



Categoría: Arts and Humanities

ORIGINAL

Analysis for improvement in the management of gender violence in Riobamba

Análisis para la mejora en la gestión de violencia de género en Riobamba

Oscar Gonzalo Jácome Merino¹  , Natalia Alejandra Maldonado Mejía¹  , Erick Martín Huilca García¹  

¹Universidad Regional Autónoma de los Andes. Riobamba, Ecuador.

Citar como: Jácome Merino OG, Maldonado Mejía NA, Huilca García EM. Analysis for improvement in the management of gender violence in Riobamba. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias. 2023; 2:1109. <https://doi.org/10.56294/sctconf20231109>

Enviado: 17-04-2023

Revisado: 15-08-2023

Aceptado: 19-12-2023

Publicado: 20-12-2023

Editor: Dr. William Castillo-González 

RESUMEN

La violencia de género persiste como una manifestación prevalente y grave de discriminación que afecta a las mujeres, generando desigualdad significativa. Este estudio tiene como objetivo determinar la percepción y necesidades tanto del personal administrativo y misional de la Fiscalía General del Estado como de las víctimas de violencia de género en Riobamba. Se busca comprender las experiencias y desafíos enfrentados por ambos grupos para identificar áreas críticas que requieren intervención y mejora. Los hallazgos revelaron que muchas víctimas y familiares enfrentan dificultades para acceder a los servicios de la Fiscalía General del Estado, principalmente debido a la falta de información clara sobre los procedimientos. Además, se detectaron deficiencias en la rapidez de la atención y la empatía del personal, así como insatisfacción con la capacitación recibida y la disponibilidad de recursos. Los funcionarios reportaron altos niveles de estrés y agotamiento, atribuidos a la carga laboral y la exposición a casos traumáticos. Estas deficiencias han servido como base para proponer un plan de mejoras que no solo busca mejorar la calidad de los servicios para las víctimas y sus familias, sino también crear un entorno laboral más saludable y satisfactorio.

Palabras clave: Violencia de Género; Percepción; Necesidades; Personal Administrativo; Víctimas; Mejora.

ABSTRACT

Gender violence persists as a prevalent and serious manifestation of discrimination that affects women, generating significant inequality. This study aims to determine the perception and needs of both the administrative and missionary staff of the State Attorney General's Office and the victims of gender violence in Riobamba. The aim is to understand the experiences and challenges faced by both groups to identify critical areas that require intervention and improvement. The findings revealed that many victims and family members face difficulties in accessing the services of the State Attorney General's Office, mainly due to the lack of clear information about the procedures. In addition, deficiencies were detected in the speed of care and staff empathy, as well as dissatisfaction with the training received and the availability of resources. Officials reported high levels of stress and exhaustion, attributed to workload and exposure to traumatic cases. These deficiencies have served as the basis for proposing an improvement plan that not only seeks to improve the quality of services for victims and their families, but also to create a healthier and more satisfying work environment.

Keywords: Gender Violence; Perception; Needs; Administrative Staff; Victims; Improvement.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo histórico y social de la humanidad se ha estructurado alrededor de diversas formas de discriminación, desigualdad y violencia, siendo una de las más persistentes, aquella basada en el género (Batthyány & Sánchez, 2020). Esta discriminación ha sido construida, legitimada y perpetuada bajo el amparo de un discurso determinista que utiliza las diferencias biológicas entre hombres y mujeres para justificar las desigualdades políticas, económicas, sociales y culturales (Sánchez Cañar et al., 2021). A pesar de que estos argumentos han perdido fuerza con el tiempo y las mujeres han avanzado lenta pero progresivamente en mejorar su situación social, aún enfrentan restricciones significativas en lo que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2016) denomina la autonomía económica, la autonomía en la toma de decisiones y la autonomía física.

En este contexto, la violencia de género sigue siendo una de las formas más prevalentes y de mayor impacto de discriminación y desigualdad que afecta a las mujeres. A nivel mundial, las mujeres son víctimas de formas repetidas y sistemáticas de violencia incluyendo, pero no limitándose a: violencia simbólica, mediática, laboral, política, patrimonial, institucional, obstétrica, acoso, trata, prostitución forzada, violencia psicológica, sexual, física, y la inducción al suicidio (Delgue, 2022; Montero et al., 2019). Sin embargo, la forma más extrema y dramática de violencia de género es el femicidio y el feminicidio (Fumega et al., 2023). Estos actos representan el resultado de un continuo de terror sexista dirigido hacia mujeres y niñas.

La discriminación y violencia de género tienen profundas raíces históricas y culturales que han sido estudiadas extensamente en la literatura académica. Diversos estudios han demostrado que estas formas de violencia no solo afectan a las mujeres en su integridad física y psicológica, sino que también tienen repercusiones económicas y sociales significativas (Bryams et al., 2022). Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), una de cada tres mujeres en el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual en algún momento de su vida, la mayoría de las veces por parte de un compañero íntimo. (Sardiña, 2021)

De acuerdo con el Modelo de Protocolo Latinoamericano de Investigación de las Muertes Violentas de Mujeres por Razones de Género (2014), elaborado por la Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y la Oficina Regional para las Américas y el Caribe de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), el femicidio y el feminicidio se definen como la muerte violenta de mujeres por razones de género. (Bernal et al., 2014)

Este fenómeno puede ocurrir dentro de la familia, en la unidad doméstica, o en cualquier otra relación interpersonal, y puede ser perpetrado por cualquier persona en la comunidad o incluso tolerado o cometido por el Estado y sus agentes, ya sea por acción u omisión (Castro & Pérez, 2022). La utilización de los términos femicidio y feminicidio, en contraposición al homicidio, permite visibilizar esta forma extrema de violencia, la cual es el resultado de la posición de subordinación, marginalidad y riesgo en la que se encuentran las mujeres.

En Ecuador, la violencia de género está regulada por la Constitución de la República del Ecuador. La legislación se enfoca en el reconocimiento y protección de las mujeres, especialmente aquellas en estado de gestación y los grupos de atención prioritaria. Además, se garantiza el derecho a la representación paritaria en cargos públicos y actividades políticas, así como el acceso equitativo a un empleo digno (Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, 2008). La normativa también abarca la protección contra la violencia tanto en el ámbito público como en el privado, estableciendo medidas para prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia contra las mujeres. En cuanto a las políticas públicas, el Estado tiene la obligación de formular y ejecutar planes y programas que promuevan la igualdad de género en el sector público. (Muñoz & Pangol, 2021)

El Código Orgánico Integral Penal, en su artículo 141, define el delito de femicidio, estableciendo que se impondrá una pena privativa de libertad de veintidós a veintiséis años a cualquier persona que, debido a relaciones de poder y mediante cualquier forma de violencia, cause la muerte de una mujer por el hecho de ser mujer o por su condición de género. (Ecuador Asamblea Nacional, 2014)

La legislación ecuatoriana ha experimentado una significativa evolución en su enfoque hacia la violencia de género, reflejando una creciente conciencia y compromiso con la igualdad de género. Este desarrollo se ha materializado en leyes que no solo reconocen y sancionan el femicidio, sino que también buscan prevenirlo a través de la educación y la sensibilización de la sociedad. La incorporación de estas normativas ha sido fundamental para garantizar que las mujeres cuenten con una protección adecuada en todos los ámbitos de la vida.

El estudio legislativo destaca las protecciones especiales que actualmente benefician a las mujeres en Ecuador. Estas incluyen no solo la penalización del femicidio, sino también un enfoque integral que abarca medidas preventivas y educativas. Las políticas públicas formuladas y ejecutadas por el Estado están diseñadas para promover la igualdad de género y asegurar que las mujeres tengan acceso a justicia y protección efectiva contra la violencia. (Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El personal administrativo y misional de la FGE desempeña un papel crucial en la administración de justicia y en la implementación de políticas de protección y apoyo a las víctimas. La comprensión de sus percepciones

y necesidades es esencial para identificar las barreras y desafíos que enfrentan en su trabajo diario. Estos profesionales están en la primera línea de respuesta y su efectividad puede verse comprometida por factores como la sobrecarga laboral, la falta de capacitación específica, el síndrome de burnout y la insuficiencia de recursos. Evaluar sus percepciones permite diseñar intervenciones adecuadas que mejoren su desempeño, reduzcan el desgaste profesional y aseguren una respuesta más efectiva y humanitaria hacia las víctimas.

Por su parte, las víctimas de violencia de género requieren una atención integral que aborde no solo los aspectos legales, sino también los psicológicos, sociales y económicos. La identificación de sus necesidades específicas en el contexto ecuatoriano es esencial para diseñar programas de apoyo que sean culturalmente sensibles y contextualmente apropiados. Además, es necesario evaluar la accesibilidad y efectividad de los servicios existentes, así como las barreras que enfrentan las víctimas al buscar ayuda. Esto incluye la disponibilidad de refugios seguros, el acceso a servicios de salud mental, el apoyo económico y la protección legal.

En tal sentido, el presente estudio se plantea como objetivo determinar la percepción y necesidades del personal administrativo y misional de la Fiscalía General del Estado (FGE) y de las víctimas de violencia de género en Riobamba. Esta investigación busca comprender las experiencias y desafíos que enfrentan estos dos grupos, con el fin de identificar áreas críticas que requieren intervención y mejora.

Para alcanzar este objetivo, se analiza la percepción del personal administrativo y misional de la FGE en cuanto a su capacidad para gestionar casos de violencia de género. Paralelamente, se identifican las necesidades específicas de las víctimas. Esto implica examinar las barreras que enfrentan al buscar ayuda, la accesibilidad y calidad de los servicios disponibles, entre otros elementos de interés. A partir de los elementos detectados, se espera proponer el diseño de intervenciones más efectivas y adecuadas a las realidades locales.

Para alcanzar este objetivo, se analiza la percepción del personal administrativo y misional de la FGE en cuanto a su capacidad para gestionar casos de violencia de género. Esto incluye evaluar su nivel de formación y conocimiento sobre los protocolos de actuación, su percepción sobre la adecuación y disponibilidad de recursos, y su experiencia en el manejo de casos de violencia de género. Además, se explorarán los factores que contribuyen al síndrome de burnout y la sobrecarga laboral, así como las posibles soluciones que el personal considera necesarias para mejorar su desempeño y bienestar.

Paralelamente, se identifican las necesidades específicas de las víctimas y familiares de las víctimas. Esto implica examinar las barreras que enfrentan al buscar ayuda, la accesibilidad y calidad de los servicios disponibles, y las áreas en las que sienten que no están recibiendo el apoyo adecuado. La investigación también se enfoca en las necesidades psicológicas, sociales y económicas de las víctimas y sus familiares, y cómo estas influyen su capacidad para escapar de situaciones de violencia y reconstruir sus vidas.

El estudio integrará los resultados obtenidos de ambas evaluaciones para desarrollar una visión holística de la situación actual. Al combinar las perspectivas del personal de la FGE y las víctimas, se podrá identificar incongruencias y áreas de mejora tanto en la capacitación del personal como en la provisión de servicios a las víctimas. Esta integración permitirá diseñar intervenciones más efectivas y adecuadas a las realidades locales.

MÉTODOS

Para el desarrollo del estudio se utilizan diversos métodos y herramientas. El método inductivo es empleado para el estudio del problema desde las partes hacia el todo, analizando los elementos del todo para llegar a un concepto. El método deductivo parte del estudio del todo y va hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Este método logra inferir algo observado a partir de una ley general, utilizando una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

Se emplea el diseño descriptivo para detallar las características de las percepciones y necesidades de los participantes, mientras que el enfoque exploratorio facilita la identificación de relaciones y factores subyacentes que pueden influir en estas percepciones y necesidades.

La muestra del estudio se compone de dos grupos principales: 50 víctimas de violencia de género, entre los que se encuentran algunos familiares de víctimas de femicidio y 68 funcionarios pertenecientes al personal administrativo y misional de la FGE en Riobamba. La selección de las víctimas se realiza mediante un muestreo aleatorio simple, garantizando una representación adecuada y reduciendo sesgos. Para los funcionarios de la FGE, se emplea un muestreo estratificado, asegurando la inclusión de diferentes roles y niveles jerárquicos dentro de la institución, lo que permite captar una amplia gama de perspectivas.

Se utiliza la encuesta como el principal instrumento de recolección de datos. Se diseñan encuestas estructuradas con preguntas tanto cerradas como abiertas. Las preguntas cerradas permiten la cuantificación de las percepciones y necesidades, utilizando escalas de Likert para medir el grado de acuerdo o satisfacción. Las preguntas abiertas proporcionan un espacio para que los participantes expresen sus opiniones y experiencias de manera más detallada y contextual.

Estas encuestas abordan temas como el acceso y calidad de los servicios recibidos, las barreras enfrentadas

al buscar ayuda y las necesidades no satisfechas. Para el personal de la FGE, las encuestas se centran en evaluar su percepción sobre la capacitación recibida, la disponibilidad de recursos, el manejo de casos de violencia de género y el impacto del trabajo en su bienestar psicológico.

Como complemento a las encuestas, se realizan entrevistas con una submuestra seleccionada de ambos grupos. Estas entrevistas semi-estructuradas siguen una guía temática, permitiendo flexibilidad para ahondar en temas emergentes durante la conversación. Este método cualitativo permite explorar con mayor profundidad las experiencias individuales y proporcionar un contexto más rico a los datos cuantitativos.

Los datos son analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas y preguntas abiertas son analizados mediante un enfoque de análisis temático. Este proceso implica la codificación de los datos, la identificación de patrones y temas recurrentes, y la interpretación de estos temas en el contexto del marco teórico del estudio. Este análisis busca proporcionar una comprensión más detallada de las experiencias y perspectivas de los participantes, complementando y enriqueciendo los hallazgos cuantitativos. A partir de las percepciones y perspectiva de los actores involucrados en el estudio, se busca establecer acciones o elementos que contribuyan a la mejora continua de este proceso.

Se garantiza la confidencialidad y anonimato de los participantes, y se obtiene el consentimiento informado de todos los involucrados antes de la realización del mismo. Los objetivos del estudio, los procedimientos y el uso de los datos recolectados son explicados a los participantes y los resultados son reportados de manera agregada para proteger la identidad de los individuos.

RESULTADOS

Las encuestas realizadas revelaron que aproximadamente el 70 % de las víctimas o familiares encuestadas reportaron dificultades significativas en el acceso a los servicios ofrecidos (FGE). Esta cifra indica una grave ineficacia en el sistema de apoyo y protección a las víctimas o familiares, lo cual puede contribuir a la revictimización y la perpetuación del ciclo de violencia.

Dentro de este grupo que reportó dificultades, el 56 % mencionó que la principal barrera fue la falta de información clara y accesible sobre los procedimientos a seguir. Esto subraya la necesidad crítica de mejorar la comunicación y la accesibilidad de la información proporcionada por la FGE. Por otro lado, el 38 % de las víctimas señaló que la demora en la atención y la falta de empatía por parte del personal, también fueron obstáculos significativos. Este resultado sugiere problemas estructurales y culturales dentro de la FGE, que afectan negativamente la experiencia de las víctimas o familiares. La demora en la atención puede estar vinculada a una sobrecarga de casos y a la insuficiencia de recursos humanos y materiales. La falta de empatía, por su parte, indica una posible necesidad de entrenamiento adicional para el personal en temas de sensibilidad y manejo adecuado de casos de violencia de género.

Además, al menos un 5 % de los familiares mencionó la poca participación durante los procesos como una barrera. Este aspecto es crucial ya que la inclusión y participación activa de las víctimas en los procedimientos puede fortalecer su sentido de justicia y reparación.

Por su parte, el análisis de la calidad de los servicios percibida por las víctimas o familiares encuestados se cuantificó utilizando una escala de Likert, donde 1 representa “Muy Insatisfecho” y 5 “Muy Satisfecho”. Los resultados obtenidos se muestran en la figura 1.

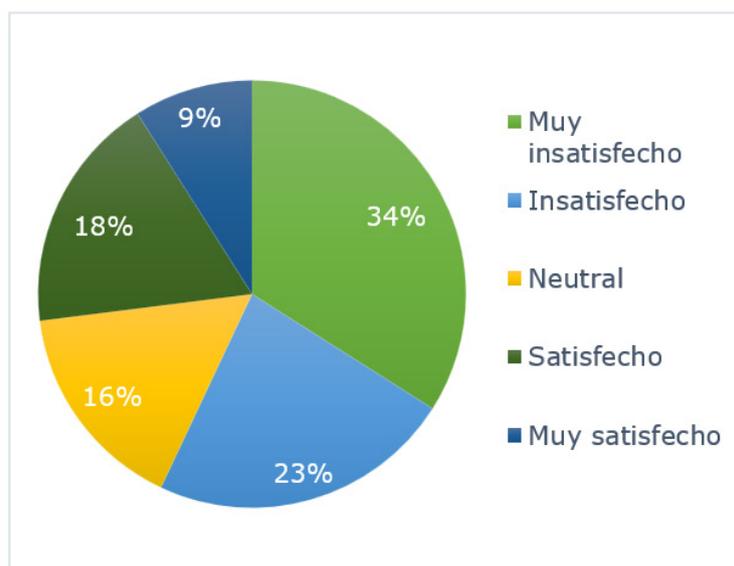


Figura 1. Niveles de satisfacción de calidad percibidos por las víctimas o familiares encuestadas

El análisis de los datos revela que una significativa mayoría de las víctimas y familiares están insatisfechos con los servicios proporcionados. Específicamente, el 34 % se declararon “Muy Insatisfechos”, mientras que el 23 % se clasificaron como “Insatisfechos”. En conjunto, esto representa el 57 % de las víctimas que experimentaron algún grado de insatisfacción con los servicios recibidos.

Por otro lado, solo el 18 % de las encuestadas se sintieron “Satisfechos” y un 9 % “Muy Satisfechos”, sumando un total de 27 % de respuestas positivas. Este contraste notable indica una brecha considerable en la percepción de calidad de los servicios ofrecidos. El 16 % de las respuestas fueron “Neutrales”, lo cual podría interpretarse como una indiferencia o una evaluación mixta sobre los servicios, reflejando una falta de una experiencia claramente positiva o negativa.

Por su parte, el análisis de las encuestas aplicadas a los funcionarios de FGE reveló la existencia de ciertas insatisfacciones y deficiencias. La figura 2 resume los principales elementos detectados.

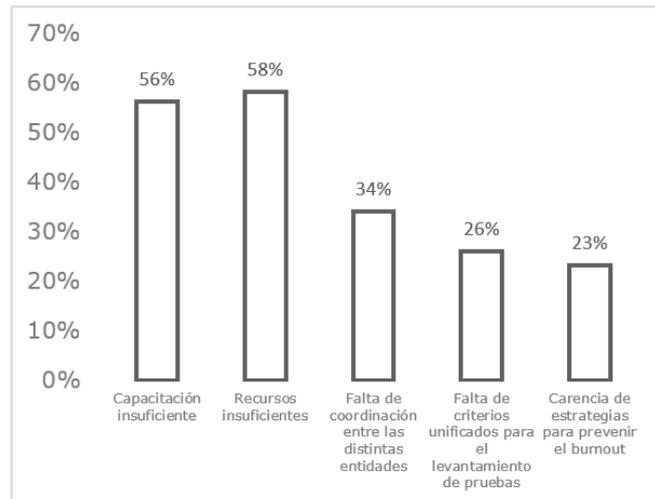


Figura 2. Deficiencias percibidas por los funcionarios encuestados

En tal sentido, el 56 % de los funcionarios consideraron que la capacitación recibida es insuficiente en ciertos aspectos. Este hallazgo puede ser indicativo de mejorar los programas de formación para asegurar que el personal esté adecuadamente preparado para manejar los casos de violencia de género de manera eficaz. Adicionalmente, casi el 60 % señalaron que la falta de recursos es un impedimento significativo para el manejo adecuado de los casos. Este porcentaje refleja una percepción compartida de insuficiencia en términos de herramientas, personal y financiamiento necesario para realizar investigaciones y ofrecer soporte adecuado a las víctimas y familiares.

Otro problema identificado fue la falta de coordinación entre las distintas entidades que atienden en primera instancia las muertes violentas de mujeres y niñas. El 34 % de los funcionarios encuestados mencionaron que esta descoordinación afecta negativamente el levantamiento de indicios. La falta de una respuesta unificada puede llevar a la pérdida de evidencias cruciales, lo que compromete la eficacia de las investigaciones y la administración de justicia.

Asimismo, el 26 % de los encuestados señalaron que la multiplicidad de actores involucrados en las investigaciones carece de criterios unificados para el levantamiento de pruebas. Este problema de falta de estandarización puede causar inconsistencias y errores en la recopilación de evidencias, afectando la integridad de los procesos judiciales. Finalmente, al menos el 20 % de los funcionarios manifestaron la carencia de estrategias adecuadas para prevenir y atender el burnout derivado de la atención de casos de violencia de género. El burnout, o agotamiento profesional, puede tener graves consecuencias para la salud mental y física de los funcionarios, así como para la calidad del servicio prestado a las víctimas. La falta de atención a este problema puede resultar en una alta rotación de personal, errores en el manejo de casos y un ambiente de trabajo insostenible.

Asimismo, el estudio evaluó el impacto psicológico del trabajo en los funcionarios de la FGE a través de preguntas abiertas y entrevistas. El análisis de las respuestas reveló que un alto porcentaje de los funcionarios experimentaron niveles significativos de estrés y agotamiento. Este fenómeno se atribuyó principalmente a dos factores críticos: la alta carga de trabajo y la exposición constante a casos traumáticos de violencia de género (tabla 1).

Tabla 1. Niveles de estrés y agotamiento percibidos por los funcionarios

Nivel de Estrés y Agotamiento	Número de funcionarios	Porcentaje (%)
Alto	37	54,4 %
Moderado	26	38,2 %
Bajo	5	7,4 %
Total	68	100

En este sentido, el análisis reveló que el 54,4 % de los funcionarios reportaron niveles altos de estrés y agotamiento. Esta cifra es alarmante y sugiere que más de la mitad del personal administrativo y misional está experimentando serias dificultades psicológicas relacionadas con su trabajo. La exposición constante a casos traumáticos de violencia de género, combinada con una alta carga de trabajo, parece ser el principal desencadenante de estos niveles elevados de estrés. Además, el 38,2 % de los funcionarios informaron niveles moderados de estrés y agotamiento. Aunque estos funcionarios no se encontraban en el extremo más alto de la escala, sus niveles de estrés aún son preocupantes y pueden afectar su desempeño y bienestar a largo plazo. La capacidad para manejar esta carga de estrés puede variar, pero la tendencia general indica un entorno de trabajo que impone demandas significativas a su personal. Solo el 7,4 % de los funcionarios reportaron bajos niveles de estrés y agotamiento.

PROPUESTA

Los resultados de este estudio revelan importantes desafíos en el acceso y calidad de los servicios proporcionados a las familias o víctimas de violencia de género en Riobamba. Los resultados sugieren acciones específicas para mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios, así como para fortalecer la capacitación y apoyo al personal. Estos hallazgos son esenciales para la formulación de políticas públicas y la implementación de intervenciones efectivas que aborden las problemáticas identificadas.

En tal sentido se propone la realización de un plan estratégico para la mejora del proceso, la satisfacción de los funcionarios y la garantía de los derechos de las víctimas.

Plan Estratégico de Intervenciones

Objetivo General: Mejorar el proceso de atención y manejo de casos de violencia de género en la FGE, aumentando la satisfacción de los funcionarios y garantizando el cumplimiento de los derechos de las víctimas.

Objetivos Específicos

1. Incrementar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos a las víctimas de violencia y familiares.
2. Reducir el estrés y el agotamiento en los funcionarios de la FGE.
3. Fortalecer la coordinación entre las entidades involucradas en la atención de casos de violencia de género.
4. Asegurar la capacitación continua y adecuada del personal de la FGE.

Tabla 2. Estrategias y acciones propuestas para la mejora de los procesos y las percepciones actuales

Objetivo clave	Estrategia	Actividades	Indicadores de éxito
Mejora en la Eficiencia y Calidad de los Servicios	Implementación de un Sistema de Información Accesible	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y difusión de materiales informativos claros y accesibles sobre los procedimientos de la FGE. 	Materiales distribuidos y accesibles para las víctimas
	Reducción de los Tiempos de Espera	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema de citas en línea para organizar mejor las consultas y reducir el tiempo de espera. Optimización de los procesos internos para agilizar la atención y seguimiento de los casos. 	Sistema de citas en línea funcionando Procesos internos revisados y optimizados

	Mejora en la Atención y Empatía del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en habilidades de comunicación y empatía para todos los funcionarios de atención al público • Creación de un sistema de feedback para que las víctimas puedan evaluar la atención recibida y sugerir mejoras 	% de personal capacitado Sistema de feedback implementado
Reducción del Estrés y Agotamiento en los Funcionarios	Implementación de Programas de Apoyo Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un programa de asesoramiento psicológico para el personal de la FGE. • Organización de talleres periódicos sobre manejo del estrés y técnicas de resiliencia. 	Programa de asesoramiento operativo Número de talleres realizados y participación
	Revisión y Redistribución de la Carga de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal adicional para aliviar la carga de trabajo existente • Implementación de un sistema de rotación de casos para evitar la exposición constante a situaciones traumáticas 	Número de nuevos empleados contratados Sistema de rotación implementado
	Fomento de un Ambiente de Trabajo Saludable	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de espacios de descanso adecuados y programas de bienestar en el lugar de trabajo. • Promoción de actividades recreativas y de team building para fortalecer las relaciones entre el personal 	Espacios de descanso creados y utilizados Número de actividades realizadas y nivel de participación
Fortalecimiento de la Coordinación Interinstitucional	Establecimiento de Protocolos Unificados	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de protocolos estándar para el levantamiento de pruebas y manejo de casos, en coordinación con todas las entidades involucradas. • Realización de reuniones periódicas de coordinación entre las diferentes entidades para asegurar el cumplimiento de los protocolos 	Protocolos unificados desarrollados y distribuidos Número de reuniones y nivel de cumplimiento de protocolos
	Mejora en la Comunicación Interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una plataforma de comunicación interinstitucional para el intercambio rápido y seguro de información 	Plataforma operativa y en uso
Aseguramiento de Capacitación Continua Adecuada	Desarrollo de Programas y de Capacitación Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de programas de capacitación que aborden tanto aspectos técnicos como habilidades blandas necesarias para el manejo de casos de violencia de género • Incorporación de módulos sobre derechos humanos y sensibilización de género en la formación continua 	Programas de capacitación diseñados y aprobados % de personal capacitado
	Evaluación y Actualización Constante de la Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un sistema de evaluación continua de los programas de capacitación para asegurar su efectividad y pertinencia • Actualización periódica del contenido de la capacitación para reflejar cambios en la legislación y nuevas mejores prácticas 	Resultados de evaluación y ajustes realizados Actualización de contenidos y % de implementación

Este plan de actividades proporciona una guía estructurada para implementar las estrategias destinadas

a mejorar la atención de casos de violencia de género en Riobamba. Al seguir estas acciones, se espera incrementar la eficiencia y calidad de los servicios, reducir el estrés y agotamiento del personal, fortalecer la coordinación interinstitucional y asegurar una capacitación continua y adecuada. El cumplimiento de estos objetivos permitirá una mejor atención a las víctimas y un entorno de trabajo más satisfactorio y eficiente para los funcionarios.

CONCLUSIONES

El presente estudio permitió obtener una comprensión de las percepciones y necesidades tanto del personal administrativo y misional de la Fiscalía General del Estado en Riobamba como de las víctimas de violencia de género y familiares. Utilizando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, se lograron identificar las deficiencias y áreas críticas que requieren intervención inmediata para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción tanto de los funcionarios como de las víctimas. La utilización de encuestas estructuradas y entrevistas, permitieron cuantificar las percepciones y necesidades de los encuestados. El uso de preguntas abiertas y elementos como las entrevistas, proporcionaron un contexto más rico y detallado, permitiendo explorar temas emergentes y obtener una visión más completa de los desafíos enfrentados.

Los resultados del estudio revelaron que un alto porcentaje de víctimas o familiares enfrentaron dificultades significativas en el acceso a los servicios ofrecidos por la FGE, siendo la falta de información clara y accesible sobre los procedimientos la principal barrera mencionada. Asimismo, se identificaron deficiencias como la demora en la atención y la falta de empatía del personal, aspectos a mejorar en este proceso. Se encontró, además, un alto por ciento de insatisfacción con la capacitación recibida y la falta de recursos para el manejo adecuado de los casos. El análisis cualitativo de las entrevistas reveló que un alto porcentaje de funcionarios experimentaban niveles significativos de estrés y agotamiento, principalmente debido a la alta carga de trabajo y la exposición constante a casos traumáticos.

Las deficiencias detectadas constituyeron la base para la propuesta de un plan de mejoras del proceso analizado. La implementación de estas estrategias no solo mejorará la calidad de los servicios ofrecidos a las víctimas de violencia de género y sus familiares, sino que también contribuirá a un entorno de trabajo más saludable y satisfactorio para los funcionarios de la FGE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Batthyány, K., & Sánchez, A. S. (2020). Profundización de las brechas de desigualdad por razones de género: el impacto de la pandemia en los cuidados, el mercado de trabajo y la violencia en América Latina y el Caribe. *Astrolabio*. Nueva Época, 25, 9-21. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-75152020000200009&script=sci_arttext
2. Bernal, C., Lorente, M., Roth, F., & Zambrano, M. (2014). Modelo de Protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género. OACNUDH, ONU Mujeres. [https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2014/Modelo de protocolo.pdf](https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2014/Modelo%20de%20protocolo.pdf)
3. Bryams, J., del Castillo, M. C., Sandoval, J. L., del Socorro, M., & Vela, J. M. (2022). Situación actual de la violencia contra la mujer: evolución e impacto en Perú. *Revista Médica Basadrina*, 16(1), 66-78. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1519>
4. Castro, L. C., & Pérez, E. P. (2022). Análisis del femicidio en el Ecuador: Causas y efectos en la sociedad. *Cienciamatria*, 8(2), 289-300. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/710>
5. Delgue, J. R. (2022). Discriminación de género en las relaciones laborales de América Latina. *Revista de La Facultad de Derecho*, e2022nesp1a4-e2022nesp1a4. <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/rfd2022nesp1a4>
6. Ecuador Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Integral Penal, COIP. Registro Oficial No. 180 de 10-feb.2014. Gobierno del Ecuador. [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared Documents/ECU/INT_CEDAW_ARL_ECU_18950_S.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/ECU/INT_CEDAW_ARL_ECU_18950_S.pdf)
7. Ecuador Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la Republica de Ecuador. Registro Oficial 449. Última modificación: 25-ene.-2021. Gobierno del Ecuador. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion_republica_ecuador4.pdf
8. Fumega, S., Fallas, H., Wolfenzon, D., & Pantzer, R. (2023). Femicidio en América Latina y el Caribe:

una ruta hacia la estandarización de los datos. Inter-American Development Bank. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Feminicidio-en-America-Latina-y-el-Caribe-una-ruta-hacia-la-estandarizacion-de-los-datos-casos-de-estudio-Ecuador-Honduras-Jamaica-Panama-y-Paraguay.pdf>

9. Montero, L., Ayala, J., & Torres, A. (2019). VIOLENCIA OBSTÉTRICA: ANÁLISIS SITUACIONAL DE AMÉRICA LATINA. *Revista Médico Científica*, 32, 1-2. <https://revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/529>

10. Muñoz, K. B., & Pangol, A. M. (2021). Igualdad y no discriminación de la mujer en el ámbito laboral ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 222-232. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000300222&script=sci_arttext

11. Sánchez Cañar, P., Uriguen Aguirre, P., & Vega Jaramillo, F. (2021). Discriminación y desigualdad salarial. Exploración de brechas por género en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 8(1), 48-55. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-76972021000100048&script=sci_arttext

12. Sardiña, M. (2021). La violencia de género se perpetúa: una de cada tres mujeres sufre agresiones a lo largo de su vida. *France 21*. <https://www.france24.com/es/américa-latina/20210310-violencia-genero-mujeres-onu-informe>

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Oscar Gonzalo Jácome Merino, Natalia Alejandra Maldonado Mejía, Erick Martín Huilca García.

Metodología: Oscar Gonzalo Jácome Merino, Natalia Alejandra Maldonado Mejía, Erick Martín Huilca García.

Redacción - borrador inicial: Oscar Gonzalo Jácome Merino, Natalia Alejandra Maldonado Mejía, Erick Martín Huilca García.

Redacción - revisión y edición: Oscar Gonzalo Jácome Merino, Natalia Alejandra Maldonado Mejía, Erick Martín Huilca García.