



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia
en comisarías de Ascope, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Angulo Carrera, Zeus (orcid.org/0009-0007-6975-415X)

ASESORES:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (orcid.org/0000-0002-5241-6003)

Mg. Díaz Agreda, Jorge Luis (orcid.org/0000-0003-1260-0727)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2024

Dedicatoria

Especial para mi niña que está en el cielo Cataleya Angulo Villegas y para mí familia quienes son mi motivación, es decir mi hijo Arthur Angulo Villegas y mi pareja Vanesa Villegas Vera, asimismo también para mi madre y hermanos.

Agradecimiento

A Dios, por haber sido guía en mi camino, y porque mediante su bendición, hoy me encuentro haciendo realidad un sueño anhelado. A la Universidad César Vallejo que, junto a su plana docente, me ha brindado conocimientos teóricos y prácticos. Y finalmente, un agradecimiento muy especial a mi familia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNÁ CLAVO EDILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023", cuyo autor es ANGULO CARRERA ZEUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNÁ CLAVO EDILBERTO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-8003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 13- 01-2024 16:28:23

Código documento Trilce: TRI - 0706144





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ANGULO CARRERA ZEUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZEUS ANGULO CARRERA DNI: 45450380 ORCID: 0009-0007-6975-415X	Firmado electrónicamente por: AANGULOCAR el 22- 12-2023 23:02:55

Código documento Trilce: TRI - 0706165



Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Autenticidad del Autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

<i>Tabla 01: Matriz de puntuaciones y niveles del Botón de pánico y sus dimensiones de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 02: Matriz de puntuaciones y niveles de la Satisfacción de las usuarias violentadas y sus dimensiones registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 03: Niveles del Botón de pánico de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 04: Niveles de Satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 05: Estadísticos descriptivos de puntuaciones del Botón de pánico, la satisfacción y la edad de usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 06: Estadísticos descriptivos del Botón de pánico y sus dimensiones, y Satisfacción de las usuarias de violencia y sus dimensiones registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 09: Tabla de contingencia de la dimensión experiencia vivida del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 10: Tabla de contingencia de la dimensión uso y asistencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 11: Tabla de contingencia de la dimensión comodidad y conocimiento del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 12: Tabla de contingencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>30</i>

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 01: Niveles del Botón de pánico de las usuarias violentadas Registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 02: Niveles de Satisfacción de las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 03: Edad de las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 04: Dimensión experiencia vivida del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 05: Dimensión uso y asistencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 06: Dimensión comodidad y conocimiento del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 07: Botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.....</i>	<i>26</i>

Resumen

El objetivo principal es determinar la relación que existe entre botón de pánico y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en comisarías de Ascope 2023. La muestra estuvo compuesta por 110 usuarias víctimas de violencia. Se optó por una investigación tipo básica con diseño descriptivo no experimental, correlacional. Los instrumentos utilizados fueron El cuestionario del Botón de Pánico siendo el autor Dennis O. Iogna (2020) validado por el Mg. José Marcial Barboza Rojas y Mg. Antonio Marcelino Loreñ Beltrán (2022) y el cuestionario de satisfacción del usuario Autor Kennedy John (2023). En conclusión, se comprueba que existe relación significativa entre la aplicación botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia registradas en comisarías de Ascope en el año 2023. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.703 con un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000<0.05$); demostrándose que la aplicación botón de pánico se relaciona con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope en el año 2023.

Palabras Clave: Botón de pánico, usuarias, satisfacción.

Abstract

The main objective is to determine the relationship between the panic button and the satisfaction of users who are victims of violence in Ascope 2023 police stations. The sample was made up of 110 users who were victims of violence. A basic type of research with a descriptive, non-experimental, correlational design was chosen. The instruments used were The Panic Button questionnaire, authored by Dennis O. Iogna (2020), validated by the Mg. José Marcial Barboza Rojas and Mg. Antonio Marcelino Loreñ Beltrán (2022) and the user satisfaction questionnaire Author Kennedy John (2023), In conclusion, it is proven that there is a significant relationship between the panic button application and satisfaction of violence users registered in Ascope police stations in the year 2023. It is also observed that the contingency coefficient of Spearman's Rho test statistic is 0.703 with a significance level less than 0.05 ($P=0.000<0.05$); demonstrating that the panic button application is related to the satisfaction of violated users registered in Ascope police stations in the year 2023.

Keywords: Panic button, users, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Día a día siempre estamos observando o percibiendo como es la relación de los usuarios en las instituciones públicas. Sin embargo, las instituciones desean presentar una imagen de excelente calidad, para no perder a sus usuarios que acuden a ellas, por ello la importancia de la clase de prestación y atención al consumidor. Mendoza, R. (2018) en su libro sostiene que no es admisible calcular el creciente bienestar del estado si no está de por medio la calidad del servicio de justicia y se encuentra vinculado al proyecto de progreso institucional del poder judicial 2009-2018 basado en los habitantes para brindar prestaciones de forma segura, actual y predecible con su responsabilidad con el sector de justicia y los ciudadanos, trabajando de forma conjunta con las comisarías.

Es así que la satisfacción del usuario con la utilización del botón de pánico se observa cuando se ve complacido en sus exigencias fueron comprendidos o sobreponerse por lo otorgado por las instituciones de justicia (juzgados y comisarías), la calidad es la suficiencia de cubrir las necesidades del usuario. Siendo la complacencia del usuario una señal con relación a la clase de escucha en las comisarías y juzgados en la Libertad (Caminal, J. 2019).

Es importante destacar que los lesionados deben encontrarse en el Registro de lesionadas de violencia de la PNP, así mismo indicando los agresores que cuentan con antecedentes y necesitan apoyo urgente en posiciones que pongan en peligro su convicción y protección.

La calidad de la prestación del botón de pánico para algunos es imprecisa definirla, porque están influenciados por el procedimiento cultural el cual utilizan para alertar cuando el agresor se encuentra cerca de la víctima. Donabedian (2022), sostiene la calidad en justicia como la capacidad de los administradores de justicia para suministrar el provecho con pequeñas inseguridades para el usuario en función de los recursos utilizables y los valores sociales preponderante.

El botón de pánico, es un método de alarma que utiliza en empresas, casas y personas para la seguridad y protección ante cualquier emergencia. El botón de pánico, con las víctimas de violencia se utiliza a través de un aplicativo en su celular el cual presiona cuando se siente amenazada teniendo que acudir de manera inmediata la policía o serenazgo, el poder judicial a nivel nacional está trabajando para que este proyecto de botón de pánico se ponga en marcha.

En Trujillo, desde el 01.09.23, en la libertad se comenzó a utilizar el aplicativo “botón del pánico” para las víctimas de violencia. Las perjudicadas con crueldad no se encontraban satisfechas, con el servicio que se les otorgaba, se escucha los comentarios entre las usuarias que el personal policial se encuentre de buen humor para ser atendidas de forma adecuada, la investigación cuenta con 80 a 180 usuarias al mes para efectuar: asesoramiento de sus denuncias, informe sobre los pasos a seguir, asesoramiento para asistir a medicina legal, requisitorias de sus agresores, preguntar de situación/ubicación en los despachos del ministerio público, informe de resoluciones que contienen las medidas de protección (Mira, J. 2018). Es importante recalcar que hasta este año 2023, todas las personas inscritas para Botón de Pánico en su celular, el 81.8% no emplearon y 18.2% sí empleo.

El botón de pánico las víctimas cuentan por orden judicial y poseen las víctimas con riesgo fuerte, esta aplicación permite ubicar en tiempo real, buscado brindar seguridad inteligente, eficaz y en el momento necesario.

La justicia es la que permite hacer valer nuestros derechos en democracia y gozar de calidad de vida por ello la se debe desarrollar la clase de prestación de equidad recordando que el usufructuario es importante, es así cuando los habitantes buscan la adecuada administración de justicia que involucra: tramites rápidos, la simpleza, precisos y profesionalismo en el mensaje recepcionado, los colaboradores deben denotar en todo momento cordialidad, empatía, tolerancia de jornadas de atención, los trámites rápidos: reclamos y

quejas si no brindan el adecuado trato no logramos que el usuario se retire de la institución de manera satisfactoria, la presente indagación es la de confirmar como es la satisfacción de la usuaria víctima de violencia se encuentra con respecto a la utilización del botón de pánico, en las comisarías de Ascope, 2023.

Es así que se formula el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre botón pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023?

El objetivo general Determinar la relación que existe entre botón de pánico y complacencia de usufructuarias violentadas en comisarías de Ascope 2023 y objetivos específicos: Determinar los niveles de botón de pánico en las comisarías de Ascope, Identificar los niveles de complacencia de las usufructuarias de violencia en comisarías de Ascope, Establecer correlación entre las dimensiones botón de pánico y satisfacción de las usufructuarias de violencia en comisarías de Ascope.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre botón pánico y complacencia de las usufructuarias de violencia en las comisarías Ascope, 2023. La hipótesis específica: Existe relación significativa entre las dimensiones botón de pánico y satisfacción de la usuaria de violencia en comisarías de Ascope, 2023.

El interés de explorar este tema es para comprender la funcionalidad de este instrumento de protección establecida por las autoridades judiciales peruanas si es eficiente para proteger a las personas maltratadas promoviendo la eliminación del enseñamiento.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron investigaciones: Iogna, D. (2020) indagó, Buenos Aires, “Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico”. Siendo tipo descriptivo, realizando la indagación con 29 usufructuarias maltratadas se analizando las reglas a nivel nacional y provincia estableciendo la seguridad, basados en la ley 12.569 de Violencia Familiar de Buenos Aires. Detallándose el método judicial para apoyar a las mujeres maltratadas, poniendo énfasis en las salas de Monitoreo para utilizar botón de pánico y su funcionamiento. Trabajando con encuestas establecidas para personas maltratadas buscando información directa de los agraviados siendo un trabajo comparativo para evitar los maltratos y brindar seguridad a las personas maltratadas quienes contaran con el apoyo “botón de pánico” teniendo como meta cuidar a las personas maltratadas y monitorear de cerca al posible agresor.

Mendieta, J. (2020), indagó, Ecuador, “Administración de justicia de Azuay, tanto a los profesionales del derecho como a los usuarios”. Propósito es examinar el Modelo de Gestión deseando implementar las actividades jurídicas de Azuay-Ecuador, instrumento utilizado encuesta sobre la complacencia y valoración la cualidad de complacencia concerniente a la distribución de justicia de Azuay. Los resultados dedujeron enriquecer y cumplir las exigencias de los usuarios al 90%, se ha mantenido el trato inadecuado del personal de juzgados. Los habitantes que asisten a éstos locales judiciales indican que los colaboradores jurídicos, deben tener preparación constante, en especial en el servicio de calidad, debido a que se conservan colaboradores no están capacitados en toda la información necesaria para brindar a los usuarios, provocando incomodidad en los clientes.

Pascual, J. (2020), indagó, México, “Usuarios de cien juzgaduras de la Corte de Justicia de la Ciudad de México”, una muestra 100 jueces de CJM, empleando instrumento: cuestionario; arribando que mayor porcentaje de

consumidores encuestados de las cortes, los cooperadores jurídicos no realizan trato empático, es lo que sienten los clientes que asisten a ellos, la subsistencia del ejercicio laboral de los trabajadores de justicia, agregándose el retraso en la atención ofrecida, los consumidores distinguen una diferenciación, sobre todo consumidores poderosos y otros intereses a las personas desfavorecidas.

A nivel nacional se encontraron: Barboza, J. (2022), indagó en Lima, “Botón de pánico para enfrentar la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las comisarías de la división policial, norte 3 entre los años 2017-2018”, teniendo como objetivo eludir que las maltratadas de forma continua el maltrato por sus conyugues, los instrumentos empleados la entrevista y encuesta, con una muestra de 98 víctimas de violencia, llegando a la siguientes conclusiones: La ineptitud de la prestación policial, en las delegaciones de la DIVPOL Norte 3, el 2017 y 2018, demostrado las señales de emergencia por parte de las usufructuarias y la inadecuada gestión de las comisarias, El “Botón de pánico” alcanza acortar los tiempos de contestación por la policía, sobre todo en las víctimas violentadas, codiciable por las maltratadas y los policías.

A nivel local: No se encontraron investigaciones.

El botón de pánico es un dispositivo que genera señalización reservada que dirige una alarma al centro de confianza de una organización que otorgue estas prestaciones para transmitir que necesita ayuda o de emergencia donde se encuentre, manifestado por Mancera, E. (2020).

El botón de pánico es disposición de protección con el objetivo de cuidar a las maltratadas de nuevos hechos que realizan los acometedores en oposición de la integridad de las personas, considerando la condición de fragilidad en la que viven, sostenido por Patagones, C. (2021)

El botón de pánico es un aplicativo se descarga, el Play Store siendo básica, al presionar el cuadro del aplicativo aparece la cubierta con botón rojo, llegando alerta a la comisaría, el botón será tocado por cuatro segundos, la alerta llega a la comisaría que se encuentra próxima llega la información donde se escucha y observa en la pantalla de la comisaría, permitiendo tener la ubicación de la víctima, observa en el monitor la información de la víctima y del posible agresor, alerta al operador de la comisaría activa las normas de auxilio, para que el personal policial más próxima a la víctima para el apoyo inmediato. Estando interconectado con los métodos de mensajería los transportes policiales, ofreciendo la ubicación en tiempo real, de la maltratada y del supuesto agresor. Se activará el dispositivo llamando al 105 para ayuda inmediata por el escuadrón de emergencia, realizando la intromisión y paralización del posible provocador, brindando el apoyo a la maltratada (o) y cambio al centro de salud más próximo.

Se presentan y describen tres tipos de botones de pánico, entre los que destacan por su vigencia y pertinencia los de tipo inalámbrico y los de aplicación móvil. 1. Botón de pánico de pared: Constituido por un pulsador fijo, este tipo de botón de pánico permite el envío de señales de pánico silenciosas en caso de encontrarse o presenciar emergencias, esté conectado o no el sistema de alarma general. Para emitir las señales de manera efectiva, normalmente estos sistemas deben ser presionados firmemente durante poco más de tres segundos. 2. Botón de pánico inalámbrico: Los botones inalámbricos, gracias a que se pueden transportar con gran facilidad, son de los más utilizados en la actualidad. Este tipo de pulsadores permite la emisión de señales de pánico silenciosas y son inalámbricos, cuentan con una radio de cobertura específica que dependerá del fabricante. Los botones de pánico inalámbricos son elementos tipo llavero de uso personal (para cada integrante de la familia o colaborador de una empresa) que resultan de gran practicidad. Para poder utilizarlos, es necesario registrar a cada persona con su respectivo dispositivo en el panel de control, lo que facilitará su identificación al momento de recibir una alarma.

El Botón del Pánico se divide en: 1. Pantalla de Inicio, ubicado en los móviles de usufructuarias de maltrato con un usuario y clave 2. Cuadrado del móvil con el botón de pánico, función de activar, pedir auxilio forma tranquila, activando el protocolo para la policial; 3. Cuadrado del administrador de Monitoreo de la delegación cuenta con listado de maltratadas y provocadores, así como contactos de urgencias, localización en tiempo real.

Algunos modelos, principalmente los destinados a residenciales o condominios, incluyen teclados que permiten notificar, en caso de ser posible, el tipo de emergencia de la cual se está alertando (robo, accidente, incendio, situación médica).

Aplicación de botón de pánico por la inseguridad que prevalece en diversos países de Latinoamérica, este tipo de botón de pánico es el más requerido para uso personal en cualquier entorno. Además, en una era de transformación digital, las aplicaciones de botón de pánico de hoy día cuentan con altos niveles de eficacia y portabilidad, lo que hace de los dispositivos móviles una herramienta. Este tipo de botones tiene cobertura ilimitada, por lo que se puede enviar señales de emergencia desde cualquier sitio y a cualquier hora.

Por otro lado, además de los grandes ahorros económicos que generan las aplicaciones de botón de pánico, una de sus principales ventajas es que, al momento de enviar la alerta, se comparte de manera automática su ubicación GPS en tiempo real, lo que optimiza de manera importante la atención de emergencias.

Para esto, tan sólo es necesario contar con un software de monitoreo de alarmas que sea compatible con aplicación de botón de pánico elegida, debiendo contestar a las exigencias establecidas para cada consumidor.

Beneficios, los botones de pánico personales, los de aplicación móvil por su practicidad al momento de transportarse, utilización, discreción y seguridad

por su operación silenciosa, Comunicación en tiempo real y 24/7 con la central de monitoreo, Localización satelital (GPS) Fácil de integrar con otros sistemas de seguridad

El servicio policial son las tareas que ejecutan los policías, quienes defienden y respaldan los deberes y derechos de los ciudadanos controlando los delitos y faltas, manteniendo la serenidad, el equilibrio interior, el equilibrio conocido (Ley N° 1267, 2018).

El método del botón de pánico, administrado por la central informática, estructurada dirigida por la inteligencia de la PNP, que estará repartida en las delegaciones. La utilización del botón de pánico se trabaja con las delegaciones para apoyar a la maltratada, para que apoye a la agredida contando en su móvil el aplicativo botón de pánico, cuando se presente un hecho de maltrato unido con este aplicativo, la agredida presionará el botón en su móvil enviando señales que se encuentra en riesgo alto o que está siendo violentada.

Estrada (2018), afirma que ha sido testigo varias veces en las femininas que presentaron maltratos, no por las inasistencias ante el envío de ayuda de las personas competentes, es debido a: Las políticas del gobierno se deciden de forma eficiente, evaluándose los resultados para conocer si funcionan, DS N° 027 – 2007 – PCM. Mientras tanto Villegas (2022) sostiene que en la actualidad se ha vuelto una necesidad contar con botón de pánico para ayudar a las personas que sufren de maltratos, por ello la importancia de reconocer como apoya el botón del pánico a las mujeres violentadas.

La indagación se basa en las autoras antes mencionadas que sostienen que los botones de pánico no tienen en cuenta si la maltratada por ser de sexo femenino, pueden cancelar un plan de celular cómodo o si existe lugares con wifi libre acceso, si tiene poco o alto conocimiento de tecnología móvil, ello no es importante, pero ante una situación de miedo puede utilizar el botón de pánico. Basándome en las dos posiciones es que hace que la presente

investigación se realice de manera que nos lleve a contar con datos exactos de las situaciones que viven estas usuarias de violencia con el botón de pánico y corroborando ello la diferencia en permitir el uso de los brotes de pánico, estos no se encuentran adaptados a los diferentes estilos de vida, (Tello y Calderón, 2019), manifestando que el gobierno debe obedecer a las normas judiciales impuestas de equidad para evitar la discriminación entre los ciudadanos.

Los pensamientos y la afectividad unida a la adquisición del servicio, es así que Zeithaml, Berry y Parasuraman (2017) manifestaron que es la satisfacción del usuario que responde a los beneficios de la condición del servicio, la calidad del costo y el artículo.

La complacencia se determina por el valor y el uso, relacionado con el deseo y el buen producto esperado. La complacencia, en general la economía proporcionando rentabilidades básicas: los consumidores complacidos retornan, y transmiten sus comprobaciones positivas a sus amistades ignorando a otros productos de similares características. (Mejía y Manrique, 2011).

Liljander y Strandvik (2017) sostienen que la complacencia de los productos adquiridos en confrontación con otros productos de la misma línea apareciendo: los tipos de diferencia de posibilidades antes de adquirir un producto, cuando obtiene realiza juicio crítico si es buen o mal producto. El tipo de Nivel de Comparación es la complacencia de la prestación adquirida a través de la práctica del usuario con productos similares. El tipo de congruencia de la complacencia de los usuarios obedece a los caprichos en su práctica de adquisición. El tipo de disconformidad es la valoración percibida después de analizar sus bondades del producto resultando la disconformidad entre percepción y los valores del usuario.

Los niveles de satisfacción siendo el de estudiar a los usuarios:

Insatisfacción, debido a que el producto no hay posibilidades que cubra la satisfacción del usuario. Satisfacción, el producto cubre las probabilidades del consumidor.

El crecimiento de las lesiones violentas estuvo avanzando debido a que las leyes no son precisas en el Perú sobre todo si después del peritaje psicológico si no se encuentra daño cognitivo, conductual y psicológico. Las variedades de agresiones según la OMS (el auto-infringida, es individual y grupo), describiendo la situación de maltrato que se da en el momento. Sobre todo, cuando se produce dolor, heridas, moretones, llegando a matar en situaciones inesperadas. Cuando se da el agravio de manera grave porque terminan hospitalizadas en ocasiones falleciendo, es así que la violencia física se va dando de manera progresiva cada día porque no denuncia por miedo.

La agresión contra la mujer siempre se ha visto en nuestra comunidad, muchas veces no se ha dado a conocer por temor a los agresores, muchas veces por la falta de cultural entre el sexo femenino y masculino, en el Perú siempre se observa el machismo, debido a que los niños se les enseña que las mujeres deben servirles a ellos, debe obedecer sus deseos por ello origina perjuicios

Los maltratos que se da en las mujeres es toda acción que ocasiona fallecimiento, daño o inutilización corporal, sexual o psicológico. Se comprende deshonra contra las mujeres: 1. La que se da en la familia o lugar doméstico, otra relación interpersonal, si el provocador convive o no, en la vivienda con la mujer, incluyendo deshonra, castigo físico o psíquico y abuso sexual. 2. Se da lugar en la sociedad, ejecutada por individuo como deshonra, abuso sexual, castigo, trata de personas, encierro y acoso laboral, instituciones educativas, hospitales y postas. 3. La que se ejecuta o aceptada por los intermediarios del estado, en cualquier lugar. (Ley N° 30364, 2015)

El castigo físico o corporal, provocando en la agredida un perjuicio donde ella no es culpable, donde la agresión a la parte corporal como una lesión, mediante las heridas, golpes, moretones, castigo, etc. Llegando a hospitalizarse y causando el fallecimiento, afectando su salud mental. La deshonra, es la que se realiza a la fuerza que tenga contacto con el cuerpo, forzando sin consentimiento.

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2018) sostienen que el maltrato viene de años, por temor no se manifestaba, pero en la actualidad ya se realizan las denuncias, generando en las víctimas poder dar su testimonio el sufrimiento que viven y conocedoras que las van apoyar, encontrando acoso laboral y sexual, mental, entre otros. La violencia se puede dar en cualquier edad y se debe denunciar sin miedos. Al hablar de ética y moral, educándose de manera equivocada realizando prohibición, desigualdad, teniendo como concepto el respetar es estar callado sin poder opinar e manera educada.

El art. 227 de la Ley N° 1267, PNP, sostienen que la policía sus delegaciones orgánicas, la parte técnica, operativa y especializada; la parte de límites de cada delegación está dada de acuerdo a la jurisdicción que cada una de ellas pertenece a uno o a varios distritos. Luchando por la comodidad de las personas, con ayuda de la seguridad ciudadana, fomentando realizando planes provisorios desarrollando sistemas aviso el involucramiento de la población; de acuerdo a las normas (D.S. N 026-2017-IN, 2017).

La policía tiene las siguientes funciones: programar, estructurar, liderar, ordenar realizando y vigilar las tareas y acciones que realiza la policía para de precaver, indagar y acusar las fallas que se encuentran unidos con la delincuencia común la delincuencia estructurada, con la vigilancia del fiscal, cuando se observan conductas criminales que no formen parte del crimen organizado y que no necesiten la participación de la policía. Teniendo, además, que dirigir el talento humano, logística, tecnología, economía y otras actividades que les compete.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

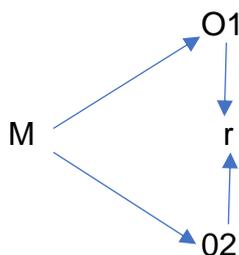
3.1.1. Tipo de Investigación

Básica, porque su finalidad es constituir leyes y principios científicos buscando aporte teórico, sin ninguna finalidad de praxis inmediata y cuantitativa porque se utilizará análisis estadístico para explicar con tablas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño descriptivo no experimental, correlacional, Sánchez y Reyes (2006) manifiestan la importancia de la correspondencia de las variables de una indagación.

El esquema:



Dónde:

M = Muestra compuesta por las usuarias de violencia en comisarías de Ascope

O1= Observación de la variable 1. (Botón de pánico)

O2= Observación de la variable 2. (Satisfacción de las usuarias)

r = Correlación-causal entre dichas variables.

3.2. Variables y operacionalización (Anexo 1)

Variable 1: Botón del pánico

Definición Conceptual

El botón de pánico es una de las tantas medidas de prevención

utilizadas con el fin de proteger a víctimas de violencia de nuevos actos que puedan llevar adelante los agresores en contra de su integridad, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad en que se encuentran, sostenido por Patagones, C. (2021).

Definición Operacional

El botón del pánico es una herramienta para proteger a las víctimas de violencia. Midiéndose con el cuestionario, botón de pánico.

Dimensiones e Indicadores

Experiencia vivida: Experiencia, Utilización, Herramienta útil, Seguridad, Funcionalidad, Limita

Uso y asistencia: Uso Accionaron Asistencia

Comodidad y conocimiento: Sentir. Consulta de tener que utilizar

Escala de Medición: Intervalo

Variable 2: Satisfacción de las Usuaris

Definición Conceptual

“Es el valor que se da por el consumo y/o posterior al uso, que varía de una transacción a otra. Siempre está relacionado con lo que se desea y se espera de él. La satisfacción, en la economía general, proporciona tres beneficios básicos: los clientes generalmente satisfechos regresan, comunican sus experiencias positivas a los demás e ignora a la competencia”. (Mejía y Manrique, 2011).

Definición Operacional

La satisfacción del usuario es el estado de ánimo que refleja o se percibe de la persona que se siente que se ha cubierto sus expectativas. Se medirá con el cuestionario de satisfacción de usuarios.

Dimensiones e Indicadores

Calidad funcional percibida: Servicio esperado, expectativas y necesidades, Seguridad de realizar, Servicio satisfactorio

Calidad técnica percibida: Recepción de denuncias, Calidad de servicio, Expectativas satisfechas

Valor técnico percibido: Confianza, Servicios prestados, Preferencia del servicio

Confianza: Servicios recibidos, Recomendación, Innovación y visión del futuro, Necesidades de las usuarias.

Expectativas: Servicio adaptado a necesidades, Explicaciones e informaciones, Conocimientos sobre los servicios

Escala de Medición: Intervalo

3.3. Población

3.3.1 Población

Integrada por 153 usuarias víctimas de violencia que asisten en las comisarías de Ascope con los datos obtenidos en las comisarías de Ascope, 2023. (son tomados del cuaderno diario de registro de víctimas de violencia que asisten a las comisarías de Ascope).

Criterios de inclusión.

- Usuarias que asisten de forma mensual a las comisarías de Ascope.

Criterios de exclusión.

- Usuarias que no quieren participar.
- Consumidores llenen su formato con algún error.

3.3.2. Muestra

La muestra es de 110 usuarias la cual se obtuvo mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando la fórmula de Cochran (Anexo 2)

3.3.3. Muestreo

Tipo de muestreo probabilístico estratificado teniendo en cuenta la muestra estableciendo vínculo con la asignación del muestreo por el número determinado.

3.3.4. Unidad de Análisis

Usuarías víctimas de violencia que asisten a las comisarías de Ascope.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Empleándose instrumentos encuestas, “Items que realizan las personas para recolectar y detectar la opinión pública relacionado a un tema”.

Instrumento: Botón de Pánico

Fue creado por el autor: logna (2020) validado en su investigación por el Mg. Dela Cruz Quispe, José (2023) para medir la variable se utilizó como instrumento el cuestionario de tipo de likert, permitiendo acceder a la información necesaria para la investigación, utilizando la técnica de la encuesta, utilizando 16 preguntas con niveles (Bajo: 15-20, Medio: 21-26, Alto: 27-32). La validez del instrumento se realiza, por validez de constructo con el modelo de ecuaciones estructurales, con la técnica de Análisis Factorial Exploratorio (AFE) (Martínez, Martín; Juárez, Gibrán-2020). Se complementó esta técnica con análisis factorial Confirmatorio (AFC). (Anexo 3)

Presentando las siguientes dimensiones del Botón de Pánico: 1) Experiencia vivida (Bajo: 6-8, Medio: 9-10, Alto: 11-12), 2) Uso y asistencia (Bajo: 4-5, Medio: 6-7, Alto: 8-9), 3) Comodidad y conocimiento (Bajo: 5-6, Medio: 7-8, Alto: 9-10) (Anexo 4)

Validez

Se realiza, por validez de constructo con el modelo de ecuaciones estructurales, con la técnica de Análisis Factorial Exploratorio (AFE) (Martínez, Martín; Juárez, Gibrán-2020). Se complementó esta técnica con análisis factorial Confirmatorio (AFC).

Confiabilidad

Obtenida con el procedimiento de consistencia interna, se utilizaron coeficiente Alfa de Cronbach y "r" de Pearson cambiada por la fórmula Spearman-Brown, el proceso de subdivisión por mitades. El coeficiente de correlación "r" de Pearson, fue de 0.91. Aiquipa, J. (2012).

Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

Autor Kennedy John (2023), conformado por 17 preguntas con tiempo de administración de 10 minutos y con escala Ordinal, Likert, trabajándose con las respuestas: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Presentando los siguientes niveles: (Bajo: 17-39, Medio: 40-62, Alto: 63-85).

Siendo las Dimensiones del marketing público: 1) Calidad funcional percibida (Bajo: 4-9, Medio: 10-15, Alto: 16-21), 2) Calidad técnica percibida (Bajo: 3-7, Medio: 8-11, Alto: 12-15), 3) Valor técnico percibido (Bajo: 3-7, Medio: 8-11, Alto: 12-15). 4) Confianza (Bajo: 4-9, Medio: 10-15, Alto: 16-21), 5) Expectativas (Bajo: 3-7, Medio: 8-11, Alto: 12-15). (Anexo 5)

Validez

Validez de contenido: Más del 95 % de los reactivos fueron considerados aptos por los jueces siendo cinco, para medir dicha variable.

Validez factorial: Las correlaciones se evaluaron a través del índice de adecuación de Kaiser- Meyer-Olkin, con un valor α de 0.96. El Test de Esfericidad de Barlett fue significativo ($X = 10969.743$; $= .000$), indicando la existencia de correlaciones significativas. Se sacaron siete factores con auto valores o que 1 y que detallan el 58.25% de la varianza de la información.

Confiabilidad

Realizándose a través del proceso de consistencia interna a través del coeficiente correlación de alfa de Cronbach, examen piloto de 16 personas, con fiabilidad de 0.964, es aceptable y fiable, con buena consistencia interna.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización correspondiente mediante documento a los capitanes de cada comisaria de Ascope para poder aplicar los cuestionarios en el momento que llegaban las víctimas de violencia que utilizaban el botón de pánico, en ocasiones se realizó visita domiciliaria acompañado con un policía de las comisarías y luego se procesó los datos empleando el Microsoft Excel, analizó, las tablas estadísticas de la información obtenida. Los datos, se analizaron y se estableció la relación entre las dos variables que se investigan, con la finalidad de garantizar que la información obtenida sea veraz y confiable en los resultados de las encuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizó la información a través de la estadística correlacional, y a través del programa SPSS v. 25, mediante estadísticas que se unirán: resumen y datos, tablas de frecuencia, gráficos de barras y análisis de cálculos

Con la técnica estadística descriptiva se utilizó para determinar los niveles de cada variable (tablas de distribución de frecuencias y gráficos

de barras antes mencionadas) utilizándose la prueba estadística de la estadística inferencial, para contrastar las hipótesis de relación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, especificando el nivel de significancia estadística que se fijó para los resultados (5%, es decir $p < 0,05$).

3.7. Aspectos éticos

Basándose en la ética del investigador se considerará las normas APA, comprometiéndome a trabajar de manera detallista a las normas de la Universidad Cesar Vallejo, la información son veraces de acuerdo al estado realidad, los cuales no se publicarán sin la autorización de las instituciones donde se indagará.

IV. RESULTADOS

Se obtuvo la información conformada por las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023, se procedió a la recodificación de las variables de estudio referida al Botón de Pánico y a la Satisfacción de las usuarias; para lo cual se ha creado una base de datos.

Procesándose con la estadística inferencial, con la estadística no paramétrica Rho de Spearman. Con la herramienta de apoyo el programa estadístico IBM SPSS Versión 25.0, además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA y Microsoft Office- Microsoft Excel. Tabla 1 (Anexo 6) y Tabla 2 (Anexo 7)

Tabla 03:

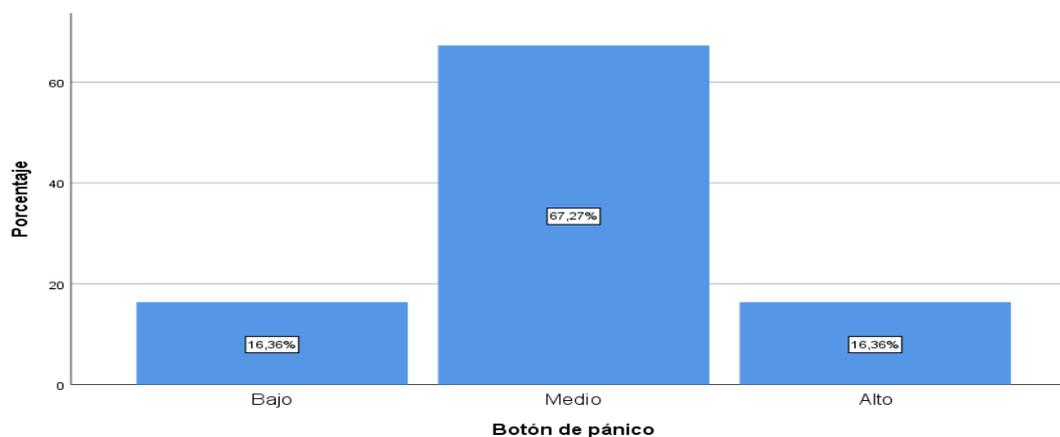
Niveles del Botón de pánico de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Botón de Pánico	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 20	18	16,4
Medio	21 - 26	74	67,3
Alto	27 - 32	18	16,4
Total		110	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 01:

Niveles del Botón de pánico de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 03

La tabla 03, se muestra que el 67.3% de las usuarias determinaron un nivel Medio del botón de pánico, el 16.4% de ellas indicaron un nivel bajo, mientras que el 16.4% indicaron un nivel alto en cuanto a la calidad de prestación del botón de pánico de las comisarías de Ascope brindada a las usuarias que sufrieron algún tipo de violencia. En conclusión, la mayoría de ellas quedaron medianamente satisfechas con la aplicación botón de pánico.

Tabla 04:

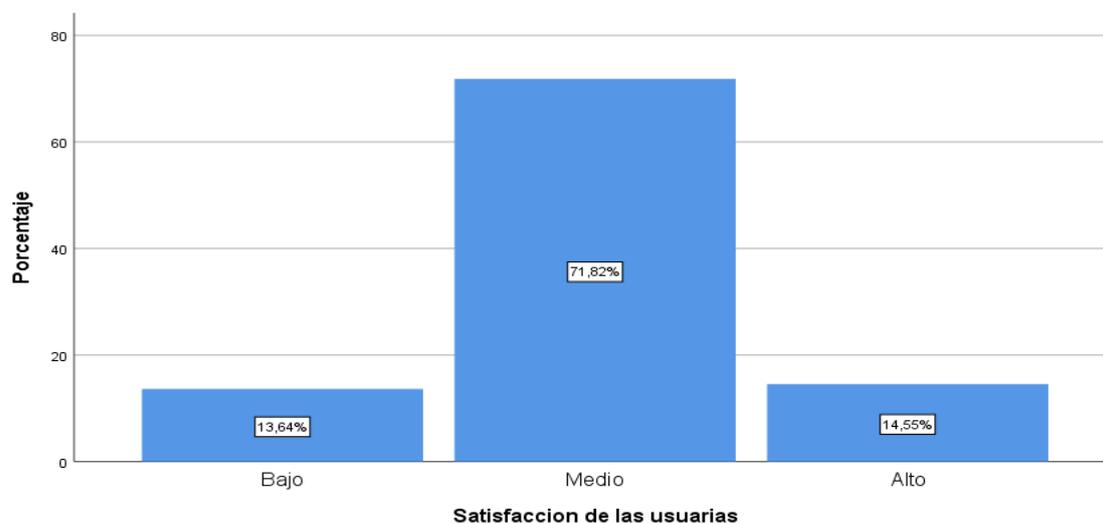
Niveles de Satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Satisfacción de las usuarias	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17-39	15	13,6
Medio	40-62	79	71,8
Alto	63-85	16	14,5
Total		110	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 02:

Niveles de Satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 04

La tabla 04, se observa que el 71.81% de las usuarias quedaron medianamente satisfechas, el 13.6% de ellas tuvieron una satisfacción baja, mientras que el 14.5% de las usuarias indicaron una alta satisfacción. En conclusión, la mayoría de ellas quedaron medianamente satisfechas.

Tabla 05:

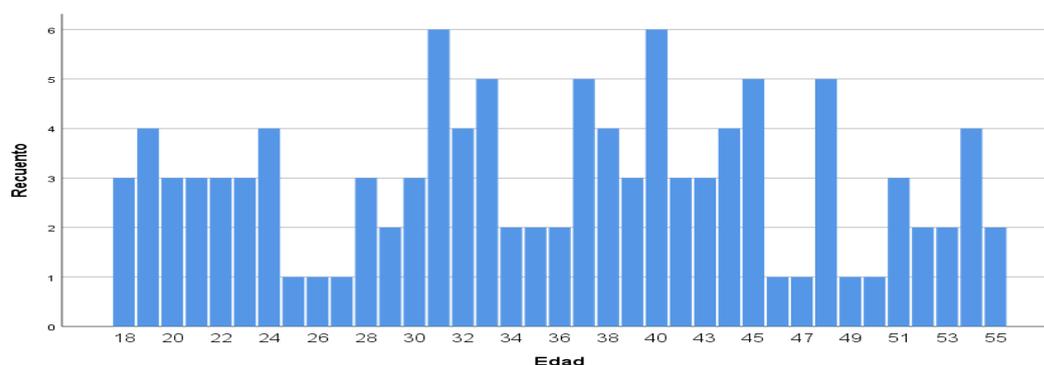
Estadísticos descriptivos de puntuaciones del Botón de pánico, la satisfacción y la edad de usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Botón de pánico	110	18	30	23,41	2,793
Satisfacción de las usuarias	110	35	72	51,42	8,752
Edad	110	18	55	35.92	10.634
N válido (por lista)	110				

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 03:

Edad de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

En la tabla 05, se observa que el puntaje promedio respecto al botón de pánico obtenido por las usuarias es de 23.41 puntos lo que indica que la calidad prestada por la aplicación del botón del pánico fue medio; mientras que el puntaje promedio obtenido por dichas usuarias en cuanto a la satisfacción de ellas fue de 51.42 ubicándose también en el nivel medio. Asimismo, se encontró que la edad promedio de las usuarias es de 35.92 años es decir aproximadamente 36 años.

Tabla 06:

Estadísticos descriptivos del Botón de pánico y sus dimensiones, y Satisfacción de las usuarias de violencia y sus dimensiones registradas en comisarías de Ascope 2023.

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Botón de pánico	110	18	30	23,41	2,793
Experiencia vivida	110	7	12	9,35	1,338
Uso y asistencia	110	4	9	6,54	1,224
Comodidad y conocimiento	110	5	10	7,52	1,090
Satisfacción de las usuarias	110	35	72	51,42	8,752
Calidad funcional percibida	110	6	19	12,11	3,021
Calidad técnica percibida	110	3	14	8,86	2,649
Valor técnico percibido	110	4	15	9,13	2,578
Confianza	110	7	19	12,06	3,045
Expectativas	110	4	14	9,25	2,600

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

La tabla 06, se muestra que el puntaje promedio respecto a las dimensiones del botón de pánico es como sigue: Experiencia vivida se obtuvo un puntaje promedio de 9.35, Uso y asistencia se obtuvo un puntaje promedio de 6.54 y en comodidad y conocimiento el puntaje promedio fue de 7.52. Es decir, en todas las dimensiones los puntajes se ubican en el nivel medio.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción de las usuarias: Calidad funcional percibida se obtuvo un puntaje promedio de 12.11, calidad técnica percibida se obtuvo un puntaje promedio de 8.86, valor técnico percibido se obtuvo un puntaje promedio de 9.13, confianza se obtuvo un puntaje promedio de 12.06 y en la dimensión expectativas se obtuvo un puntaje promedio de 9.25. Es decir, en todas las dimensiones los puntajes se ubican en el nivel medio.

Tabla 09:

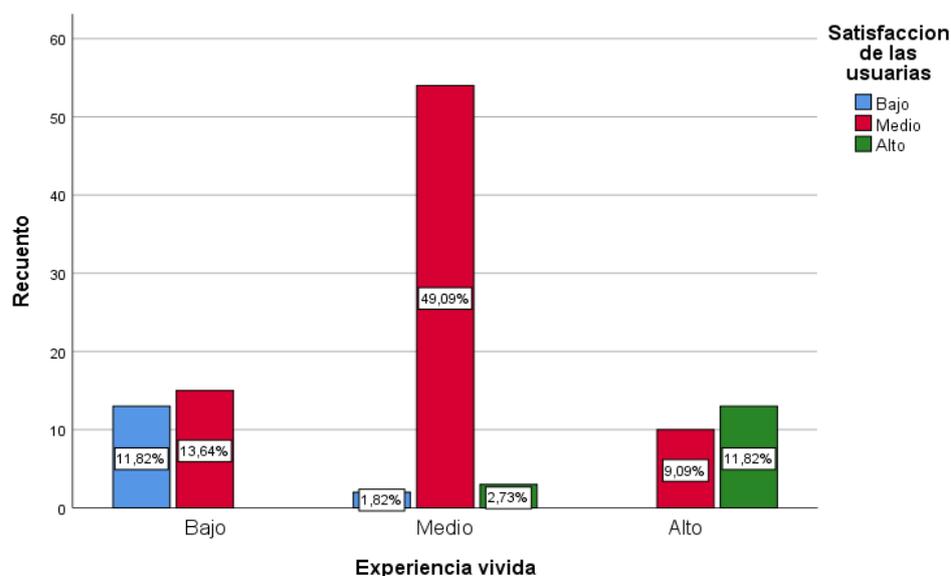
Tabla de contingencia de la dimensión experiencia vivida del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Experiencia vivida		Satisfacción de las usuarias			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	13	15	0	28
	% del total	11,8%	13,6%	0,0%	25,5%
Medio	Recuento	2	54	3	59
	% del total	1,8%	49,1%	2,7%	53,6%
Alto	Recuento	0	10	13	23
	% del total	0,0%	9,1%	11,8%	20,9%
Total	Recuento	15	79	16	110
	% del total	13,6%	71,8%	14,5%	100,0%
Rho de Spearman= 0,542		Sig. P= 0,000<0.05			

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 04:

Dimensión experiencia vivida del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 09

En la tabla 09 se observa que el 49.1% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico tuvo un nivel medio y la satisfacción fue media, el 13.6% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico fue baja y la satisfacción fue media, mientras que el 11.8% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico fue alta y su satisfacción también fue alta.

También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.542, evidenciándose una correlación directa, moderada y significativa entre las variables de estudio y presenta un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000<0.05$); demostrándose que la dimensión experiencia vivida del botón de pánico se relaciona de manera moderada y significativa con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Tabla 10:

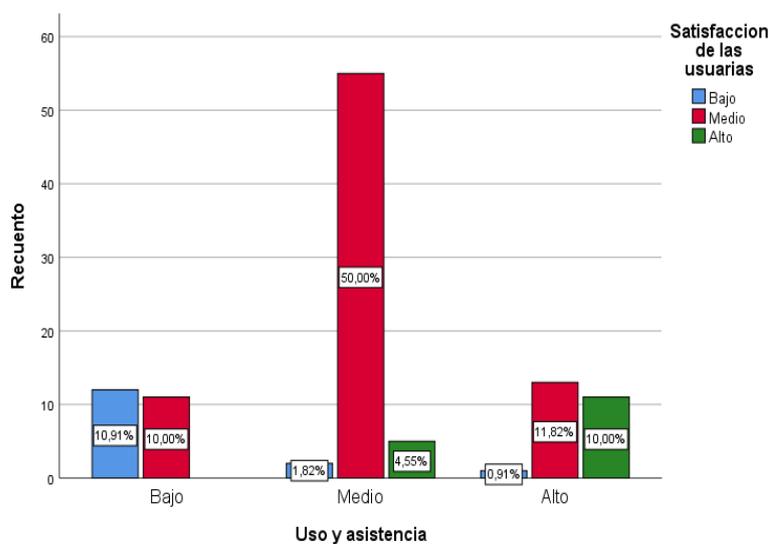
Tabla de contingencia de la dimensión uso y asistencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Uso y asistencia		Satisfacción de las usuarias			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	12	11	0	23
	% del total	10,9%	10,0%	0,0%	20,9%
Medio	Recuento	2	55	5	62
	% del total	1,8%	50,0%	4,5%	56,4%
Alto	Recuento	1	13	11	25
	% del total	0,9%	11,8%	10,0%	22,7%
Total	Recuento	15	79	16	110
	% del total	13,6%	71,8%	14,5%	100,0%
Rho de Spearman= 0.542		Sig. P= 0.000<0.05			

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 05:

Dimensión uso y asistencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 10

En la tabla 09 se observa que el 50% de las usuarias indicaron que el uso y asistencia de la aplicación del botón pánico tuvo un nivel medio y la satisfacción fue media, el 11.8% de las usuarias indicaron que el uso y asistencia con la aplicación del botón de pánico fue alta y la satisfacción fue media, mientras que el 10.9% de las usuarias indicaron que en cuanto al uso y asistencia que recibieron con la aplicación del botón de pánico fue baja y su satisfacción también fue baja.

También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.542, evidenciándose una correlación directa, moderada y significativa entre las variables de estudio, presenta un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000 < 0.05$); demostrándose que la dimensión uso y asistencia del botón de pánico se relaciona de manera moderada y significativa con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Tabla 11:

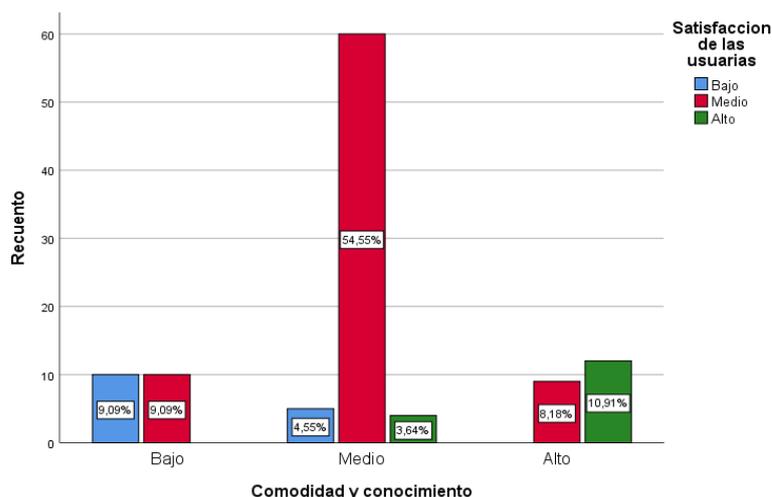
Tabla de contingencia de la dimensión comodidad y conocimiento del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Comodidad y conocimiento		Satisfacción de las usuarias			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	13	15	0	28
	% del total	11,8%	13,6%	0,0%	25,5%
Medio	Recuento	2	54	3	59
	% del total	1,8%	49,1%	2,7%	53,6%
Alto	Recuento	0	10	13	23
	% del total	0,0%	9,1%	11,8%	20,9%
Total	Recuento	15	79	16	110
	% del total	13,6%	71,8%	14,5%	100,0%
Rho de Spearman= 0.589		Sig. P= 0.000<0.05			

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 06:

Dimensión comodidad y conocimiento del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 se observa que el 54.5% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón pánico fue media y la satisfacción fue media, el 10.9% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue alta y la satisfacción también fue alta, el 9.1% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue baja y su satisfacción también fue baja, mientras que el 9.1% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue baja y su satisfacción fue media.

También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.589, evidenciándose una correlación directa, moderada y significativa entre las variables de estudio, presenta un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000<0.05$); demostrándose que la dimensión comodidad y conocimiento del botón de pánico se relaciona de manera moderada y significativa con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope en el año 2023.

En conclusión, se comprueba que existe relación significativa entre las dimensiones botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia registradas en comisarías de Ascope en el año 2023.

Tabla 12:

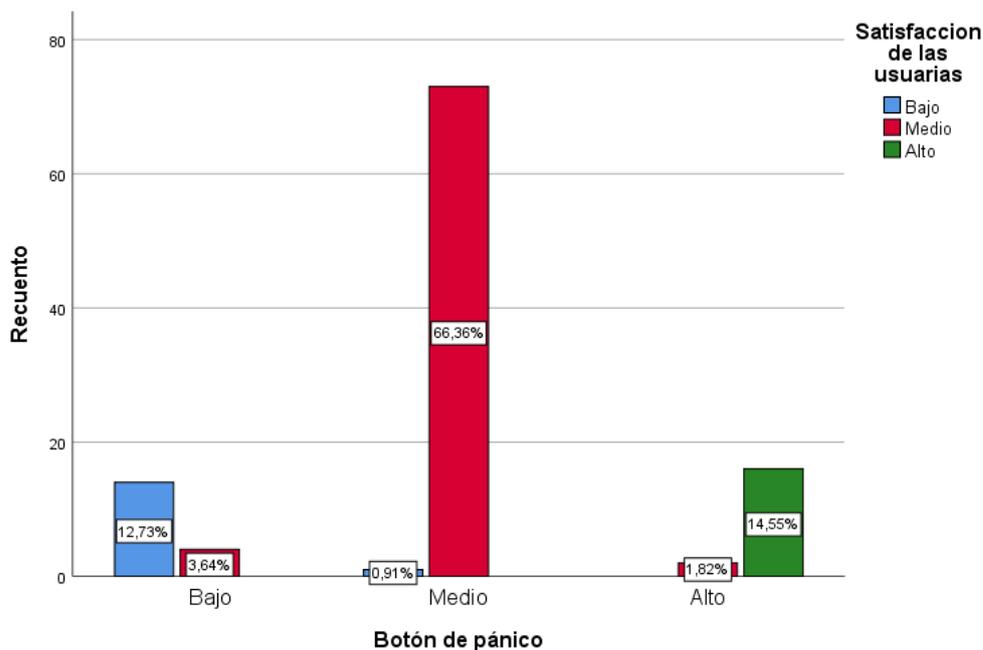
Tabla de contingencia del botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

Botón de pánico	Satisfacción de las usuarias			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	Recuento	14	4	0	18
	% del total	12,7%	3,6%	0,0%	16,4%
Medio	Recuento	1	73	0	74
	% del total	0,9%	66,4%	0,0%	67,3%
Alto	Recuento	0	2	16	18
	% del total	0,0%	1,8%	14,5%	16,4%
Total	Recuento	15	79	16	110
	% del total	13,6%	71,8%	14,5%	100,0%
Rho de Spearman= 0.703		Sig. P= 0.000<0.05			

Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Figura 07:

Botón de pánico y la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.



Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 se observa que el 66.4% de las usuarias indicaron que la aplicación del botón pánico tuvo un nivel medio y la satisfacción fue media, el 14.5% de las usuarias indicaron que la aplicación del botón pánico tiene un nivel alto y la satisfacción fue alta, mientras que el 12.7% de las usuarias consideraron que la aplicación del botón pánico fue baja y su satisfacción también fue baja.

También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.703, evidenciándose una correlación directa, alta y significativa entre las variables de estudio, presenta un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000 < 0.05$); demostrándose que la aplicación botón de pánico se relaciona con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope en el año 2023 de manera alta y significativa.

En conclusión, se comprueba que existe relación significativa entre la aplicación botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia registradas en comisarías de Ascope en el año 2023.

Al realizar la triangulación de los datos obtenidos a través de los cuestionarios de ambas variables se presentan en los resultados, así mismo como la información que se obtiene de varios autores donde se corrobora la importancia de la utilización del botón de pánico en usuarias de víctimas de violencia por ser necesaria para salvaguardar sus vidas, al momento de conversar con ellas para solicitar el llenado de los cuestionarios se observó que las víctimas no se sentían satisfechas con el servicio prestado por la policía nacional del Perú, corroborando los resultados encontrados.

V. DISCUSIÓN

Se acepta la hipótesis general: Existe relación significativa entre botón pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023, porque se muestra que el 66.4% de las usuarias indicaron que la aplicación del botón pánico tuvo un nivel medio y la satisfacción fue media, el 14.5% de las usuarias de violencia de género. El caso del Botón de Pánico, solicitando al poder judicial para apoyar a las mujeres maltratadas, poniendo énfasis para utilizar botón de pánico, con la aplicación de la medida y su puesta en funcionamiento. para evitar los maltratos y brindar seguridad a las personas maltratadas quienes contarán con el apoyo “botón de pánico” teniendo como meta cuidar a las personas maltratadas, en un nivel medio porque todavía estaban conociendo al botón de pánico.

De acuerdo a los resultados encontrados es conveniente citar a Barboza, J. (2022), que investigó sobre “Botón de pánico para enfrentar la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las comisarías de la división policial, norte 3 entre los años 2017-2018”, el mencionado investigador encontró que la ineptitud de la prestación policial, en las delegaciones de la DIVPOL Norte 3, el 2017 y 2018, demostrado las señales de emergencia por parte de las usuarias quienes valoran, nivel medio la gestión de las comisarías, corroborando con los resultados encontrados en la investigación, correspondiente a la satisfacción con nivel medio y así mismo el botón de pánico alcanza acortar los tiempos de contestación por la policía, sobre todo en las víctimas violentadas, codiciable por las maltratadas y los policías. En la comisaría que llega la información donde se escucha y observa en la pantalla de la comisaría, permitiendo tener la ubicación de la víctima y el posible agresor, contestando cuando desean contestar obteniendo nivel medio, corroborando con los datos encontrados en la presente investigación.

Por ello se ve observa nivel medio con respecto al botón de pánico corroborando Estrada (2018), ha sido testigo varias veces en las femininas que presentaron maltratos, no por las inasistencias ante el envío de ayuda de las personas competentes, es debido a: Las políticas del gobierno se deciden de forma eficiente, se ha presentado falta de interés por parte de los gobernantes y por ser un dispositivo evaluándose los resultados para conocer si funcionan.

Se acepta la hipótesis específica que existe relación significativa entre las dimensiones botón de pánico y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en comisarías de Ascope, 2023. El 49.1% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico tuvo un nivel medio y la satisfacción fue media, el 13.6% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico fue baja y la satisfacción fue media, mientras que el 11.8% de las usuarias indicaron que la experiencia vivida con la aplicación del botón pánico fue alta y su satisfacción también fue alta. Encontrándose que el estadístico de prueba Rho de Spearman es 0.542 con un nivel de significancia menor a 0.05 ($P=0.000<0.05$); demostrándose que la dimensión experiencia vivida del botón de pánico se relaciona con la satisfacción de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope. Corroborado por Liljander y Strandvik (2017) sostienen que la complacencia del producto adquirido en confrontación con otros productos de la misma línea apareciendo: los tipos de diferencia de posibilidades antes de adquirir un producto, cuando obtiene realiza juicio crítico si es buen o mal producto, es aquí donde las usuarias manifiestan que se encuentran en un nivel promedio si el producto que les ofrecen no cubren las expectativas.

La satisfacción siempre está acompañada de la complacencia, en general la economía proporcionando rentabilidades básicas: los consumidores complacidos retornan, y transmiten sus comprobaciones positivas a sus amistades ignorando a otros productos de similares

características. (Mejía y Manrique, 2011). En la dimensión comodidad se destaca por poder portar el botón de pánico y saber que puede salir en acudirán apoyar los policías y como está en el celular es fácil de usar.

Las usuarias en la actualidad dan una opinión de la percepción de un producto determinado que puede ser bueno, mediocre o malo, de acuerdo a ello otorga su opinión en este caso muchas de las mujeres son maltratadas, pero depende del policía de turno ayudar a quien lo necesite, sin embargo, se muestran indiferentes, pero algunos si ayudan motivados por servir. Sin embargo, el 54.5% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón pánico fue media y la satisfacción fue media, el 10.9% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue alta y la satisfacción también fue alta, el 9.1% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue baja y su satisfacción también fue baja, mientras que el 9.1% de las usuarias indicaron que la comodidad y conocimiento de la aplicación del botón de pánico fue baja y su satisfacción fue media. Es que la comodidad y el conocimiento les permite tener la certeza que van ser ayudadas cuando los necesite.

En Buenos Aires, Argentina en la investigación realizada por Logna, D. (2020) tiene la particularidad de monitorear directamente al agresor y no a la víctima evitando de esta manera generar una carga extra a su persona. Ello resulta ser un gran avance, respecto a que en la actualidad, la mayoría las políticas empleadas para afrontar la violencia ya sea familiar o de género hacen énfasis en la víctima y no en el victimario, por lo que cambiar la carga de responsabilidad promoviendo el monitoreo del denunciado es un gran paso para asegurar la no revictimización de quien ya transita un camino lleno de angustia, miedo e inseguridad, por ello necesita ser protegida para no tener miedo así contribuyendo a brindar una mayor sensación de seguridad.

VI. CONCLUSIONES

- Se comprueba que existe relación significativa entre la aplicación botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia registradas en comisarías de Ascope en el año 2023.
- La mayoría de las usuarias de violencia quedaron medianamente satisfechas con la aplicación botón de pánico.
- Encontrándose que la edad promedio de las usuarias de violencia es de 35.92 años es decir aproximadamente 36 años.
- Se identificó que el puntaje promedio respecto a las dimensiones del botón de pánico es como sigue: Experiencia vivida se obtuvo un puntaje promedio de 9.35, Uso y asistencia se obtuvo un puntaje promedio de 6.54 y en comodidad y conocimiento el puntaje promedio fue de 7.52. Es decir, en todas las dimensiones los puntajes se ubican en el nivel medio. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción de las usuarias: Calidad funcional percibida se obtuvo un puntaje promedio de 12.11, calidad técnica percibida se obtuvo un puntaje promedio de 8.86, valor técnico percibido se obtuvo un puntaje promedio de 9.13, confianza se obtuvo un puntaje promedio de 12.06 y en la dimensión expectativas se obtuvo un puntaje promedio de 9.25. Es decir, en todas las dimensiones los puntajes se ubican en el nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer los resultados de la presente investigación a los comisarios que son los jefes de las diferentes comisarias del departamento de La Libertad en especial en Ascope, para que tomen medidas correctivas y que sirva como guía para ayudar a mejorar este servicio del Botón de pánico.
- Realizar concientización en las mujeres de los diferentes distritos de Ascope sobre la violencia de pareja y como ellas pueden ser protegidas por las autoridades de las diferentes comisarias, para erradicar la violencia contra la mujer a la vez conozca sus derechos que existe justicia e igualdad para todas las personas que sufren violencia.
- Se solicita a autoridades del poder judicial y de la policía nacional del Perú a trabajar la concientización mediante charlas, talleres fomentando el conocimiento de la Ley 30364; al personal de corte superior de justicia de la Libertad civiles como personal policial para disminuir la violencia de la mujer.
- Que se realice marketing público sobre el uso del botón del pánico y que beneficios tiene para la mujer violentada, como funciona y ayuda a las mujeres dando a conocer a través de videos, volantes claro y sencillo.
- Capacitar a los policías con respecto al botón de pánico y como ayudar a las mujeres violentadas, para demostrarles a ellas que no están desprotegidas, generando en los policías concientización de la importancia de su apoyo a las personas que acuden a ellos manejando el eslogan “si acuden a ti es porque te necesitan”.

REFERENCIAS

- Amato, M. (2019). *La pericia psicológica en violencia familiar*. (1^{ra} ed.). Editorial La Rocca.
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo*. 2017 [Tesis Maestría, Universidad de Huancavelica]. Repositorio institucional de la Universidad de Huancavelica <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17639>
- Barboza, J. & Loreño, A. (2022) *Botón de pánico para enfrentar la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarías de la División Policial Norte 3*, Lima, [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de Universidad Católica del Perú <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/2/browse?type=author&value=Barboza+Rojas%2C+Jos%C3%A9+Marcial>
- Blanco, A. (2019). Violencia doméstica: La importancia de aprender a mirar. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, Vol (7). 41-62
- Blitchtein, D. y Reyes, E. (2012). Factores asociados a violencia física reciente de pareja hacia la mujer en el Perú, 2004-2007. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 29(1). 35-43. www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n1/a06v29n1.pdf
- Cabana, S. (2018). *Las Medidas De Protección De La Ley 30364 para la Prevención Por Violencia Contra La Mujer En Lima, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59416/Cabana_RSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Congreso de la República del Perú (2016). Ley N° 30364 Para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Perú: El Peruano.

De la Cruz, J. (2023) Implementación del Botón de Pánico y la gestión administrativa de un gobierno local del Perú, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Tesis de la Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126349/De%20La%20Cruz_QJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Legislativo N° 1242. (2016). Modifican con el Artículo 45° del Decreto Supremo N° 016-2013-IN.

Decreto Legislativo N° 1267. (2016). Ley de la Policía Nacional del Perú.

Decreto Legislativo N° 1386. (2018). Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Decreto Supremo N° 026-2017-IN. (2017). Reglamento de la Ley N° 1267, Ley de la PNP.

Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP. (2016). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Defensoría del Pueblo del Perú (2018). Violencia contra las mujeres: perspectivas de las víctimas obstáculos e índices cuantitativos. Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2020): Recuperado de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-las-medidas-que-debe-observar-decreto-supremo-n-094-2020-pcm-1866708-1/>

Endes (2020, 18 de octubre) En el Perú 66 de cada 100 mujeres de 15 a 49 años de edad alguna vez unidas fueron víctimas de violencia ejercida por su esposo compañero. Nota de Prensa. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n210-2018inei.pdf>

Fernández, K. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este, 2023*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b09481c16424a3eb8d70099c12796a03

Hurtado, M. (2022). *Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021*. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4675>

logna, D. (2020) *Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Río Negro]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Río Negro. https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/8969/1/logna_Dennis_Omar-2022.pdf

Jiménez (2011). Femicidio Una Salida Emergente de las Mujeres Frente a la Violencia Ejercida en Contra de Ellas. *Revista logos ciencia & tecnología*, 3 (1). 127-148. <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-FemicidioFemicidio-4166913.pdf>

- Ley N° 27337. (2000). Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- Ley N° 30364. (2018). Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.
- Louffat, E. (2019). Administración: Procesos del Proceso Administrativo.
- López A, L. (2019). *Violencia* hacia la mujer por su pareja, Intervenciones orientadas a su manejo integral [Tesis de Maestría, Universidad Cien Fuegos] Repositorio institucional de Universidad de Cien Fuegos <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v39n5/rme040517.pdf>
- Lujan, M. (2021). Violencia contra las mujeres y alguien más. España: Universidad de Valencia.
- López, L. Apolinaire, J., Array M., & Moya, A. (2020). Autovaloración en mujeres víctimas de violencia de pareja. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas* en *Cienfuegos*.4(1).9-12. www.redalyc.org/pdf/1800/180019846003.pdf
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. *Ayuda Experto. Perspectivas*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Malpartida, N. (2017). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba–Ancash-2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29634>

- Maldonado, J. (2018) *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio Huarochiri, Lima-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6553>
- Mancera, E. &. (2020). Botón Antipánico - Medidas de protección y seguridad para mujeres en situación de violencia. Buenos Aires.
- Mendieta, J. (2020) Botón de pánico como medio de apoyo. <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/275>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2018) Dimensiones De La Satisfacción De Clientes: Una Aproximación Mediante el análisis del bienestar de las personas con respecto a los servicios que se les otorga en comisarías, 32(1), 43–47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. [MIMP] (s.f.). Ciclo de la violencia contra la mujer en el contexto familiar. <http://mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos-violencia/principaldgcvg-recursos/violencia-violencia-ciclo-violencia.php>
- MININTER. (2019). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2016-2019.
- Monroy, M. (2021). Calidad de servicio de comisarias en la ciudad de México, por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 1–23. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Moreno, J., & Jaramillo, J. (2019) Valor Percibido por el Usuario de servicios prestados. *AD-Ministerio*, 6, 96–113. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245006.pdf>

Norambuena, J. (2019). Eficacia de las Medidas Cautelares y Accesorias aplicadas en contexto de Violencia intrafamiliar.

OACDH ONU (2018) La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas https://www.ohchr.org/es/ohchr_homepage

ONU (2019) Poner fin a la violencia contra las mujeres. Recuperado de: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-againstwom>.

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). Violencia contra la mujer. *Violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es>

Pantagones, C. (2021) Innovación Seguridad Electrónica en Botones de Pánico (9 de Junio de 2021). MUNICIPIO SEGURO. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de SoftGuard reconoció al Municipio https://revistainnovacion.com/nota/11362/softguard_reconocio_al_municipio_de_carmen_de_patagones

Peralta, J. (2019) Rol de las Expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio en usuarias maltratadas. *Revista de Filosofía y Psicología - Redalyc*, 1, 1–21. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>

Programa Nacional Contra la violencia Familiar y Sexual. (2018). Recuperado a partir de: LABORATORIO%20UCV/Downloads/informeestadistico01-2019_PNCVFS-UGIGC.pdf.). Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP. (2019). GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL EN EL MARCO DE LA LEY N° 30364.

Rengifo, F. (2019). Análisis de las políticas públicas sobre violencia intrafamiliar en Colombia: Abordaje de acuerdo a la función y el sentido del fenómeno violento dentro la familia. *Revista Interdisciplinaria*, 2, 97 ISSN 0325-8203. . Recuperado a partir de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/det>.

Río Negro Comunicación. (29 de enero de 2020). el botón antipánico, una excelente herramienta en la prevención de la violencia intrafamiliar. Recuperado el 10 de Agosto de 2023, Desde el 2015, se está implementando el uso del botón antipánico en Río Negro para prevenir diferentes situaciones de violencia intrafamiliar.: <https://rionegro.gov.ar/?contID=57253>

Sánchez & Reyes (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: visión universitaria. Recuperado de: biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicacionez/separata_final_maestria.doc

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma: Lima.

Sindicato, E. (2018). Procedimiento para la gestión de denuncias. <http://sinersaperu.com/wp-content/uploads/2019/09/Procedimiento-para-la-Gestion-deDenuncias-SINERSA.pdf>

Tello, J & Calderón, C. (2019) Acceso a la justicia: discriminación y violencia por motivos de género. Lima: Fondo Editorial del Poder Judicial del Perú, 2019, 248 pp. Revista Oficial del Poder Judicial del Perú.

Ventura, R. (2019). Niveles de violencia contra las mujeres en las asociaciones de artesanía textil en Huancavelica, en el año 2014. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. 6(2).96-106.

Recuperado de www.administracion.usmp.edu.pe/.../wp-content/.../HUANCAVELICA_VCM.pdf

Yáñez De La Borda, G. (2010). Mecanismo de protección a la mujer en Latinoamérica. Colombia.

Zeithami (1988) Estudio de la satisfacción del usuario en entidades judiciales.

<https://bibing.us.es/proyectos/abreprov/3966/fichero/1%252f2.pdf>

Zeithaml, Berry & Parasuraman (2017) Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en instituciones estatales. *Revista Brasileira* E-ISSN: 2177-5184 admin@revistabrasileira.org Universidad de Nove de Julho Brasil

ANEXOS 1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Botón de Pánico	El botón de pánico es una de las tantas medidas de prevención utilizadas con el fin de proteger a víctimas de violencia de nuevos actos que puedan llevar adelante los agresores en contra de su integridad, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad en que se encuentran, sostenido por Patagones, C. (2021)	El botón del pánico es una herramienta para proteger a las víctimas de violencia	Experiencia vivida Uso y asistencia Comodidad y conocimiento	Experiencia Utilización Herramienta útil Seguridad Funcionalidad Limita Uso Accionaron Asistencia Sentir Consulta de tener que utilizar	1 2 3 4 5 6 7 8,9 10 11 12 13 14 15	Intervalo

Satisfacción del usuario	Es el valor que se da por el consumo y/o posterior al uso, que puede variar de una transacción a otra. Siempre está relacionado con lo que se desea y se espera de él. La satisfacción, en la economía general, proporciona tres beneficios básicos: los clientes generalmente satisfechos regresan, comunican sus experiencias positivas a los demás e ignora a la competencia. (Mejía y Manrique, 2011).	La satisfacción del usuario es el estado de ánimo que refleja o se percibe de la persona que se siente que se ha cubierto sus expectativas.	Calidad funcional percibida	Servicio esperado	1	Intervalo
				expectativas y necesidades	2	
				Seguridad de realizar consultas	3	
				Servicio satisfactorio	4	
				Recepción de denuncias	5	
				Calidad de servicio	6	
				Expectativas satisfechas	7	
				Valor técnico percibido	8	
				Confianza	9	
				Servicios prestados	10	
				Preferencia del servicio	11	
				Servicios recibidos	12	
				Recomendación	13	
				Innovación y visión del futuro	14	
				Necesidades de las usuarias	15	
				Servicio adaptado a necesidades	16	
				Explicaciones e informaciones	17	
	Expectativas	Conocimientos sobre los servicios	17			

ANEXO 2

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

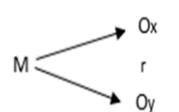
$$n = \frac{153 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(153 - 1) \cdot 0.045^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 110$$

La muestra es de 110 usuarias la cual se estimó la dimensión en personas conocidas, de acuerdo el muestreo aleatorio simple.

ANEXO 3 Matriz de Consistencia

TÍTULO: botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	ESQUEMA
<p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y calidad funcional percibida de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y calidad funcional percibida de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023?</p>	<p>hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en las comisarías de Ascope, 2023.</p> <p>La hipótesis específica: Existe relación significativa entre las dimensiones botón de pánico y satisfacción de la usuaria de violencia en comisarías de Ascope, 2023.</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre botón de pánico y complacencia de las usufructuarias violentadas en comisarías de Ascope 2023</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Determinar los niveles de botón de pánico en las comisarías de Ascope,</p> <p>Identificar los niveles de complacencia de las usufructuarias de violencia en comisarías de Ascope,</p> <p>Establecer correlación entre las dimensiones botón de pánico y</p>	<p>V1: BOTÓN DE PÁNICO</p> <p>V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO:</p>	<p>A nivel internacional se encuentran las siguientes investigaciones: logna, D. (2020) indagó, Buenos Aires, Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico. Siendo de tipo descriptivo, con estudios de casos de 29 mujeres víctimas de violencia. En primer lugar, se analizan las normativas nacionales y provinciales que regulan está medida de protección, haciendo particularmente énfasis en la Ley 12.569 de Violencia Familiar de la Provincia de Buenos Aires, como así también, bibliografía relevante proveniente de autores especializados en la temática. Se detalla el procedimiento judicial y los pasos que llevan adelante tanto la justicia, las víctimas y el área de Seguridad Ciudadana, más específicamente la Sala de Monitoreo para la aplicación de un botón de pánico, los cuales tendrán su curso desde la denuncia propiamente dicha, hasta la aplicación de la medida y su puesta en funcionamiento. Por último, como parte final e importante de este trabajo se analizará la información relevada en una serie de encuestas dirigidas especialmente a aquellas víctimas de violencia que han adquirido este nuevo sistema de protección,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia vivida. Uso y asistencia. Comodidad y conocimiento. Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor técnico percibido Confianza Expectativas 	<p>Diseño: Correlacional</p>  <p>Dónde: M = Muestra compuesta por las usuarias víctimas de violencia Ox= Observación de la variable 1. (Botón de pánico) Oy= Observación de la variable 2. (Satisfacción) r = Correlación-causal entre dichas variables.</p> <p>Población: 153 usuarias víctimas de violencia</p> <p>Muestra 110 usuarios.</p> <p>Técnicas Encuestas y Cuestionarios</p> <p>Instrumentos</p>

<p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y valor técnica percibida de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y confianza de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre botón de pánico y expectativa de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope,2023?</p>		<p>satisfacción de las usufructuarias de violencia en comisarías de Ascope.</p>			<p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación Descriptivo-Analítico</p> <p>Técnicas de procesamiento de Datos Análisis de descripción de datos, tablas, gráficos, coeficiente de correlación, para la contrastación de hipótesis</p>
--	--	---	--	--	--

				<p>representación institucional y complacencia del cliente jurídico de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2018.</p> <p>Se puede definir como un precio posterior al consumo y/o posterior al uso, que puede variar de una transacción a otra. Siempre está relacionado con lo que se desea y se espera de él. La satisfacción, en la economía general, proporciona tres beneficios básicos: los clientes generalmente satisfechos regresan, comunican sus experiencias positivas a los demás e ignora a la competencia. (Mejía y Manrique, 2011).</p> <p>Liljander y Strandvik (2017) sostienen que la complacencia del producto adquirido en confrontación con otros productos de la misma línea apareciendo: los tipos de diferencia de posibilidades antes de adquirir un producto, cuando obtiene realiza juicio crítico si es buen o mal producto. El tipo de Nivel de Comparación es la complacencia de la prestación adquirida a través de la práctica del usuario con productos similares. El tipo de congruencia de la satisfacción de los usuarios depende de los caprichos en su práctica de adquisición. El tipo de disconformidad es la valoración percibida después de analizar sus bondades del producto resultando la disconformidad entre percepción y los valores del usuario. Los niveles de satisfacción siendo el de estudiar a los consumidores: Insatisfacción, debido a que el producto no hay posibilidades que cubra la complacencia del consumidor. Satisfacción, el producto cubre las probabilidades del consumidor.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>El artículo 227 de la Ley N° 1267 de la Policía Nacional del Perú, sostienen que la policía como las unidades orgánicas desconcentradas de tipo técnico, operativo y especialista; cuya delimitación territorial se localiza constituida por el contexto geográfico de uno o varios distritos; encargados de estructurar, liderar, armonizar, realizado y vigila las tareas y acciones policiales a proteger, indagar y acusar los delitos para ordenar la parte interna y pública, para prevenir y luchar contra el infractor y la seguridad ciudadana, fomentando y realizando programas provisorios e implementando sistemas de aviso con el involucramiento de la población; de acuerdo a las normas (D.S. N 026-2017-IN, 2017).</p>		
--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 4

ENCUESTAS A VÍCTIMAS USUARIAS DE LA APLICACIÓN “BOTÓN DE PÁNICO”

EDAD:.....

Dimensión: Experiencia vivida

1. ¿Consideras que tu experiencia con la aplicación “Botón de pánico” en cuanto a su funcionamiento fue correcta?
 - Si
 - No
2. ¿Consideran que la aplicación es de fácil utilización?
 - Si
 - No
3. Puede considerarla una medida útil
 - Si
 - No
4. ¿Este tipo de medida le brinda sensación de seguridad?
 - Si
 - No
5. ¿Tuvo algún problema con su funcionamiento?
 - Si
 - No
6. ¿Cree que su disposición le permite desenvolverse con mayor libertad su quehacer diario?
 - Si
 - No

Dimensión: Uso y asistencia

7. ¿Tuvo que hacer uso de botón de pánico?
 - Si
 - No

8. Cuántas veces hizo uso de la aplicación “Botón de Pánico”.
- Ninguna vez
 - 1 vez
 - + de 1 vez
9. En caso de haber accionado el botón ¿Acudieron de forma inmediata luego de haberlo activado?
- Si
 - No
10. ¿Considera que la asistencia de los encargados para poner en funcionamiento la aplicación del botón de pánico es correcta?
- Si
 - No

Dimensión: Comodidad y conocimiento

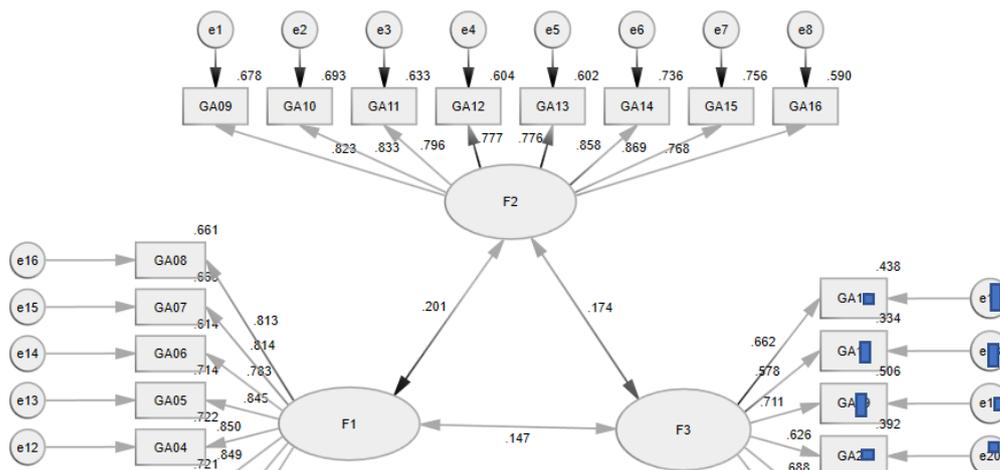
11. ¿Se siente cómoda con la disposición de la medida?
- Si
 - No
12. ¿Conociendo la aplicación y si de usted dependiera, la hubiese solicitado?
- Si
 - No
13. ¿Considera usted que existe algún otro tipo de medida más efectiva que el botón de pánico?
- Si
 - No
14. ¿Consideras que la aplicación “Botón de Pánico” ayuda a prevenir la violencia?
- Si
 - No
15. ¿Consideras que la respuesta de la aplicación “Botón de Pánico” fue rápida, segura y completa?
- Si
 - No

ANEXO 5

Validez de constructo (De la Cruz: Botón de Pánico)

Análisis factorial confirmatorio

El Análisis Factorial Confirmatorio, Martínez Ávila, M. (2021) es considerado un modelo multivariante para analizar las covarianzas como estructura, tiene la finalidad de contrastar los datos empíricos de nuestro prototipo, que mantiene las propiedades de la población a estudiar, parte de sustentar un modelo de construcción teórica y el análisis factorial exploratorio.



Nota. Información de la relación de las dimensiones y los ítems de la variable implementación del botón de pánico, obtención del autor De la Cruz José a través de IBM AMOS

ANEXO 6

Cuestionario de satisfacción

INSTRUCCIONES:

A continuación, se te presenta una relación de preguntas que deben ser respondidas según las opciones que se le muestra. Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted.

Las siguientes preguntas, siendo:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	En esta comisaria se le brindo el servicio esperado					
2	El personal de esta comisaria conoce las expectativas y necesidades de los usuarios					
3	Se siente seguro cuando realiza sus consultas en esta comisaria					
4	Esta comisaria presta un servicio satisfactorio con relación a otras comisarias					
5	Ud. ha observado mejoras en el servicio de recepción de denuncias					
6	El servicio brindado es de calidad					
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados en esta comisaria					
8	Ud. tiene confianza en esta comisaria					
9	Le ocurre problemas o inconvenientes con los servicios prestados					
10	Después de la atención brindada, y ante una nueva denuncia, usted prefiere los servicios de esta comisaria					
11	Luego de la atención ante su denuncia, los servicios recibidos por parte de la comisaria generan en usted satisfacción					
12	Usted recomendaría esta comisaría a otras personas					

13	Los servicios brindados en esta comisaria se realizaron con ideas innovadoras y pueda hacer que usted a futuro retome el servicio.					
14	Esta comisaria se preocupa por las denuncias emitidas por las usuarias					
15	El servicio que se ofrece en esta comisaria se adapta a sus necesidades como usuaria					
16	El personal de esta comisaria es claro en las explicaciones e informaciones sobre su denuncia					
17	El personal de la comisaria posee los conocimientos acerca de los servicios prestados para recibir su denuncia en ámbito de violencia					

ANEXO 7

Tabla 01:

Matriz de puntuaciones y niveles del Botón de pánico y sus dimensiones de las usuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023.

N°	Edad	Dimensiones						Botón de pánico	Nivel
		Experiencia vivida		Uso y asistencia		Comodidad y conocimiento			
		Total	Nivel	Total	Nivel	Total	Nivel		
1	40	8	Bajo	5	Bajo	6	Bajo	19	Bajo
2	51	9	Medio	6	Medio	6	Bajo	21	Medio
3	20	11	Alto	7	Medio	9	Alto	27	Alto
4	48	11	Alto	8	Alto	8	Medio	27	Alto
5	28	9	Medio	6	Medio	6	Bajo	21	Medio
6	38	8	Bajo	5	Bajo	6	Bajo	19	Bajo
7	28	10	Medio	6	Medio	8	Medio	24	Medio
8	41	11	Alto	7	Medio	9	Alto	27	Alto
9	30	10	Medio	5	Bajo	8	Medio	23	Medio
10	37	8	Bajo	7	Medio	7	Medio	22	Medio
11	24	9	Medio	7	Medio	8	Medio	24	Medio
12	55	8	Bajo	6	Medio	8	Medio	22	Medio
13	18	9	Medio	6	Medio	6	Bajo	21	Medio
14	32	12	Alto	9	Alto	9	Alto	30	Alto
15	37	7	Bajo	5	Bajo	6	Bajo	18	Bajo
16	31	7	Bajo	7	Medio	7	Medio	21	Medio
17	40	9	Medio	6	Medio	7	Medio	22	Medio
18	43	10	Medio	6	Medio	8	Medio	24	Medio
19	19	9	Medio	7	Medio	8	Medio	24	Medio
20	47	9	Medio	7	Medio	8	Medio	24	Medio
21	23	11	Alto	8	Alto	9	Alto	28	Alto
22	24	9	Medio	6	Medio	7	Medio	22	Medio
23	25	11	Alto	8	Alto	9	Alto	28	Alto
24	48	10	Medio	7	Medio	8	Medio	25	Medio

25	43	9	Medio	8	Alto	7	Medio	24	Medio
26	54	11	Alto	8	Alto	9	Alto	28	Alto
27	22	9	Medio	6	Medio	8	Medio	23	Medio
28	51	9	Medio	7	Medio	9	Alto	25	Medio
29	35	10	Medio	9	Alto	7	Medio	26	Medio
30	31	9	Medio	8	Alto	10	Alto	27	Alto
31	54	10	Medio	6	Medio	7	Medio	23	Medio
32	36	7	Bajo	6	Medio	7	Medio	20	Bajo
33	27	10	Medio	6	Medio	8	Medio	24	Medio
34	33	11	Alto	7	Medio	8	Medio	26	Medio
35	19	7	Bajo	6	Medio	8	Medio	21	Medio
36	23	8	Bajo	4	Bajo	6	Bajo	18	Bajo
37	36	7	Bajo	5	Bajo	6	Bajo	18	Bajo
38	31	10	Medio	8	Alto	10	Alto	28	Alto
39	31	9	Medio	6	Medio	8	Medio	23	Medio
40	21	9	Medio	8	Alto	8	Medio	25	Medio
41	29	11	Alto	6	Medio	7	Medio	24	Medio
42	45	8	Bajo	4	Bajo	6	Bajo	18	Bajo
43	18	10	Medio	7	Medio	7	Medio	24	Medio
44	40	8	Bajo	4	Bajo	6	Bajo	18	Bajo
45	24	12	Alto	7	Medio	7	Medio	26	Medio
46	33	7	Bajo	5	Bajo	7	Medio	19	Bajo
47	30	8	Bajo	7	Medio	6	Bajo	21	Medio
48	33	10	Medio	7	Medio	8	Medio	25	Medio
49	26	9	Medio	7	Medio	7	Medio	23	Medio
50	41	9	Medio	6	Medio	9	Alto	24	Medio
51	19	8	Bajo	5	Bajo	7	Medio	20	Bajo
52	45	12	Alto	8	Alto	8	Medio	28	Alto
53	52	10	Medio	7	Medio	8	Medio	25	Medio
54	51	10	Medio	7	Medio	8	Medio	25	Medio
55	30	8	Bajo	5	Bajo	8	Medio	21	Medio
56	39	8	Bajo	5	Bajo	6	Bajo	19	Bajo
57	41	7	Bajo	7	Medio	7	Medio	21	Medio

58	20	9	Medio	4	Bajo	7	Medio	20	Bajo
59	37	8	Bajo	5	Bajo	8	Medio	21	Medio
60	21	9	Medio	6	Medio	6	Bajo	21	Medio
61	22	11	Alto	8	Alto	9	Alto	28	Alto
62	20	10	Medio	5	Bajo	8	Medio	23	Medio
63	53	9	Medio	6	Medio	8	Medio	23	Medio
64	21	9	Medio	6	Medio	7	Medio	22	Medio
65	32	8	Bajo	5	Bajo	7	Medio	20	Bajo
66	34	9	Medio	7	Medio	6	Bajo	22	Medio
67	24	8	Bajo	6	Medio	8	Medio	22	Medio
68	28	7	Bajo	5	Bajo	7	Medio	19	Bajo
69	33	10	Medio	8	Alto	9	Alto	27	Alto
70	29	11	Alto	7	Medio	9	Alto	27	Alto
71	39	10	Medio	7	Medio	7	Medio	24	Medio
72	45	10	Medio	5	Bajo	8	Medio	23	Medio
73	45	10	Medio	8	Alto	8	Medio	26	Medio
74	35	11	Alto	9	Alto	8	Medio	28	Alto
75	37	9	Medio	7	Medio	7	Medio	23	Medio
76	23	10	Medio	5	Bajo	5	Bajo	20	Bajo
77	53	9	Medio	4	Bajo	9	Alto	22	Medio
78	40	8	Bajo	6	Medio	6	Bajo	20	Bajo
79	33	9	Medio	8	Alto	7	Medio	24	Medio
80	40	12	Alto	7	Medio	5	Bajo	24	Medio
81	34	10	Medio	5	Bajo	8	Medio	23	Medio
82	44	9	Medio	7	Medio	6	Bajo	22	Medio
83	45	9	Medio	6	Medio	9	Alto	24	Medio
84	31	10	Medio	7	Medio	7	Medio	24	Medio
85	44	8	Bajo	7	Medio	7	Medio	22	Medio
86	44	10	Medio	8	Alto	8	Medio	26	Medio
87	18	9	Medio	7	Medio	9	Alto	25	Medio
88	19	9	Medio	5	Bajo	7	Medio	21	Medio
89	48	10	Medio	9	Alto	7	Medio	26	Medio
90	32	7	Bajo	6	Medio	6	Bajo	19	Bajo

91	48	8	Bajo	7	Medio	8	Medio	23	Medio
92	54	10	Medio	8	Alto	7	Medio	25	Medio
93	52	9	Medio	8	Alto	8	Medio	25	Medio
94	43	11	Alto	6	Medio	10	Alto	27	Alto
95	54	10	Medio	7	Medio	7	Medio	24	Medio
96	31	7	Bajo	5	Bajo	7	Medio	19	Bajo
97	38	12	Alto	7	Medio	7	Medio	26	Medio
98	40	10	Medio	6	Medio	9	Alto	25	Medio
99	39	9	Medio	8	Alto	7	Medio	24	Medio
100	46	11	Alto	6	Medio	7	Medio	24	Medio
101	22	9	Medio	6	Medio	9	Alto	24	Medio
102	38	10	Medio	8	Alto	9	Alto	27	Alto
103	50	11	Alto	9	Alto	7	Medio	27	Alto
104	44	9	Medio	8	Alto	7	Medio	24	Medio
105	37	11	Alto	6	Medio	7	Medio	24	Medio
106	48	9	Medio	8	Alto	8	Medio	25	Medio
107	32	7	Bajo	6	Medio	8	Medio	21	Medio
108	38	11	Alto	7	Medio	9	Alto	27	Alto
109	49	12	Alto	7	Medio	6	Bajo	25	Medio
110	55	11	Alto	6	Medio	8	Medio	25	Medio

ANEXO 8

Tabla 02:

Matriz de puntuaciones y niveles de la Satisfacción de las usuarias violentadas y sus dimensiones registradas en comisarías de Ascope 2023.

N°	Dimensiones										Satisfacción de las usuarias	
	Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor técnico percibido		Confianza		Expectativas			
	f	Nivel	f	Nivel	f	Nivel	f	Nivel	f	Nivel	f	Nivel
1	10	Medio	5	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	9	Medio	38	Bajo
2	10	Medio	6	Bajo	7	Bajo	9	Bajo	8	Medio	40	Medio
3	16	Alto	12	Alto	11	Medio	16	Alto	12	Alto	67	Alto
4	17	Alto	13	Alto	10	Medio	14	Medio	9	Medio	63	Alto
5	9	Bajo	8	Medio	11	Medio	16	Alto	12	Alto	56	Medio
6	10	Medio	6	Bajo	6	Bajo	10	Medio	7	Bajo	39	Bajo
7	12	Medio	10	Medio	11	Medio	12	Medio	7	Bajo	52	Medio
8	15	Medio	12	Alto	12	Alto	14	Medio	12	Alto	65	Alto
9	16	Alto	11	Medio	11	Medio	10	Medio	7	Bajo	55	Medio
10	12	Medio	7	Bajo	7	Bajo	12	Medio	12	Alto	50	Medio
11	12	Medio	11	Medio	7	Bajo	13	Medio	9	Medio	52	Medio
12	11	Medio	8	Medio	11	Medio	17	Alto	7	Bajo	54	Medio
13	9	Bajo	6	Bajo	9	Medio	17	Alto	5	Bajo	46	Medio
14	17	Alto	12	Alto	12	Alto	14	Medio	13	Alto	68	Alto
15	13	Medio	5	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	39	Bajo
16	9	Bajo	10	Medio	13	Alto	8	Bajo	11	Medio	51	Medio
17	10	Medio	13	Alto	9	Medio	8	Bajo	10	Medio	50	Medio
18	9	Bajo	14	Alto	8	Medio	10	Medio	12	Alto	53	Medio
19	8	Bajo	9	Medio	10	Medio	14	Medio	14	Alto	55	Medio
20	19	Alto	8	Medio	10	Medio	8	Bajo	5	Bajo	50	Medio
21	17	Alto	14	Alto	13	Alto	14	Medio	11	Medio	69	Alto
22	8	Bajo	7	Bajo	7	Bajo	13	Medio	11	Medio	46	Medio

23	16	Alto	12	Alto	12	Alto	16	Alto	12	Alto	68	Alto
24	10	Medio	13	Alto	9	Medio	10	Medio	8	Medio	50	Medio
25	10	Medio	3	Bajo	8	Medio	8	Bajo	6	Bajo	35	Bajo
26	17	Alto	12	Alto	15	Alto	16	Alto	12	Alto	72	Alto
27	10	Medio	10	Medio	6	Bajo	12	Medio	10	Medio	48	Medio
28	16	Alto	8	Medio	10	Medio	12	Medio	11	Medio	57	Medio
29	9	Bajo	11	Medio	6	Bajo	10	Medio	11	Medio	47	Medio
30	12	Medio	9	Medio	10	Medio	19	Alto	9	Medio	59	Medio
31	10	Medio	12	Alto	7	Bajo	8	Bajo	9	Medio	46	Medio
32	15	Medio	6	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	43	Medio
33	15	Medio	8	Medio	10	Medio	10	Medio	12	Alto	55	Medio
34	14	Medio	11	Medio	8	Medio	11	Medio	10	Medio	54	Medio
35	10	Medio	9	Medio	12	Alto	12	Medio	6	Bajo	49	Medio
36	9	Bajo	5	Bajo	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	36	Bajo
37	8	Bajo	6	Bajo	7	Bajo	11	Medio	7	Bajo	39	Bajo
38	16	Alto	12	Alto	10	Medio	15	Medio	12	Alto	65	Alto
39	13	Medio	7	Bajo	11	Medio	9	Bajo	8	Medio	48	Medio
40	14	Medio	7	Bajo	13	Alto	12	Medio	10	Medio	56	Medio
41	14	Medio	12	Alto	10	Medio	14	Medio	9	Medio	59	Medio
42	11	Medio	6	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	38	Bajo
43	14	Medio	5	Bajo	9	Medio	14	Medio	8	Medio	50	Medio
44	8	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	8	Medio	36	Bajo
45	11	Medio	9	Medio	7	Bajo	13	Medio	9	Medio	49	Medio
46	9	Bajo	4	Bajo	7	Bajo	12	Medio	7	Bajo	39	Bajo
47	12	Medio	7	Bajo	4	Bajo	10	Medio	12	Alto	45	Medio
48	13	Medio	11	Medio	9	Medio	16	Alto	9	Medio	58	Medio
49	13	Medio	10	Medio	10	Medio	11	Medio	13	Alto	57	Medio
50	8	Bajo	8	Medio	7	Bajo	12	Medio	14	Alto	49	Medio
51	8	Bajo	7	Bajo	8	Medio	9	Bajo	4	Bajo	36	Bajo
52	16	Alto	12	Alto	13	Alto	15	Medio	8	Medio	64	Alto
53	8	Bajo	7	Bajo	11	Medio	8	Bajo	7	Bajo	41	Medio
54	11	Medio	13	Alto	8	Medio	16	Alto	6	Bajo	54	Medio
55	12	Medio	8	Medio	11	Medio	16	Alto	6	Bajo	53	Medio

56	12	Medio	9	Medio	8	Medio	13	Medio	9	Medio	51	Medio
57	14	Medio	7	Bajo	12	Alto	14	Medio	8	Medio	55	Medio
58	12	Medio	8	Medio	9	Medio	14	Medio	8	Medio	51	Medio
59	14	Medio	7	Bajo	5	Bajo	8	Bajo	9	Medio	43	Medio
60	13	Medio	8	Medio	6	Bajo	12	Medio	10	Medio	49	Medio
61	8	Bajo	12	Alto	7	Bajo	14	Medio	9	Medio	50	Medio
62	9	Bajo	13	Alto	8	Medio	12	Medio	13	Alto	55	Medio
63	12	Medio	7	Bajo	10	Medio	9	Bajo	12	Alto	50	Medio
64	7	Bajo	4	Bajo	12	Alto	12	Medio	12	Alto	47	Medio
65	13	Medio	5	Bajo	5	Bajo	15	Medio	9	Medio	47	Medio
66	15	Medio	4	Bajo	4	Bajo	14	Medio	8	Medio	45	Medio
67	12	Medio	12	Alto	14	Alto	15	Medio	5	Bajo	58	Medio
68	9	Bajo	6	Bajo	8	Medio	8	Bajo	6	Bajo	37	Bajo
69	18	Alto	12	Alto	14	Alto	16	Alto	11	Medio	71	Alto
70	16	Alto	11	Medio	13	Alto	16	Alto	11	Medio	67	Alto
71	16	Alto	8	Medio	13	Alto	12	Medio	5	Bajo	54	Medio
72	8	Bajo	7	Bajo	8	Medio	8	Bajo	9	Medio	40	Medio
73	12	Medio	9	Medio	9	Medio	14	Medio	11	Medio	55	Medio
74	14	Medio	12	Alto	10	Medio	17	Alto	10	Medio	63	Alto
75	9	Bajo	7	Bajo	11	Medio	13	Medio	11	Medio	51	Medio
76	8	Bajo	8	Medio	8	Medio	10	Medio	4	Bajo	38	Bajo
77	12	Medio	8	Medio	6	Bajo	10	Medio	8	Medio	44	Medio
78	11	Medio	6	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	7	Bajo	39	Bajo
79	9	Bajo	12	Alto	10	Medio	12	Medio	8	Medio	51	Medio
80	11	Medio	6	Bajo	7	Bajo	17	Alto	14	Alto	55	Medio
81	8	Bajo	11	Medio	9	Medio	12	Medio	12	Alto	52	Medio
82	13	Medio	11	Medio	12	Alto	7	Bajo	10	Medio	53	Medio
83	9	Bajo	12	Alto	6	Bajo	10	Medio	12	Alto	49	Medio
84	8	Bajo	5	Bajo	8	Medio	10	Medio	11	Medio	42	Medio
85	9	Bajo	10	Medio	8	Medio	14	Medio	13	Alto	54	Medio
86	12	Medio	10	Medio	6	Bajo	11	Medio	10	Medio	49	Medio
87	14	Medio	9	Medio	10	Medio	12	Medio	10	Medio	55	Medio
88	16	Alto	8	Medio	9	Medio	11	Medio	5	Bajo	49	Medio

89	12	Medio	9	Medio	13	Alto	8	Bajo	7	Bajo	49	Medio
90	9	Bajo	8	Medio	7	Bajo	8	Bajo	7	Bajo	39	Bajo
91	10	Medio	10	Medio	11	Medio	8	Bajo	14	Alto	53	Medio
92	13	Medio	7	Bajo	12	Alto	18	Alto	12	Alto	62	Medio
93	16	Alto	7	Bajo	14	Alto	17	Alto	4	Bajo	58	Medio
94	17	Alto	10	Medio	13	Alto	14	Medio	13	Alto	67	Alto
95	13	Medio	6	Bajo	7	Bajo	14	Medio	9	Medio	49	Medio
96	9	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	6	Bajo	36	Bajo
97	13	Medio	11	Medio	9	Medio	10	Medio	9	Medio	52	Medio
98	16	Alto	12	Alto	10	Medio	9	Bajo	11	Medio	58	Medio
99	6	Bajo	8	Medio	7	Bajo	18	Alto	8	Medio	47	Medio
100	12	Medio	6	Bajo	13	Alto	13	Medio	4	Bajo	48	Medio
101	16	Alto	10	Medio	6	Bajo	16	Alto	7	Bajo	55	Medio
102	16	Alto	12	Alto	9	Medio	17	Alto	11	Medio	65	Alto
103	16	Alto	12	Alto	12	Alto	13	Medio	12	Alto	65	Alto
104	15	Medio	9	Medio	6	Bajo	12	Medio	11	Medio	53	Medio
105	12	Medio	11	Medio	11	Medio	9	Bajo	7	Bajo	50	Medio
106	10	Medio	11	Medio	8	Medio	8	Bajo	10	Medio	47	Medio
107	16	Alto	4	Bajo	12	Alto	14	Medio	6	Bajo	52	Medio
108	14	Medio	10	Medio	13	Alto	14	Medio	13	Alto	64	Alto
109	16	Alto	9	Medio	6	Bajo	14	Medio	12	Alto	57	Medio
110	11	Medio	10	Medio	6	Bajo	9	Bajo	12	Alto	48	Medio

ANEXO 9

Tabla 07:

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la aplicación Botón de pánico y sus dimensiones de las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope 2023, a la distribución normal.

		Botón de pánico	Experiencia vivida	Uso y asistencia	Comodidad y conocimiento
N		110	110	110	110
Parámetros normales ^{a,b}	Media	23,41	9,35	6,54	7,52
	Desv. estándar	2,793	1,338	1,224	1,090
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,120	,159	,166	,183
	Positivo	,078	,159	,151	,183
	Negativo	-,120	-,141	-,166	-,171
Estadístico de prueba		,120	,159	,166	,183
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Encuesta aplicada a las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Descripción: En la tabla 07 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov – Smirnov) de la variable botón de pánico y sus dimensiones, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov en todos los valores son

menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$); demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y en este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

ANEXO 9

Tabla 08:

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la satisfacción de las usuarias y sus dimensiones registradas en comisarías de Ascope 2023, a la distribución normal.

		Satisfacción de usuarias	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor técnico percibido	Confianza	Expectativas
N		110	110	110	110	110	110
Parámetros normales ^{a,b}	Media	51,42	12,11	8,86	9,13	12,06	9,25
	Desv. estandar	8,752	3,021	2,649	2,578	3,045	2,600
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,087	,121	,117	,132	,124	,122
	Positivo	,087	,121	,110	,132	,124	,098
	Negativo	-,064	-,110	-,117	-,086	-,110	-,122
Estadístico de prueba		,087	,121	,117	,132	,124	,122
Sig. asintótica(bilateral)		,041 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Encuesta aplicada a las usufructuarias violentadas registradas en comisarías de Ascope.

Descripción: En la tabla 08 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov – Smirnov) de la variable satisfacción de las usuarias y sus dimensiones, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov en todos los valores son menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$); demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y en este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

ANEXO 11

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a las víctimas usuarias del botón de pánico que asisten a las comisarías de Ascope. Se me ha explicado que: El objetivo del estudio es determinar la relación entre Botón de pánico y satisfacción de las usuarias de violencia en comisarías de Ascope, 2023. El procedimiento consiste en responder dos cuestionarios denominados CUESTIONARIO DE BOTÓN DE PÁNICO Y SATISFACCIÓN. El tiempo de duración de mi participación es de 20 minutos. Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración. Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique. No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial. Finalmente, bajo estas condiciones ACEPTO ser participante de la investigación. Trujillo, 11 de setiembre de 2023.