



**UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**Evaluación de la calidad del servicio del botón de pánico en la
prevención de la violencia de género: Aplicación del modelo
SERVQUAL en el distrito Judicial de Piura**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

AUTORA:

Bach. Mabel del Rocio Sandoval Aquino

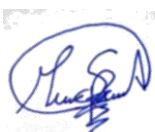
ASESORA:

Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez

LAMBAYEQUE – PERÚ 2025

Evaluación de la calidad del servicio del botón de pánico en la prevención de la violencia de género: Aplicación del modelo SERVQUAL en el distrito Judicial de Piura

PRESENTADA POR:



Bach. Mabel del Rocio Sandoval Aquino
AUTORA



Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
ASESORA

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

APROBADA POR:



Dr. Willy Rolando Anaya Morales
PRESIDENTE



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE
Dr. Abdel Javier Flores Olivos
CELAM 442

Dr. Abdel Javier Flores Olivos
SECRETARIO



Mg. Rafael Chafloque Gastulo
VOCAL

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

UNIDAD DE POSGRADO

Siendo las 11:00 horas del día 03 de febrero del año dos mil veintetres, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros de Jurado designados mediante Resolución N° 912-2024-urival de fecha 25/03/2024. Conformado por:

Dr. Willy Rolando Amosa Morales PRESIDENTE (A)
Dr. Abel Javier Flores Olivos SECRETARIO (A)
M.Sc. Rafael Chafloque Gortul VOCAL
M.Sc. Yasmín Exrella Carraneda Vázquez ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada: Evaluación de la calidad del Servicio de Botón de Pánico en la prevención de la violencia de género: Aplicación del modelo SERVQUAL en el Distrito Judicial de Piura.

Presentado por el (la) tesista Sandoval Aquino, Nabel del Rocío
Sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 0313-2025-urival de fecha 29/01/2025

El presidente del Jurado autorizó el acto académico y después de la sustentación, los señores miembros de Jurado formularon las observaciones y preguntas, correspondientes, las mismas que fueron absueltas en forma Satisfactoria o por el (la) sustentante quien obtuvo Diecisiete (17) puntos que equivale al calificativo de BUENO.

En consecuencia, el (la) sustentante queda apto (a) o no apto (a) para obtener el grado académico de: Maestra en Administración con Mención en Gerencia Pública.

Siendo las horas del mismo día se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

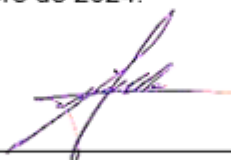
Yo, Mag. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez, Docente1/Asesor de tesis2/
del estudiante

Sandoval Aquino Mabel Del Rocio

Titulada **Evaluación de la Calidad del Servicio del Botón de Pánico en la
Prevención de la Violencia de Género: Aplicación del Modelo SERVQUAL
en el distrito Judicial de Piura.** luego de la revisión exhaustiva del documento
constato que la misma tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el
reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituye 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 Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 28 de noviembre de 2024.



Mag. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
DNI 17640685
ASESORA

Se adjunta: Resumen del Reporte

Recibo digital

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

3

www.unodc.org

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez
Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis
Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de
servicio en el proceso de admisión. Un
enfoque práctico para la gestión de la
calidad", ACVENISPROH Académico, 2023

Publicación

1%

7

www.pj.gob.pe

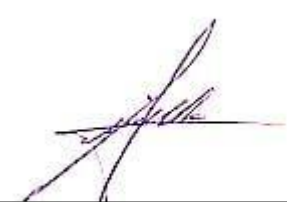
Fuente de Internet

1%



Mag. Yasmy Florella Castañeda Vásquez
DNI. 17640685
ASESORA

8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	www.enfoquederecho.com Fuente de Internet	1 %
10	Moraga Cubillos, Marcela. "Educacion y consumo de drogas Vinculos escolares y contextos educativos.", Pontificia Universidad Catolica de Chile (Chile), 2020 Publicación	<1 %
11	abogadosperu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %



Mag. Yasmy Florella Castañeda Vásquez
DNI. 17640685
ASESORA

19	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.oas.org Fuente de Internet	<1 %
21	Tenenbaum Ewig, Gabriel. "Infraccion y castigo: Los procesos de normalizacion para adolescentes con medidas en libertad en la ciudad de Mexico y Montevideo", El Colegio de Mexico, 2022 Publicación	<1 %
22	www.pinterest.com Fuente de Internet	<1 %
23	Morillo Moreno, Marysela Coromoto. "La Relevancia del Turismo en el Estado Merida, Venezuela: La Calidad del Servicio en los Alojamientos turisticos Como Estrategia de Competitividad", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022 Publicación	<1 %
24	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Mag. Yasmí Fiorella Castañeda Vásquez
DNI. 17640685
ASESORA



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: MABEL DEL ROCIO SANDOVAL AQUINO
Título del ejercicio: REVISIÓN DE INFORME FINAL
Título de la entrega: INFORME FINAL
Nombre del archivo: INFORME_FINAL.docx
Tamaño del archivo: 447.37K
Total páginas: 34
Total de palabras: 6,385
Total de caracteres: 36,870
Fecha de entrega: 03-dic.-2024 04:09p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2539633804



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.


Mag. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
DNI. 17640685
ASESORA

Dedicatoria

La presente tesis, es dedicada a mis queridos padres, quienes a lo largo de la vida me han inculcado la cultura del trabajo y el estudio. Su dedicación y esfuerzo constante para asegurarme una educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Esta tesis es el testimonio de su sacrificio y un recordatorio constante de su apoyo y confianza infinita

Agradecimiento

Extiendo mi agradecimiento a todos los profesores de la Escuela de Postgrado de Administración de esta casa de estudios, cuyas enseñanzas han sido la base sobre la cual se construyó esta investigación. Asimismo, quiero agradecer a mi lugar de trabajo por el acceso a la información, comprensión y flexibilidad de permitirme equilibrar mis responsabilidades profesionales con mis compromisos académicos.

Índice General

Acta de sustentación	III
Dedicatoria.....	IX
Agradecimiento	X
Índice General.....	XI
Índice de Tablas.....	XII
Índice de Figuras.....	XII
Resumen	XIII
Abstract.....	XIV
I. Introducción.....	15
II. Diseño Teórico	20
2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.2 Base Teórica.....	24
2.3 Hipótesis.....	27
2.4 Operacionalización de Variables	28
III. Diseño Metodológico	29
3.1 Tipo de Investigación.....	29
3.2 Diseño de Contrastación	29
4.3 Población, Muestra y Muestreo.....	30
4.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos....	31
4.6 Procesamiento y Análisis de Datos	31
IV. Resultados y discusión	33
4.1. Resultados	33
4.2. Discusión de resultados	38
V. Conclusiones.....	43
VI. Recomendaciones	44
REFERENCIAS.....	45
Anexos.....	50

Índice de Tablas

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la calidad del servicio.....	33
Tabla 2: Distribución porcentual de las percepciones de los usuarios según las dimensiones de la calidad del servicio.....	34
Tabla 3 Prueba ANOVA para la significancia del modelo de regresión	34
Tabla 4 Coeficientes estandarizados y no estandarizados.....	34
Tabla 5: Correlación de la variable Botón de pánico y las dimensiones de calidad de servicio	36
Tabla 6 Resumen modelo de regresión lineal.....	36
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	50

Índice de Figuras

Figura 1: Ciclo de vida de violencia contra las mujeres.....	16
Figura 2. Diagrama Q-Q de la normalidad de la variable independiente - botón de pánico	50
Figura 3. Diagrama Q-Q de la normalidad de la variable dependiente - calidad del servicio	50

Resumen

El objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre la calidad del servicio brindado por el Botón de Pánico y su impacto en la prevención de la violencia de género en el distrito judicial de Piura. Para ello, se evaluaron las dimensiones de la calidad del servicio, tales como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, y se analizó su efecto en la percepción general del servicio por parte de las víctimas. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva - explicativa y diseño no experimental, utilizando encuestas estructuradas aplicadas a una muestra de 35 mujeres víctimas de violencia de género, quienes utilizaron el Botón de Pánico. Los datos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas y pruebas de correlación para determinar el impacto de cada dimensión en la satisfacción y efectividad percibida del servicio. La investigación concluyó que la calidad del servicio del Botón de Pánico tiene un impacto significativo en la prevención de la violencia de género, destacando especialmente la importancia de las dimensiones de capacidad de respuesta y confiabilidad. Con base en los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis de investigación, ya que los hallazgos aportan evidencia significativa sobre la efectividad del Botón de Pánico en la prevención de la violencia de género.

Palabras clave: Botón de pánico, calidad de servicio, violencia de género.

Abstract

The general objective of the research was to analyze the relationship between the quality of service provided by the Panic Button and its impact on the prevention of gender-based violence in the Piura judicial district. To achieve this, the dimensions of service quality, such as reliability, responsiveness, security, empathy, and tangibility, were evaluated, and their effect on the general perception of the service by the victims was analyzed. A quantitative methodology of a descriptive-correlational type and a non-experimental design was used, employing structured surveys applied to a sample of 35 women victims of gender-based violence who used the Panic Button. The data were analyzed using descriptive statistics and correlation tests to determine the impact of each dimension on the perceived satisfaction and effectiveness of the service. The research concluded highlighting especially the importance of the responsiveness and reliability dimensions. Based on the results obtained, the research hypothesis is accepted, as the findings provide significant evidence on the effectiveness of the Panic Button in preventing gender-based violence.

Keywords: Panic Button, service quality, gender-based violence.

I. Introducción

En las últimas décadas se ha observado que pocas intervenciones convencionales logran mejorar la seguridad y calidad de vida de mujeres afectadas por violencia de pareja. Aunque algunas intervenciones cara a cara, como la promoción y la terapia cognitivo-conductual, han demostrado su eficacia en ciertos grupos y condiciones, el interés ha crecido en el desarrollo de intervenciones en línea para abordar barreras prácticas o percibidas que impiden a las mujeres buscar ayuda, tales como la falta de servicios, la necesidad de privacidad o el estigma (Edwards, 2019). Este enfoque en línea se considera una estrategia para reducir desigualdades, especialmente para mujeres que enfrentan barreras significativas, como aquellas de comunidades indígenas, racializadas, inmigrantes, áreas rurales y con relaciones no convencionales.

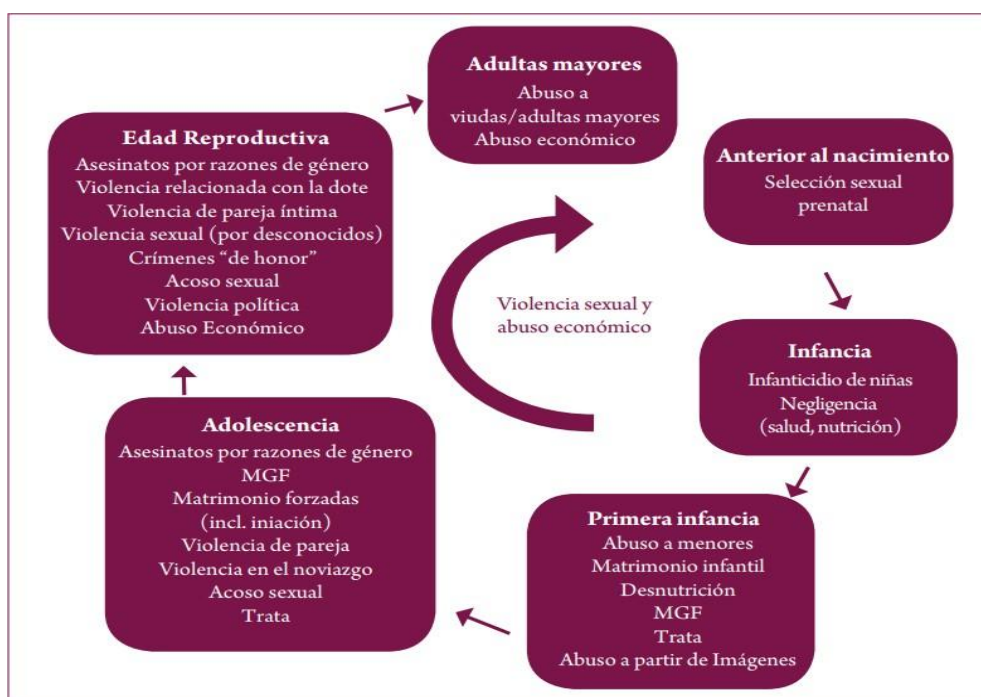
En el año 2020, alrededor de 47,000 mujeres y niñas en todo el mundo fueron víctimas de homicidios perpetrados por sus parejas o miembros de la familia, resultando en una frecuencia promedio de una muerte cada 11 minutos. La violencia de género afecta a mujeres y niñas de todas las regiones, siendo Asia la región con el mayor número absoluto de víctimas (aproximadamente 18,600), mientras que África tiene la tasa más alta en relación con su población femenina. Del 58 por ciento de los asesinatos cometidos por parejas o familiares, la víctima fue una mujer o niña. (UNODC - Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2022)

Existen diversas manifestaciones de Violencia de Género contra Mujeres y Niñas (VGMN), que comprenden acciones destinadas a causar daño físico, sexual, psicológico o económico, junto con amenazas, acoso, coerción y privación de libertad. Todas las edades enfrentan riesgos, desde la selección prenatal del género hasta el maltrato a mujeres viudas y adultas mayores. A pesar de que todas las formas de VGMN constituyen violaciones de derechos humanos, los jueces deben analizar la legislación penal local para determinar si estas acciones constituyen delitos. Las dos formas más frecuentes incluyen la violencia sexual perpetrada por personas conocidas o desconocidas, así como la violencia de pareja

íntima, que engloba abusos físicos, psicológicos, sexuales y económicos. Algunas formas de violencia afectan exclusivamente a las niñas, como el matrimonio infantil, la mutilación genital femenina, el estupro, la venta y explotación sexual, y la pornografía infantil. Las modalidades de violencia contra mujeres y niñas se han vuelto más complejas, incluyendo la violencia a través de tecnologías de información y comunicación, como el acoso virtual, el ciberacoso, el abuso mediante imágenes, así como la producción y difusión de material de abuso infantil. (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC, 2019)

El uso de la tecnología a través de una aplicación debe fungir como el elemento unificador para las entidades de apoyo en la región, encargadas de recopilar datos sobre el uso de los botones de alarma y el programa preventivo, evaluando el nivel de riesgo. Esto busca fortalecer tanto la política pública como la colaboración entre diversos actores que se encuentran involucrados en la protección de la víctima de violencia (Vidal-Durango & Sahagún-Navarro, 2019)

Figura 1: Ciclo de vida de violencia contra las mujeres



La eficiencia de un sistema de alerta público botón de pánico implica la integración de las señales de alerta en un centro de monitoreo, ya sea público o privado, junto

con procedimientos confiables de verificación complementándose con el despacho inmediato de fuerzas en situaciones donde las alarmas son confirmadas. La visibilidad efectiva del sistema está directamente relacionada con la simplicidad de su uso y su contribución a la presencia perceptible del municipio, estado o provincia en los hogares. Una interfaz de usuario clara y específica desempeña un papel crucial al hacer que el público se sienta cómodo utilizando el sistema, al tiempo que reduce la incidencia de falsas alarmas. (Bertucelli, 2023)

Dado que muchas mujeres en situación de alto riesgo de violencia de género enfrentan vulnerabilidades económicas y sociales, y no cuentan con smartphones, sus contactos tendrán la posibilidad de alertar a la Policía Nacional en caso de una amenaza inminente de violencia (Suárez-Sierra, 2018). Muchos académicos coinciden en la generación de iniciativas políticas y programas que aborden estas brechas infraestructurales relacionadas con la tecnología (Sinha et al, 2019).

En la normativa peruana la Ley N° 30364, tiene como objetivo principal prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, tanto en el ámbito público como privado. Se enfoca especialmente en situaciones de vulnerabilidad, abarcando a niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. La norma establece mecanismos y políticas integrales para la prevención, atención y protección de las víctimas, así como la reparación del daño causado. Además, busca perseguir, sancionar y reeducar a los agresores con el propósito de garantizar una vida libre de violencia y asegurar el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres y del grupo familiar.

Las medidas de protección son decisiones adoptadas por el Juez de Familia con el propósito de prevenir futuros actos de violencia contra la víctima por parte del agresor, con el fin de proteger su dignidad. Se consideran adecuadas aquellas decisiones que el juez toma, teniendo en cuenta las circunstancias específicas del caso, la ficha de valoración de riesgo y otros factores que evidencien la situación real de la víctima frente al agresor. Además, se evalúa la proporcionalidad entre el posible impacto y la medida de protección a implementar. La duración y mantenimiento de estas medidas dependen del tiempo necesario para que la víctima las requiera. Este concepto difiere de lo establecido en la Ley 30364,

artículo 23, sobre la vigencia de las medidas de protección. Según esta ley, dichas medidas se extienden hasta la emisión de la sentencia en el juzgado penal o la decisión fiscal de no presentar denuncia penal, a menos que estos pronunciamientos sean impugnados.

El botón de pánico BdP o servicio judicial de alerta, de acuerdo con la normativa peruana, se refiere a la asistencia proporcionada a las víctimas de violencia en situación de riesgo severo. Este servicio se activa como resultado de una resolución judicial que concede medidas de protección a la víctima. Como parte de estas medidas, se ordena la instalación de una herramienta tecnológica en los dispositivos móviles de las víctimas. El propósito de esta iniciativa es brindar una atención diligente, rápida, efectiva y oportuna en cumplimiento con lo establecido en la Ley N.º 30364, especialmente ante la ocurrencia de un hecho violento o una amenaza de violencia (Directiva 024-2022-CE_PJ, 2022)

De acuerdo al INEI a noviembre del 2023 a través del Centro de Emergencia Mujer se han atendido 154,481 casos de violencia contra la mujer a nivel nacional; de los cuales el 43% son por violencia psicológica, el 38% física y el 19% por violencia sexual. Así mismo las ciudades con las tasas más altas de violencia contra la mujer son Lima y Arequipa (MIMP, 2023).

De acuerdo al portal de datos abiertos, en el distrito judicial de Piura en el año 2023 se han atendido 36,895 demandas ocupando el cuarto lugar a nivel nacional. La herramienta tecnológica del botón de pánico o servicio judicial de alerta adquiere relevancia al ser una respuesta innovadora para proporcionar atención inmediata a víctimas en riesgo severo. La resolución judicial que ordena la instalación de esta herramienta en los dispositivos móviles de las víctimas refleja un intento de utilizar la tecnología para superar barreras y ofrecer respuestas diligentes ante amenazas inminentes de violencia. Al analizar las cifras a nivel nacional, se observa que el Centro de Emergencia Mujer ha atendido un preocupante número de casos de violencia contra la mujer. Las cifras indican la prevalencia de formas de violencia como la psicológica, física y sexual, resaltando la diversidad y gravedad de los problemas que enfrentan las mujeres. En el distrito judicial de Piura, el elevado número de demandas presentadas durante el año 2023 pone de manifiesto la

urgencia de implementar intervenciones efectivas y adaptadas a las necesidades de la población local. Dada la problemática identificada se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye la calidad del servicio del Botón de Pánico en la prevención de la violencia de género en el Distrito Judicial de Piura?; para ello se plantean los siguientes objetivos: Objetivo general: Evaluar la Calidad del Servicio del Botón de Pánico en la Prevención de la Violencia de Género en el Distrito Judicial de Piura; seguidos de los objetivos específicos: (i) Identificar las percepciones de los usuarios con respecto a la Calidad del Servicio proporcionado por el Botón de Pánico en el distrito judicial de Piura. (ii) Determinar la influencia de las dimensiones del Botón de pánico en la percepción del servicio en el distrito judicial de Piura; (iii) Determinar la Relación entre las Dimensiones de Calidad y el Servicio del Botón de Pánico en la prevención de la violencia de genero.

La presente investigación se justifica desde el enfoque teórico, dado que aborda la teoría del control social, que se basa en la premisa de que la implementación de herramientas tecnológicas, como el botón de pánico, actuar como un mecanismo de control y disuasión de comportamientos violentos. La teoría sugiere que las medidas de protección, respaldadas por tecnologías eficaces, contribuyen a prevenir y reducir la violencia al establecer límites claros y consecuencias para los agresores. Asimismo, al evaluar la calidad del servicio se incorpora la importancia de ofrecer una atención eficiente, respetuosa y accesible a las víctimas, garantizando así la eficacia y aceptación de las herramientas tecnológicas propuestas.

Desde el enfoque metodológico se justifica dado que se ajusta a los principios de la teoría del control social al evaluar la eficacia de las medidas de protección, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. Se emplearán indicadores de control, como la reducción de casos de violencia, y se explorarán las percepciones de las víctimas y profesionales para comprender el impacto de las medidas. Además, al evaluar la calidad del servicio se orienta la metodología hacia la evaluación de la satisfacción y eficacia percibida, empleando encuestas y entrevistas para obtener retroalimentación directa de los usuarios y profesionales involucrados en el servicio.

II. Diseño Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

Sumra et al., 2023) tienen por objetivo realizar una revisión sistemática de las intervenciones basadas en aplicaciones para la prevención de la violencia doméstica, con el propósito de ofrecer información útil a desarrolladores de aplicaciones. Se revisaron todas las aplicaciones relacionadas con la concienciación y prevención de la violencia doméstica sin restricciones de idioma, recopilando información sobre características y limitaciones. Se realizaron búsquedas en Google, Google Play Store y App Store (iOS) durante un periodo de 10 años (2012-2022). Se recopilaron datos de descripciones de los desarrolladores, artículos de investigación, revisiones críticas en blogs, noticias y otras fuentes en línea. Se identificaron 621 aplicaciones potencialmente relevantes, de las cuales se seleccionaron 136 para revisión. Estas se dividieron en cinco categorías: asistencia de emergencia, evasión, informativas, información legal y autoevaluación. Las aplicaciones presentaron diversas limitaciones, siendo el 71% lanzadas entre 2020 y 2022. Las categorías predominantes fueron asistencia de emergencia y evasión. La mayoría de las aplicaciones provenían del noreste de América. Se identificaron 20 aplicaciones con características únicas, pero ninguna incorporaba inteligencia artificial. Las aplicaciones actuales presentan limitaciones significativas. Se sugiere que futuras aplicaciones se centren en la automatización y utilicen inteligencia artificial mediante la implementación de multimedia (voz, video, captura de imágenes, texto y análisis de sentimientos), reconocimiento de voz y detección de tono para contribuir a un análisis en tiempo real de la situación y generar alertas de emergencia de manera precisa para mejorar la prevención y la intervención en casos de violencia doméstica.

Logna (2022) en su estudio se centra en la implementación del "botón de pánico" en Patagones, Buenos Aires, como una estrategia para combatir la violencia de género. El objetivo principal es analizar la eficacia de esta medida de protección, explorando normativas, procesos judiciales y la percepción de las usuarias mediante encuestas. La metodología abarca un examen detallado de las normativas nacionales y provinciales que respaldan esta medida, la descripción del

proceso judicial desde la denuncia hasta la aplicación del botón, y el análisis de resultados obtenidos a través de encuestas dirigidas a usuarias. Además de hacer una comparación con medidas similares implementadas en la provincia de Río Negro. La muestra está compuesta por usuarias del "botón de pánico" en Patagones, aquellas que han sido víctimas de violencia de género. Se incorpora el caso de Carla Soggiu como un ejemplo que ilustra las limitaciones de este dispositivo. Los hallazgos muestran información detallada sobre la funcionalidad y eficacia del "botón de pánico" a través de las encuestas, proporcionando insights valiosos para mejorar la protección de las víctimas de violencia de género. Además, la comparación con medidas implementadas en Río Negro proporciona un contexto más amplio sobre las estrategias de protección existentes. En las conclusiones, se destaca la necesidad de considerar modificaciones futuras para mejorar la extensibilidad y abordar las limitaciones de este dispositivo, especialmente en áreas rurales. Se recomienda complementar el botón de pánico con otras estrategias de protección, que aborde tanto a las víctimas como a los agresores para combatir eficazmente la violencia de género.

Decker et al (2020) en su investigación se centran en la evaluación de la eficacia de una solución tecnológica, a través de la aplicación myPlan adaptada a nivel cultural y lingüístico, en el contexto de Kenia, para abordar la amenaza de la violencia de pareja (VPI) que afecta a mujeres en entornos urbanos de bajos recursos. El estudio, realizado mediante un ensayo aleatorizado, controlado y ciego, incluyó a 352 participantes asignadas aleatoriamente a myPlan Kenya (intervención) o derivaciones estándar de VPI (control). Los resultados primarios, que abarcaron preparación para la seguridad, comportamiento seguro y violencia de género, así como resultados secundarios como resiliencia, salud mental, utilización de servicios y culpabilidad, se evaluaron al inicio, inmediatamente después de la intervención y a los 3 meses. La intervención demostró mejoras inmediatas en la preparación para la seguridad, y a los 3 meses, las participantes informaron una mayor utilidad de estrategias de seguridad, con una disminución general de la VPI en ambos grupos. En conclusión, la aplicación myPlan adaptada mostró ser prometedora para mejorar la salud y seguridad de mujeres en situaciones de violencia de pareja en un contexto urbano de bajos recursos,

destacando la viabilidad de intervenciones tecnológicas culturalmente adecuadas en entornos similares.

Ford-Gilboe et al (2020) en su artículo buscan evaluar la eficacia de una intervención en línea, iCAN Plan 4 Safety, para mujeres canadienses que han experimentado violencia de pareja, comparando una versión personalizada con otra estática. Se realizó un ensayo controlado aleatorio con 462 mujeres canadienses que recientemente sufrieron violencia de pareja, divididas aleatoriamente en dos grupos de intervención, asignándolas aleatoriamente a la intervención personalizada o no personalizada. Se midieron resultados primarios y secundarios mediante encuestas en línea al inicio y a los 3, 6 y 12 meses. Los hallazgos mostraron que, ambos grupos mejoraron en el tiempo, sin diferencias significativas entre ellos. Sin embargo, la intervención personalizada tuvo efectos más positivos para mujeres con ciertas características específicas. Se concluye destacando la eficacia de la intervención en línea para mujeres canadienses afectadas por violencia de pareja, con beneficios particulares para grupos específicos, además se reconoce la importancia de abordar diversas necesidades y contextos, sugiriendo que la intervención complementa, en lugar de reemplazar, los servicios existentes. Se propone un análisis cualitativo adicional para fortalecer la intervención y ampliar su impacto.

Sinha et al (2019) en su estudio tienen como objetivo analizar la efectividad y la percepción de las aplicaciones para teléfonos móviles diseñadas para prevenir la violencia contra las mujeres, centrándose en cómo estas tecnologías han impactado la comunicación y la intervención en diferentes contextos públicos y privados. La metodología empleada involucró una revisión detallada de las aplicaciones existentes, como Circle of 6, MyPlan, Panic Button y Aspire News, destinadas a la prevención de la violencia contra las mujeres. Se llevó a cabo una clasificación de estas aplicaciones para comprender su funcionamiento, capacidades y limitaciones. Además, se realizó una breve encuesta para evaluar la conciencia y conocimiento de los trabajadores sociales sobre estas herramientas tecnológicas. La muestra de estudio incluyó a usuarios de aplicaciones de prevención de la violencia, así como a trabajadores sociales y profesionales de la salud pública. Se recopilaron datos tanto cualitativos como cuantitativos para

obtener una comprensión completa de la efectividad y la percepción de estas aplicaciones. Los resultados indican que las aplicaciones para teléfonos móviles han demostrado ser eficaces tanto como herramientas de prevención de la violencia como de intervención en distintos entornos. La evidencia anecdótica respalda la utilidad de estas aplicaciones en situaciones de crisis, tanto en espacios públicos como privados. Sin embargo, se destaca la falta de conciencia entre los trabajadores sociales sobre estas tecnologías y sus capacidades. Finalmente, este estudio destaca la importancia de las aplicaciones móviles en la prevención de la violencia contra las mujeres; recomendando que los trabajadores sociales evalúen de manera más activa cómo sus clientes son afectados por estas aplicaciones y aboguen por el derecho de sus clientes a la alfabetización digital y al acceso a Internet para aprovechar plenamente estas herramientas tecnológicas. La colaboración entre trabajadores sociales y profesionales de las TIC puede ser fundamental para diseñar aplicaciones más cultural y socialmente relevantes, considerando las necesidades únicas de los usuarios.

De la Cruz (2023) este trabajo investiga la relación entre la atención al botón de pánico y la gestión administrativa, centrándose en la implementación del dispositivo para prevenir la violencia de género. La responsabilidad del seguimiento recae en el municipio de San Juan de Lurigancho, utilizando cámaras de videovigilancia. Se encuestaron mujeres víctimas de violencia con la aplicación instalada. La correlación entre la atención al botón de pánico y la gestión administrativa es significativa (26.6%). La seguridad ciudadana muestra una correlación baja (24.6%). Se sugiere un manual de procedimientos y ampliar las poblaciones a encuestar para mejorar los resultados. La hipótesis sobre el apoyo interinstitucional se acepta (30.5%), pero se sugieren ajustes en el cuestionario y en las muestras. La correlación con los recursos humanos es baja y no significativa (-13.1%), indicando la necesidad de buscar opiniones adicionales y ajustar preguntas.

Grandez (2022) tuvo como objetivo principal determinar cómo la no aplicación de los botones de pánico podría contribuir en la lucha contra la violencia de género femenino en el distrito de Carabayllo. Se empleó una metodología básica con enfoque cualitativo y un diseño de investigación descriptiva basado en la teoría

fundamentada. Los resultados, basados en la opinión de diversos expertos, indicaron que la no aplicación de los botones de pánico como medida de protección es justificada, ya que estos dispositivos no lograron cumplir su propósito. La conclusión principal fue que, en la práctica, los botones de pánico resultaron ineficaces, incrementando la violencia en lugar de prevenirla o detenerla. Se recomienda reconsiderar su implementación y explorar alternativas más efectivas para abordar la violencia de género en Carabayllo.

2.2 Base Teórica

2.2.1. Teoría del control Social de Hirschi

La teoría del control social de Hirschi, propuesta por el sociólogo Travis Hirschi (1969), en su obra *Teoría del Vínculo Social* establece una perspectiva importante dentro de la sociología del control social. Sostiene que la conexión de un individuo con la sociedad, especialmente a través de fuertes vínculos sociales, influye en su comportamiento delictivo. Estos vínculos pueden ser afectivos, de compromiso, de participación y de creencia. La teoría de Hirschi sugiere que las personas son menos propensas a involucrarse en comportamientos desviados cuando tienen una fuerte autoimagen y preocupación por cómo son percibidas por los demás. Hirschi identifica cuatro elementos que componen el vínculo social: lazos afectivos, compromiso, participación y creencia. Un individuo que tiene fuertes lazos en estas áreas es menos propenso a participar en comportamientos delictivos (Hirschi, 1969).

En el contexto de la investigación sobre violencia de género y tecnología, la teoría del control social de Hirschi destaca la importancia de la autoimagen y la percepción social. La introducción de tecnologías puede influir en la percepción de las víctimas sobre su capacidad para obtener ayuda, reduciendo la estigmatización y aumentando la confianza en el sistema de apoyo. La teoría del control social de Hirschi examina cómo las conexiones sociales y la percepción de las normas sociales afectan la participación en comportamientos desviados, proporcionando así una base teórica para analizar la efectividad de las intervenciones tecnológicas en la prevención de la violencia de género.

La investigación tiene un componente normativo procedimental el cual recae sobre el servicio del aplicativo judicial del botón de pánico está destinado a mujeres víctimas de violencia, según la Ley N.º 30364, con el propósito de eliminar la violencia familiar. Esta herramienta se establece como una medida de protección por decisión judicial, instalándose en los dispositivos móviles de las víctimas para garantizar una atención efectiva y oportuna ante posibles episodios recurrentes de violencia. La generación de credenciales permite a las fuerzas policiales y al personal de serenazgo acceder al servicio, visualizar alarmas y coordinar acciones interinstitucionales. La firma de un Acta de compromiso involucra a instituciones relevantes bajo la dirección del Poder Judicial. La capacitación interinstitucional es impartida por el coordinador de informática.

Las dimensiones de esta variable son:

- La instalación y monitoreo del aplicativo son responsabilidad del coordinador de informática, considerando requisitos técnicos y la aprobación previa de la víctima. Los juzgados, al dictar medidas de protección, consideran diversos factores socioeconómicos y geográficos, así como la compatibilidad del equipo celular de la víctima. La firma del acta de consentimiento y capacitación se realiza entre la víctima y el coordinador de informática, validando el registro en el sistema. El registro e identificación de las partes son ingresados por el coordinador informático, actualizando la base de datos.
- Respuesta inmediata; la atención a través del Bdp implica una respuesta inmediata y coordinada entre instituciones a las víctimas que activan el servicio.
- La geolocalización se refiere a la ubicación en el sistema de monitoreo, permitiendo a la policía o serenazgo asistir de inmediato a la víctima. La protección a las víctimas tiene como objetivo resguardarlas y comunicar al juzgado cualquier incumplimiento por parte del agresor. La desactivación del botón de pánico ocurre después de completar las acciones de auxilio y es responsabilidad de la central de monitoreo.

2.2.2. Modelo SERVQUAL

Desde su introducción en 1988, el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, ha sido ampliamente utilizado en diversas áreas. En el ámbito empresarial, este modelo se ha aplicado para medir y mejorar la calidad del servicio en industrias como banca, hotelería, atención médica y servicios públicos. Además, ha sido esencial en investigaciones académicas y ha servido como base para desarrollar otras escalas de medición de calidad del servicio. Empresas utilizan SERVQUAL para benchmarking, comparando su rendimiento con el de otras organizaciones líderes. Adaptado y extendido a lo largo del tiempo, se ha aplicado a servicios en línea y tecnológicos, y ha sido internacionalizado, siendo traducido y utilizado en diferentes culturas y países. La continua relevancia y aplicación de SERVQUAL demuestran su robustez como marco de referencia para evaluar y mejorar la calidad del servicio en diversas dinámicas empresariales y tecnológicas.

Es una herramienta utilizada para medir la calidad del servicio en organizaciones, se basa en la percepción del cliente sobre la brecha entre las expectativas y las experiencias reales en cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones proporcionan el marco para evaluar y mejorar la calidad del servicio a través de la identificación de áreas de mejora basadas en la brecha entre las expectativas y las percepciones del cliente.

En el contexto de la investigación las dimensiones de la calidad del servicio serán:

- Tangibilidad: Referida a la apariencia visual y la presentación de la aplicación del Botón de Pánico. Implica que el diseño de la aplicación debe ser fácil de entender y atractivo, asegurando que la información se presente de manera clara y accesible.
- Confiabilidad: Se relaciona con la capacidad de la aplicación para funcionar de manera consistente y confiable. Esto implica que el servicio del Botón de Pánico debería activarse de manera fiable cuando sea

necesario, asegurando la correcta transmisión de alertas a las autoridades pertinentes.

- Capacidad de Respuesta: Hace referencia a la rapidez con la que la aplicación responde a las emergencias. Incluye la velocidad de atención a la emergencia y la eficiencia en la coordinación con los servicios de socorro para proporcionar asistencia inmediata.
- Seguridad: Implica la protección de la privacidad y la información personal de la víctima. La seguridad se traduce en garantizar que los datos estén resguardados y que la activación del botón se realice de manera confidencial, evitando posibles filtraciones.
- Empatía: Se refiere a la capacidad de la aplicación para demostrar sensibilidad hacia la situación de la víctima. Esto incluye acciones y características que demuestren comprensión y apoyo a las necesidades emocionales de la persona que utiliza la aplicación del Botón de Pánico.

2.3 Hipótesis

El Botón de pánico, como instrumento de prevención de violencia contra la mujer, influye positivamente en la calidad de servicio Distrito Judicial de Piura.

2.4 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Botón de pánico, como instrumento de prevención de violencia contra la mujer	Es una herramienta tecnológica que permite a los usuarios enviar alertas inmediatas o solicitar ayuda en situaciones de emergencia o peligro	Instalación del aplicativo	Facilidad de descarga e instalación. Claridad en las instrucciones de configuración.
		Atención inmediata	Tiempo de respuesta desde la activación Coordinación efectiva con servicios de emergencia.
		Geolocalización	Precisión en la transmisión de la ubicación.
			Velocidad de envío de la información de geolocalización
Calidad del servicio	La calidad del servicio se refiere al grado en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios	Tangibilidad	Diseño intuitivo y atractivo de la aplicación. Claridad en la presentación de información.
		Confiabilidad	Fiabilidad en la activación del servicio. Correcta transmisión de la alerta a las autoridades
			Rapidez en la atención a la emergencia. Coordinación eficiente con servicios de socorro
		Seguridad	Protección de datos personales de la víctima Garantía de confidencialidad en la activación del botón.
			Interfaz que demuestra sensibilidad hacia la situación de la víctima.
		Empatía	Acciones que muestran comprensión y apoyo

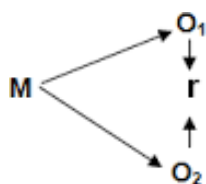
III. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es básica, también conocida como investigación fundamental o pura, según Hernández-Sampieri et al (2018) tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento teórico y comprender conceptos fundamentales sin una aplicación práctica inmediata; el diseño metodológico se orienta hacia la cuantificación de datos, implicando la recopilación de información numérica para un análisis riguroso y la formulación de conclusiones respaldadas por evidencia objetiva, en línea con los principios metodológicos propuestos. Así también es de enfoque descriptivo pues tiene como objetivo describir las características de un fenómeno o situación, sin manipular variables ni establecer relaciones causales (Hernandez – Sampieri y otros, 2018).

3.2 Diseño de Contrastación

La investigación se fundamentó en un diseño no experimental - explicativo; de corte transversal, siendo el objetivo explicar las variables de estudio en un momento específico del tiempo. En este caso, se pretende explorar la correlación entre la calidad del servicio proporcionado por un botón de pánico y su efectividad en la prevención de la violencia contra la mujer. Este diseño implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo, lo que permite obtener información de las relaciones entre las variables en estudio. A través de un cuestionario estructurado, que incorpora escalas de Likert para medir las percepciones de las víctimas de violencia, se busca establecer la magnitud y dirección de la asociación entre la calidad del servicio y la eficacia del botón de pánico.



Donde:

M = Muestra

O₁ = VI: Botón de pánico

O₂ = VD: calidad del servicio

r= es el coeficiente de correlación entre O₁ y O₂.

4.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Según Hernández et al (2014) la población se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o casos que comparten características específicas y que son objeto de estudio. Es el grupo total que cumple con los criterios establecidos para la investigación y del cual se busca obtener conclusiones y generalizaciones. En este contexto, la población de la investigación está compuesta por 95 mujeres que tienen medidas de protección por mandato judicial.

Muestra

La muestra se refiere a un subconjunto representativo seleccionado de una población más amplia. La muestra se elige cuidadosamente para proporcionar información que pueda generalizarse a la población completa. En el caso de la investigación se hará uso de la fórmula para poblaciones finitas, teniendo un margen de error del 10% y nivel de confianza del 90%.

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

Siendo la muestra 35 mujeres víctimas de violencia pertenecientes al distrito judicial de Piura.

Muestreo

El muestreo es el proceso de selección y recopilación de datos de una muestra, que es un subconjunto representativo de una población más amplia, dado el objetivo del muestreo que es obtener información relevante y precisa sobre la

población completa, utilizando una fracción cuidadosamente elegida de esa población (Creswell, 2017). En la presente investigación se usó el muestreo aleatorio simple donde cada elemento individual de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, y cada combinación posible de elementos tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra final.

4.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Técnicas Se hizo uso de la encuesta, la cual es una técnica de investigación que implica la recopilación sistemática de datos a través de la formulación de preguntas estandarizadas a individuos o grupos de interés. El objetivo principal de una encuesta es obtener información específica y cuantificable sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otras características de la población objetivo (Dillman y otros, 2014)

Instrumentos La herramienta seleccionada para la recopilación de datos consistirá en un cuestionario especialmente diseñado para esta investigación, que comprende un total de 29 ítems destinados a evaluar las variables de interés. Se implementarán procesos de validación, tales como la revisión por expertos y la aplicación de un sistema de puntuación, con el propósito de asegurar la validez y confiabilidad del cuestionario. Además, para evaluar la confiabilidad, se llevó a cabo una aplicación piloto del cuestionario en un grupo inicial, y encontrándose el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.980 siendo considerado como altamente fiable.

4.6 Procesamiento y Análisis de Datos

Para el desarrollo de la investigación se empezó con la recolección de información la cual se sometió a la prueba de normalidad del estadístico de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables de estudio y definir el coeficiente de correlación, dando como resultado que las variables no tienen una distribución normal, por ello el coeficiente de correlación adecuado es el Rho de Spearman (ver anexo 1). Con respecto a la presentación de la información se realizó a través de tablas las cuales son el resultado de la estadística descriptiva, que permitió obtener frecuencias y porcentajes; así también se hizo uso de la

estadística inferencial que permitió encontrar en primer instante la fiabilidad del instrumento y posteriormente a través de la correlación y regresión lineal permitió alcanzar los objetivos de la investigación, los resultados se presentaran en tablas organizadas y diseñadas de acuerdo al formato APA 7.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

Para dar respuesta al objetivo específico 1: Identificar las percepciones de los usuarios con respecto a la Calidad del Servicio en el distrito judicial de Piura.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la calidad del servicio

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Tangibilidad	35	1	3	2,86	,430
Confiabilidad	35	1	3	2,14	,494
Capacidad de respuesta	35	1	3	2,14	,494
Seguridad	35	1	3	2,91	,373
Empatía	35	1	3	2,91	,373
N válido (por lista)	35				

El análisis de la tabla 1, brinda una visión detallada sobre las dimensiones de la calidad del servicio en el distrito judicial de Piura; se observa que la tangibilidad presenta la media alta con un valor de 2.86 y una desviación estándar de 0.43, lo que indica una percepción generalizada de satisfacción en los aspectos físicos y visuales del servicio, con una baja dispersión en las respuestas de los usuarios, indicando además que los elementos tangibles del servicio, como el diseño y la funcionalidad del sistema, son ampliamente valorados por los usuarios.

Por otro lado, las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta presentan una media de 2.14 con una desviación estándar de 0.49; ello indica que las percepciones de los usuarios están en un nivel medio, mostrando que, aunque el servicio es percibido como aceptable en cuanto a su capacidad de cumplir con lo prometido y responder oportunamente, existe una mayor variabilidad en estas percepciones en comparación con la tangibilidad, mostrando la heterogeneidad en las percepciones de los usuarios.

La seguridad y la empatía, por su parte, destacan con una media de 2.91 y una desviación estándar de 0.37, siendo las dimensiones percibidas como como los puntos más fuertes del servicio, con una dispersión muy baja en las respuestas,

demostrando además la percepción de que el sistema brinda protección efectiva, pero además que también transmite atención y comprensión hacia las necesidades de los usuarios.

Tabla 2: Distribución porcentual según las dimensiones de la calidad del servicio

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Tangibilidad	2,9%	8,6%	88,5%
confiabilidad	5,7%	74,3%	20,0%
Capacidad de respuesta	5,7%	74,3%	20,0%
Seguridad	2,9%	2,9%	94,3%
Empatía	2,9%	2,9%	94,3%

De acuerdo, a la tabla 2, se observa que de las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio son percibidas como medio bajo la confiabilidad y capacidad de respuesta; siendo dos aspectos claves del servicio brindado.

Objetivo específico 2: Determinar la influencia de las dimensiones del Botón de pánico en la calidad del servicio en el distrito judicial de Piura

Tabla 3 Prueba ANOVA para la significancia del modelo de regresión

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5.861	3	1.954	18.452	,000 ^b
Residuo	3.282	31	0.106		
Total	9.143	34			

a. Variable dependiente: calidad de servicio

b. Predictores: Instalación, Capacidad de respuesta, Geolocalización

Tabla 4 Coeficientes estandarizados y no estandarizados

Coeficientes ^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	-0.026	0.379		-0.070	0.945
Instalación	0.230	0.185	0.201	1.242	0.224
Capacidad de respuesta	0.582	0.183	0.550	3.173	0.003
Geolocalización	0.184	0.133	0.168	1.384	0.176

a. Variable dependiente: Botón de pánico

El análisis de regresión lineal múltiple permitió evaluar la influencia de las dimensiones asociadas al botón de pánico, tomando como variables predictoras la instalación del aplicativo, la capacidad de respuesta y la geolocalización. El modelo resultante presenta un coeficiente de determinación ajustado (R^2 ajustado) de 0.606, lo que indica que el 60.6% de la variabilidad en la percepción del servicio puede explicarse por estas dimensiones. Además, el análisis de varianza (ANOVA) mostró que el modelo es estadísticamente significativo, con un valor de F de 18.452 y una significancia de $p < 0.001$.

En cuanto a los coeficientes de las variables predictoras, la dimensión de capacidad de respuesta demostró ser la más influyente, con un coeficiente estandarizado Beta de 0.550 y una significancia estadística de $p = 0.003$; evidenciando que la rapidez y eficacia en la atención son aspectos clave para la percepción positiva del servicio. Por otro lado, la instalación del aplicativo y la geolocalización presentaron valores de Beta de 0.201 y 0.168, respectivamente, pero no alcanzaron significancia estadística, con valores de $p > 0.05$, lo que indica que su impacto en la percepción del servicio es menos relevante o no concluyente en este contexto.

En síntesis, el modelo evidencia que la capacidad de respuesta juega un papel prioritario en la calidad del servicio, mientras que las otras dimensiones, aunque incluidas en el análisis, no muestran un impacto estadísticamente significativo. Estos hallazgos permiten establecer prioridades en la gestión y optimización de este servicio, destacando la importancia de mejorar los tiempos de atención y la eficacia en las respuestas como estrategias clave para influir positivamente en la percepción de los usuarios.

Objetivo específico 3: Determinar la Relación entre las Dimensiones de Calidad de Servicio y el Botón de Pánico.

Tabla 5: Correlación de la variable Botón de pánico y las dimensiones de calidad de servicio

		Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Botón de Pánico
Botón de Pánico	Coefficiente de correlación	,354*	,627**	,502**	0.329	0.329	1.000
	Rho Spearman Sig. (bilateral)	0.037	0.000	0.002	0.054	0.054	
	N	35	35	35	35	35	35

Los resultados de la tabla 6, muestran las correlaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio; tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y la percepción del botón de pánico. Se observa que la confiabilidad presenta la correlación más fuerte con el botón de pánico con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.627; con respecto a la capacidad de respuesta muestra una correlación moderada y positiva con un r de 0.502; siendo la percepción a cerca de la rapidez y disposición también generan influencia sobre la valoración general.

Con respecto a la tangibilidad, se muestra una correlación débil pero significativa con un r de 0.354; indicando que los aspectos físicos del servicio contribuyen en la percepción general de la variable botón de pánico. Además, se puede observar que las dimensiones de seguridad y empatía presentan una correlación débil y no son estadísticamente significativas, con r de 0.329.

Con respecto al objetivo general: Evaluar la Calidad del Servicio del Botón de Pánico en la Prevención de la Violencia de Género en el Distrito Judicial de Piura

Tabla 6 Resumen modelo de regresión lineal

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,801 ^a	0.641	0.606	0.325

. Predictores: Instalación, Capacidad de respuesta, Geolocalización

Modelo:

$$VD = \beta_0 + \beta_1(\text{Instalación}) + \beta_2(\text{Capacidad de respuesta}) + \beta_3(\text{Geolocalización}) + \varepsilon$$

Donde:

- VD es la variable dependiente.
- β_0 es la constante (que sería el valor de la variable "Calidad de servicio" cuando todas las demás variables predictoras son 0).
- β_1 , β_2 , y β_3 son los coeficientes de las variables predictoras: Instalación, Capacidad de respuesta, y Geolocalización, respectivamente.
- ε es el término de error, que representa las variaciones no explicadas por el modelo.

La evaluación de la calidad del servicio proporcionado por el botón de pánico en el distrito judicial de Piura se fundamenta en el análisis de las cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los resultados obtenidos de los análisis descriptivos, de correlación y de regresión lineal múltiple permiten establecer una visión integral de la percepción de los usuarios y su relación con la efectividad del sistema en la prevención de la violencia de género. Los resultados muestran que las dimensiones de seguridad y empatía presentan las medias más altas (2.91), destacándose como las fortalezas principales del servicio, así también la tangibilidad (2.86) también refleja una valoración positiva, indicando que los aspectos físicos y visuales del servicio, como el diseño y la funcionalidad del aplicativo, son apreciados por los usuarios. Por otro lado, las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta, con medias de 2.14, muestran áreas que requieren mejoras, especialmente en términos de cumplimiento de lo prometido y la rapidez en la atención.

El análisis de correlación muestra que la confiabilidad tiene la relación más fuerte con el botón de pánico ($r=0.627$, $p<0.01$), indicando que la percepción de cumplimiento y consistencia en el servicio desempeña un papel crucial en su efectividad para prevenir la violencia de género. La capacidad de respuesta también presenta una correlación moderada y positiva ($r=0.502$, $p<0.01$), destacando la importancia de la rapidez y disposición del sistema en situaciones de emergencia.

La tangibilidad, aunque con una correlación débil ($r=0.354$, $p<0.05$) evidencia que los aspectos visuales y tecnológicos del servicio también contribuyen a la percepción positiva del mismo. Por otro lado, las dimensiones de seguridad y empatía, aunque valoradas altamente en los análisis descriptivos, no muestran una correlación significativa con el botón de pánico, siendo el impacto en la percepción general del servicio menor o indirecto en este contexto.

Así también el modelo de regresión lineal múltiple explica que el 60.6% de la variabilidad en la percepción del servicio es atribuible a las dimensiones analizadas (R^2 ajustado=0.606). Dentro de estas, la capacidad de respuesta es la dimensión más influyente ($\beta=.550$, $p=0.003$), lo que subraya su relevancia para la eficacia del sistema en la prevención de la violencia de género. En contraste, la confiabilidad ($\beta=0.201$, $p>0.05$) y la tangibilidad ($\beta=0.168$, $p>0.05$) no alcanzaron significancia estadística en este análisis, lo que implica que su influencia, aunque presente, es menos determinante en el contexto evaluado.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de esta investigación coinciden con los hallazgos de estudios previos que han evaluado la eficacia y las limitaciones de estas tecnologías. Sin embargo, también destacan áreas de mejora que son necesarias para aumentar la efectividad de estas intervenciones.

Los estudios de Sumra et al. (2023), Logna (2022), y Decker et al. (2020) evidencian que las aplicaciones móviles han sido diseñadas para asistir a las víctimas de violencia doméstica de diversas maneras: desde proporcionar asistencia de emergencia hasta ofrecer información legal y estrategias de autoevaluación. En particular, Sumra et al. (2023) revisaron 136 aplicaciones, encontrando que las categorías predominantes eran aquellas orientadas a la asistencia de emergencia y evasión; este hallazgo es consistente con los resultados de nuestra investigación, donde la mayoría de las aplicaciones identificadas en el estudio ofrecían funcionalidades orientadas a la notificación urgente de situaciones de riesgo. Sin embargo, como se subraya en este mismo estudio, muchas de estas aplicaciones tienen limitaciones significativas, como la falta de integración con sistemas de

respuesta de emergencia en tiempo real y la ausencia de inteligencia artificial para análisis de voz o detección de tono.

Los estudios de Ford-Gilboe et al. (2020) y Decker et al. (2020) refuerzan esta preocupación, al demostrar que, aunque las aplicaciones como myPlan y iCAN Plan 4 Safety han mostrado ser eficaces en entornos controlados, los resultados a largo plazo no siempre son consistentes. En el caso de myPlan en Kenia, se observó una mejora inmediata en la preparación para la seguridad, pero una disminución de la violencia de pareja solo se reportó en algunos casos; ello resalta un aspecto crucial que nuestra investigación también identificó: las intervenciones tecnológicas requieren un apoyo integral y personalizado para que puedan ser verdaderamente efectivas, y no deben considerarse como soluciones aisladas.

El contexto cultural y social juega un papel esencial en la efectividad de las intervenciones tecnológicas, al respecto la investigación de Decker et al. (2020) muestra que la aplicación myPlan fue adaptada culturalmente para mujeres en Kenia, lo que resultó en una mayor efectividad en comparación con intervenciones estándar. Esta adaptación cultural es clave, especialmente en regiones donde las normas sociales y culturales afectan las respuestas a la violencia de género. Por ejemplo, en la provincia de Buenos Aires, el "botón de pánico" se implementó para enfrentar la violencia de género, pero Logna (2022) encontró que, a pesar de su utilidad, existen limitaciones en la eficacia del dispositivo, especialmente en áreas rurales. Las entrevistas realizadas a las usuarias también sugirieron que la falta de seguimiento efectivo y la implementación inconsistente del sistema afectaban los resultados. Esto refleja que, al igual que las aplicaciones móviles, los dispositivos físicos deben ir acompañados de un proceso robusto de apoyo y monitoreo para que puedan cumplir su propósito.

Asimismo, el estudio de Sinha et al. (2019) sobre la eficacia de aplicaciones como Circle of 6 y Panic Button subraya la importancia de la accesibilidad y el conocimiento de las herramientas disponibles. Muchos trabajadores sociales, según sus hallazgos, no están suficientemente informados sobre estas tecnologías, lo que limita su efectividad en la práctica, todo ello es relevante para nuestra investigación, ya que

refuerza la necesidad de involucrar a los profesionales de la salud y la seguridad en la promoción y uso adecuado de estas herramientas.

La percepción de las víctimas sobre la utilidad y la confianza en las tecnologías también es un factor determinante en la efectividad de estas intervenciones, al respecto Logna (2022), que evaluó la percepción de las usuarias del botón de pánico en Patagones, revela que, aunque las participantes apreciaron la existencia del dispositivo, muchas lo consideraron insuficiente para proporcionar una protección real. Esta falta de confianza puede estar relacionada con la desconexión entre las expectativas de las víctimas y las capacidades reales de la tecnología, los resultados de la investigación, se identificó que las víctimas valoran más las intervenciones que no solo proporcionan un mecanismo de emergencia, sino que también ofrecen educación y apoyo psicosocial, aspectos que las aplicaciones y dispositivos actuales no siempre contemplan de manera integral.

A pesar de las limitaciones mencionadas, los estudios revisados coinciden en que las tecnologías móviles y los dispositivos de emergencia tienen un gran potencial para mejorar la prevención y respuesta ante la violencia de género. Es crucial que las futuras aplicaciones integren tecnologías de inteligencia artificial, como el reconocimiento de voz y la detección de emociones, como sugieren Sumra et al. (2023). Estas funcionalidades permitirían a las aplicaciones ofrecer una respuesta más precisa y en tiempo real, identificando situaciones de riesgo con mayor fiabilidad. Además, la integración de multimedia (voz, video, y análisis de sentimientos) permitiría a las aplicaciones generar alertas de emergencia con mayor rapidez y precisión, mejorando las posibilidades de intervención.

Una recomendación común en los estudios revisados es la necesidad de mejorar la coordinación interinstitucional. La investigación de De la Cruz (2023) y Grandez (2022) muestra que la integración de dispositivos como el "botón de pánico" con otros sistemas de seguridad y apoyo, como las cámaras de videovigilancia y los servicios sociales, es fundamental para maximizar la efectividad de estas herramientas. De igual manera, la recomendación de Sinha et al. (2019) de trabajar más estrechamente con los trabajadores sociales y los profesionales de las TIC para

diseñar aplicaciones culturalmente relevantes es crucial para asegurar que las soluciones tecnológicas sean accesibles y eficaces en diferentes contextos.

A continuación, se realizará la discusión de los resultados obtenidos con las teorías; al respecto la Teoría del Control Social de Hirschi, propuesta en 1969, establece que los individuos son menos propensos a involucrarse en comportamientos desviados cuando están fuertemente conectados a la sociedad a través de vínculos sociales; estos lazos, suelen ser afectivos, de compromiso, participación y creencia, desempeñan un papel fundamental en la prevención de comportamientos desviados. En el contexto de la violencia de género, la aplicación del botón de pánico dentro de la Ley N.º 30364, ofrece una herramienta tecnológica que refuerza estos vínculos, permitiendo a las víctimas mantener una conexión activa con las instituciones encargadas de su protección; esta herramienta se convierte en un mecanismo que refuerza la autoimagen de las mujeres víctimas, proporcionándoles una vía rápida para pedir ayuda en momentos críticos, lo que aumenta su confianza en las instituciones de seguridad y protección.

Según Hirschi, los lazos afectivos, el compromiso, la participación y la creencia son factores clave que limitan la probabilidad de conductas desviadas; en este sentido, el botón de pánico cumple con el propósito de fortalecer estos lazos al garantizar que la víctima pueda interactuar directamente con las autoridades en tiempo real. Ello proporciona una sensación de seguridad y protección inmediata, sino que también aumenta el compromiso de las víctimas con el sistema de apoyo institucional. La acción rápida de las fuerzas de seguridad, cuando se activa el botón, refuerza la participación de las víctimas en la red de protección, dándoles un sentido de pertenencia a un sistema que las respalda.

La geolocalización de la aplicación, una característica esencial del botón de pánico, juega un rol fundamental en el refuerzo de estos lazos, permitiendo una intervención inmediata de las autoridades y garantizando una respuesta más precisa y efectiva. Este componente también fomenta la creencia de la víctima en la capacidad de las instituciones para protegerla, reduciendo la percepción de vulnerabilidad y aumentando la sensación de confianza en el sistema.

El modelo SERVQUAL, por su parte, ofrece un marco valioso para evaluar la calidad del servicio del botón de pánico; el modelo se centra en las brechas entre las expectativas de los usuarios y la experiencia que tienen con el servicio, basándose en cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, bajo este contexto de la violencia de género, estas dimensiones son cruciales para garantizar que la víctima perciba el servicio como efectivo y confiable.

La tangibilidad se refiere a su diseño visual, el cual es fácil de usar y comprender, asegurando que las víctimas puedan acceder a la herramienta de manera eficiente en momentos de crisis. La percepción de una aplicación bien diseñada genera confianza y facilita la interacción de la víctima con el sistema de apoyo. La confiabilidad, por otro lado, se refiere a la capacidad de la aplicación para funcionar correctamente cuando se necesita.

La capacidad de respuesta es otra dimensión esencial, ya que se refiere a la rapidez con la que la aplicación activa el servicio de emergencia y coordina la respuesta de las autoridades, siendo esta clave para garantizar la seguridad de la víctima y refuerza el vínculo de participación, ya que la víctima percibe que las autoridades están listas para intervenir de forma eficiente. La seguridad es un componente fundamental, ya que protege la privacidad de la víctima y asegura que sus datos no sean filtrados; esto refuerza la confianza en el servicio, además de proteger la integridad emocional de la víctima, reduciendo la ansiedad sobre la divulgación no deseada de su situación.

Finalmente, la empatía en la aplicación se refiere a la capacidad de la herramienta para mostrar comprensión y apoyo hacia la situación de la víctima, lo cual se manifiesta a través de características que permiten a las víctimas sentir que su sufrimiento es comprendido y que están recibiendo un apoyo genuino. La empatía refuerza el lazo afectivo; si las víctimas perciben que las instituciones las protegen físicamente, y también comprenden su dolor y sus emociones, el vínculo con el sistema de apoyo se refuerza, incrementando la confianza y participación en las redes de protección, reduciendo la probabilidad de que experimenten una mayor victimización o permanencia en una relación abusiva.

V. Conclusiones

- 1- Los usuarios perciben positivamente la tangibilidad con una media de 2.86 y desviación estándar de 0.43, lo que indica una alta valoración de los aspectos físicos y visuales del servicio. La seguridad y empatía también son bien valoradas con una media de 2.91 y desviación estándar de 0.37, destacándose como fortalezas del servicio. Sin embargo, la confiabilidad y capacidad de respuesta tienen una media de 2.14, mostrando áreas a mejorar. En términos porcentuales, la tangibilidad recibe una evaluación alta 88.5%, mientras que la confiabilidad y la capacidad de respuesta tienen un 74.3% de respuestas de nivel medio.
- 2- El análisis de regresión múltiple muestra que el 60.6% de la variabilidad en la percepción del servicio es explicada por las dimensiones evaluadas con un R^2 ajustado de 0.606. La capacidad de respuesta es la variable más influyente, con un coeficiente estandarizado Beta de 0.550 y p de 0.003. La instalación y la geolocalización no resultaron significativas $p > 0.05$, indicando que no tienen un impacto considerable en la percepción del servicio, el modelo global es estadísticamente significativo.
- 3- La confiabilidad tiene la correlación de 0.627, más fuerte con el botón de pánico, seguida de la capacidad de respuesta con 0.502, mostrando la importancia de la consistencia y rapidez del servicio. La tangibilidad tiene una correlación débil pero significativa de 0.354, mientras que la seguridad y la empatía no muestran correlación significativa con el servicio.
- 4- La investigación demuestra que la calidad del servicio brindado por el Botón de Pánico tiene un impacto significativo en la prevención de la violencia de género, las dimensiones de capacidad de respuesta y la confiabilidad, tienen un efecto considerable en la percepción general del servicio; reforzando la importancia de mejorar la rapidez y consistencia del sistema para una mayor efectividad en la prevención de la violencia de género, confirmando que un servicio de alta calidad es fundamental para lograr los objetivos de seguridad y prevención en las víctimas de violencia de género.

VI. Recomendaciones

- 1- A la corte superior de justicia, mejorar la capacidad de respuesta del Botón de Pánico, optimizando los tiempos de respuesta y la eficacia en la atención, los resultados mostraron que la rapidez y la disposición para atender emergencias son esenciales para la percepción positiva del servicio; es necesario desarrollar y aplicar tecnologías más ágiles y efectivas para garantizar que las alertas de emergencia sean procesadas de manera más rápida y eficiente.
- 2- Área de recursos humanos de la corte superior de justicia, reforzar la capacitación del personal encargado de atender las alertas del Botón de Pánico, con el objetivo de mejorar la confiabilidad del servicio, los resultados muestran que la confiabilidad, a pesar de ser percibida positivamente, presenta áreas de oportunidad, por ello es necesario implementar un plan de capacitación continua para el personal encargado de atender las emergencias, asegurando que todos estén debidamente preparados para manejar situaciones críticas de forma confiable y coherente.
- 3- Al gobierno regional y municipalidades, se debe ampliar la cobertura del sistema, evaluando la posibilidad de integrarlo con otros sistemas de seguridad existentes, como cámaras de vigilancia o alarmas comunitarias. Además, se debe garantizar que el servicio esté disponible en todas las áreas de riesgo, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso.
- 4- A la unidad de tecnologías de la información de la corte superior de justicia, optimizar la infraestructura tecnológica del Botón de Pánico, asegurando que el sistema sea más robusto y confiable, con tiempos de respuesta más rápidos, se deben considerar actualizaciones y mantenimientos regulares del software y hardware del servicio, y garantizando una red de comunicación sólida para evitar fallos técnicos durante situaciones de emergencia.

REFERENCIAS

- Bertucelli, P. (2023). *Innovación - Seguridad Electrónica*.
https://revistainnovacion.com/nota/1664/botones_de_panico_para_municipios_y_estados_la_evolucion/
- Bevir, M. (2013). *Governance: A Very Short Introduction*. California: Oxford University Press. doi: ISBN: 9780199606412
- Brugué, Q., & Subirats, J. (2016). *Lecturas de Gestión Pública* (2da Edición ed.). Madrid: INAP.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (3ra, Ed.) SAGE Publications.
https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- De las Heras, E. & Vega, G. (2017). *Evaluación del Proyecto “Fortalecimiento de capacidades del Programa Nacional de 2*. Perú: Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD).
- Decker, M. R., Wood, S. N., Hameeduddin, Z., Kennedy, S. R., Perrin, N., Tallam, C., Akumu, I., Wanjiru, I., Asira, B., Frankel, A., Omondi, B., Case, J., Clough, A., Otieno, R., Mwit, M., & Glass, N. (2020). Safety decision-making and planning mobile app for intimate partner violence prevention and response: randomised controlled trial in Kenya Handling editor Seye Abimbola. *BMJ Global Health*, 5, 2091. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2019-002091>
- De la Cruz, J. (2023). *Implementación del Botón de Pánico y la gestión administrativa de un gobierno local del Perú, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126349>

- Dillman, D. A., Jolene, D., & Leah, M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th Edition ed.). (4. Edition, Ed.) doi:978-1-118-45614-9
- Directiva 024-2022-CE_PJ. (2022). *Disposiciones para la implementación del servicio judicial de alerta: Botón de Pánico, versión 001*. Lima: Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial.
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/genero/s_jgen/as_noticias/cs_n_disposiciones_implementacion_boton_de_panico
- Edwards, K. (2019). Intimate Partner Violence and the Rural-Urban-Suburban Divide: Myth or Reality? A Critical Review of the Literature. *PubMed Disclaimer*. doi:10.1177/1524838014557289
- Ford-Gilboe, M., Varcoe, C., Scott-Storey, K., Perrin, N., Wuest, J., Wathen, C. N., Case, J., & Glass, N. (2020). Longitudinal impacts of an online safety and health intervention for women experiencing intimate partner violence: Randomized controlled trial. *BMC Public Health*, 20(1).
<https://doi.org/10.1186/s12889-020-8152-8>
- Grandez, M. (2022). *La inaplicación de los botones de pánico en la lucha contra la violencia de género femenino, Distrito de Carabayllo – 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107373>
- Hernandez - Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill Education.
- Hirschi, T. (1969). *Causes of Delinquency*. california: University of California Press.
- INEI - Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Programas sociales, autoidentificación étnica y discapacidad*. Lima - Perú: Biblioteca Nacional.

- Logna, D. (2022). *Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico* [Universidad Nacional Rio Negro]. <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/8969>
- Mayor, M. (2012). *Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.
https://books.google.com.pe/books?id=YANE7___KHPQC&pg=RA1-PR8&dq=calidad+de+servicio+del+estado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYzd-P3OXUAhVBLyYKHT7XA3IQ6AEITjAH#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20del%20estado&f=false
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC. (2019). *Manual para la Judicatura sobre Respuestas Eficaces de la Justicia Penal ante la Violencia de Género contra Mujeres y Niñas*. Viena: ONU .
- Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la Agricultura - ONU. (2019). *Fortaleciendo los programas de alimentación escolar: el trabajo conjunto de la FAO y WFP en America Latina y el Caribe*. Panama: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FAO y Programa mundial de alimentos WFP.
- Rey, F. (2013). *En busca de la oficia del sistema de producción*. Madrid: Editorial FC.
- Sinha, S., Shrivastava, A., & Paradis, C. (2019). *A Survey of the Mobile Phone-Based Interventions for Violence Prevention Among Women*. 19(2), 493-517. <https://doi.org/10.18060/22526>
- Suárez, A. (1999). *La eficacia*. Madrid: Ediciones Siruela S. A.

- Suárez-Sierra, M. (2018). Factores de riesgo en la violencia contra la mujer en el municipio de Ventaquemada desde una mirada de trabajo social. *Búsqueda*, 5(20), 63-74. <https://doi.org/10.21892/01239813.392>
- Sumra, M., Asghar, S., Khan, K. S., Fernández-Luna, J. M., Huete, J. F., & Bueno-Cavanillas, A. (2023). Smartphone Apps for Domestic Violence Prevention: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph20075246>
- UNODC - Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2022). *Asesinatos de mujeres y niñas por parte de su pareja u otros miembros de la familia: Estimaciones globales*. Subdivisión de Investigación y Análisis de Tendencias de la Oficina de las Naciones Unidas.
- Vértice, S. (2010). *Atención al cliente: calidad de servicio*. España: Publicaciones Vértice.
- Vidal-Durango, J., & Sahagún-Navarro. (2019). Intervención psicosocial en violencia de género. En J. Vidal-Durango, M. Sahagún-Navarro, E. Bertel-Gonzales, M. J. Sierra-Galindo, & V. Tapias-Terán, *VIOLENCIA DE GÉNERO DESDE UN ABORDAJE INTERDISCIPLINAR* (págs. 275-297). cecar.
- Zimmermann, V., & Köhler-Geib, F. (2023). Impact of the COVID-19 Pandemic on Different Groups of SMEs in Germany and Their Recovery. *Intereconomics*, 58(6), 333-341. doi:10.2478/ie-2023-0068
- Zsolt, S. (2023). The COVID-19 pandemic and discouraged borrowers among Hungarian companies. *Public Finance Quarterly*, 69(4), 44 - 60. doi:10.35551/PFQ_2023_4_3

- Decker, M. R., Wood, S. N., Hameeduddin, Z., Kennedy, S. R., Perrin, N., Tallam, C., Akumu, I., Wanjiru, I., Asira, B., Frankel, A., Omondi, B., Case, J., Clough, A., Otieno, R., Mwit, M., & Glass, N. (2020). Safety decision-making and planning mobile app for intimate partner violence prevention and response: randomised controlled trial in Kenya Handling editor Seye Abimbola. *BMJ Global Health*, 5, 2091. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2019-002091>
- Dela Cruz Quispe, J. (2023). *Implementación del Botón de Pánico y la gestión administrativa de un gobierno local del Perú, 2022* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/126349>
- Ford-Gilboe, M., Varcoe, C., Scott-Storey, K., Perrin, N., Wuest, J., Wathen, C. N., Case, J., & Glass, N. (2020). Longitudinal impacts of an online safety and health intervention for women experiencing intimate partner violence: Randomized controlled trial. *BMC Public Health*, 20(1).
<https://doi.org/10.1186/s12889-020-8152-8>
- Grandez, M. (2022). *La inaplicación de los botones de pánico en la lucha contra la violencia de género femenino, Distrito de Carabayllo – 2021* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107373>
- Logna, D. (2022). *Dispositivos Electrónicos para la Protección de las Mujeres frente a la Violencia de Género. El caso del Botón de Pánico* [Universidad Nacional Rio Negro].
<http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/8969>
- Sinha, S., Shrivastava, A., & Paradis, C. (2019). A Survey of the Mobile Phone-Based Interventions for Violence Prevention Among Women. 19(2), 493-517. <https://doi.org/10.18060/22526>
- Sumra, M., Asghar, S., Khan, K. S., Fernández-Luna, J. M., Huete, J. F., & Bueno-Cavanillas, A. (2023). Smartphone Apps for Domestic Violence Prevention: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(7).
<https://doi.org/10.3390/ijerph20075246>

Anexos

Pruebas de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Botón de Pánico	0.395	35	0.000	0.682	35	0.000
Calidad de servicio	0.526	35	0.000	0.318	35	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 2. Diagrama Q-Q de la normalidad de la variable independiente – botón de pánico

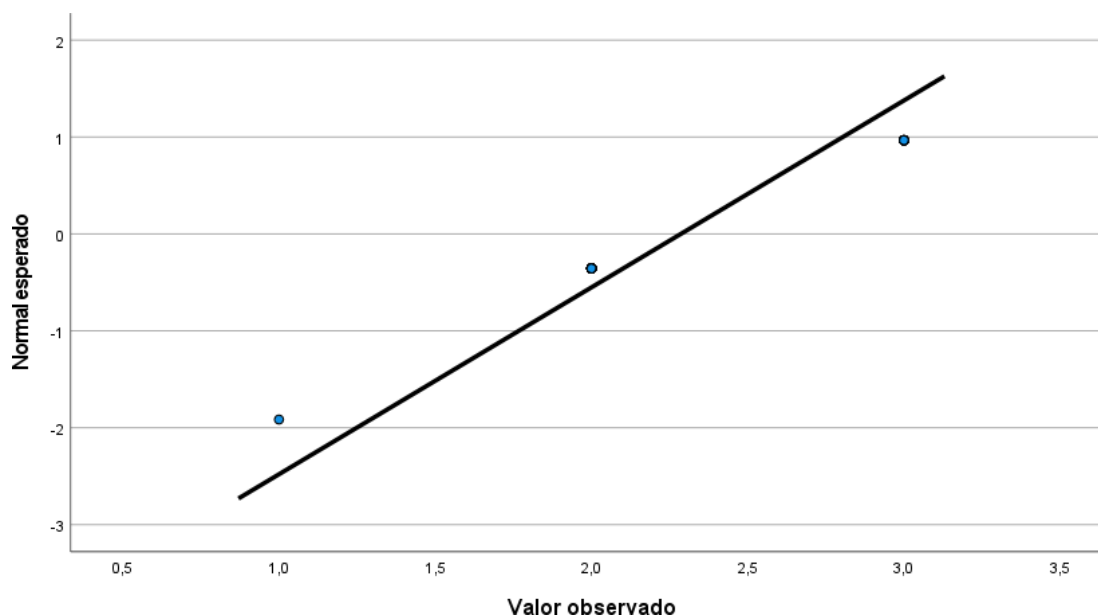
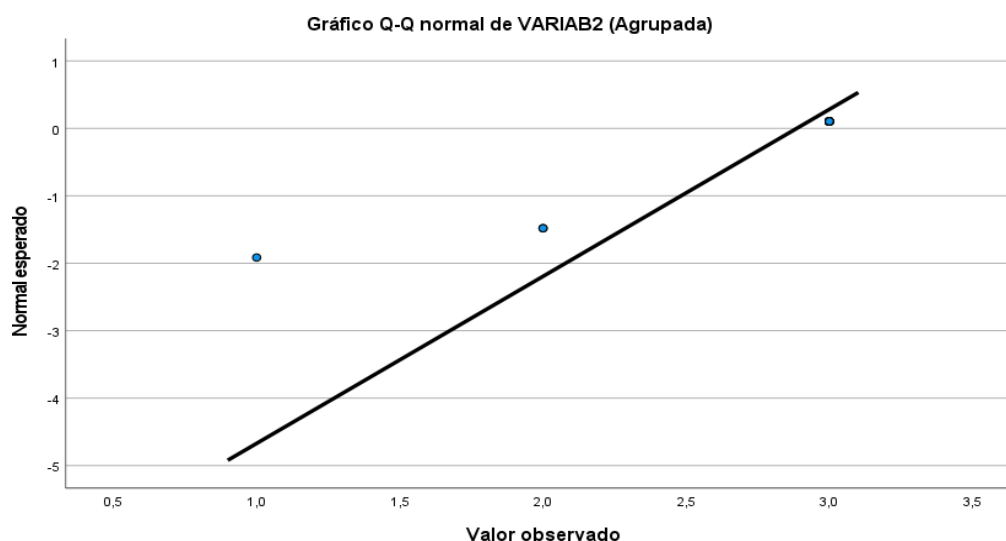


Figura 3. Diagrama Q-Q de la normalidad de la variable dependiente – calidad del servicio



Con respecto a los resultados de las pruebas de normalidad realizadas sobre las variables Botón de pánico y Calidad del servicio, muestran que, ninguna de estas sigue una distribución normal. En la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el valor de significancia (p) para la variable botón de pánico fue 0.000, mostrando que los datos de esta variable no se ajustan a una distribución normal, lo mismo ocurre con la prueba de Shapiro-Wilk, cuyo valor de p también fue 0.000, reafirmando la no normalidad de los datos. En efecto, los resultados del histograma, la prueba de Kolmogorov-Smirnov y el diagrama Q-Q proporcionan una evidencia sólida de que no existe normalidad de los datos.

Para el caso de la variable calidad de servicio, tanto la prueba de Kolmogorov-Smirnov como la de Shapiro-Wilk dieron resultados de $p = 0.000$, mostrando que los datos de esta variable no siguen una distribución normal. De acuerdo al análisis antes planteado las variables presentan resultados en ambas pruebas, lo que implica que no cumplen con la suposición de normalidad, por ello se hará uso de método de análisis no paramétrico, haciendo uso el estadístico de Rho de Spearman, el cual no requiere que los datos sigan una distribución normal.

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	29

Cuestionario: Evaluación de la Calidad del Servicio del Botón de Pánico en la Prevención de la Violencia de Género: Aplicación del Modelo SERVQUAL en el distrito Judicial de Piura

Estimado usuario su aporte es valioso para alcanzar el objetivo de investigación, la información brindada es absolutamente reservada. A continuación, se presentan afirmaciones marque la que considere pertinente, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable Botón de pánico		1	2	3	4	5
1	La aplicación del botón de pánico fue sencilla de descargar por el personal del juzgado.					
2	El proceso de instalación de la aplicación, a cargo del personal del juzgado, fue sin problemas.					
3	El tamaño del archivo de la aplicación es adecuado y no consume mucho espacio					
4	Las instrucciones para usar la aplicación fueron claras y fáciles de seguir.					
5	Encuentro sencillas las instrucciones de uso e incluyen instructivos con imágenes o videos explicativos útiles					
6	El servicio de atención responde consistentemente rápido en cada activación					
7	Completar la configuración inicial de la aplicación fue sencillo sin necesidad de ayuda adicional.					
8	La aplicación tiene la capacidad de contactar automáticamente a los servicios de emergencia más cercanos.					
9	La ubicación transmitida por la aplicación es exacta y fiable					
10	El tiempo de respuesta del servicio fue adecuado una vez que activé el botón de pánico.					
11	Recibí una confirmación inmediata de que mi alerta fue recibida por las autoridades					
12	La interfaz de la aplicación es intuitiva y fácil de navegar incluso bajo estrés					
13	La aplicación facilitó una coordinación efectiva con los servicios de emergencia.					
14	La aplicación es accesible para personas con discapacidades (por ejemplo, incluye opciones de voz, texto grande, etc.).					
15	La aplicación transmitió con precisión mi ubicación a los servicios de emergencia.					
16	Las notificaciones de la aplicación son claras y fáciles de entender					
17	La información de mi ubicación fue enviada rápidamente a los servicios de emergencia.					
18	La aplicación permite personalizar las alertas según mis preferencias					

<u>Variable Calidad de servicio</u>		1	2	3	4	5
1	Considera que el diseño de la aplicación del servicio refleja una interfaz intuitiva y atractiva					
2	Encuentra que la presentación de la información en la aplicación es fácilmente comprensible y atractiva visualmente					
3	Se sientes seguro/a con la fiabilidad del servicio al activar el botón de pánico					
4	Considera que la transmisión de la alerta a las autoridades es confiable en cada activación					
5	Considera que el servicio responde rápidamente a las emergencias una vez activado el botón de pánico					
6	El sistema brinda actualizaciones constantes sobre el estado de la emergencia tras activar la alerta					
7	Observas la existencia de una coordinación eficiente con los servicios de socorro después de activar la alerta					
8	Confía en la garantía de confidencialidad proporcionada al activar el botón de pánico					
9	La interfaz de la aplicación muestra sensibilidad hacia tu situación como víctima en caso de emergencia					
10	Las acciones de la aplicación demuestran comprensión y apoyo hacia ti en situaciones de emergencia					

Cuestionario de acuerdo con las dimensiones de las variables:

Dimensiones	Indicadores	<u>Variable Botón de pánico</u>	
Instalación del aplicativo	Facilidad de descarga e instalación.	1	La aplicación del botón de pánico fue sencilla de descargar por el personal del juzgado.
		2	El proceso de instalación de la aplicación, a cargo del personal del juzgado, fue sin problemas.
		3	El tamaño del archivo de la aplicación es adecuado y no consume mucho espacio
	Claridad en las instrucciones de configuración.	4	Las instrucciones para usar la aplicación fueron claras y fáciles de seguir.
		5	Encuentro sencillas las instrucciones de uso e incluyen instructivos con imágenes o videos explicativos útiles
Atención inmediata	Tiempo de respuesta desde la activación	6	El servicio de atención responde consistentemente rápido en cada activación
		7	Completar la configuración inicial de la aplicación fue sencillo sin necesidad de ayuda adicional.
	Coordinación efectiva con servicios de emergencia.	8	La aplicación tiene la capacidad de contactar automáticamente a los servicios de emergencia más cercanos.
		9	La ubicación transmitida por la aplicación es exacta y fiable
		10	El tiempo de respuesta del servicio fue adecuado una vez que activé el botón de pánico.
		11	Recibí una confirmación inmediata de que mi alerta fue recibida por las autoridades
Geolocalización	Precisión en la transmisión de la ubicación.	12	La interfaz de la aplicación es intuitiva y fácil de navegar incluso bajo estrés
		13	La aplicación facilitó una coordinación efectiva con los servicios de emergencia.
		14	La aplicación es accesible para personas con discapacidades (por ejemplo, incluye opciones de voz, texto grande, etc.).
		15	La aplicación transmitió con precisión mi ubicación a los servicios de emergencia.
	Velocidad de envío de la información de geolocalización	16	Las notificaciones de la aplicación son claras y fáciles de entender
		17	La información de mi ubicación fue enviada rápidamente a los servicios de emergencia.
		18	La aplicación permite personalizar las alertas según mis preferencias

Dimensiones	Indicadores	<u>Variable Calidad de servicio</u>	
Tangibilidad	Diseño intuitivo y atractivo de la aplicación.	1	Considera que el diseño de la aplicación del servicio refleja una interfaz intuitiva y atractiva
	Claridad en la presentación de información.	2	Encuentra que la presentación de la información en la aplicación es fácilmente comprensible y atractiva visualmente
Confiabilidad	Fiabilidad en la activación del servicio.	3	Se sientes seguro/a con la fiabilidad del servicio al activar el botón de pánico
	Correcta transmisión de la alerta a las autoridades	4	Considera que la transmisión de la alerta a las autoridades es confiable en cada activación
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención a la emergencia.	5	Considera que el servicio responde rápidamente a las emergencias una vez activado el botón de pánico
	Coordinación eficiente con servicios de socorro	6	El sistema brinda actualizaciones constantes sobre el estado de la emergencia tras activar la alerta
Seguridad	Protección de datos personales de la víctima	7	Observas la existencia de una coordinación eficiente con los servicios de socorro después de activar la alerta
	Garantía de confidencialidad en la activación del botón.	8	Confía en la garantía de confidencialidad proporcionada al activar el botón de pánico
Empatía	Interfaz que demuestra sensibilidad hacia la situación de la víctima.	9	La interfaz de la aplicación muestra sensibilidad hacia tu situación como víctima en caso de emergencia
	Acciones que muestran comprensión y apoyo	10	Las acciones de la aplicación demuestran comprensión y apoyo hacia ti en situaciones de emergencia