo de tu carrera profesional	4	4	4	4
	Generación de tutorías	Genera la lista de los estudiantes tutorados para el periodo académico	4	4	4
Generación de tutorías	Genera la lista de los docentes tutorados para el periodo académico	4	4	4	4
	Genera horarios de tutoría	4	4	4	4
	Asignación de los tutores a cada grupo de estudiantes	4	4	4	4
Citas de tutorías	D2: Citas de tutorías Registro de evaluaciones primarias a los estudiantes	4	4	4	4

	Registro de sesión de tutoría para cada estudiante (registro de dificultades, atención u orientación y registro de logros)	4	4	4	4
Atención de tutorías	Generación del informe de atención por estudiante (atención académica o psicopedagógica)	4	4	4	4
	Registro de la atención académica por estudiante	4	4	4	4
	Registro de la atención psicopedagógica por estudiante	4	4	4	4
Reportes y estadísticas	Reporte de tutores convocados	4	4	4	4
	Reporte de tutores atendidos	4	4	4	4
	Reporte de casos detectados	4	4	4	4
	Informe de atención académica	4	4	4	4
	Informe de atención psicopedagógica	4	4	4	4
	Reporte consolidado de tutoría por periodo	4	4	4	4
	Estadística de tutoría comparativa por periodo, escuela y tutor	4	4	4	4
Integración con el sistema académica de la UNAC	Sincronización automática de la información en el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la UNAC (registro de estudiantes, docentes y periodos)	4	4	4	4
Seguridad y control de accesos	Mantenimiento de módulos	4	4	4	4
	Mantenimiento de procesos	4	4	4	4
	Mantenimiento de usuarios	4	4	4	4
	Mantenimiento de perfiles de usuarios	4	4	4	4
	Asignación de accesos a perfiles de usuarios: (acceso a ventanas, procesos, reportes, registros y a documentos)	4	4	4	4
	Generación de backups automatizados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



FIRMA

DNI: 10610871

NOTA BIOGRÁFICA

Yesmi Katia Ortega Rojas, Nació en el distrito de Huánuco Provincia Huánuco Región Huánuco, hija de Don Edwin Tobias Ortega y doña Arcelia Olga Rojas Salazar. Sus estudios primarios y secundarios los realizó en la ciudad de Huánuco. Sus estudios superiores lo realizó en la Universidad Femenina del Sagrado Corazón en la Facultad de Ingeniería de Sistemas. Sus estudios de posgrado lo realizó en la la Universidad Nacional del Callao en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas.

Labora en la Universidad Nacional del Callao en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Brinda asesoría especializada en empresas privadas en el soporte tecnológico del área de sistemas y comunicaciones.

Cuenta con experiencia laboral de 10 años como docente en la categoría ordinario-asociado en la Universidad Nacional del Callao. Su actividad esta enfocada en las investigaciones relacionadas al Internet de las Cosas (Iot) y la producción científica en modalidad de artículos científicos.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 19:00 horas, del día sábado 16 DE DICIEMBRE DE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUÁREZ	Presidente
Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Secretario
Dr. Edwin Roger ESTEBAN RIVERA	Vocal
Dr. Ciro Angel LAZO SALCEDO	Vocal
Dr. Adalberto PEREZ NAUPAY	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO (Resolución N° 04238-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Doctor en Administración, Doña Yesmi Katia ORTEGA ROJAS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Doctorando la Nota de Dieciocho (18)
 Equivalente a Muy Bueno , por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:40 horas del día sábado 16 DE DICIEMBRE DE 2023.



PRESIDENTE
 DNI N° 06927959



SECRETARIO
 DNI N° 04025628



VOCAL
 DNI N° 2074662



VOCAL
 DNI N° 22415868



VOCAL
 DNI N° 22412374

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01697-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 082-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

*La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente CONSTANCIA DE SIMILITUD, aplicando el software TURNITIN, el cual reporta un 9% de similitud, correspondiente a la interesada **Yesmi Katia ORTEGA ROJAS**, de la tesis titulada: **AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**, cuyo asesor es el Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO; por consiguiente.*

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 11 de diciembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

AUTOR

YESMI KATIA ORTEGA ROJAS

RECuento DE PALABRAS

18612 Words

RECuento DE CARACTERES

105180 Characters

RECuento DE PÁGINAS

102 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

656.4KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 11, 2023 8:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 11, 2023 8:53 AM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	X
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN
Grado que otorga	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ORTEGA ROJAS YESMI KATIA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	997560314
Nro. de Documento:	06798112					Correo Electrónico:	ykortegar@unac.edu.pe	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
Apellidos y Nombres:	PORTOCARRERO MERINO EWER			ORCID ID:	0000-0003-3920-2999	
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	41532365

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
Secretario:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Vocal:	ESTEBAN RIVERA EDWIN ROGER
Vocal:	LAZO SALCEDO CIRO ANGEL
Vocal:	PEREZ NAUPAY ADALBERTO
Accesitario	



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
AGENTE CONVERSACIONAL Y EL SISTEMA DE TUTORÍA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2023	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	AGENTE CONVERSACIONAL	SISTEMA	TUTORÍA
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	ORTEGA ROJAS YESMI KATIA		Huella Digital
DNI:	06798112		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 23/01/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.