

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Derecho

Maestría Profesional en Derecho Penal

La victimización secundaria en la atención a usuarias de la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de la ciudad de Riobamba, como consecuencia de las deficiencias del Protocolo de Gestión y Actuación Pericial

Lety Karolina Nájera Galeas

Tutor: Christian Rolando Masapanta Gallegos

Quito, 2025



Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Lety Karolina Nájera Galeas, autora de la tesis intitulada “La Victimización Secundaria en la atención a usuarias de la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de la ciudad de Riobamba, como consecuencia de las deficiencias del Protocolo de Gestión y Actuación Pericial”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Derecho Penal en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

14 de julio de 2025

Firma: _____

Resumen

Este estudio aborda la problemática de la victimización secundaria y la revictimización en la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar en Riobamba durante 2023. La victimización secundaria se produce por las actitudes insensibles de los funcionarios judiciales, lo que agrava el sufrimiento de las víctimas y reduce su confianza en el sistema. La revictimización se refiere al abuso continuo, lo que aumenta la vulnerabilidad de las víctimas y dificulta la erradicación de la violencia de género. Este fenómeno afecta gravemente a las mujeres y vulnera su derecho a vivir sin violencia.

El objetivo del estudio es identificar los factores que contribuyen a la victimización secundaria y la revictimización, analizar su impacto y proponer estrategias de prevención. Se destaca la falta de formación en género entre los funcionarios judiciales y la estructura patriarcal institucional. Se utilizó un enfoque mixto con métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo revisión bibliográfica, observación, encuestas y herramientas como la escala Samanto y el cuestionario de Maslach para evaluar actitudes y el “Síndrome de Burnout” de los funcionarios.

Los resultados muestran que el desgaste profesional de los funcionarios judiciales y la falta de formación en género contribuyen a la victimización secundaria. Además, los funcionarios, afectados por el síndrome de burnout y el patriarcado institucional, dificultan la atención adecuada a las víctimas. La investigación propone lineamientos para prevenir la victimización secundaria, mejorar la formación en género y promover una atención más integral y respetuosa.

Finalmente, se concluye que, aunque existen protocolos para prevenir la violencia y la revictimización, aún falta abordar adecuadamente la victimización secundaria, lo que requiere reformas legislativas y judiciales. La violencia de género es un problema de salud pública que necesita un enfoque integral.

Palabras clave: victimización secundaria, violencia, intrafamiliar, violencia de género, no-revictimización, feminismo, Síndrome de Burnout

Dedico este trabajo a Dios, cuya presencia inmutable ha sido mi guía, recordándome que, en todo momento, su luz ilumina mi camino, incluso en los momentos más sombríos. A mi familia, cuya fortaleza y amor inquebrantable han sido la base firme sobre la que he erigido cada paso de mi existencia. A Iván, mi compañero en este viaje, cuya presencia ha sido un reflejo de la solidaridad y la comprensión en cada desafío y victoria. A todos ellos, mi más profundo agradecimiento, pues en su amor y confianza encuentro la fuerza que me impulsa a seguir adelante en mi constante búsqueda de sentido y crecimiento.

Agradecimientos

Quiero expresar un profundo agradecimiento a todos y cada uno de los docentes que, a lo largo de mi formación, han compartido sus conocimientos y contribuido al despertar de mi conciencia sobre lo que significa el derecho. A mis amigos y compañeros de clase, gracias por su apoyo constante y por mostrarme una amistad genuina, lo que ha hecho que mi experiencia en la Andina sea inolvidable. Gracias por ayudarme a descubrir un mundo nuevo, donde el conocimiento puede contribuir al desarrollo tanto profesional como personal, con una propuesta íntegra en beneficio de quienes necesiten nuestra representación.

Tabla de contenidos

Figuras y tablas.....	13
Introducción.....	15
La victimización secundaria en casos de violencia de género.....	21
1. Violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar	21
2. Victimización.....	25
3. Tipos de victimización.....	27
3.1 Origen y evolución de la victimización secundaria	29
4. Victimización secundaria, relacionada con casos de violencia de género.....	30
Normativa para prevenir la victimización secundaria y violencia de género	35
1. Estándares de protección internacional.....	35
1.1. Normativa nacional.....	41
2. Protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar	46
3. Influencia del eficientísimo en la atención a las víctimas de violencia contra la mujer	48
Identificación de la victimización secundaria en la Unidad Judicial de Violencia	
Intrafamiliar de Riobamba.....	51
1. Análisis de la aplicación de la sección III del protocolo de actuaciones periciales en Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar en Riobamba.....	54
2. El síndrome de burnout en funcionarios de la Unidad Judicial de Violencia de Riobamba y su posible influencia en la atención a usuarias	59
2.1 Aplicación de la escala de samanto en funcionarios judiciales en atención a víctimas de violencia intrafamiliar.....	65
3. Deficiencias en el servicio de justicia en la unidad de violencia y su influencia en la atención a usuarias	78
4. Lineamientos para la prevención de la victimización secundaria en la Unidad Judicial de Violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo	81
Conclusiones y recomendaciones.....	87
Obras citadas.....	92
Anexos	98

Anexo1: Oficio de autorización de investigación en la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar del Cantón Riobamba.....	98
Anexo2: Autorización de aplicación del test a los funcionarios judiciales.	99
Anexo3: Cuestionario de Maslach Burnout inventory.....	100
Anexo4: Encuesta escala de samanto.	101

Figuras y tablas

Figura 1: Etapas del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson.....	60
Figura 2. Componentes de la escala de SAMANTO según Saida Mantilla Ojeda.....	66
Figura 3. Resultado del componente cognitivo pregunta 1.....	68
Figura 4. Resultado del componente cognitivo pregunta 5	68
Figura 5. Resultado del componente cognitivo, pregunta 17	68
Figura 6. Resultados componente cognitivo pregunta 21	69
Figura 7. Resultados componente cognitivo pregunta 3	70
Figura 8. Resultados componente cognitivo pregunta 19.....	70
Figura 9. Resultados componente cognitivo pregunta 20	70
Figura 10. Resultados componente afectivo pregunta 29	72
Figura 11. Resultados componente afectivo pregunta 30	72
Figura 12. Resultados componente afectivo pregunta 32	72
Figura 13. Resultados componente afectivo pregunta 40	73
Figura 14. Resultados componente afectivo pregunta 39	74
Figura 15. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 52.....	75
Figura 16. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 60.....	75
Figura 17. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 56.....	76
Figura 18. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 57.....	76
Figura 19. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 61.....	77
Figura 20. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 64.....	77
Tabla 1 Resultados del cansancio emocional dimensión del burnout.....	63
Tabla 2 Resultados de despersonalización dimensión del burnout.....	64
Tabla 3 Resultados de realización personal del burnout.....	65
Tabla 4 Resultados del Componente cognitivo de Samanto	67
Tabla 5 Resultados del Componente afectivo de Samanto	71
Tabla 6 Resultados del Componente conativo o comportamental de Samanto.....	75

Introducción

Esta investigación evidencia la vulneración de derechos que sufren las mujeres víctimas de violencia de género al iniciar un proceso judicial en la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar en Riobamba. Esta vulneración es ocasionada por los y las funcionarias/os judiciales que participan en dichos procesos; que, dicho sea de paso, que es causa y consecuencia del desgaste profesional (Síndrome de Burnout) y actitudes revictimizantes de operadores judiciales hacia las mujeres víctimas de violencia.

En este sentido, la violencia de género es de carácter estructural, responde a distintas formas en que el sistema denominado por el feminismo como “Patriarcado” somete a todas las mujeres, cuerpos femeninos y feminizados. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce a la violencia de género como una pandemia mundial, pues afecta a todos los estratos sociales y provoca afectaciones a nivel física, psicológica, sexual, compromete el plan de vida de las mujeres que lo padecen y también constituye un gasto institucional al no atender a las víctimas adecuadamente.¹

Con frecuencia, cuando las víctimas de violencia de género interactúan con la administración de justicia o la policía, enfrentan un ambiente hostil que contribuye a su revictimización. Muchas veces se sienten incomprendidas y perciben que están perdiendo tiempo o dinero, en parte debido a la burocratización excesiva del sistema. En algunas ocasiones, simplemente son ignoradas. Además, ciertas actitudes adoptadas por los profesionales reflejan nociones patriarcales sobre el cuerpo de las mujeres, lo que puede llevar a que las víctimas, en relación con ciertos delitos, sean tratadas casi como acusadas. Estas interacciones pueden estar marcadas por la falta de capacitación en género o la incredulidad de algunos profesionales.

Cuando las mujeres víctimas de violencia de género relatan sus experiencias, expresan las emociones que sienten al haber sufrido diversos tipos de agresiones, se enfrentan a funcionarios poco capacitados para atenderlas. La reacción de los funcionarios judiciales suele ser distante y carente de empatía. Su falta de credibilidad se evidencia al poner en duda las declaraciones de las víctimas, minimizando la gravedad de los acontecimientos. Además, obligan a las víctimas a repetir sus historias una y otra vez,

¹ Galo Mora Witt, *Mujeres de Pichincha, Libro 1* (Quito: Pichincha Gobierno Provincial, 2022).

como si se tratara de situaciones ordinarias. Varios autores se han encargado de estudiar este fenómeno llamado victimización secundaria, entre ellos/ellas: Carolina Gutiérrez de Piñeres Botero, Diana Maffía, Rita Segato y Carlos Andrés Pérez,

Otro factor que parece influir en la manera en que las mujeres víctimas de violencia de género son atendidas por el sistema de justicia y la policía es su tendencia a retractarse y dejar de cooperar con las autoridades en casos de violencia de género. Este comportamiento, según Maffía (2003) genera frustración y resistencia entre los funcionarios. Cuando estas mujeres desean retirar la denuncia, a menudo se les señala como responsables del delito cometido en su contra.²

Al no brindar una adecuada atención a la víctima de la violencia se produce “inintencionalmente” la revictimización, como, por ejemplo, las mujeres víctimas están obligadas a relatar los hechos repetidas veces para que el funcionario judicial que recepte la versión logre redactar la denuncia. Luego la víctima tendrá que rendir la misma versión ante varios/varias profesionales una y otra vez, así, tanto las trabajadoras sociales, médicos, psicólogos y demás funcionarios quienes conforman los equipos técnicos, dentro de las unidades judiciales. En orden de ideas, la víctima debe concurrir a la Unidad de Violencia Intrafamiliar (UNIVIF), a la Defensoría Pública y a la Fiscalía y nuevamente narrar una vez más los hechos violentos por los que fue víctima.

A más de revivir los recuerdos y los hechos, la emoción sufrida, re vivenciar el dolor causado por parte de su agresor, también está sometida a la mirada dudosa de un sistema patriarcal que culpa a la víctima por lo que le sucedió. El artículo 11 del Código Integral Penal de Ecuador reconoce la reparación como un derecho fundamental para las víctimas. Además de este derecho, las víctimas tienen derecho a la protección y a la reparación integral. Sin embargo, lo que es especialmente importante es el derecho a evitar la revictimización, un principio que no solo está presente en el COIP, sino también en instrumentos internacionales de derechos humanos como la Convención de Belém do Pará.³ La revictimización en el COIP se refiere al malestar adicional que experimentan las víctimas de delitos debido a la falta de sensibilidad y a los procedimientos inapropiados durante el proceso judicial, incluyendo la denuncia, la investigación, el juicio e incluso posterior a la sentencia. Por otro lado, la victimización secundaria se

² Carolina Piñerez, Elisa Coronel, y Carlos Pérez, “Revisión teórica del concepto de victimización secundaria”, *Liberabit: Revista Peruana de Psicología* 15, n.º 1 (2009), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68611923006>.

³ Ecuador, *Código Orgánico Integral Penal*, Registro Oficial 180, Suplemento, 10 de febrero de 2014.

refiere a los daños psicológicos o patrimoniales que sufren las víctimas como resultado de una atención inadecuada por parte de instituciones y funcionarios. Este tipo de victimización no siempre es reconocido por el sistema judicial, a pesar de su importancia para mejorar la atención en casos de violencia, especialmente contra mujeres.⁴ La Organización de Naciones Unidas (ONU) define la victimización secundaria como el daño causado por acciones, omisiones o conductas inapropiadas de funcionarios y empleados públicos en cualquier etapa del proceso penal.⁵ Por ejemplo, cuando un funcionario judicial, por prejuicios, insinúa que una mujer víctima de violencia de género es responsable de la agresión, se le está sometiendo a victimización secundaria.

Un ejemplo concreto de victimización secundaria se observa cuando, durante el proceso de denuncia, la víctima se enfrenta a inseguridades y temores, especialmente si tiene una relación sentimental con el agresor. En lugares como la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar en Riobamba, se pudo evidenciar que la falta de seguridad adecuada permite que el agresor intimide y humille a la víctima, rompiendo incluso las restricciones legales impuestas contra él. Esta falta de protección efectiva genera un estado de ansiedad y vulnerabilidad en la víctima, demostrando, así como el sistema falla en prevenir su victimización secundaria.

En este orden de ideas, el “Síndrome de Burnout”, que surge como consecuencia del desgaste profesional, la sobrecarga emocional y la fatiga en el trabajo, podría ser un factor que contribuya a la victimización secundaria en el trato a las mujeres víctimas de violencia de género dentro de la institucionalidad.⁶

En este sentido, la pregunta que se plantea es ¿De qué manera se produce la victimización secundaria y revictimización hacia las mujeres víctimas de violencia de género en la Unidad de Violencia Intrafamiliar de Riobamba? Los objetivos que se plantean son: a) Identificar las formas de abordaje de los funcionarios/as judiciales con las mujeres víctimas de violencia de género b) Analizar conceptual y doctrinariamente

⁴ Antonio García-Pablos de Molina, *Criminología: Una introducción a sus fundamentos teóricos*, 8.^a ed., corregida y aumentada, Manuales (Valencia: Tirant lo Blanch, 2016).

⁵ Corte IDH, “Sentencia 16 de noviembre de 2009”, *Caso Gonzáles y Otras (Campo Algodonero) vs México*, 16 de noviembre de 2009, párr. 133, https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_205_esp.pdf.

⁶ Lachiner Saborío Morales y Luis Fernando Hidalgo Murillo, “Síndrome de agotamiento”, *Medicina Legal de Costa Rica* 32, n.º 1 (2015): 119-24. Este síndrome, reportado por primera vez en 1961 por Graham Greens, es descrito por Lachiner Saborío y Luis Hidalgo en relación con estas características. En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo definió como el “síndrome de estar quemado”, considerándolo un factor de riesgo laboral que puede deteriorar significativamente la calidad de vida y salud mental, e incluso poner en peligro la vida de quienes lo padecen.

desde un enfoque de género la revictimización y la victimización secundaria c) Identificar la presencia de rasgos del Síndrome de Burnout y actitudes revictimizantes en los funcionarios judiciales de la Unidad de Violencia Intrafamiliar de la ciudad de Riobamba y su posible relación con la victimización secundaria de las mujeres víctimas de violencia de género. d) Analizar la sección III del protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o núcleo familiar, ya que en esta sección menciona como uno de los principios específicos de la gestión judicial, es la no revictimización con la finalidad de evidenciar su cumplimiento dentro de la dependencia

Esta investigación es fundamental debido a la falta de estudios sobre la revictimización y la victimización secundaria en el país. Países cercanos, como Chile y Uruguay, han reportado un alto índice de deserción en los procedimientos judiciales, atribuible a la atención inadecuada que reciben las víctimas de violencia intrafamiliar. La victimización secundaria no solo se da en el ámbito judicial, sino también en instituciones de salud, educativas y policiales, lo que ha llevado a estos estados a desarrollar mecanismos para mejorar la aplicación de protocolos en beneficio de la sociedad. Además, se realizan investigaciones para evaluar la efectividad de estos protocolos y mejorar su enfoque y planificación.

Es crucial garantizar que las víctimas de violencia intrafamiliar reciban una atención adecuada y diligente en los juzgados, bajo el principio de “una justicia que protege a los más débiles”. Según estudios y autores como Rita Segato, la victimización secundaria y la revictimización son problemas estructurales originados en un sistema androcéntrico y patriarcal. Por lo tanto, es esencial investigar qué factores contribuyen a la victimización secundaria, por qué ocurren, y determinar los mecanismos más adecuados para solucionarlos.

La metodología empleada para el desarrollo de este estudio utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos mediante cuestionarios estandarizados, análisis documental y observación. Esto permitió una evaluación integral de las actitudes y percepciones de los funcionarios que atienden a víctimas, integrando datos estadísticos con su interpretación contextual. Cuya aplicación fue a partir del cuestionario de Burnout de Cristian Miravalles y contó con la participación con la participación de todos los funcionarios que interactúan directamente con víctimas siendo estos 11 servidores judiciales de la Unidad Judicial de violencia contra la mujer y miembros de núcleo familiar de Riobamba, mediante encuestas, para determinar si el desgaste profesional ocasiona en los funcionarios judiciales actitudes frías y distantes en

la atención a víctimas de violencia generando así la victimización secundaria. El segundo instrumento fue a través de la aplicación de la escala de Samanto a los mismo 11 funcionarios de esta unidad judicial, entre los y las participantes se contó con abogados de sala de primera acogida, secretarios, médicos, trabajadores sociales, y, psicólogos.⁷

Se utilizó revisión bibliográfica de artículos, tesis, estudios relacionados y comparados, así como análisis doctrinario y jurisprudencial respecto a la victimización secundaria y revictimización. También se utilizaron otras herramientas investigativas como las que a continuación se detalla; sin antes mencionar la importancia del procedimiento realizado para esta investigación y acorde al Código de ética de la USAB, por tanto, se solicitó a la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo la aplicación dos instrumentos de investigación importantes dentro de esta investigación:

I. El cuestionario de Maslach Burnout Inventory, a fin de establecer si por causa del Síndrome de Burnout, se produce la mala prestación del servicio de justicia y en qué medida esta relación produce victimización secundaria.

II. La “Escala Samanto”, instrumento que se utiliza para medir específicamente actitudes revictimizantes de los y las funcionarios judiciales

III. Análisis documental del protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar en su sección III ya que en esta sección menciona como uno de los principios específicos de la gestión judicial, es la no revictimización con la finalidad de evidenciar su cumplimiento.

IV. La técnica de observación se ha realizado en base a 10 años de experiencia al trabajar directamente en la unidad judicial de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar de Riobamba, al observar actitudes y comportamiento inadecuados en la atención a víctimas de violencia, dónde se hace un análisis del protocolo de gestión cotejado con estándares internacionales.

⁷ La revictimización es un constructo frecuente en la psicología jurídica y en la victimología, por lo cual, estudiarlo y medirlo resulta de gran relevancia científica y social. Adicionalmente, es importante la creación de instrumentos para medir actitudes revictimizantes, ya que no existe literatura ni estrategias de medición alguna. Por este motivo, a partir de la teoría de la actitud, la cual, se fundamenta en tres componentes: 1) componente cognitivo, 2) componente afectivo y 3) componente conativo o comportamental, se diseñó la “Escala Samanto”. Su objetivo es medir actitudes revictimizantes de los operadores judiciales, usa como base la Likert de cuatro puntos

Para el desarrollo de estos instrumentos, se solicitó la participación voluntaria de los y las funcionarios de la Unidad de Violencia Intrafamiliar de la ciudad de Riobamba. Se sugirió a los participantes que, en lugar de usar su nombre, utilizaran una palabra que los identificara con la finalidad de salvaguardar su identidad y por temas de confidencialidad. En este sentido, la identificación de los funcionarios se realizó a través del uso de colores distintivos y se solicitaron datos como la profesión y tiempo de servicio que ingresan en un intervalo entre 1 a 6 años de servicio.

Finalmente, se incluyeron lineamientos específicos para prevenir la victimización secundaria y la revictimización mediante un tratamiento especializado en casos de violencia de género. Estos lineamientos tienen como objetivo asegurar que los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género no sean vulnerados y que reciban el apoyo y tratamiento adecuados.

La victimización secundaria en casos de violencia de género

1. Violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar

Este apartado presenta las principales consideraciones teóricas y conceptuales sobre la Violencia Contra la Mujer (VCM), destacando la importancia de adoptar una perspectiva desde los Estudios de Género y doctrinales, sobre todo desde los principales instrumentos internacionales de Derechos humanos. De tal modo que previo a abordar el tema de la Violencia Contra la Mujer, es crucial destacar el Género como una perspectiva analítica que ha permitido una comprensión más integral de la VCM.

En su obra *Género y derecho*, Alda Facio, Lorena Fries citan a Gayle Rubín como una de las pioneras en utilizar el género como categoría analítica. La autora aborda el género y el sexo como un sistema que interpreta a la humanidad basándose en roles asignados al nacer.⁸ Dentro de esta estructura, la sexualidad se convierte en una mercancía intercambiable. El sistema sexo/género asigna funciones y roles específicos a hombres y mujeres, considerados esenciales, y estas diferencias son la base de la desigualdad, generando relaciones de poder asimétricas entre ambos. Por ello, la discriminación y los atentados contra los derechos de las mujeres no se deben a características biológicas, sino a procesos de socialización y construcciones sociales y culturales de las identidades de género.⁹

Como se ha señalado en los párrafos anteriores, la violencia de género contra las mujeres presenta múltiples dimensiones y complejidades que requieren un abordaje integral, dado que la concepción de violencia ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo. En los años setenta, era conocida como discriminación hacia la mujer; durante los ochenta y noventa, el término cambió a violencia contra las mujeres; y finalmente, en los noventa, se adoptó el concepto de violencia de género. Este último término es más inclusivo, ya que abarca no solo a las mujeres biológicas, sino también a las personas que se identifican con la feminidad, incluyendo identidades y corporalidades femeninas y feminizadas.

⁸ Alda Facio, Lorena Fries, y Washington College of Law, eds., *Género y derecho*, 1. ed, Colección Contraseña (Santiago: Lom Ediciones : La Morada, 1999).

⁹ Margaret Bullen y Carmen Diez, “Retos teóricos y nuevas prácticas” (XI Congreso de Antropología, México, 2008), <http://mujeresdeguatemala.org/wp-content/uploads/2014/06/Violencia-feminicida-y-derechos-humanos-de-las-mujeres.pdf>.

La violencia de género tiene, al menos, tres dimensiones conceptuales: estructural, individual y social. La dimensión estructural se refiere a la violencia que emerge de un sistema o estructura social que contiene las condiciones materiales y subjetivas para naturalizar y reproducir esta violencia, perpetuando la subordinación de las mujeres y generando daño dentro de un marco de relaciones de poder asimétricas entre hombres y mujeres.¹⁰

Según la feminista Marcela Lagarde, estas relaciones de poder no solo generan desigualdades, sino que también perpetúan la violencia contra las mujeres. A pesar de las prohibiciones ideológicas y jurídicas impuestas por el Estado, la violencia sigue siendo una constante en las relaciones entre hombres, mujeres y personas de diversas condiciones sexo-genéricas. Además, esta violencia persiste dentro de las instituciones donde ocurre la violencia contra las mujeres (VCM), replicándose en la conyugalidad, la paternidad, la familia y el propio Estado. Estas relaciones jerárquicas están configuradas por un pacto social que Pateman (1995) denominó “contrato sexual”, el cual define el lugar y las actividades de las mujeres en la estructura de los Estados.¹¹

La violencia contra las mujeres (VCM) ocurre sin necesidad de una relación social previa, salvo la pertenencia genérica. Así, la VCM es un supuesto de la relación patriarcal previa a las relaciones particulares; las formas que adquiere son relativas al ámbito en que la violencia ocurre.¹² En este sentido, la VCM es estructura, justamente debido a la crianza estereotipada de los hombres, por el mero hecho de su masculinidad, al ser la cabeza del hogar, los demás miembros de la familia replicaban estos estereotipos, situación por la cual los hijos varones habidos en el matrimonio adoptaban las conductas de su padre, generándose así la concepción machista, que hasta los actuales días aún no se ha erradicado completamente, por lo que dentro de estas estructuras de subordinación la mujer estaba sometida al arbitrio de los varones de su hogar así como de su esposo quien se proclamaba ser su dueño y de sus bienes.¹³

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ramiro Ávila Santamaría, Judith Salgado, y Lola Valladares, *El género en el derecho*, 1ª ed. (Quito, Ecuador, 2009), https://www.oas.org/en/sedi/dsi/docs/genero-derecho_12.pdf.

¹² Stefany Patricia Guillén Pachacama, “La violencia digital de género y sus repercusiones en la subjetividad y agencia de mujeres profesionales de Quito” (tesina de especialización, FLACSO, Ecuador, 2020), <http://hdl.handle.net/10469/16577>.

¹³ Magdala Velásquez Toro, *Género y justicia* (Colombia: Consejo Superior de la Judicatura, 2010), 94, https://www.sdgfund.org/sites/default/files/GEN_MANUAL_Colombia_%20Formacion%20Genero%20y%20Justicia.pdf.

Existe consenso en que la problemática machista y patriarcal, generada por el poder androcéntrico, la cultura discriminatoria y las desigualdades económicas, ha sido utilizada para negar los derechos de las mujeres y perpetuar la violencia en los ámbitos público y privado.¹⁴ Estas dinámicas refuerzan una división de roles basada en el género, asignando funciones específicas a hombres y mujeres. Como ha señalado la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), la subordinación de las mujeres, sustentada en estereotipos de género socialmente arraigados, se ve agravada cuando dichos estereotipos son reflejados, de forma implícita o explícita, en las políticas y prácticas de las autoridades estatales.¹⁵

Así, por ejemplo, en la antigua Roma se definían cual eran las sanciones dispuestas para las mujeres, que, según Aulio Galio, retórico romano que describía así el poder del marido: “El marido es juez de la mujer [...] si ha hecho algo deshonesto o vergonzoso, si ha bebido vino, si ha faltado a la fe conyugal. Él la condena y la castiga.”, incluso manifiesta que si la mujer le fue infiel el esposo podrá matarla sin juicio y si es por el contrario que el esposo cometa adulterio, la mujer no podrá tocarla ni con un dedo”.¹⁶

En el ordenamiento español, se regían bajo la influencia de las instituciones romanas, y aspectos religiosos propios del Derecho Canónico, en el cual le denominaban como “hembra de la naturaleza más flaca, frágiles”.¹⁷ De ahí viene que los hombres eran capaces de los oficios públicos y que las hembras no les daña el no saber de leyes, siendo así desde esas épocas existía una discriminación hacia las mujeres y evidentemente la despreocupación en general leyes que las protejan de todos los abusos de los cuales eran víctimas.

En el Código Napoleónico era evidente la negación a los derechos de las mujeres en la Revolución Francesa de 1789, de una manera sistemática garantizó la permanencia de la mujer al hogar, negándole derechos civiles elementales y los colocó bajo la autoridad conyugal. Este código al igual que el ordenamiento español fue influenciado por instituciones romanas, basándose en el legado de la tradición canónica, que concebía a la

¹⁴ Ecuador Defensoría Pública del Ecuador, *Protocolo para la actuación del Defensor Público en los casos de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar*, enero de 2016, <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/1539>.

¹⁵ Corte IDH, “Sentencia 16 de noviembre de 2009”.

¹⁶ Velásquez Toro, Género y justicia.

¹⁷ Evangelina García Prince, *Derechos políticos y ciudadanía de las mujeres: una vía género sensitiva paritaria al poder y al liderazgo*, 1. ed, Colección temática Participación política, Nr. 4 Nr. 2 (San José, C.R: CMF, Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y la Familia, 1997).

mujer como un objeto que no tenía libertad de elección de domicilio, no podía ejercer el comercio ni adquirir bienes de ninguna naturaleza, excepto cuando tenía autorización de su marido caso contrario no podía hacer nada.

Al tener esta concepción de la mujer no tenía la posibilidad de realizar reclamos ante las autoridades por la vulneración de sus derechos cuando era víctima de tratos crueles, violencia física, psicológica y sexual por parte de su cónyuge. La única opción para ella era sobrevivir sin tener derecho a quejarse. A través de los siglos y de la evolución de las sociedades, se observa como las mujeres tras un enorme sacrificio y la intensa lucha contra el sistema patriarcal inician un nuevo panorama social para exigir respeto de sus derechos humanos, el reconocimiento como seres iguales a los hombres, y las mismas oportunidades laborales como entes productivos.

Ecuador en los años ochenta tras las constantes protestas de las mujeres se empieza a visibilizar la violencia como un problema de salud pública y se logró que tenga un tratamiento a nivel político, por lo que el estado firma la adhesión tanto de la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, en julio de 1980 y su ratificación en noviembre del 1981, como a la Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer de Belém do Para (enero del 1995) y suscribe la Plataforma de acción de Beijing (1995), lo que generó un avance significativo para los derechos de las mujeres ecuatorianas.

Con estos antecedentes en el año de 1994, en el Ecuador se fundó las Comisarías de la Mujer, que funcionaban en la capital de cada provincia a nivel nacional. Estas dependencias tenían competencia para conocer los casos de violencia intrafamiliar. El Estado asume un rol de garantista de los derechos de las mujeres a través del poder legislativo y en 1995 se emite la “Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia” conocida como la Ley 103, que reconocía a la violencia intrafamiliar como un problema social que sobrepasa ámbito privado hacia esfera la pública y la existencia de tres tipos de violencia; la física, psicológica y sexual.¹⁸

El activismo de las mujeres ecuatorianas tras la V Conferencia de Beijing en 1995 fortaleció su papel político y su participación en la defensa de sus derechos. Esto permitió la inclusión de disposiciones clave para la igualdad de género y los derechos humanos de las mujeres en la Constitución de 1998.

¹⁸ Stefanie Kron y Karoline Noack, eds., *¿Qué género tiene el derecho? ciudadanía, historia y globalización*, 1. Aufl, Fragmentierte Moderne in Lateinamerika 5 (Berlin: Frey; ed. tranvía, 2008), 116.

La Constitución de 1998 consagró principios fundamentales para la igualdad de género, garantizando el derecho a una vida libre de violencia, la igualdad ante la ley y la no discriminación. Estableció la participación política paritaria, el derecho de las mujeres a la autodeterminación sexual y reproductiva, y el reconocimiento del trabajo doméstico como actividad productiva. Además, promovió la corresponsabilidad familiar, el apoyo a las jefas de hogar, la educación no discriminatoria con enfoque de género, y la obligación estatal de adoptar políticas públicas para la equidad de género.¹⁹ Estos son los inicios de la intervención estatal mediante acciones afirmativas, en el reconocimiento de los derechos de las mujeres y el respeto a su dignidad como seres humanos, dentro de un problema social en crecimiento como lo es la violencia intrafamiliar.

En 2007, mediante el Decreto Ejecutivo n.º 620, se proclamó la erradicación de la violencia de género como una política de Estado. En ese mismo año se creó el Plan Nacional de Erradicación de la Violencia de Género para lograr este objetivo. Posteriormente, en noviembre de 2011, la Encuesta Nacional de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres evidenció la profundidad de un problema social que se había intensificado bajo un marco de impunidad.²⁰

Sin embargo, para el año 2014 el COIP reconoce a la violencia de género como delito y al femicidio como una figura legal enmarcada en la violencia a causa del género como categoría analítica que se deriva de relaciones jerárquicas y desiguales de poder; aunque, esta concepción sigue.

2. Victimización

Para abordar este tema es de suma importancia realizar algunas precisiones dentro de los conceptos doctrinarios del derecho penal, que se ha concebido como un mecanismo de prevención general, para garantizar la convivencia pacífica dentro de una sociedad, seleccionando y sancionando conductas que ponen en riesgo dicha convivencia. En este sentido, la función del carácter punitivo de la norma es proteger los intereses comunes de los y las ciudadanos/as y previene la comisión de delitos, desde este punto de vista, las infracciones penales se cometen contra la sociedad y por ende el Estado actúa a través del

¹⁹ Ecuador, *Constitución Política de la República del Ecuador*, Registro Oficial 1, 11 de agosto de 1998, Derogada.

²⁰ Ecuador Instituto Nacional de Estadística y Censos, “Encuesta Nacional de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres Noviembre 2011”, *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*, 2011, <https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/94>.

sistema penal para restaurar la paz social, por lo tanto, no está conceptualizado para proteger o ayudar a las víctimas.

García (1988) destaca la importancia de la evolución de la víctima dentro del sistema penal a través de tres etapas críticas: protagonismo, neutralización y redescubrimiento. En la primera etapa, conocida como el protagonismo o “Edad dorada”, el delito se percibía principalmente como un agravio hacia la víctima o sus familiares. Durante este tiempo, en lugar de que las víctimas buscaran venganza personal, el Estado asumía la responsabilidad de sancionar a los infractores, actuando en representación de los afectados por el delito. La etapa de neutralización se caracteriza por un enfoque del derecho penal orientado hacia el interés público, donde la atención se centra en el estudio del agresor. En esta fase, la víctima queda relegada a un papel secundario dentro del proceso penal, actuando principalmente como observadora de los procedimientos legales que se enfocan en la sanción y los derechos del delincuente. Además, la víctima es obligada a participar como testigo en el juicio, sin recibir el reconocimiento de derechos por parte de las instituciones estatales.²¹

En el siglo XX, comenzó la última etapa que menciona el autor esto es el redescubrimiento, donde la víctima a más de ser el sujeto pasivo de la infracción se inicia a reconocer sus derechos, por tanto, se crean programas de apoyo a las víctimas, (asistencia psicológica, reparación integral, compensaciones económicas) de esta forma se inicia un avance en el reconocimiento global de sus derechos. En virtud de lo manifestado en líneas anteriores es de suma importancia tener en claro el concepto de “víctima” hace referencia a la persona afectada directamente por el hecho criminal. En este sentido el proceso de victimización es el término empleado para definir los daños que ha sufrido una persona que llega a convertirse en víctima como consecuencia de un hecho ilícito, así como también el impacto o las secuelas traumáticas, en la vulneración de los derechos humanos.

²¹ Antonio García-Pablos de Molina, *Criminología: Una introducción a sus fundamentos teóricos*, 6.ª ed., corregida y aumentada (Valencia: Tirant lo Blanch, 2007).

3. Tipos de victimización

Existen tres tipos de victimización identificados y son los siguientes: primaria, secundaria y terciaria. A continuación, se refiere específicamente a cada uno de ellos.

tres clases de victimización: primaria, que se deriva directamente del crimen; secundaria, que hace referencia a los sufrimientos que a las víctimas testigos y a los individuos pasivos de un delito, les infieren las instituciones encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, psicólogos, etc., y terciaria, que procede principalmente de la conducta posterior de la víctima y emerge de la victimización primaria y secundaria.²²

La victimización es un fenómeno socio-jurídico que refleja los efectos del crimen en individuos, influido por desigualdades socioeconómicas. Según Zaffaroni (1993), existen dos vulnerabilidades interrelacionadas: a la criminalización y a la victimización. Las víctimas se clasifican en primarias y secundarias, estas últimas afectadas por procesos institucionales. Distinguir entre victimización primaria, secundaria y terciaria es clave en casos de violencia intrafamiliar, agresiones sexuales y violencia de género.²³

En este sentido, se entiende por victimización primaria a aquella en que la víctima es el principal sujeto y que recibe directamente los daños ocasionados por el agresor, ya sean psicológicos, físicos, patrimoniales o discriminación por razón de sexo, raza, condición, discapacidad.

La victimización primaria se presenta cuando una persona experimenta un daño físico o psicológico a causa de un delito, independientemente de si presencié directamente el acto, como en un robo con violencia, o si este tuvo lugar en su ausencia, como en el caso de un robo a una vivienda vacía.²⁴

En este orden de ideas, el hecho primario es la conducta penalmente reprochable que comete una persona en contra de otra, vulnerando sus derechos y sufriendo los efectos negativos sobre su integridad física o psicológica, hecho por el cual el Estado a través de las leyes regula dicha conducta asignando una sanción. En tanto que la victimización secundaria fue acuñado por Khüne para referirse a todas las agresiones psíquicas que la

²² Universidad Católica de Colombia, Saida Lastenia Mantilla Ojeda, y Bertha Lucía Avendaño-Prieto, “Victimización judicial, una mirada a la atención del sistema jurídico a víctimas que interponen la denuncia”, *Revista Republicana* 29 (20 de julio de 2020): 69–88, doi:10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a87.

²³ Eugenio Raúl Zaffaroni, *En busca de las penas perdidas: Deslegitimación y dogmática jurídico-penal*, 3.^a reimp. (Buenos Aires: Ediar, 2003), 274–80.

²⁴ Daniel Sotomayor, “¿Conoces las diferencias entre la victimización primaria, secundaria y terciaria?”, *Forensic*, 22 de marzo de 2021, <https://forensic.mx/2021/03/22/conoces-las-diferencias-entre-la-victimizacion-primaria-secundaria-y-terciaria/>.

víctima recibe en su relación con los profesionales que prestan servicios de atención hospitalarios, policiales, o de la judicatura, así como los efectos del manejo de la información del hecho que se da a en los medios comunicación cuando no es el adecuado.

La victimización secundaria ocurre como parte de la intervención en el proceso judicial o de investigación, dado que las diligencias que se llevan a cabo durante todo el proceso generan, por su misma naturaleza, situaciones victimizantes. Es necesario que la víctima aporte la mayor cantidad de detalles que recuerde respecto al hecho, sin embargo, al referir la información pueden existir consecuencias traumatizantes; así mismo las exploraciones médicas o psicológicas, el contacto con personal policial y de investigación, el involucramiento de medios de comunicación, el posible contacto con su agresor y las mismas demoras en el proceso de justicia fomentan la aparición de secuelas de tipo traumático.²⁵

La victimización secundaria se define como el proceso mediante el cual las víctimas de violencia intrafamiliar sufren daños psicológicos adicionales durante su interacción con el sistema de justicia y otros servicios estatales, como los hospitalarios y policiales. Este daño surge cuando los funcionarios judiciales en la atención que brindan a las víctimas cometen acciones, omisiones o adoptan conductas inapropiadas en cualquiera de las etapas del proceso penal, manifestando actitudes frías, incomprensivas e insensibles respecto a los hechos narrados por las usuarias, lo que puede ocasionar perjuicios tanto psicológicos como patrimoniales.

Este fenómeno se manifiesta en prácticas tales como: información deficiente del trámite, la lentitud en los procesos judiciales, traspapeleo de documentos o el trato basado en prejuicios. Por ejemplo, en algunos casos, el funcionario encargado de recibir la denuncia de una mujer víctima de violencia intrafamiliar, influenciado por prejuicios, llega a responsabilizarla de los hechos violentos, insinuando que ella provocó la agresión. Dicho comportamiento no solo revictimiza a la persona, sino que también puede servir para justificar la conducta del agresor.

Además, al verse la víctima obligada a interactuar con un sistema de justicia que debería proteger, investigar y sancionar, la búsqueda de justicia se convierte en una experiencia traumática adicional. En otras palabras, el esfuerzo por obtener justicia termina aumentando el sufrimiento emocional y psicológico de la víctima, lo que a su vez

²⁵ Daniel Sotomayor, “¿Conoces las diferencias entre la victimización primaria, secundaria y terciaria?”, 22 de marzo de 2021, <https://forenpsic.mx/2021/03/22/conoces-las-diferencias-entre-la-victimizacion-primaria-secundaria-y-terciaria/>.

reduce la confianza y la credibilidad en un sistema que se espera brinde apoyo en lugar de causar más daño.

Por último, la victimización secundaria evidencia las desigualdades de poder existentes entre funcionarios y usuarios. Las prácticas discriminatorias, fundamentadas en prejuicios de género, etnia, orientación sexual y estrato social, intensifican el proceso de revictimización, amplificando el daño sufrido por la persona en un momento ya profundamente traumático.

La victimización terciaria engloba los daños colaterales derivados de las sanciones penales, afectando tanto a la persona directamente implicada en el delito como a terceros, incluidos familiares y allegados. Se manifiesta en perjuicios indirectos, como efectos adversos en las personas privadas de libertad y consecuencias emocionales y sociales en los hijos de los reclusos, además del impacto negativo de medidas cautelares.

Estos daños se traducen en estigmatización, rechazo social, repercusiones psicológicas, deserción escolar y dificultades en el proyecto de vida de quienes están vinculados al delito. Un ejemplo es la carga social impuesta a las madres de los agresores, quienes frecuentemente son culpabilizadas por los actos de sus hijos.

3.1 Origen y evolución de la victimización secundaria

El concepto de victimización secundaria tiene sus orígenes con Symonds (1945), un médico psiquiatra de la policía que se adentró en el análisis psicológico de las víctimas del delito. En su artículo titulado “Segundo daño a la víctima del delito”, fue pionero al identificar y visibilizar este tipo de victimización. Symonds identificó que la falta de atención a las víctimas tras el delito impactaba negativamente en su recuperación emocional. Cuando las víctimas no reciben el apoyo esperado de la sociedad para aliviar su desesperación, experimentan un sentimiento de rechazo. Esta falta de apoyo contribuye a un “segundo daño”, intensificando el trauma y aumentando la vergüenza y la baja autoestima. Este concepto, que hasta entonces no había sido explorado de manera independiente de la victimización directa, redefinió la interacción del sujeto pasivo del delito, es decir, la víctima, con el sistema jurídico-penal del Estado.²⁶

²⁶ Ibid.

El autor denominó “segundo daño” a la percepción de rechazo y ausencia de apoyo de la sociedad, incluyendo agentes, familiares y amigos. En la actualidad, se entiende la victimización secundaria como el trato inapropiado que algunas víctimas reciben del sistema jurídico, especialmente de los operadores judiciales. Estas experiencias adversas son vistas como una forma más perjudicial que la victimización primaria porque es el propio sistema judicial el que, en teoría, debería proporcionar justicia, el que continúa infligiendo daño a las víctimas.

Los comportamientos que constituyen la victimización secundaria pueden manifestarse de manera activa, a través de actitudes y comportamientos negativos, indiferentes o irrespetuosos. Alternativamente, pueden presentarse de manera pasiva, como cuando se traspapelan documentos, se muestra desinterés en las funciones o hay lentitud en la atención. Estos problemas suelen surgir por la falta de organización o recursos adecuados para la atención a las víctimas en el sistema judicial. En este orden de ideas, Kaës (2006) divide los procesos institucionales generadores de sufrimiento psíquico en: a) La inversión del objetivo institucional; cuando la institución se desvía de su meta y termina promoviendo exactamente su opuesto. Por ejemplo, una institución que se dedique a la atención y apoyo a víctimas que termine provocando revictimización y generando más víctimas; y, b) El incremento patológico de la institución; la institución refuerza o crea patología entre víctimas, usuarios y funcionarios públicos, en la medida en que hay una crisis en la relación dinámica, los mismos.

Por ejemplo, el trato durante la entrevista a víctimas, la falta de sensibilidad y escasa especialización teórico-práctica puede provocar el incremento de angustia y malestar de la persona.²⁷ La victimización secundaria no solo abarca las relaciones de la víctima con el sistema de justicia, también estudia en qué medida esta relación ha aumentado la victimización, en base a las desigualdades de poder entre funcionario y usuario mediante prácticas discriminatorias asociadas a prejuicios en base a género, etnia, orientación sexual y estrato social, entre otros.

4. Victimización secundaria, relacionada con casos de violencia de género

²⁷ Janine Puget, René Kaës, y Silvia Amati Sas, eds., *Violencia de Estado y psicoanálisis*, 2. ed (Buenos Aires: Grupo Ed. Lumen, 2006), 89–100.

La victimización secundaria puede manifestarse en diferentes ámbitos e instituciones del servicio público que proporcionan apoyo y atención a las víctimas, como la policía nacional, el sistema judicial y la fiscalía, entre otras entidades. El 15 de julio de 2013, mediante la resolución 077-2013 del pleno del Consejo de la Judicatura, se crearon las “Unidades Judiciales Especializadas en violencia contra la mujer y los miembros del núcleo familiar”. Desde el inicio de sus actividades, estas unidades han permitido cuantificar de manera más precisa el problema social de la violencia intrafamiliar, evidenciando un incremento en las denuncias de estos casos.

La atención que se brinda a las víctimas en estas unidades judiciales es fundamental para resguardar su integridad y asegurar su derecho a la justicia. Sin embargo, cuando los funcionarios estatales no cumplen con los estándares de atención indicados por convenios e instrumentos internacionales de derechos humanos reconocidos y ratificados, como la Convención Americana de Derechos humanos, la CEDAW, se provoca una vulneración de derechos. Esta falta de cumplimiento constituye una infracción por parte del Estado, que tiene la responsabilidad de garantizar que sus instituciones y representantes actúen conforme a las obligaciones internacionales adquiridas.²⁸

Nakahira, en su artículo sobre victimización secundaria y derechos humanos, explora cómo esta forma de victimización vulnera varios derechos fundamentales. Cuando ocurre la victimización secundaria, derechos básicos como la libertad, la seguridad personal, y el reconocimiento legal son afectados, así como la protección contra la discriminación y el trato igualitario. Desde esta perspectiva, es crucial abordar el tema de la violencia de género con un enfoque que garantice los derechos de las víctimas; aunque, Masako no hace hincapié en la perspectiva de género, es crucial incorporarla en la atención a víctimas de violencia, ya que permite contar con un lente crítico y analítico que muchas veces el procedimiento penal no percibe y tiende a caer en el error de replicar nociones patriarcales y estereotipadas en las mujeres víctimas de violencia de género.²⁹

Como señala Masako al citar a Martin Symonds, este “segundo daño” se manifiesta como una sensación de rechazo y falta de apoyo por parte de la comunidad, incluyendo múltiples sectores como la familia, amigos y los propios agentes encargados

²⁸ Bullen y Diez, “Retos teóricos y nuevas prácticas”.

²⁹ Ecuador Consejo de la Judicatura, “Guía para administración de justicia con perspectiva de género”, *Consejo de la Judicatura*, 2018, <https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/GUIA%20PARA%20ADMINISTRACION%20DE%20JUSTICIA%20CON%20PERSPECTIVA%20DE%20GENERO.pdf>.

de prestar ayuda. Las actitudes indiferentes y superficiales exhibidas por los funcionarios en los procesos de violencia intrafamiliar pueden dificultar la recuperación emocional de las víctimas.

Robert Bluglass y Paul Bowden, siguiendo la teoría de Shapland, enfatizan que la victimología se ha centrado en identificar cómo estos aspectos administrativos y burocráticos, como el comportamiento insensible de algunos policías, pueden a menudo causar un daño adicional a las víctimas, obligándolas a enfrentarse a un proceso deshumanizante a medida que interactúan con las estructuras gubernamentales. Proporcionan escasa información a la víctima y no les permiten tranquilizarse, prefieren no esperar al día siguiente para tomar declaración.³⁰ Los médicos: en ellos predomina la búsqueda de la evidencia (por ejemplo, tomar muestras, realizar exámenes físicos, revisiones médicas) sobre el tratamiento.

La interacción de las víctimas con el sistema judicial y, en particular, con especialistas forenses, se percibe a menudo como desagradable y vergonzosa. Esto es especialmente cierto para las mujeres que han sufrido delitos sexuales o agresiones físicas. El entorno judicial, en particular, suele ser fuente de experiencias negativas, caracterizado por un ambiente frío y desinteresado donde “nadie tiene tiempo para charlar”. Las largas esperas para recibir atención y el trato recibido por parte de policías y otros funcionarios contribuyen a una percepción negativa de la Administración de Justicia.

Un elemento clave que a menudo pasa desapercibido es el enfoque de género en el tratamiento de las víctimas. Muchos especialistas y jueces no consideran suficientemente las especificidades de género, perpetuando así conductas machistas. Este enfoque limitado refuerza la sensación de incompreensión y desprotección entre las víctimas, quienes frecuentemente enfrentan un sistema que no reconoce ni respeta adecuadamente sus experiencias ni sus necesidades particulares. Es fundamental que el sistema de justicia evolucione para ofrecer un entorno más humano y comprensivo, que no solo considere estos enfoques, sino que también desafíe activamente las normas y conductas de género tradicionales que contribuyen a la revictimización.³¹

³⁰ Nigel Eastman, “Principles and Practice of Forensic Psychiatry”, *Journal of Medical Ethics* 17, n° 2 (junio de 1991): 107.2-108, doi:10.1136/jme.17.2.107-a.

³¹ Robert Bluglass y Paul Bowden, eds., *Principles and practice of forensic psychiatry* (Edinburgh: Churchill Livingstone, 1990).

En sentido, el concepto de revictimización es ampliamente abordado por teorías feministas indica que, es el proceso a través del cual una mujer víctima de violencia, particularmente de género, enfrenta nuevas formas de maltrato al buscar ayuda o justicia. Este proceso, visibilizado por los movimientos feministas, ocurre de diversas maneras. A nivel institucional, las autoridades encargadas de la protección pueden infligir un daño adicional, ya sea por medio de actitudes agresivas, pérdidas de documentos cruciales, o por un apoyo insuficiente. Además, el relato de la víctima puede ser cuestionado, obligándolas a revivir sus traumas durante los procedimientos judiciales y generando desconfianza y malestar. La exposición mediática a menudo exacerba este problema, revelando la vida privada de la víctima y minimizando su experiencia, lo que contribuye a un sentimiento de culpa. Este concepto es vital para comprender las demandas feministas respecto a la mejora de los sistemas de apoyo y justicia, con el fin de evitar que las víctimas sufran nuevamente al intentar buscar ayuda.³²

A nivel internacional, varios convenios y tratados abordan el problema de la revictimización, particularmente en el ámbito de la violencia de género y los derechos humanos. La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de la ONU invita a los Estados a implementar medidas que protejan a las mujeres de la violencia y eviten su revictimización. Asimismo, la Convención de Belém do Pará se centra en la prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer, destacando la importancia de prevenir la revictimización.³³

Alda Facio a través de parámetros establecidos para que los juzgadores tomen en cuenta la perspectiva de género, hace hincapié en la revictimización como una forma de violencia de género.³⁴ En el contexto ecuatoriano, el Código Orgánico Integral Penal (COIP) aborda la revictimización en varios de sus artículos, proponiendo medidas para proteger a las víctimas a lo largo del proceso judicial. El COIP busca asegurar que las víctimas no sufran daños adicionales durante la investigación y el juicio, promoviendo un trato digno y respetuoso hacia ellas.³⁵

³² Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, “Políticas públicas contra la violencia de género 2022”, *Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital*, 2022, https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2022-04/violenciadigitalgenerounarealidadinvisible_2022.pdf.

³³ OEA Asamblea General, *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, 9 de junio de 1994, art. 7.

³⁴ Alda Facio Montejó, *Cuando el género suena cambios trae: Una metodología para el análisis de género del fenómeno legal* (San José, C.R: ILANUD, 1992).

³⁵ Ecuador, *Código Orgánico Integral Penal*, Registro Oficial 180, Suplemento, 10 de febrero de 2014.

En cuanto a la relación de la victimización secundaria y la revictimización, es importante mencionar lo dicho por Campbell, que, en su análisis de 189 casos de víctimas de delitos sexuales, concluye que la victimización secundaria constituye un trauma adicional impuesto a las víctimas después del delito inicial.³⁶ Esto ocurre como resultado de las actitudes, comportamientos y prácticas de los servicios sociales que tienden a culpar a las víctimas por lo sucedido. La autora enfatiza que el daño ocurre principalmente cuando las víctimas intentan acceder a ayudas posdelictuales, donde a menudo no reciben atención o, si lo hacen, esta les causa más daño.

La autora, identifica tres principales orígenes del problema. Primero, las actitudes del personal del sistema de justicia que tienden a responsabilizar a las víctimas de los hechos, que es una actitud netamente androcéntrica. Segundo, la falta de información y asistencia necesaria que deberían proporcionar los servicios. Tercero, las respuestas poco satisfactorias que las víctimas reciben durante el proceso judicial. Abonando a lo indicado por Facio (1992) parten de replicar estereotipos prejuiciosos de género. En este sentido, las consecuencias de victimización secundaria y revictimización incluyen la generación de un nuevo trauma, la vulneración de los derechos humanos de las víctimas y la pérdida de confianza en el sistema de justicia.

³⁶ Rebecca Campbell, “The Psychological Impact of Rape Victims”, *American Psychologist* 63, n.º 8 (noviembre de 2008): 702–17, doi:10.1037/0003-066X.63.8.702.

Normativa para prevenir la victimización secundaria y violencia de género

1. Estándares de protección internacional

Ecuador al ser suscriptor de varios convenios e instrumentos internacionales de Derechos humanos, debe tener en cuenta las recomendaciones que realizan los organismos reguladores de derechos humanos como lo establece el artículo 417 de la Constitución de la República del Ecuador:

Los tratados internacionales ratificados por el Ecuador se sujetarán a lo establecido en la Constitución. En el caso de los tratados y otros instrumentos internacionales de derechos humanos se aplicarán los principios pro ser humano, de no restricción de derechos, de aplicabilidad directa y de cláusula abierta establecidos en la Constitución.³⁷

En este sentido, Ecuador se encuentra adherido a diversos convenios e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, entre los cuales destacan las Reglas de Brasilia. Estas, en su numeral 10, establecen lineamientos sobre el Acceso a la Justicia para Personas en Situación de Vulnerabilidad. Conforme a dichas disposiciones, se define como víctima a toda persona física que haya sufrido un daño como consecuencia de una infracción penal, abarcando lesiones físicas, afectaciones psicológicas, sufrimiento moral o perjuicios económicos.³⁸ La Convención de Belem do Pará incorpora un derecho nuevo para las mujeres americanas en su artículo 3 ‘derecho a vivir libres de violencia’³⁹ e incorpora las obligaciones de los Estados para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. A través de esta Convención se reconoce de manera absoluta el problema que representa la violencia contra las mujeres, a la vez que reconoce que este tipo de violencia se asienta en las relaciones de género.

En Panamá se promulgo la Ley 82 en la cual adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y

³⁷ Ecuador, *Constitución de la República del Ecuador*, Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008 Art. 417.

³⁸ XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, 2008, 7, <https://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/americas/ReglasdeBrasilia-2008.pdf>.

³⁹ OEA Asamblea General, *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, 9 de junio de 1994.

sancionar los hechos de violencia contra la mujer en su art. 4, en el numeral 9 que determina:

Maltrato judicial: desigualdad de trato por parte de las autoridades judiciales, basada en estereotipos sexuales, que pone en desventaja a las mujeres. Incluye el desconocimiento y no aplicación de las convenciones internacionales de protección de derechos humanos, no darle la debida importancia a los delitos de violencia contra las mujeres, no tomar en cuenta el síndrome de dependencia afectiva que puedan sufrir las mujeres en la valoración del caso, limitar a las víctimas en su relato durante la audiencia y no valorar el riesgo o peligro para la víctima o las amenazas o violencia en la relación de pareja al momento de otorgar fianzas de excarcelación.⁴⁰

El maltrato judicial indica las distintas formas en que los operadores de justicia actúan con las víctimas de violencia de género en particular y con los y las usuarios/as de manera general. Las actitudes de rechazo, discriminación no solamente son debido a la falta de conocimientos de instrumentos internacionales de Derechos humanos, sino a un evidente desconocimiento de la perspectiva de género, así como también se puede producir lo que Miranda Fricker (2007) denomina “Injusticia Epistémica”, es decir la falta de comprensión del lenguaje y el mundo de sentidos de las víctimas, muchas veces no son asimilables ante los operadores de justicia, por tanto, el relato de las mujeres que sufren violencia de género no es un relato válido para las instituciones.

En concordancia con el numeral 13 del mismo artículo, donde se explica lo que es la revictimización, al respecto se determina que es: “Sometimiento de la víctima a una nueva violación de sus derechos legítimos, como resultado de la gestión de las instituciones sociales y gubernamentales intervinientes en la prevención, detección, atención y sanción de la violencia contra las mujeres”.⁴¹ El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos promulgaron el primero de abril de 2009, la Ley de Protección Integral a las Mujeres (Ley 26.485) que tiene como finalidad la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, en la misma que ya contempla las sanciones para actuaciones judiciales que menoscabe los derechos de las víctimas.

El artículo 36 establece que cualquier funcionario público, ya sea policial, judicial, sanitario, o de otro tipo al que las mujeres afectadas por la violencia acudan, tiene la

⁴⁰ Panamá, *Ley 82 Tipifica el femicidio y la violencia contra la mujer*, Gaceta Oficial N° 27.403, 25 de octubre de 2013.

⁴¹ *Ibid.*

responsabilidad de informarles sobre varios aspectos importantes. En primer lugar, deben comunicar a estas mujeres los derechos que la legislación les reconoce y los servicios gubernamentales disponibles para su atención. Además, es necesario que les expliquen cómo y dónde pueden acudir para recibir asistencia en su proceso. Finalmente, deben instruir sobre la manera de preservar adecuadamente las evidencias relacionadas con el caso. Esto asegura que las mujeres estén completamente informadas y asistidas durante toda la situación.⁴²

a) Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)

La Convención es un documento jurídico de suma importancia para el reconocimiento de derechos de las mujeres, también se le conoce con la denominación de “Tratado sobre los derechos de la mujer”. Fue creado en el año de 1979 y ratificado por el Ecuador en el año de 1981. En lo concerniente al tema de disponibilidad de la información, el artículo 18, numeral 1 indique que:

1. Los Estados Partes se comprometen a someter al Secretario General de las Naciones Unidas, para que lo examine el Comité, un informe sobre las medidas legislativas, judiciales, administrativas o de otra índole que hayan adoptado para hacer efectivas las disposiciones de la presente Convención y sobre los progresos realizados en este sentido: a) En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de la Convención para el Estado de que se trate; b) En lo sucesivo por lo menos cada cuatro años y, además, cuando el Comité lo solicite.
2. Se podrán indicar en los informes los factores y las dificultades que afecten al grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente Convención.⁴³

En tanto que la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), expresa que:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.⁴⁴

⁴² Argentina, *Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*, 1 de abril de 2009, art. 36, https://www.oas.org/dil/esp/ley_de_proteccion_integral_de_mujeres_argentina.pdf.

⁴³ CEDAW, *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, 26 de julio de 2017, párr. 20, <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>.

⁴⁴ Costa Rica, *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*, Gaceta Oficial No. 9460, 11 de febrero de 1978, art. 8, https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf.

Como se puede observar según las investigaciones que anteceden en otros países se ha regulado este tipo de victimización secundaria a través de la implementación de políticas públicas más eficientes y restauradoras en beneficio de las víctimas de violencia intrafamiliar e incluso han servido de base para que en las legislaciones se establezca una normativa legal interna referente a las sanciones y a las responsabilidades de los funcionarios que no brinden una atención adecuada, se ha determinado el derecho de repetición contra los estados. Se han identificado los motivos de producción de victimización secundaria en instituciones públicas por el ambiente laboral y las condiciones en que se desenvuelven los funcionarios. Se ha descubierto el motivo por el cual pierden interés en la realización de sus actividades laborales con calidad y calidez. Se deben crear protocolos de auto cuidado para los funcionarios, con un trato considerado, mejorando su ambiente laboral y así contribuyendo a mantener un equilibrio entre las instituciones gubernamentales y la sociedad en general. Se debe crear así un sistema consiente y comprometido para alcanzar una verdadera justicia social por parte de las personas que atienden, así como también de las personas y sociedad que se benefician de ella.

b) Reglas de Brasilia

Regulan el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, en su artículo 5 indica:

procurará que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria). [...] se procurará garantizar, en todas las fases de un procedimiento penal, la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, sobre todo a favor de aquellas que corran riesgo de intimidación, de represalias o de victimización reiterada o repetida. [...] Se prestará una especial atención en los casos de violencia intrafamiliar, así como en los momentos en que sea puesta en libertad la persona a la que se le atribuye la comisión del delito.⁴⁵

Estas Reglas son las que proporcionan el acceso a la justicia a personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad que puede ser racial, de género, de clase social, es decir los distintos factores que se asocian a que las estructuras sociales ubiquen a las personas en tales condiciones.

⁴⁵ XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, art. 5.

c) La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”

Hace referencia a los deberes de los Estados y manifiesta en el artículo 7:

Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente: a) abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación.⁴⁶

La Convención es un instrumento internacional importante que reconoce los derechos de las mujeres y lo emblemático es que no solamente analiza la violencia de género desde una perspectiva legal y penal sino es de carácter estructural por tanto surge desde los prejuicios y estereotipos de género su comprensión y análisis.

Siendo así que la victimización secundaria es el efecto nocivo de una inadecuada actuación por parte de los funcionarios judiciales, se inobserva el mandato constitucional del artículo 78, que dice:

Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para una reparación integral que incluirá, sin dilaciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de no repetición y satisfacción del derecho violado.⁴⁷

d) Instrumentos de política pública nacional: Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025

El Plan Nacional de Desarrollo (PNIPEVCM) que para el periodo 2021-2025 se denomina “Plan de Creación de Oportunidades” se organiza en ejes, objetivos y metas (Secretaría Nacional de Planificación, Plan Creación de Oportunidades 2021- 2025), de los cuales se resaltan 7 metas de desarrollo que consideran de manera explícita a las mujeres, 6 relacionadas con la prevención de la violencia y 1 sobre los mecanismos de atención.⁴⁸ Las metas e indicadores del PNIPEVCM son coherentes con las metas e

⁴⁶ OEA Asamblea General, *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, art. 7.

⁴⁷ Ecuador, *Constitución de 2008*, art. 78.

⁴⁸ EC Subsecretaria de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes, *Plan nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres: 2019-2025*,

indicadores que se mencionan en el Plan Creación de Oportunidades, por tanto, el avance en la implementación del PNIPEVCM aportará en gran medida el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo.⁴⁹

Como se puede apreciar las obligaciones contenidas tanto en la norma interna como en los instrumentos internacionales mencionados, se muestran las pautas mínimas de cumplimiento por parte del estado a fin de garantizar los derechos de las víctimas de violencia de género. Un claro ejemplo de victimización secundaria por retardo judicial por inoperancia en el procedimiento dentro del caso de María da Penha Maia Fernández, quien fue agredida la noche del 29 de mayo de 1983, mientras dormía ella despertó sobresaltada, por el impacto de bala en la espalda le había disparado su esposo. Como resultado de la agresión María da Penha quedó parapléjica. En medio de la conmoción de su estado de salud tuvo que, regresar a su casa dos semanas después, donde sufrió un segundo intento de asesinato por parte de su marido.

En este sentido, la denuncia de violencia de género por parte de las mujeres puede tardar años en concretarse debido a un sistema que naturaliza la violencia, y en muchos casos, las propias mujeres internalizan esta violencia como una norma. Esto se ve agravado por la existencia de estereotipos de género masculinos y el miedo a que su relato no sea creíble para quienes atienden estos casos. Un ejemplo claro de esta problemática se observa en el caso de María da Penha, quien, después de ser electrocutada, buscó asistencia jurídica para enfrentar a su agresor. Sin embargo, a pesar de contar con vasta evidencia contra su agresor, el sistema de justicia brasileño demoró 19 años en detenerlo y encarcelarlo. En 1998, frustrada por el patrón de impunidad y la falta de acción del Estado para proteger sus derechos, el caso fue presentado ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en 2001. Durante todo este tiempo, su agresor permanecía en libertad, lo que refleja las deficiencias del sistema judicial para abordar efectivamente la violencia de género y proteger a las víctimas (CIDH).⁵⁰

El caso de María da Penha es un ejemplo emblemático del contexto de cultura machista presente en Brasil y en varios países latinoamericanos, donde la violencia contra la mujer se trata como un problema privado en lugar de uno social y de carácter público, lo que resulta en evidentes violaciones a los derechos humanos. Las secuelas de las

diciembre de 2020, <https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Plan-Nacional-de-Prevencion-y-Eradicacion-de-la-Violencia-contras-las-Mujeres-y-Nin%CC%83as.pdf>.

⁴⁹ Ibid.,

⁵⁰ Corte IDH, “Sentencia de 16 de abril de 2001”, *Caso No. 12.051*, 16 de abril de 2001, <https://www.cidh.oas.org/annualrep/2000sp/CapituloIII/Fondo/Brasil12.051a.htm>.

agresiones que sufrió no solo afectaron de manera irreversible su condición física, sino que también se intensificaron debido al injusto procedimiento judicial. Este procedimiento no fue oportuno, diligente ni sensible, ya que durante años María recorrió los pasillos de las cortes en busca de justicia, solo para encontrarse con la indiferencia de los poderes públicos e incluso con la insolidaridad de la comunidad. Este tipo de conductas hacia la violencia de género son, en muchos casos, naturalizadas e inadvertidamente aprobadas por la sociedad.

Casos como estos son los que impulsaron y fueron la base para que la legislación internacional proponga la creación de La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” Con el principal objetivo de reconocer a la violencia de género como un problema estructural y social, por ende, se detalla en este documento las condiciones y derechos para que los Estados firmantes elaboren leyes que permitan erradicar la violencia de género y permitan combatir el androcentrismo imperante.⁵¹

1.1. Normativa nacional

La Constitución de la República del Ecuador (2008) determina como garantía básica del proceso penal el derecho de la víctima del delito a una justicia pronta, oportuna y sin dilaciones. La protección integral, la no revictimización, el conocimiento de la verdad de los hechos y la reparación integral son principios que rigen el sistema de justicia ecuatoriano. Siendo así, la carta magna dispone:

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: [...] b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.⁵²

El artículo hace mención del principio de igualdad y no discriminación que debe ser el eje rector de todas las leyes y políticas públicas institucionales, más aún cuando se tratan de víctimas de violencia basada en género. Reconoce este artículo que establezca

⁵¹ OEA Asamblea General, *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, art. 7.

⁵² Ecuador, *Constitución de 2008*, art. 66.

las medidas necesarias para que las mujeres víctimas de violencia de género sean atendidas y reparadas por el Estado ecuatoriano.

La carta magna establece: “Art. 78.- Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación”.⁵³ En esta disposición constitucional se denota claramente que el trato a la víctima debe ser sumamente especializado por parte de los servidores judiciales de las Unidades de violencia, para garantizar la no revictimización, siendo un derecho reconocido, para precautelar la integridad de la víctima. A la víctima no se le debe recordar los momentos traumáticos vividos por la violencia infringida por parte del agresor más bien se le debe brindar una atención atenta que le brinde seguridad y respeto a sus derechos. La norma suprema impone el deber de establecer mecanismos destinados a garantizar una reparación integral, que debe ser proporcionada con celeridad. Asimismo, se establece la obligación de crear un sistema de protección y asistencia orientado a salvaguardar los derechos de las víctimas, testigos y demás sujetos que intervienen en los procesos judiciales

El derecho a la no-revictimización se fundamenta en disposiciones normativas, políticas públicas y decisiones judiciales, respaldado por la garantía normativa del artículo 84 y el principio de eficacia normativa material del artículo 424 de la Constitución, que aseguran su cumplimiento en todas las actuaciones del poder público. Al respecto, el Código Orgánico Integral Penal, expone que:

Artículo 11.- Derechos. - En todo proceso penal, la víctima de las infracciones gozará de los siguientes derechos: [...] 5. A no ser revictimizada, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, incluida su versión. Se la protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación y, para el efecto, se podrán utilizar medios tecnológicos.⁵⁴

Este artículo quiere decir que la participación de la víctima es de suma importancia dentro del proceso penal y que en todas las etapas deben escuchar los testimonios y relatos de las mujeres víctimas de violencia de género. En tal sentido, darles voz y priorizar las formas de enunciarse es imprescindible para una justicia eficaz.

En concordancia con el art. 445 del mismo texto penal ecuatoriano que manifiesta:

⁵³ Ibid., art. 78.

⁵⁴ Ibid., art. 11.

La Fiscalía General del Estado coordina el Sistema Nacional de Protección y Asistencia, orientado a preservar la integridad y prevenir la revictimización de víctimas, testigos y demás actores en el proceso penal. Este sistema ofrece medidas de protección especializadas aplicables durante las etapas de investigación y procedimiento, con especial atención a los casos que impliquen situaciones de riesgo.⁵⁵

De igual manera, el artículo 476 hace referencia a las comunicaciones y datos informáticos, acerca de su prohibición, así como la interceptación y grabación que vulneren los derechos de los niños, niñas y adolescentes, “especialmente en aquellos casos que generen la revictimización en infracciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, sexual, física, psicológica y otros”.⁵⁶

En cuanto a la Ley Orgánica para prevenir y erradicar la violencia en contra de las mujeres (LOIPEV) determina:

Art. 4.- Definiciones. Para efectos de aplicación de la presente Ley, a continuación, se definen los siguientes términos: [...] 10. Revictimización. - Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes.⁵⁷

La revictimización que habla la LOIPEV hace referencia directa hacia las víctimas de violencia de género, al contrario que el COIP que no hace mención a las mujeres víctimas de violencia basada en género, sin especificidades para el abordaje de los casos.

En el ámbito legal, las y los servidores judiciales, como representantes del Estado, están comprometidos a respetar, proteger y garantizar los derechos de las mujeres, asumiendo la responsabilidad de garantizar una administración de justicia adecuada y prevenir consecuencias derivadas de casos de repetición. Entre sus obligaciones está el abstenerse de vulnerar derechos fundamentales o tolerar que otros agentes estatales lo hagan. Asimismo, las y los jueces tienen el deber de dirigir los procesos judiciales conforme a los estándares internacionales de derechos humanos, evitando perpetuar estereotipos de género y asegurando que las mujeres no sufran revictimización durante el desarrollo de los procedimientos. “Art. 9.- Derechos de las mujeres. [...] 11. A recibir un

⁵⁵ Ibid., art. 445.

⁵⁶ Ibid., art. 476.

⁵⁷ Ecuador, *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*, Registro Oficial Suplemento 175, 5 de febrero de 2018, art. 4.

trato sensibilizado, evitando la revictimización, teniendo en cuenta su edad, su situación de discapacidad u otras condiciones o circunstancias que requieran especial atención”.⁵⁸

Principios del Sistema. [...] 2. No revictimización. - Ninguna mujer será sometida a nuevas agresiones, inintencionadas o no, durante las diversas fases de atención, protección y reparación, tales como: retardo injustificado en los procesos, negación o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas por parte de instituciones públicas y privadas. Las mujeres no deberán ser revictimizadas por ninguna persona que intervenga en los procesos de prevención, atención, protección o reparación.⁵⁹

Los derechos de las víctimas están amparados por norma constitucional por lo tanto la prestación del servicio de justicia debe cumplir con el ejercicio de este derecho prestando una atención especializada, con un trato amable y eficiente en el desarrollo del proceso. Así mismo, el Código Orgánico Integral Penal en correlación a lo ya mencionado refiere en el artículo 11 que:

En todo proceso penal, la víctima de las infracciones gozará de los siguientes derechos: [...] 5. A no ser revictimizada, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, incluida su versión. Se la protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación y, para el efecto, se podrán utilizar medios tecnológicos. [...] 9. A recibir asistencia integral de profesionales adecuados de acuerdo con sus necesidades durante el proceso penal.⁶⁰

Dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano impulsa la ejecución de un sistema penal, responsable del debido proceso y garantista de derechos, como se ha mencionado las víctimas de violencia gozan de derechos en todos los ámbitos del proceso penal, es decir desde que son afectadas directamente por el hecho o por los resultados del mismo, y en el caso que nos ocupa desde que acuden a las instancias judiciales para hacer valer sus derechos, ya que existe norma expresa que precautelan y resguardan la integridad de las víctimas de cualquier tipo de delito, garantizando su no revictimización en cualquier etapa del proceso y con énfasis en la obtención y valoración de la prueba dentro del sistema de justicia.

El Código Orgánico Integral Penal protege a las víctimas de violencia, en el artículo 445, expone: [...] todas las personas involucradas en la investigación preprocesal o en cualquier fase del proceso podrán acceder a medidas especializadas de protección y asistencia, destinadas a salvaguardar su integridad y evitar la revictimización,

⁵⁸ Ibid., art. 9.

⁵⁹ Ibid., art. 11.

⁶⁰ Ibid., art. 15.

especialmente cuando su seguridad se encuentre en riesgo.⁶¹ La disposición citada guarda estrecha relación con lo determinado en el artículo 643, numeral 2, que establece:

Cuando el juez o jueza competente determine que un acto de violencia contra una mujer o un miembro del núcleo familiar bajo su jurisdicción constituye un delito, deberá, además de ordenar las medidas de protección necesarias, abstenerse de seguir conociendo el caso. En su lugar, deberá remitir el expediente al fiscal correspondiente para que se inicie la investigación pertinente, asegurando en todo momento que la persona afectada no sea revictimizada.⁶²

En la etapa de recepción de la denuncia tanto en la Unidad Judicial de Violencia, en Fiscalía, DEVIF, en cada una de estas instituciones proceden a entrevistarse con la víctima una y otra vez para obtener datos de relevancia penal y realizar su intervención, por lo que en medida que los procesos se postergan, van generando tensión emocional de las víctimas al deambular en estas dependencias en busca de una respuesta y una posible solución al problema que les aqueja, buscan protección y la seguridad que no se vuelva a repetir las agresiones sufridas en el hecho primario.

El Buen Vivir implica que individuos, comunidades, pueblos y nacionalidades disfruten plenamente de sus derechos y asuman sus responsabilidades, promoviendo la interculturalidad, respetando las diversidades y fomentando una relación armoniosa con la naturaleza. En 2017, la Asamblea Nacional del Ecuador, ante el alto índice de violencia en el país, condenó toda forma de violencia contra niñas, adolescentes y mujeres. Además, instó a las instituciones judiciales a mejorar los servicios de atención para las víctimas mediante la capacitación continua del personal y la creación de más unidades especializadas en violencia de género.

Esta entidad, persuadió a la Función Ejecutiva para erradicar la violencia contra niñas, adolescentes y mujeres, haciendo énfasis en el ámbito educativo y promoviendo la participación activa de la sociedad en el cambio de patrones socioculturales que perpetúan la discriminación. Además, resalta el compromiso de la Asamblea Nacional de crear leyes con mecanismos efectivos para alertar sobre la violencia, incluyendo la propuesta del Proyecto de Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, como respuesta a una demanda ciudadana liderada por mujeres.

⁶¹ Ecuador, *COIP*, 10 de febrero de 2014, art. 445.

⁶² *Ibid.*, art. 643.

2. Protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar

El cinco de febrero de 2018, se promulgo Ley para prevenir y erradicar la violencia Contra las mujeres (LOIPEV), mediante publicación en el Registro Oficial 175, Suplemento, 5 de febrero de 2018, en la que exige al Consejo de la Judicatura en su articulado ciertas condiciones que debe cumplir en la atención a víctimas de violencia intrafamiliar. Por tal motivo, emitieron en la Resolución 52 A, el anexo referente al Protocolo para la gestión judicial, actuación y valoración pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.

Dentro del protocolo en mención los lineamientos que propone no se adecuan a al ambiente en el que se desarrolla el procedimiento de atención a víctimas, ya que sus directrices son generales y no establecen específicamente las acciones a seguir por los funcionarios judiciales. Al implementar políticas públicas de erradicación de la violencia el pleno del Consejo de la Judicatura emite resoluciones que no se apegan a la realidad de las unidades judiciales, genera frustración e impotencia en sus funcionarios, afectando la prestación del servicio de justicia. Es importante investigar los factores que inciden en la proliferación de una mala práctica laboral, que produce victimización secundaria, vulnerando los derechos de las víctimas que acuden a la institución en busca del resarcimiento de sus derechos por un hecho primario.

El Consejo de la Judicatura del Ecuador es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, este organismo por mandato constitucional es el ente estatal llamado a definir y ejecutar las políticas públicas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial bajo esta potestad crea la resolución 052A-2018, de 23 de agosto de 2018, publicada en la edición especial del Registro Oficial 569, de 3 de octubre de 2018, referente al anexo que corresponde al Protocolo para la gestión judicial, actuación y valoración pericial en casos de violencia contra la mujer o víctimas del núcleo familiar.⁶³

Dentro del análisis del protocolo para atención a víctimas de violencia intrafamiliar se puede observar si se cumplen los lineamientos dentro de la unidad judicial de violencia intrafamiliar en el cantón Riobamba, por parte de los funcionarios de las que

⁶³ Ecuador Consejo de la judicatura, *Protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar*, Consejo de la judicatura, s. f., <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/resoluciones/2014cj/Anexo%20154-2014.pdf>.

laboran en esta dependencia. En primer lugar, se determina que función cumple la sala de primera acogida, en segundo lugar, las actividades del equipo técnico, en tercer lugar, se revisará los lineamientos del protocolo para identificar en qué momento se ocasiona victimización secundaria por parte del personal de la unidad judicial de violencia intrafamiliar (en adelante, UJVIF).

El protocolo para la gestión judicial, actuación y valoración pericial en casos de UJVIF se divide en cinco secciones:

La sección I se trata del marco normativo, estándares internacionales; principios y enfoques con perspectivas de género; La sección II, describe las definiciones básicas en cuanto a sexo y género; condiciones de desigualdad de la mujer en situaciones de violencia y los tipos de violencia que están tipificados.⁶⁴

La sección tercera III señala la Gestión para la atención en unidades judiciales; procedimientos en flagrancias; presentación de denuncias y abordaje integral, en esta sección menciona como uno de los principios específicos de la gestión judicial, es la no revictimización, se les informa que pueden realizar su declaración de manera pertinente e inmediata o a su vez rendir un testimonio anticipado; por último se les pone en conocimiento que deben recibir un buen trato por parte de los funcionarios que están encargados de cada área de atención.⁶⁵

La sección IV describe los Procedimientos que se tramitan en las unidades judiciales sean en delitos o contravenciones penales y la reparación integral; la sección V, refiere la Gestión técnica pericial en la que describe la atención y el tipo de pericia que se va a realizar según el tipo de violencia recibida las cuales son pericias médicas, psicológicas o trabajo social.⁶⁶

Este protocolo constituye un importante avance dentro del tratamiento que deben recibir las víctimas de violencia intrafamiliar, ya que la violencia contra las mujeres ha permanecido invisibilizada por muchos años, por lo tanto, estos lineamientos son las pautas que deben seguir los operadores de justicia en el desarrollo del proceso, al obtener los insumos probatorios, que servirá para consolidar un criterio en el juzgamiento y resolución de delitos y contravenciones.

En este sentido para el desarrollo del siguiente capítulo, se analizará la sección III del protocolo de actuaciones judiciales, en virtud que se ha considerado importante para

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.

la presente investigación y se evidencia algunas particularidades que no se cumplen dentro de la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer y miembros del núcleo familiar en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.⁶⁷

3. Influencia del eficientísimo en la atención a las víctimas de violencia contra la mujer

En Ecuador, los índices de violencia han aumentado significativamente a pesar de la existencia de normativas como el Código Integral Penal (COIP) y la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (LOIPEV), que tipifican y sancionan las muertes violentas. Las mujeres afectadas por esta violencia muestran no solo daños físicos, como traumatismos y lesiones, sino también serios problemas psicológicos como depresión, ansiedad, trastornos del sueño e incluso intentos de suicidio.⁶⁸ Además, la violencia contra las mujeres tiene un impacto económico considerable, con un costo que asciende aproximadamente a USD 4.608 millones al año, equivalente al 4,28 % del Producto Interno Bruto (PIB) del país.⁶⁹ En el ámbito educativo, las consecuencias son igualmente preocupantes, manifestándose en una baja escolaridad y en una alta tasa de deserción escolar. La forma más extrema de esta violencia es el femicidio; según la Fiscalía General del Estado (FGE), entre 2015 y 2021 se registraron 506 feminicidios en todo el país.⁷⁰

Ante esta problemática social, las autoridades han impulsado campañas y políticas públicas para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. Se han endurecido las penas y se ha otorgado un tratamiento especial a las denuncias. Sin embargo, cabe resaltar que el Consejo de la Judicatura se centra únicamente en aumentar el número de denuncias, sentencias y resoluciones, utilizando a las víctimas como meras fuentes de información sobre los delitos, sin evaluar la calidad de atención que reciben. Esto afecta gravemente su derecho de acceso a la justicia, el derecho a vivir libres de violencia en ámbitos públicos y privados y la prevención de la victimización secundaria.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Ecuador Grupo de Trabajo de Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres, Informe de situación de la violencia basada en género en el Ecuador, *Grupo de Trabajo de Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres*, 2023, <https://data.unhcr.org/es/documents/details/105568>.

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ecuador Consejo de la Judicatura, “Víctimas de femicidio y otras formas de muertes violentas de mujeres y noticias del delito”, *Consejo de la judicatura*, 11 de junio de 2023, <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/femicidios/victimas%20de%20femicidio.htm>.

Con estos antecedentes se han delineado los parámetros de un derecho penal máximo eficientista, caracterizado por la desproporción entre la infracción y su sanción, así como por la tipificación de juicios especiales basados en los principios de eficacia, celeridad, concentración y economía procesal. Este modelo descuida las necesidades de las víctimas durante el proceso penal y en la ejecución de una reparación integral, muchas veces imposible por la falta de normativas específicas.

Surge así la tesis del “eficientísimo”, adoptada por el Consejo de la Judicatura, que se plasma en la implementación de procedimientos celeres en el régimen procesal penal. La productividad judicial se mide en función de cifras: el número de causas ingresadas, resoluciones y sentencias condenatorias, especialmente dentro del sistema SATJE, sin considerar la calidad de las resoluciones o el impacto real en las víctimas. Estas disposiciones generan un servicio de justicia que vulnera derechos y, en particular, fomenta la victimización secundaria de las mujeres, debido a la falta de capacitación adecuada del personal en la atención a casos de violencia.

Este enfoque induce a los funcionarios a prestar un servicio orientado a alcanzar metas estadísticas, en lugar de garantizar la calidad de las resoluciones y, sobre todo, la atención integral y humana a las víctimas. Como resultado, muchas mujeres optan por no denunciar y dejan en la impunidad hechos delictivos, al no sentirse protegidas ni confiadas en un sistema que demuestra diligencia solo a nivel cuantitativo.

Ramiro Ávila manifiesta que el sistema eficientista se alinea con los discursos de seguridad ciudadana, promoviendo la maximización del derecho penal para luchar contra la impunidad. Según esta visión, el derecho penal se concibe como un derecho de actor y no de acto, sosteniendo que, para combatir la inseguridad, es necesario obtener sentencias rápidas y ejemplificadoras. Esta postura ha sido adoptada en el sistema penal ecuatoriano, marcando la pugna entre eficientísimo y garantismo penal.

Identificación de la victimización secundaria en la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de Riobamba

Este capítulo aborda la metodología para la investigación de actitudes y prácticas de revictimización por parte de funcionarios/as judiciales en la Unidad Judicial de Violencia en Género e Intrafamiliar de la ciudad de Riobamba.

El estudio adoptó un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos mediante la aplicación de dos instrumentos internacionales como son el cuestionario de maslach burnout inventory y la escala de samanto, que son técnicas estandarizadas para la valoración de actitudes y percepciones a funcionarios públicos que atienden a víctimas, además, el análisis documental y la técnica de observación. Este método permitió un análisis completo al combinar cifras estadísticas con su interpretación dentro del contexto.

El estudio sobre la victimización secundaria resalta la importancia de analizar datos cuantitativos y cualitativos, incluyendo indicadores de burnout y actitudes revictimizantes en operadores de justicia. A través de la observación y la experiencia profesional en la unidad judicial, se identificaron fallas en la aplicación del protocolo de atención a víctimas. Factores como infraestructura deficiente, falta de personal especializado y procedimientos rígidos, junto con el burnout y actitudes revictimizantes, evidencian la necesidad de mejorar los lineamientos bajo estándares internacionales para garantizar un trato digno y efectivo.

El proceso de recopilación de datos se llevó a cabo en varias etapas para garantizar la autorización, voluntariedad y representatividad de la muestra.

Se solicitó el permiso a la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo para aplicar el Cuestionario del Síndrome de Burnout y la Escala de Samanto a los funcionarios judiciales de la Unidad de Violencia Intrafamiliar del cantón Riobamba. Una vez concedida la autorización, se procedió a invitar a los funcionarios a participar de manera voluntaria en la investigación.

La población de esta investigación está conformada en su totalidad por once funcionarios de esta unidad judicial, que brindan atención directa a las víctimas de violencia de género. Mismos que están integrados por secretarios, ayudantes judiciales, personal de primera acogida, psicólogos, trabajadoras sociales y médicos. En la investigación participaron profesionales con una trayectoria en el ámbito judicial y en la

atención a víctimas de violencia intrafamiliar, todos con más de seis años de experiencia y contacto directo con las usuarias de la unidad judicial.

De manera completaron dos cuestionarios en un entorno diseñado para fomentar la confianza, utilizando un sistema de identificación con colores distintivos. Además, se recogió información sobre su profesión y tiempo de servicio, garantizando respuestas genuinas y datos precisos para el estudio.

Dentro de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

Aplicación del Cuestionario de Burnout: Se utilizó este instrumento para evaluar el nivel de desgaste laboral entre los funcionarios judiciales ya que este trastorno influye negativamente en el desempeño profesional, ya que afecta la capacidad de prestar servicios de calidad en el entorno institucional

Este instrumento, ampliamente reconocido a nivel global para evaluar el desgaste profesional, posee una alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 90% lo convierten en una herramienta confiable. Compuesto por 22 ítems, refleja las emociones y actitudes del profesional hacia su trabajo y entorno. Su aplicación, que dura entre 10 y 15 minutos, permite detectar el burnout, cuya manifestación (especialmente la despersonalización) puede afectar las relaciones interpersonales y, a su vez, influir negativamente en el trato a las víctimas. El cual se abordará más profundamente en el desarrollo de este capítulo conjuntamente con los resultados de su aplicación.

Uso de la Escala de Samanto : Esta técnica se implementó para identificar actitudes revictimizantes en el personal encargado de atender a las víctimas. La escala Samanto, creada por Saida Mantilla Ojeda, identifica actitudes de funcionarios judiciales que pueden revictimizar a las víctimas y dificultar su acceso a la justicia. Basada en la teoría de la actitud (cognitiva, afectiva y conativa), utiliza una escala Likert de cuatro puntos para medir el impacto de estos comportamientos, promoviendo un trato empático y fomentando la denuncia para prevenir la impunidad. Mismo que se abordara con mayor detalle en el apartado correspondiente.

Análisis documental: Se aplicó la técnica de análisis documental para examinar detalladamente el protocolo de gestión judicial y la actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o el núcleo familiar. Esta metodología es esencial, ya que permite verificar de manera rigurosa que los procedimientos se implementen correctamente, asegurando así la calidad y eficacia en la atención de estos casos.

En conjunto, estos métodos proporcionan una visión integral del entorno laboral y las actitudes de los funcionarios, lo que resulta clave para diseñar estrategias de

prevención y capacitación en el manejo adecuado de la violencia de género. Como aporte académico, y a partir de los resultados obtenidos en la investigación, se han elaborado lineamientos basados en cinco ejes fundamentales, orientados a fortalecer la atención a las víctimas y reducir la incidencia de la victimización secundaria en el ámbito judicial.

Observación Directa: En el marco de la investigación se implementó la técnica de observación para evaluar de forma integral el proceso de atención en la sala de primera acogida. Se examinaron los procedimientos administrativos, las condiciones físicas del entorno, la atención emergente, la recolección de información y el manejo de la denuncia. Este enfoque permitió identificar deficiencias críticas que facilitan la victimización secundaria, tales como la ausencia de privacidad, el tiempo insuficiente para la expresión emocional, la emisión de comentarios ofensivos y la desconfianza hacia el relato de la víctima.

Los hallazgos revelaron que las víctimas deben reiterar su relato en cada instancia de atención, generando un desgaste emocional progresivo. La necesidad de narrar repetidamente la misma experiencia para completar el informe constituye un factor determinante en el deterioro del estado emocional de la persona afectada.

Asimismo, se constató que la dilación en el proceso judicial contribuye a agravar la situación de la víctima. En un caso específico, al denunciar amenazas de muerte, la funcionaria de primera acogida interrumpió el relato y redirigió a la denunciante a fiscalía, implicando no solo un incremento en los costos económicos, sino también un desgaste emocional derivado de los traslados entre instituciones.

La ineficiencia del sistema judicial se manifestó en la generación de sentimientos de pesimismo y desmotivación, lo que en algunos casos conduce a la víctima a abandonar el proceso. En situaciones de violencia intrafamiliar, la reiteración del relato ante diversos profesionales (funcionario de denuncia, médico, trabajador social, psicólogo y durante la audiencia) reabre el trauma y obstaculiza la recuperación.

Finalmente, la falta de capacitación especializada en el personal encargado de atender estos casos se tradujo en un trato poco empático y desinteresado. Al exponer su experiencia de violencia física, psicológica o sexual, las víctimas se enfrentan a actitudes que cuestionan la veracidad de sus relatos y minimizan la gravedad de los hechos, configurando un escenario propicio para la victimización secundaria.

1. Análisis de la aplicación de la sección III del protocolo de actuaciones periciales en Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar en Riobamba

El presente estudio analiza la aplicación de la sección III del protocolo para la gestión judicial y actuaciones pericial en casos de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar, ya que en esta sección menciona como uno de los principios específicos de la gestión judicial, es la no revictimización con la finalidad de evidenciar el cumplimiento de sus lineamientos en la unidad judicial especializada en esta materia. Asimismo, se evalúa la conformidad de dichos procedimientos con los principios y estándares internacionales orientados a la protección de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

En el edificio de la Corte Provincial de Justicia de Chimborazo, se encuentra ubicada, en la segunda planta, la Unidad Judicial Contra la Violencia a la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar de Riobamba. En esta unidad se sitúa la sala de primera acogida, que constituye el punto inicial de contacto entre la víctima y los operadores judiciales.

El protocolo establece que la sala de primera acogida debe ser un espacio reservado y confidencial, garantizando que la víctima se sienta protegida desde el primer contacto con los operadores judiciales. Asimismo, se enfatiza la importancia de la privacidad para evitar la revictimización y proporcionar un ambiente de seguridad donde la víctima pueda sentirse escuchada. Además, el protocolo dispone que las unidades judiciales de violencia deben contar con:

Personal de seguridad y/o escolta judicial para brindar seguridad a las víctimas y funcionarios judiciales.

Personal de información si la ubicación de la unidad judicial de violencia se encuentra en lugares poco visibles o de difícil acceso para las víctimas.

Ventanillas de ingreso de documentación escrita y física para separar la recepción de denuncias verbales y escritas.

Personal especializado en la sala de primera acogida para la recepción de denuncias de manera verbal.

En la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de Riobamba, se constató que la víctima debe transitar por pasillos compartidos con otras dependencias judiciales antes de llegar a la sala de primera acogida. Esta exposición pública genera incomodidad y una sensación de vulnerabilidad, ya que otras personas pueden verla e incluso identificarla como denunciante.

Adicionalmente, se evidenció que todas las funciones antes mencionadas son asumidas únicamente por dos funcionarias de la sala de primera acogida, lo que genera una sobrecarga laboral significativa. Estas funcionarias deben alternar entre la atención a las víctimas, la recepción de denuncias verbales, la recepción de documentación escrita, la orientación a los usuarios y otras tareas administrativas. Como resultado, se identificó que en varias ocasiones las funcionarias debían interrumpir la recepción del relato de la víctima para atender otras tareas, afectando la privacidad y restando importancia a la narración de los hechos de violencia.

La falta de cumplimiento del protocolo en cuanto a la asignación de personal especializado puede deberse a la falta de presupuesto o a una inadecuada gestión de la Unidad de Talento Humano en la designación del personal requerido. La ausencia de recursos humanos suficientes impide que se brinde un servicio eficiente y adecuado, lo que compromete la calidad de la atención y afecta negativamente a las víctimas que buscan protección judicial.

Cabe resaltar que, a diferencia de otras unidades judiciales, la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de Riobamba es la única que recepta denuncias de manera verbal debido a la complejidad de estos casos ya que requieren una atención inmediata para resguardar su seguridad e integridad física y al de su familia.

Las oficinas de primera acogida, donde se brinda atención a las víctimas, son espacios reducidos, con poca ventilación. Para evitar el sofoco, se reciben las denuncias con las puertas abiertas, lo que impide garantizar la privacidad y confidencialidad que exigen tanto el protocolo como los estándares internacionales de atención a víctimas de violencia de género.

Según los lineamientos establecidos en el protocolo, el funcionario de primera acogida debe destinar entre 45 y 50 minutos por caso, atendiendo hasta ocho víctimas diarias, lo que se traduce en un máximo de 1,920 registros anuales.

En la Unidad Judicial de Riobamba se identificó una atención a las víctimas de violencia intrafamiliar que no responde a un enfoque de género ni a los lineamientos establecidos en el protocolo. El tiempo destinado a la entrevista es significativamente inferior al estipulado, lo que impacta negativamente en la calidad del proceso.

La funcionaria encargada, en lugar de garantizar un espacio seguro y propicio para la libre expresión de la víctima, formula preguntas de manera inadecuada y prioriza la rapidez en la remisión del caso a la secretaría del despacho asignado por sorteo.

Esta práctica impone a la víctima una narración limitada y fragmentada de su experiencia, restringiendo su derecho a expresar de manera completa y detallada los hechos de violencia sufridos. Como resultado, se generan relatos incompletos que pueden afectar la valoración del caso y la adopción de medidas de protección adecuadas.

Además, la ausencia de escucha activa por parte del personal judicial refuerza la sensación de desprotección y desconfianza en el sistema, lo que agrava la vulnerabilidad de las víctimas, reproduciendo dinámicas de revictimización que vulneran los principios de atención con perspectiva de género y de acceso igualitario a la justicia.

Los instrumentos internacionales establecen que los Estados deben garantizar que las víctimas de violencia reciban atención en un entorno seguro y confidencial. La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención de Belém do Pará destacan la necesidad de brindar espacios adecuados donde las víctimas puedan relatar su testimonio sin temor a la exposición pública, asegurando su dignidad y protegiendo su integridad emocional.

La deficiente infraestructura, la escasa especialización del personal y la limitación de tiempo para la atención integral resultan en una atención judicial que, en lugar de proteger, vulnera los derechos de las mujeres, que genera la predisposición de los funcionarios judiciales a producir victimización secundaria inconsciente por cumplir los lineamientos de atención inmediata.

El protocolo establece que, en casos de violencia intrafamiliar, se deben coordinar peritajes con el equipo técnico conformado por un médico, psicóloga y de trabajadora social, para que cada uno genere su informe pericial respecto a los hechos de violencia.

En la práctica, la víctima se ve obligada a relatar de forma consecutiva los hechos ante diferentes profesionales, lo que provoca una revictimización reiterada. La necesidad

de repetir el relato incrementa el sufrimiento emocional y contraviene los principios del protocolo, que buscan minimizar la exposición a la revictimización durante el proceso judicial. Sin embargo, el protocolo establece que la víctima debe ser entrevistada de manera única y que la información obtenida en la primera declaración debe ser suficiente para evitar que tenga que repetir su relato innecesariamente.

Los tratados internacionales prohíben la revictimización, es decir, que la víctima sea sometida a procesos repetitivos que la obliguen a revivir su trauma en múltiples ocasiones. La CIDH enfatiza la necesidad de procedimientos que minimicen el impacto psicológico de la denuncia. Como parte del análisis comparativo, en Chile, se ha propuesto un sistema de entrevistas bajo la modalidad de videograbación, en el cual un agente especializado realiza las preguntas con mayor precisión y en la cantidad necesaria para el proceso judicial futuro. Este proyecto busca agilizar la obtención de resultados, garantizando la protección de los derechos y el bienestar de las víctimas.

Además, este sistema incorpora un enfoque integral de atención, asegurando que la víctima reciba el apoyo psicológico necesario y evitando que deba someterse a múltiples entrevistas con distintos profesionales del equipo técnico, lo que reduce el riesgo de revictimización y fortalece la calidad del proceso judicial.

El protocolo de atención a víctimas de violencia intrafamiliar exige que el personal policial actúe con sensibilidad, profesionalismo y empatía, asistiendo a la víctima en la generación de fichas, notificaciones y acompañamiento, para evitar la revictimización. Sin embargo, en la práctica, se observa que muchos agentes adoptan un enfoque burocrático y presionan a la víctima para que tome declaración de inmediato, sin permitirle calmarse ni procesar su trauma. Además, se han detectado actitudes despectivas y comentarios culpabilizantes, agravados por la falta de un enfoque de género que reconozca las particularidades del maltrato basado en género. Esta discrepancia entre lo estipulado y la atención real vulnera los derechos de las víctimas, contraviniendo estándares internacionales mencionados anteriormente, que exigen que el estado garantice un acceso efectivo a la justicia en condiciones de igualdad, protegiendo la integridad y la dignidad de las víctimas de violencia de género.

Este protocolo también subraya la necesidad de que los jueces cuenten con una capacitación integral que les permita desarrollar competencias específicas, como la escucha activa y la interpretación adecuada del lenguaje corporal de la víctima. Cada caso

debe evaluarse minuciosamente dentro del marco jurídico nacional e internacional, de acuerdo con la jurisprudencia aplicable, para crear un ambiente seguro y protector. En este sentido, estudios como el de Tara Melish resaltan que el incumplimiento de estas obligaciones implica una violación del deber de respetar el derecho a la integridad personal, consagrado en la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Por lo tanto, una vez revisado este protocolo mismo que establece lineamientos generales para las unidades judiciales, sin distinción entre la atención a víctimas de violencia de género, atención a menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad y procedimientos de atención de flagrancias, entre otros. Lo que conlleva a que no exista una adecuada atención con vacíos en lo que respecta a una atención especializada a víctimas de violencia.

Siendo fundamental que el trato y la atención a este grupo de personas vulnerables se brinden de manera excepcional y con enfoque de género, ya que una atención deficiente, fría y deshumanizada genera un daño adicional a las víctimas como lo es la victimización secundaria.

En este contexto, es crucial reconocer la victimización secundaria como una grave vulneración de derechos. Aunque el protocolo menciona la revictimización, no se conceptualiza de forma integral cómo la atención inadecuada en el sistema judicial puede generar daños adicionales. Por ello, que es indispensable socializar y profundizar en el concepto de victimización secundaria, sus manifestaciones y sus consecuencias, para prevenir que se reproduzcan situaciones que agraven el sufrimiento de las víctimas de violencia de género en su atención dentro de esta unidad judicial. Así como también recuperar la confianza en el sistema de la función judicial y evitar la impunidad en los delitos por desistimiento.

2. El síndrome de burnout en funcionarios de la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar de Riobamba y su posible influencia en la atención a usuarias

El término "burnout" fue introducido en 1974 por Herbert Freudenberger en su obra *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Este concepto describe un síndrome de desgaste emocional y mental que afecta particularmente a los profesionales que trabajan en contextos de alta exigencia, como el servicio público. Desde una perspectiva psicológica, el burnout se caracteriza por tres dimensiones principales: un agotamiento emocional profundo, una actitud de distanciamiento o cinismo hacia las responsabilidades laborales (despersonalización) y una percepción de ineffectividad personal que genera la sensación de no cumplir adecuadamente con las tareas asignadas. Además, este estado suele ir acompañado de una disminución en las habilidades interpersonales y comunicativas, lo que agrava su impacto en las relaciones laborales y personales.⁷¹

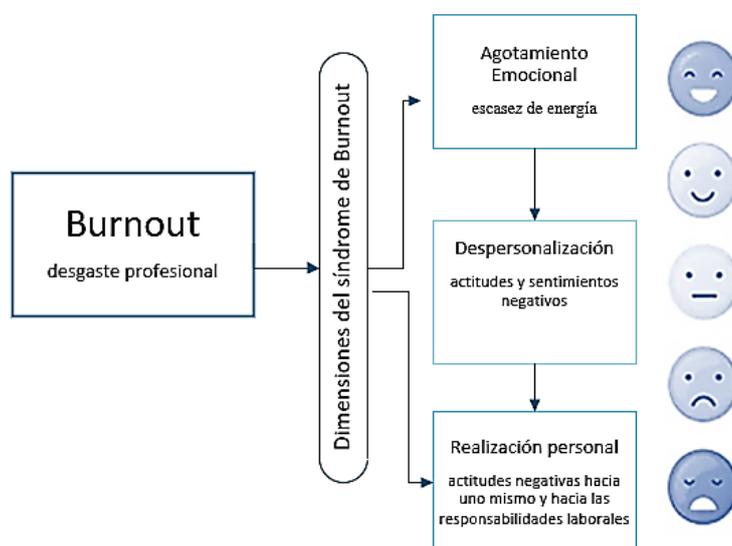


Figura 1. Dimensiones del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson
Fuente y elaboración propia.

El agotamiento emocional se expresa como una sensación continua de desgaste, lo que dificulta a las personas cumplir con sus obligaciones laborales y provoca una fatiga prolongada. Frecuentemente, la escasez de energía afecta su rendimiento, disminuyendo su eficacia tanto en el ámbito laboral como en el hogar.

⁷¹ Anabella Martínez Pérez, "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión", *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 15 de septiembre de 2010, 42–80, doi:10.15178/va.2010.112.42-80.

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, hacia las personas destinatarias de su trabajo, obteniendo como resultado la disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales, generando conflictos interpersonales con compañeros, y usuarios externos.⁷²

En la teoría del burnout, se destaca que la disminución de la realización personal se manifiesta a través de actitudes negativas hacia uno mismo y hacia las responsabilidades laborales. Este deterioro del autoconcepto, evidenciado por sentimientos de incompetencia y falta de confianza, repercute en la motivación y el rendimiento profesional, lo que a su vez puede reducir la calidad de las decisiones, especialmente en contextos judiciales.

Este desgaste profesional desafortunadamente no sólo afecta al personal que lo padece; sino que secundariamente afecta también a los usuarios que son atendidos por los que lo sufren, diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con gran concurrencia de personas, produciendo un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios que proporcionan.

Siendo la función judicial el tercer poder del Estado ecuatoriano, representado por funcionarios responsables de administrar justicia, estos servidores públicos desempeñan funciones administrativas esenciales. Deben contar con habilidades organizativas, memoria destacada, liderazgo y una marcada vocación por el servicio público. Además, poseen una sólida formación cultural y establecen buenas relaciones interpersonales tanto con sus compañeros como con los ciudadanos, lo que les confiere el prestigio indispensable para garantizar la impartición de justicia en nuestro país.

El alto nivel de conocimientos y habilidades requerido para estos funcionarios es sobresaliente en comparación con otras profesiones, lo que los convierte en un elemento fundamental dentro de la administración de justicia.

Dado que estos servidores públicos laboran en una institución que recibe un alto flujo de ciudadanos en busca de servicios de justicia, resulta fundamental evaluar el grado de desgaste profesional al que están sometidos y sus manifestaciones psicósomáticas en términos de salud ocupacional, para identificar las repercusiones que este desgaste puede

⁷² Cristian Camilo Osorio Ordoñez y Zully Helena Ponce Palacio, “Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia ‘Una mirada documental’”, *Gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo* 4, n° 5 (31 de marzo de 2022): 62–66, doi:10.15765/gsst.v4i5.3060.

tener en su desempeño laboral y su posible incidencia en generar victimización secundaria.

Para evaluar el burnout en los funcionarios de la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer y miembros del núcleo familiar de Riobamba, se adoptó un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de la encuesta Maslach Burnout Inventory, que utiliza una escala Likert del 0 al 6. La población incluyó abogados de sala de primera acogida, ayudantes judiciales, secretarios, trabajadores sociales, psicólogos y médicos analizando los resultados obtenidos a partir de 22 ítems.

La primera sección de la encuesta aplicada contiene los datos subescala de agotamiento o cansancio emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54. Entendiéndose como *cansancio emocional* la fase que atraviesa una persona agotada, se torna malhumorada, muestra falta de motivación, reacciona a la defensiva ante cualquier crítica o gesto de desaprobación, esta persona actúa de forma mecánica, no muestra entusiasmo, ni interés por sus actividades, es decir existe un distanciamiento afectivo.

La segunda sección se mide a través de la subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30. En su obra “Estrés y Psicopatología”, José Buendía define la despersonalización como el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se brindan, demostrando la pérdida de preocupación y emitiendo respuestas cínicas y distantes hacia aquellos a los que se les brinda servicio, incluyendo a los propios colegas.

La tercera sección se mide a través de la subescala de subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48. La insatisfacción personal incluye una serie de sentimientos negativos hacia uno mismo y hacia el trabajo, que a menudo terminan en depresión, baja productividad, incapacidad para gestionar el estrés y baja autoestima.

Rangos de medidas de la escala:

0= nunca

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

Cálculo de puntuaciones.

Se suman las respuestas de las preguntas distribuidas de la siguiente manera:

Cansancio emocional: Comprende 9 preguntas (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) con una puntuación máxima de 54, interpretándose en: 0–18 (nivel bajo), 19–26 (nivel medio) y 27–54 (nivel alto).

Despersonalización: Consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) con un máximo de 30 puntos, clasificados en: 0–5 (bajo), 6–9 (medio) y 10–30 (alto).

Realización personal: Se evalúa mediante 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) con una puntuación máxima de 48, distribuidos en: 0–33 (bajo), 34–39 (medio) y 40–56 (alto).

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas combinadas con una baja en la de realización personal definen el síndrome de burnout. Es fundamental analizar cada aspecto en detalle para determinar el grado de burnout, el cual puede variar en severidad según la presencia de indicios en una, dos o tres dimensiones y la magnitud de la desviación respecto a los valores de referencia.

Aplicación del cuestionario de Burnout a los funcionarios de la unidad judicial de violencia intrafamiliar de Riobamba:

Tabla 1
Resultados de cansancio emocional, dimensión del burnout

CANSANCIO EMOCIONAL				
PARTICIPANTE	VALOR OBTENIDO	RANGO DE INDICADORES DE BURNOUT		
		BAJO (0 - 18)	MEDIO (19 - 26)	ALTO (27 - 54)
1	18	SI		
2	18	SI		
3	17	SI		
4	0	SI		
5	2	SI		
6	5	SI		
7	5	SI		
8	7	SI		
9	6	SI		
10	8	SI		
11	12	SI		

Fuente y elaboración propia.

Los resultados de la primera sub escala de cansancio emocional indicaron que el 100% de los participantes tienen niveles bajos de cansancio emocional. Sin embargo, tres de ellos muestran una tendencia hacia el agotamiento, lo que resalta la importancia de implementar talleres de desfogues para prevenir su avance. Si no se toman medidas adecuadas, es probable que este tipo de agotamiento aumente.

Tabla 2
Resultados de despersonalización dimensión del burnout

DESPERSONALIZACIÓN				
PARTICIPANTE	VALOR OBTENIDO	RANGO DE INDICADORES DE BURNOUT		
		BAJO (0 - 5)	MEDIO (6 - 9)	ALTO (10 -30)
1	13			SI
2	13			SI
3	15			SI
4	0	SI		
5	1	SI		
6	6		SI	
7	6		SI	
8	12			SI
9	6		SI	
10	9		SI	
11	2	SI		

Fuente y elaboración propia.

Dentro de la segunda subescala de despersonalización, de los resultados obtenidos el indicador de despersonalización en la aplicación del cuestionario revela un dato preocupante: 8 de los 11 participantes, es decir el 73% presentan niveles medios y altos en este parámetro. Esto implica una disminución significativa en su interés por las actividades laborales, así como la aparición de sentimientos negativos que afectan su desempeño. Como consecuencia, se genera un comportamiento conflictivo y desinteresado, tanto en la relación con sus compañeros de trabajo como con las víctimas.

Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar este fenómeno, ya que puede impactar directamente en la calidad del ambiente laboral y en la atención brindada.

Tabla 3
Resultados de realización personal del burnout

REALIZACIÓN PERSONAL				
PARTICIPANTE	VALOR OBTENIDO	RANGO DE INDICADORES DE BURNOUT		
		BAJO (0 - 33)	MEDIO (34 - 39)	ALTO (40 -56)
1	41			SI
2	41			SI
3	24	SI		
4	48			SI
5	48			SI
6	43			SI
7	43			SI
8	38		SI	
9	43			SI
10	47			SI
11	43			SI

Fuente y elaboración propia.

Los resultados muestran que el 82% de los funcionarios judiciales de la unidad de violencia experimentan un alto nivel de realización personal, mientras que solo el 18% se encuentran en un rango medio-bajo de realización personal, lo que refleja una disminución en su desempeño personal y laboral. Al analizar el contexto del cuestionario de burnout, se observa que dos funcionarios presentan altos indicadores de despersonalización, baja realización personal y una tendencia hacia el cansancio emocional. Estos individuos están en riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, por lo que es fundamental tomar medidas preventivas y correctivas para evitar el desgaste profesional y la probable victimización secundaria en atención a las víctimas. Si no se les proporciona apoyo adecuado, su condición podría empeorar.

Para determinar la presencia del Síndrome de Burnout, es necesario obtener puntuaciones muy altas en las dos primeras subescalas y un nivel bajo en la última. Al analizar los resultados del test aplicado a los funcionarios judiciales, se observa que los niveles de estrés se encuentran dentro del rango normal. Por lo tanto, se concluye que el Síndrome de Burnout no es un factor determinante en la generación de victimización secundaria en estos funcionarios, siendo fundamental la prevención del SBO, promoviendo el bienestar laboral, capacitando al personal sobre el manejo del estrés y realizando evaluaciones periódicas con psicoeducación son acciones esenciales para que cada funcionario pueda identificar y gestionar los primeros síntomas del burnout.

2.1 Aplicación de la escala de samanto en funcionarios judiciales en atención a víctimas de violencia intrafamiliar

El segundo instrumento utilizado dentro la presente investigación es la escala samanto, esta escala muestra si existe o no la tendencia de actitudes revictimizantes que generen victimización secundaria o maltrato hacia la víctima por parte de los funcionarios judiciales, está basado en la teoría de la actitud, la cual, se fundamenta en tres componentes: 1) componente cognitivo, 2) componente afectivo y 3) componente conativo o comportamental, este instrumento fue creado específicamente para medir actitudes revictimizantes de los operadores judiciales hacia la víctima, ya que es de suma importancia, puesto que estas actitudes, pueden llegar a marcar la diferencia entre la revictimización y una apropiada atención a las víctimas.

Esta escala usa como base la Likert de cuatro puntos, que los participantes eligen según su percepción, por medio de la escala se comprueba o se descarta si existe o no, actitudes revictimizantes por parte de los mismos.

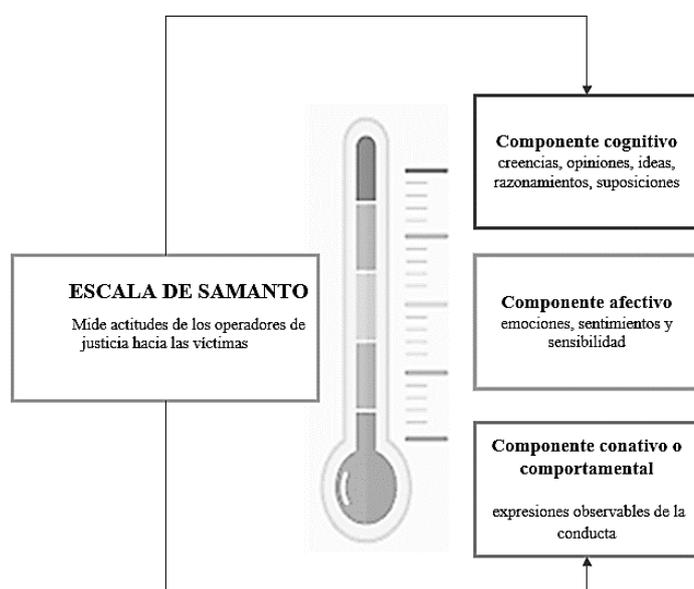


Figura 2. Componentes de la escala de SAMANTO según Saida Mantilla Ojeda
Fuente y elaboración propia.

Componente cognitivo: abarca aspectos vinculados al pensamiento, tales como creencias, opiniones, ideas, razonamientos, suposiciones e imaginaciones, los cuales contribuyen a la actitud revictimizante. Este componente comprende los ítems del 1 al 24 de la [prueba].⁷³

⁷³ Saida L Mantilla Ojeda, “Escala de Samanto un instrumento para medir la revictimización”, *Skopein revista n.º 7* (2015): 36–47, https://issuu.com/skopein/docs/n__7_marzo_2015_final.

Componente afectivo: corresponde a la dimensión de la actitud vinculada a las emociones, sentimientos y sensibilidad, abarcando aspectos como el afecto, la piedad, la ternura y la delicadeza, los cuales pueden incidir en la revictimización. Este componente se mide mediante 17 ítems, que comprenden del 25 al 41.⁷⁴

Componente conativo o comportamental se refiere a las expresiones observables de la conducta, incluyendo su forma de manifestación y actuación. Este componente se evalúa a través de 26 ítems, que van del número 42 al 67.⁷⁵

Aplicación de la escala de samanto en funcionarios judiciales de la unidad de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar de Riobamba.

En la aplicación de la escala de samanto, se han identificado dos posturas claramente opuestas entre los participantes. Donde se individualiza los tres componentes que a continuación, se detalla.

Análisis del primer componente cognitivo.

En este análisis se observan dos percepciones de los funcionarios la primera respecto a la narración repetitiva y detallada de los hechos por parte de la víctima, que corresponde a las preguntas 1, 5, 17 y 21 mientras que la segunda percepción corresponde a las preguntas 3, 19 y 20 se centra en la comprensión y gestión del procedimiento judicial por parte de las usuarias.

Tabla 4
Resultados del Componente cognitivo de Samanto

Ítems	1. A mi me parece que la víctima no narra bien los sucesos del delito.	5. Creo que la falta de cooperación de la víctima lentifica el proceso.	17. Creo que la víctima debe recordar los sucesos con claridad para poder buscar al culpable.	21. Creo que la versión de los hechos es lo más importante cuando se denuncia un delito, por eso es indispensable que la víctima los repita.	3. Creo que la víctima espera que los servidores públicos les hagan todo el papeleo del proceso.	19. Suelo pensar que la víctima no logra entender que su colaboración es pertinente para el proceso.	20. Considero que la víctima en general, no logra entender los procedimientos jurí-dicos.
Totalmente de acuerdo	0	1	1	1	1	2	0
Acuerdo	4	8	4	7	4	5	7
Desacuerdo	6	2	5	2	5	2	3
Totalmente en desacuerdo	1	0	1	1	1	2	1

Fuente y elaboración propia.

⁷⁴ Mantilla Ojeda, “Escala de Samanto un instrumento para medir la revictimización”.

⁷⁵ Ibid.



Figura 3. Resultado del componente cognitivo pregunta 1.
Fuente y elaboración propia

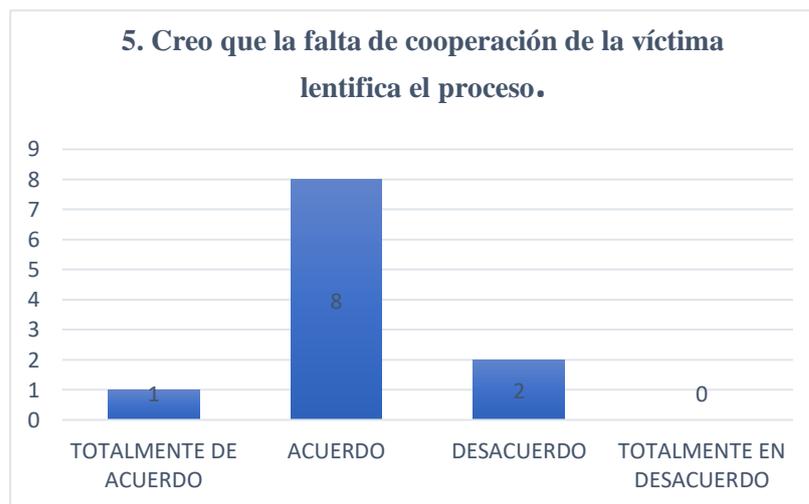


Figura 4. Resultado del componente cognitivo pregunta 5.
Fuente y elaboración propia

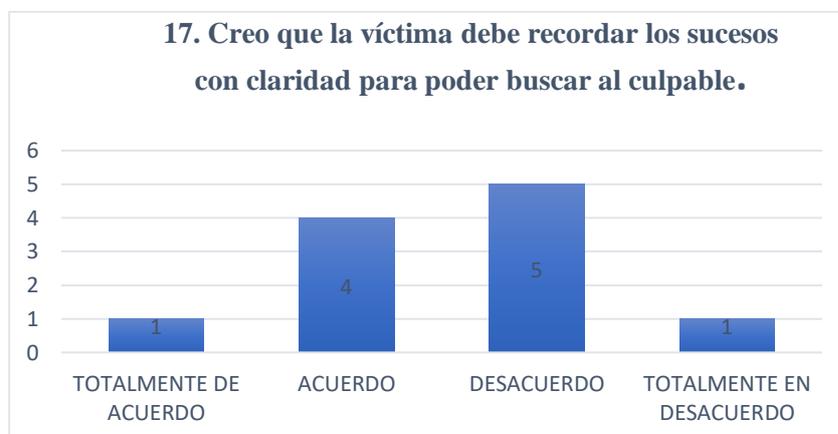


Figura 5. Resultado del componente cognitivo, pregunta 17.
Fuente y elaboración propia

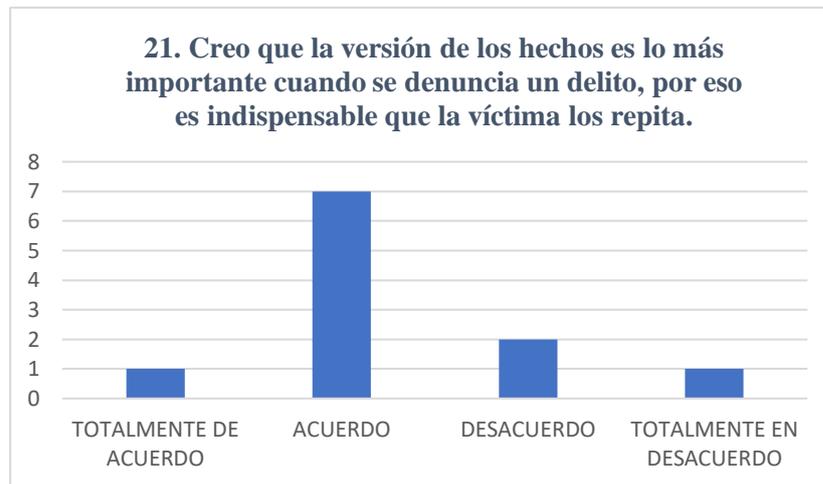


Figura 6. Resultados componente cognitivo pregunta 21.
Fuente y elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la aplicación de las preguntas 1, 5, 17 y 21, se evidencian que existe un criterio dividido de los funcionarios judiciales, consideran que lo más importante dentro del proceso es que la víctima narre con exactitud y recuerde con claridad los sucesos del delito, insisten en la narración detallada de los hechos como parte fundamental del procedimiento generando un impacto emocional a la víctima, ya que solo se la considera como una mera fuente de información.

Cuando la víctima no logra proporcionar un relato detallado y exacto, algunos funcionarios perciben esto como una falta de colaboración o incluso como una posible distorsión de los hechos. En consecuencia, su actitud se vuelve menos empática, poco asertiva y desconfiada, lo que afecta negativamente la credibilidad del testimonio y contribuye a la revictimización.

El otro criterio que reconocen la complejidad del testimonio de la víctima, teniendo una postura más considerada y no tan exigente en relación a los hechos fomentando una comunicación asertiva generando un ambiente de confianza para que se exprese de mejor manera los hechos y se sienta atendida.

El segundo análisis cognitivo, abarcado en las preguntas 3, 19 y 20, se enfoca en evaluar la comprensión y la gestión del procedimiento judicial por parte de las usuarias.

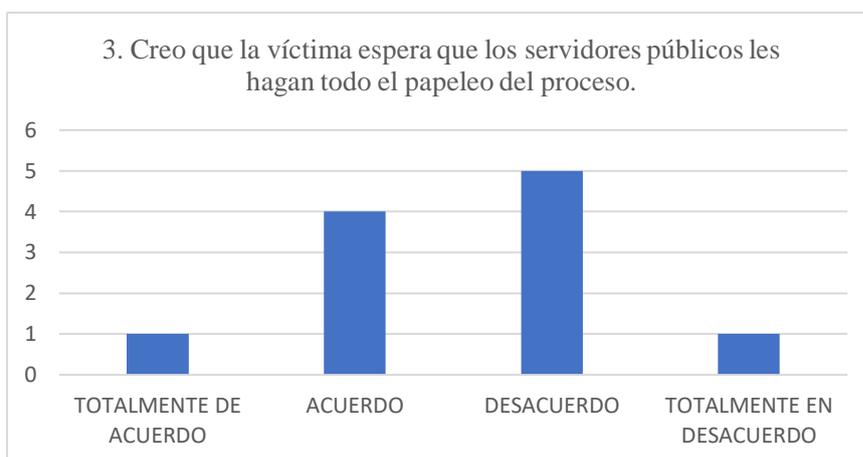


Figura 7. Resultados componente cognitivo pregunta 3.
Fuente y elaboración propia.

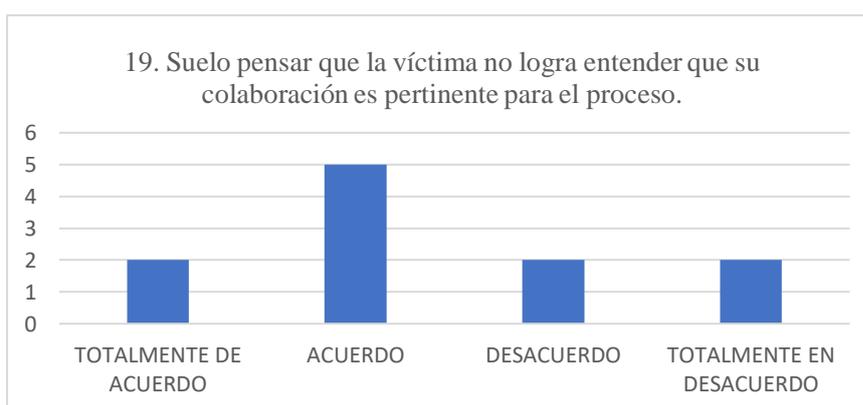


Figura 8. Resultados componente cognitivo pregunta 19.
Fuente y elaboración propia.

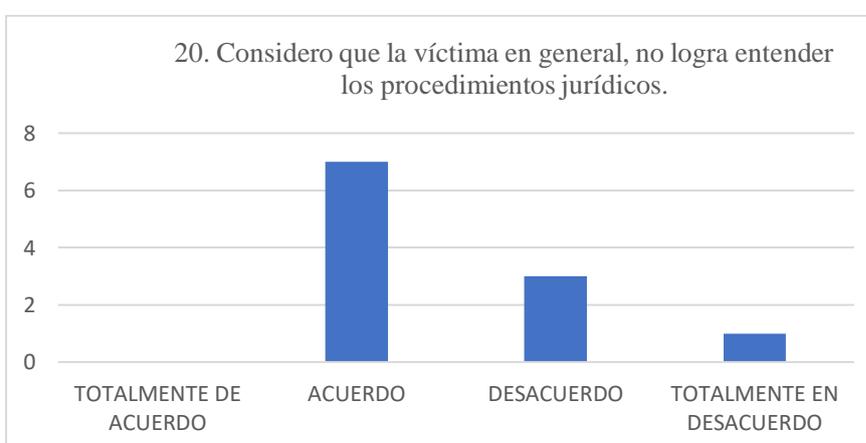


Figura 9. Resultados componente cognitivo pregunta 20.
Fuente y elaboración propia.

La percepción de los funcionarios sobre la capacidad de las víctimas para entender el procedimiento influye directamente en su actitud. Si los funcionarios perciben que las víctimas no comprenden adecuadamente, pueden adoptar actitudes despectivas, lo que refuerza la victimización. Para evitar la revictimización y asegurar una atención más respetuosa y comprensiva, es esencial que los funcionarios sean capacitados para reconocer y abordar las barreras cognitivas de las víctimas, como el estrés, la falta de conocimiento sobre el sistema legal o la desconfianza hacia las instituciones judiciales. Así, se puede reducir la probabilidad de generar actitudes revictimizantes y mejorar la calidad del servicio judicial en casos de violencia intrafamiliar.

Análisis del segundo componente afectivo.

Dentro de este análisis se ha considerado las preguntas 25, 29,30,32, 40, para determinar el grado de empatía del funcionario hacia la víctima, donde se encontrarán actitudes revictimizantes por un atención fría y distante. En la pregunta 39, se observará claramente si los funcionarios judiciales son conscientes de sus actitudes en la atención influye y genera un daño adicional.

Tabla 5
Resultados del Componente afectivo de Samanto

Ítems	25. Siento que la empatía con la víctima contribuye a dilatar el proceso, generando compromiso al operador judicial.	29. Siento que demostrar compasión a la víctima, entorpece la función investigativa de los operadores judiciales.	30. Prefiero atender a la víctima sin tanta consideración para contribuir en su pronta recuperación.	32. Yo siento que con la víctima es necesario mantener la distancia para evitar cualquier expresión afectiva.	40. Prefiero mantenerme distante ante lo que declara la víctima para evitar establecer contacto físico significativo.	39. Siento que es el delito el causante del daño a la víctima; no mis acciones u omisiones por falta de expresión afectiva
Totalmente de acuerdo	0	0	1	0	0	0
Acuerdo	5	5	4	7	5	1
Desacuerdo	4	1	2	2	2	7
Totalmente en desacuerdo	2	5	4	2	4	3

Fuente y elaboración propia.

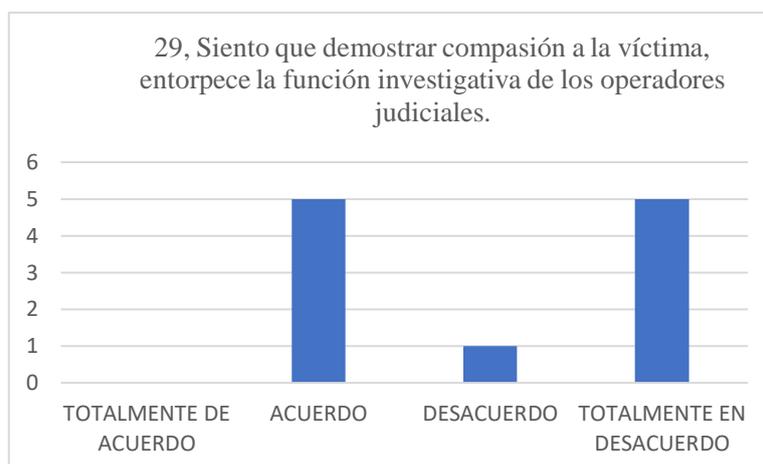


Figura 10. Resultados componente afectivo pregunta 29.
Fuente y elaboración propias

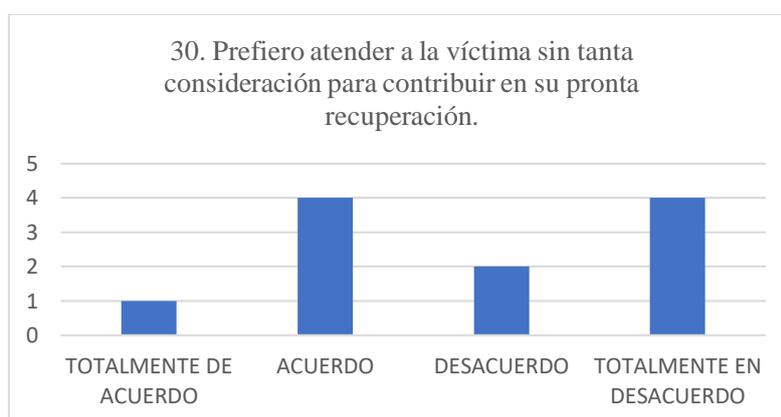


Figura 11. Resultados componente afectivo pregunta 30.
Fuente y elaboración propias

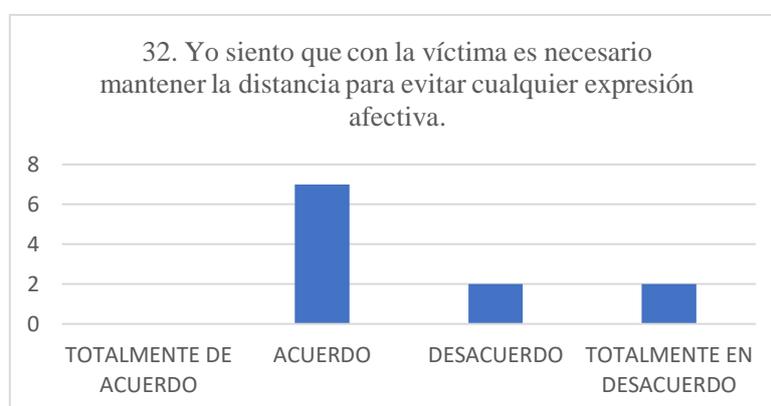


Figura 12. Resultados componente afectivo pregunta 32.
Fuente y elaboración propias

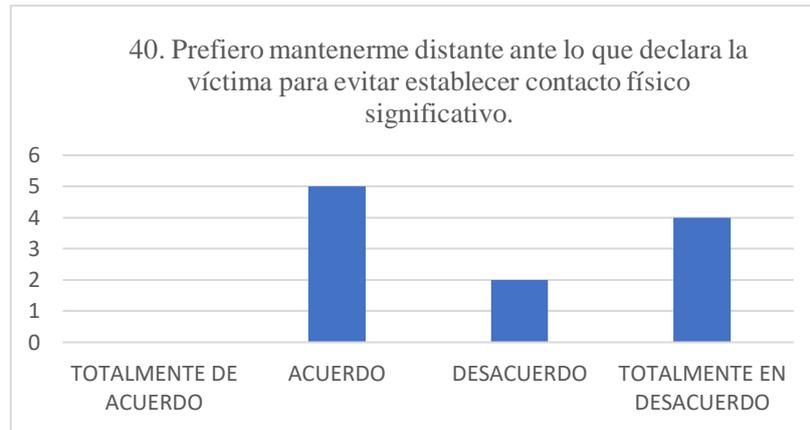


Figura 13. Resultados componente afectivo pregunta 40.
Fuente y elaboración propia.

En el aspecto afectivo se ha resaltado las preguntas relacionadas en las emociones de empatía, compasión, consideración y mantener la distancia evitando el contacto físico o sentirse comprometidos con la víctima y entorpecer la investigación, se ha evidenciado dos posturas marcadas contradictorias es decir por una parte consideran los funcionarios que es adecuado mantener la distancia, con actitudes poco empáticas y desinteresadas con las víctimas para no entorpecer proceso judicial evitando entrar en compromisos con las usuarias en el momento de su atención.

Se debe determinar si la actitud desinteresada, apática, fría y desconsiderada de estos funcionarios hacia las víctimas se debe a una percepción o desconocimiento del protocolo, o bien, si se origina por altos niveles de despersonalización y baja realización personal, manifestados en el burnout.

Para evitar actitudes revictimizantes, es fundamental capacitar y orientar a los funcionarios en la atención a víctimas de género. Además, se recomienda la realización de talleres de desfogue emocional, que les permitan manejar el estrés de manera más efectiva.

Mientras que la otra postura defiende que es adecuado mantener una actitud empática, cálida y compasiva, ya que esto facilita la creación de un ambiente resiliente en el que las víctimas puedan desenvolverse con confianza y expresar sus necesidades respecto al procedimiento judicial. Con una comunicación asertiva, la víctima comprende la importancia de su participación en todas las etapas del proceso y del impacto que esta puede tener en el resultado final. Por lo tanto, de acuerdo con los estándares internacionales, es indispensable mantener buenas prácticas profesionales que promuevan actitudes empáticas, validadas a nivel global.

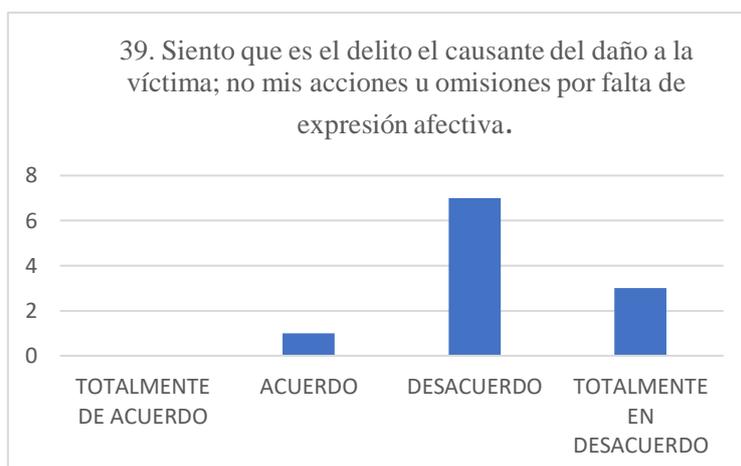


Figura 14. Resultados componente afectivo pregunta 39.

Fuente y elaboración propia

En la pregunta 39 se evidencia que el 91 % de los operadores judiciales son conscientes de que sus acciones u omisiones, especialmente la falta de expresiones afectivas, pueden contribuir a causar daño adicional a las víctimas.

Este distanciamiento emocional puede interpretarse como un mecanismo defensivo, frente a la alta carga emocional que implica atender casos de violencia, los funcionarios pueden desarrollar una desconexión afectiva para protegerse del estrés. Aunque reconocen que el delito no es el único factor dañino para la víctima, la acumulación de experiencias traumáticas y la sobrecarga laboral parecen favorecer la adopción de comportamientos que, paradójicamente, incrementan la revictimización.

La persistencia de esta postura distanciada resalta la necesidad de implementar estrategias de apoyo psicológico y capacitación en manejo emocional a estos funcionarios que tienen un prolongado tiempo de atención a víctimas de más de 6 años. Solo mediante intervenciones que promuevan una conexión empática y una adecuada gestión de las emociones se podrá revertir este patrón, mejorando así la calidad de la atención a las víctimas y reduciendo el daño secundario que estas actitudes generan.

Análisis del tercer componente conativo o comportamental

En las preguntas 52 y 60, en la percepción de formación profesional y la experiencia laboral, y las preguntas 56, 57, 61 y 64 se enfocan en la agilidad y cumplimiento de actividades laborales sin considerar las necesidades de las víctimas

Tabla 6
Resultados del Componente conativo o comportamental

Ítems	52. Estoy seguro(a) que la formación profesional del operador judicial es suficiente para atender a las víctimas.	60. Prefiero que la víctima me mire a los ojos mientras declara para identificar si dice o no la verdad.	56. Yo tengo tanto trabajo que es necesario apurar a la víctima con el relato de los hechos.	57. Me doy cuenta que por mi afán laboral, se me pasa dar información pertinente del proceso a la víctima.	61. Considero que es importante agilizar el papeleo de la denuncia porque hay muchas víctimas en espera de atención.	64. Mi experiencia enseña que es poco recomendable proporcionar información del proceso a la víctima.
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	0	1
Acuerdo	5	5	5	6	5	4
Desacuerdo	5	2	2	1	2	2
Totalmente en desacuerdo	1	4	4	4	4	4

Fuente y elaboración propia

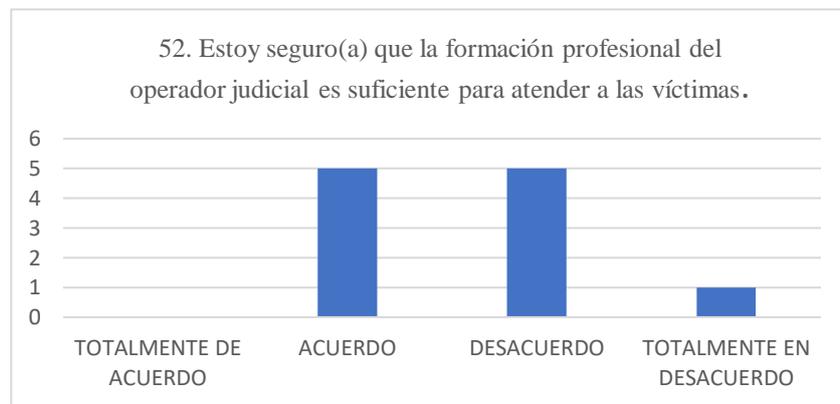


Figura 15. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 52.
Fuente y elaboración propia

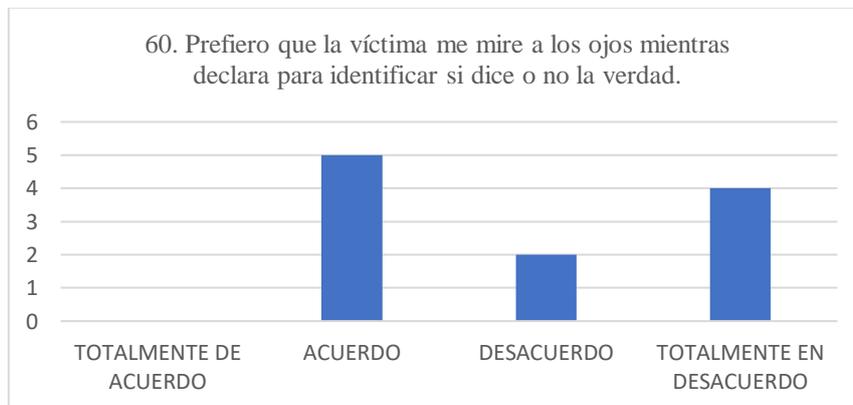


Figura 16. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 60.
Fuente y elaboración propia

Existe una percepción errónea y superficial entre algunos operadores de justicia, de que su formación profesional general y el contacto visual con la víctima son suficientes para evaluar la credibilidad de su testimonio. Este enfoque superficial ignora la complejidad del trauma y puede incluso resultar intimidante para la víctima, afectando negativamente su percepción de credibilidad.

Esta actitud refleja un caso de injusticia epistémica descrito por Miranda Fricker, donde los relatos de las víctimas son desestimados o malinterpretados debido a la falta de reconocimiento de sus experiencias desde una perspectiva de género y contexto. Como resultado, se perpetúa la revictimización y la vulneración de sus derechos.

Para evitar estos sesgos, es fundamental que los operadores judiciales reciban capacitación especializada en atención a víctimas, integrando un enfoque de género y un conocimiento profundo del trauma, garantizando así un trato empático y respetuoso en todo el proceso judicial.

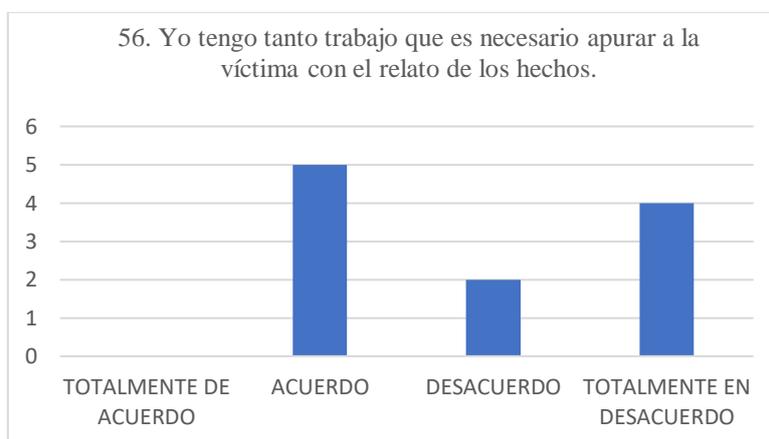


Figura 17. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 56.
Fuente y elaboración propia

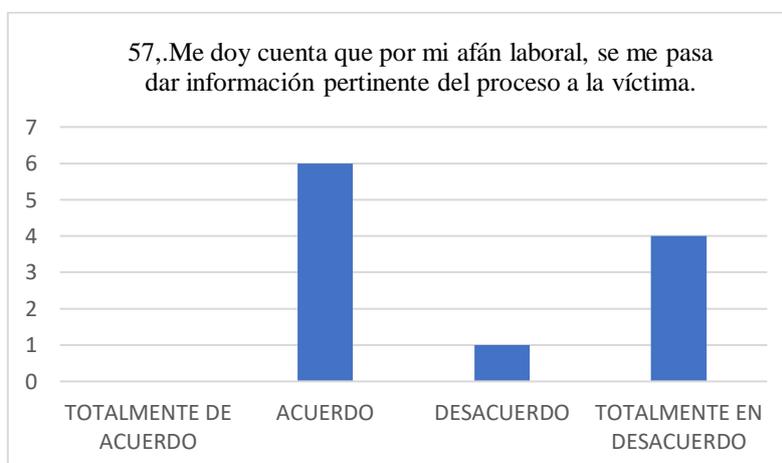


Figura 18. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 57.
Fuente y elaboración propia

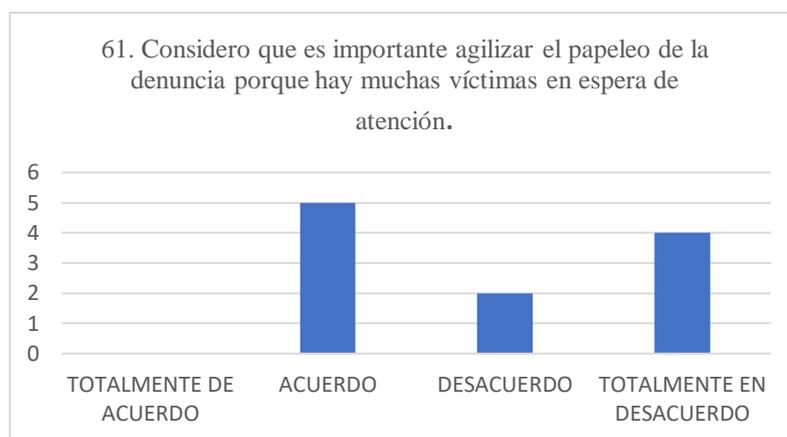


Figura 19. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 61.
Fuente y elaboración propia

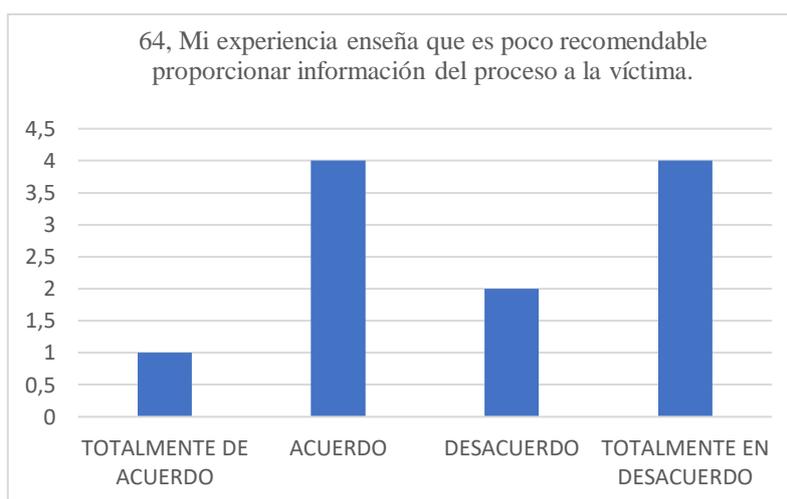


Figura 20. Resultados componente conativo o comportamental pregunta 64.
Fuente y elaboración propia

En el desarrollo de sus actividades laborales, los operadores judiciales priorizan la rapidez y el cumplimiento de procedimientos administrativos sobre la atención integral a las víctimas de violencia. La sobrecarga de trabajo, la ausencia de rotación del personal, que opera en condiciones de alto desgaste emocional, despersonalización y la presión por agilizar trámites y papeleo han llevado a que la información brindada a las víctimas sea superficial e insuficiente, afectando su comprensión del proceso judicial.

Este enfoque mecánico y automatizado genera una atención distante y poco empática, donde la interacción con las víctimas se reduce a una formalidad más dentro del flujo de trabajo. La premura por atender el mayor número de denuncias provoca que los funcionarios omitan elementos clave del acompañamiento, despersonalizando su labor y minimizando el impacto emocional de los testimonios recibidos.

Además, la infraestructura inadecuada, la falta de capacitación en atención con enfoque de género y la ausencia de protocolos para el manejo del desgaste emocional

agravan esta situación. La constante exposición a relatos de violencia sin espacios para la gestión del estrés contribuye a la desensibilización del personal, reforzando actitudes frías y revictimizantes.

Como consecuencia, la carencia de estrategias para descargar la carga emocional y la ausencia de medidas preventivas no solo afectan el bienestar de los operadores, sino que también perpetúan un ciclo de revictimización, donde las víctimas no reciben la atención digna, comprensiva y humanizada que requieren dentro del sistema judicial.

3. Deficiencias en el servicio de justicia en la unidad de violencia y su influencia en la atención a usuarias

En el contexto de las unidades judiciales, las usuarias víctimas de violencia de género enfrentan barreras significativas que obstaculizan su acceso a la justicia. Un análisis detallado revela que estas barreras son, en gran medida, consecuencia de deficiencias en el servicio proporcionado por los funcionarios judiciales. La falta de información adecuada y una comunicación efectiva con las víctimas generan un ambiente de desconocimiento, ansiedad y malestar. Para muchas víctimas, el proceso judicial es una experiencia ajena y compleja; cuando no reciben la orientación necesaria, se sienten obligadas a abandonar los procedimientos.

Esto no solo debilita su participación en el proceso judicial, al no comprender la importancia de su comparecencia, sino que también erosiona su confianza en el sistema de justicia, percibiéndolo como distante e indiferente. Las actitudes frías y despersonalizadas de algunos funcionarios contribuyen a la percepción de una justicia inaccesible, provocando deserciones o ausencias en audiencias clave, por falta de claridad sobre las reglas del procedimiento. Este capítulo explora estas cuestiones profundamente, abordando conceptos como la despersonalización, la mala comunicación y la falta de empatía, destacando cómo estas deficiencias en el servicio impactan negativamente a las mujeres víctimas de violencia de género.

a) Despersonalización. Las usuarias que acuden a la unidad de violencia, observan que los funcionarios judiciales, muestran actitudes poco amables en su atención, se denota una falta de preparación en atención y contención a víctimas de violencia intrafamiliar. Las víctimas de violencia quieren sentirse atendidas y seguras, y esto sólo se puede lograr mediante un servicio personalizado, en el cual demuestren interés y diligencia en la atención del caso.

b) Mala comunicación. Las víctimas de violencia son ajenas por completo al órgano judicial, no saben con exactitud cuál es su función, pero tienen la certeza que dentro de esta institución, les pueden brindar ayuda para frenar el abuso que están viviendo, se encuentran en un escenario completamente diferente a su cotidianidad, con un lenguaje técnico jurídico que no comprenden su significado, una comunicación deficiente puede provocar malos entendidos y más aún cuando los funcionarios muestran

apatía hacia las usuarias pierden la paciencia con facilidad al momento de explicar el trámite a seguir, estas actitudes generan una percepción equivocada de la institución.

c) Falta de capacitación del personal. La falta de formación del funcionario en temas de violencia intrafamiliar y de género es otro déficit de servicios común en diferentes unidades judiciales. Es posible que los funcionarios que no estén bien capacitados no puedan brindar el nivel de servicio que necesitan las víctimas de violencia intrafamiliar. Las unidades de VIF deben invertir en capacitación del personal para garantizar que los empleados tengan las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio eficiente. La capacitación puede realizarse en forma de capacitación en el trabajo, talleres y seminarios.

d)Tiempo de respuesta lento. El tiempo de respuesta lento puede deberse a varios factores, como personal sin formación en violencia intrafamiliar y género, comunicación deficiente lo que genera procesos ineficientes y las instalaciones inadecuado para atención a víctimas. En la UJVCMMNF las víctimas se encuentran expuestas en los pasillos esperando un turno de atención sea en las salas de primera acogida o en las secretarías para obtener una medida de protección por varias horas en espera de atención por lo que la víctima se siente desatendida y se retire de las oficinas. Estos factores inciden en gran parte para que exista una deserción de las víctimas en los procesos judiciales por lo que se deben tomar las medidas necesarias para abordar el problema.

e) Falta de empatía. La función judicial debe capacitar a sus funcionarios para que sean empáticos y muestren una preocupación genuina por sus usuarios. Estas circunstancias dan paso a que los funcionarios sean selectivos con las usuarias diferenciando el trato, se expresan con un vocabulario diferente y generan un ambiente discriminatorio hacia las usuarias dependiendo el estrado social y la etnia, además como ya se ha mencionado la falta de información sobre la evolución del proceso, sobre las consecuencias jurídicas de una sentencia y sobre todo el destino del agresor, generan dudas e incertidumbre en las mismas. ya que una comunicación deficiente puede provocar malentendidos.

Las víctimas de violencia intrafamiliar quieren sentirse comprendidas, atendidas, y seguras, los funcionarios de la UJVCMMNF que carecen de empatía corren el riesgo deserción de la víctima generando desconfianza en el sistema de justifica y credibilidad. La empatía implica comprender la perspectiva de la víctima y mostrar preocupación por sus necesidades e inquietudes. Las unidades de VIF deben invertir en capacitación del personal para garantizar que los empleados tengan las habilidades y conocimientos

necesarios para brindar un servicio eficiente. La capacitación puede realizarse en forma de capacitación en el trabajo, talleres y seminarios.

La falta de personalización, la mala comunicación, la capacitación inadecuada del personal, el tiempo de respuesta lento y la falta de empatía son algunas de las deficiencias comunes de los servicios públicos que se deben considerarse. Al tomar las medidas necesarias para abordar estas deficiencias de servicios, las unidades judiciales pueden mejorar sus niveles de satisfacción del usuario y retomar la confianza en el sistema de justicia.

4. Lineamientos para la prevención de la victimización secundaria en la Unidad Judicial de Violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo

Este epígrafe se centra en la elaboración de lineamientos frente a los desafíos estructurales y culturales que perpetúan la injusticia hacia las mujeres víctimas de violencia de género. Estos lineamientos emergen como respuesta al análisis de encuestas que ponen de manifiesto la vulneración de derechos que estas mujeres enfrentan. No solo se identifican fisuras en la credibilidad otorgada a sus relatos, sino también un déficit en la formación de los funcionarios judiciales en temas de género e interseccionalidad, aspectos esenciales para brindar una atención adecuada y oportuna.

Además, los profesionales del sistema judicial, frecuentemente sobrecargados y afectados por el Síndrome de Burnout, operan dentro de un marco patriarcal que silencia a las víctimas. Como consecuencia, las mujeres no solo sufren victimización primaria sino también enfrentan revictimización por parte del sistema de justicia y sus operadores. Estos lineamientos buscan abordar dichas complejidades, proponiendo un cambio estructural que no solo mejore la atención a las víctimas, sino que también promueva el bienestar y la capacitación adecuada de los funcionarios judiciales, estableciendo así un sistema más justo y eficiente.

a) Capacitación en prevención de la victimización secundaria.

La victimización secundaria es un problema grave que se manifiesta cuando las actitudes, procedimientos o respuestas institucionales terminan revictimizando a las personas afectadas por la violencia de género. Esto se traduce en una pérdida de confianza en el sistema judicial y en un impacto emocional profundo en las víctimas. Una mayor conciencia y capacitación sobre esta fenómeno resulta fundamental para prevenir prácticas que puedan agravar el sufrimiento de quienes ya han pasado por situaciones de violencia.

A través de una formación especializada en violencia de género, los funcionarios de las Unidades de Violencia pueden mejorar significativamente su desempeño en la atención a las víctimas durante el proceso judicial. La capacitación debe incluir el reconocimiento y la prevención de la victimización secundaria, ofreciendo herramientas que permitan una intervención empática y respetuosa, garantizando un enfoque de atención integral y con perspectiva de género.

Es igualmente importante abordar el síndrome de Burnout, un factor que puede influir en la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios. El burnout se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización) y una sensación de ineficacia al desempeñar las tareas. Además, la pérdida de habilidades para la comunicación puede derivar en actitudes negativas, frías e insensibles hacia las víctimas, lo que contribuye a la victimización secundaria.

Por ello, resulta crucial implementar evaluaciones semestrales del burnout en el personal. Estas evaluaciones permitirán detectar tempranamente los síntomas del agotamiento y aplicar estrategias de intervención adecuadas, tanto para el autocuidado de los funcionarios como para asegurar un trato digno y humano hacia las víctimas. De esta manera, se favorece la creación de un ambiente laboral positivo y se refuerza la calidad del servicio judicial..

b) Comunicación con perspectiva de género

La perspectiva de género es fundamental para mejorar la comunicación con las víctimas de violencia de género en las unidades judiciales, ya que proporciona un enfoque más completo para entender la violencia contra la mujer. Gayle Rubin, una de las primeras en utilizar el género como herramienta de análisis en 1986, destaca que el sistema de sexo/género asigna roles y funciones específicas a hombres y mujeres desde el nacimiento. Estos roles, percibidos como esenciales, son la base de la desigualdad y fomentan relaciones de poder desiguales entre los géneros. Rubin (1986) argumenta que la discriminación y la violación de los derechos de las mujeres no se derivan de diferencias biológicas, sino de procesos de socialización y construcciones sociales que moldean las identidades de género.⁷⁶

El papel de la comunicación es fundamental dentro de las Unidades Judiciales de Violencia, en la forma en la que se construyen y transmiten mensajes, y es crucial para la reducción de las desigualdades de género y sociales. Como parte de la comunicación, la publicidad debe enfocarse en ser inclusiva, sin transmitir estereotipos de género que contribuyan a la naturalización de las desigualdades entre hombres y mujeres, así como también la diversidad funcional y de género, de edad, de cultura, de recursos económicos,

⁷⁶ Gayle R, .“El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo.”, Nueva Antropología VIII, 1986, <https://www.redalyc.org/pdf/159/15903007.pdf>.

de orientación sexual, y de estrato social, que como seres humanos todos deben recibir un trato igualitario y en situación de vulnerabilidad un trato preferente.

El Consejo de la Judicatura, cuenta con la unidad provincial comunicación social, sería importante que esta área gestione información continua de forma interna, permitiendo que los funcionarios judiciales estén constantemente informados de la forma y calidad del servicio que se debe prestar a todos los usuarios del sistema de justicia. Se pueden realizar charlas para considerar exponer las barreras comunicacionales que se dan entre funcionarios y usuarios, para poder buscar soluciones adecuadas a estos conflictos, mediante una comunicación asertiva.

c) Seguridad y protección en instalaciones del Unidades Judiciales de Violencia Intrafamiliar (JVCMMNFR)

Las Unidades Judiciales de Violencia Intrafamiliar poseen la sala de primera acogida, que es un espacio físico de suma importancia, ya que en estos lugares debe existir privacidad para que las personas víctimas de violencia narren los hechos suscitados, y reciban una atención digna y de calidad. En este sitio les brindan a las víctimas información de los procedimientos judiciales, apoyo, contención emocional, y receptan las denuncias. Estas salas de primera acogida deben estar ubicadas estratégicamente en lugares de fácil acceso por las víctimas, la sala de espera, no se debe compartir entre víctimas y victimarios, deben ser lugares que brinden seguridad y privacidad a las víctimas.

El Consejo de la Judicatura del Chimborazo, a través del área de gestión de procesos administrativos y del apoyo de la Unidad Provincial Administrativa, es responsable de aplicar las normas y directrices establecidas en los manuales e instructivos para el correcto funcionamiento de la unidad judicial de violencia intrafamiliar del cantón Riobamba. En este contexto, se debe integrar un enfoque de género y garantizar la privacidad de las víctimas para prevenir la revictimización. Actualmente, el acceso a la unidad resulta inadecuado, ya que las víctimas deben recorrer las instalaciones hasta el segundo piso, lo que las expone a ser observadas por el personal de otras unidades judiciales y usuarios del edificio. Por ello, es imperativo que esta unidad administrativa reubique de manera óptima las instalaciones de la unidad de violencia intrafamiliar, a fin de brindar una atención más adecuada y respetuosa.

d) Cooperación interinstitucional con enfoque en la reparación de derechos

La integración y colaboración entre instituciones es esencial para atender de forma integral a las víctimas de violencia. La Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres estableció un Sistema Nacional Integral para prevenir y erradicar la violencia, coordinado por el ente rector de Justicia y Derechos Humanos, que busca monitorear y garantizar el cumplimiento de las normativas en el sector justicia. Pese a ello, resulta fundamental establecer un ente coordinador que articule de manera efectiva todos los segmentos del sistema⁷⁷.

Las instituciones de salud pública juegan un rol crucial al brindar atención médica y psicológica a las víctimas. Su capacidad para diagnosticar, tratar y acompañar a las personas afectadas es vital para disminuir el impacto físico y emocional del maltrato. Una coordinación estrecha con otras entidades permite que la atención se ajuste a las necesidades específicas de cada caso.

Por otro lado, la Policía Nacional desempeña una función determinante al responder rápidamente a los llamados de auxilio. Su intervención no solo garantiza la protección inmediata de las víctimas, sino que también contribuye a la recolección de pruebas y al mantenimiento del orden, aspectos fundamentales para el avance de los procesos judiciales.

La función judicial, por su parte, se encarga de proteger y reparar a las víctimas por el daño causado por el agresor. Al adaptar un lenguaje y procedimientos que responden al nivel intelectual y emocional de las personas afectadas, el sistema judicial puede ofrecer un trato más humano y sensible, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en el cumplimiento de la justicia.

Una coordinación efectiva entre estas instituciones se logra mediante la realización de mesas técnicas y la instauración de talleres de sensibilización. Estos espacios de intercambio permiten compartir información, experiencias y buenas prácticas, lo que facilita la actualización y el fortalecimiento de los protocolos de atención. De esta manera, se potencia la colaboración interinstitucional y se promueve una respuesta integral y oportuna.

En la atención a víctimas de violencia de género es crucial visibilizar y prevenir la victimización secundaria y la revictimización. Es esencial que todas las instituciones

⁷⁷ Ecuador, *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*, Registro Oficial Suplemento 175, 5 de febrero de 2018.

involucradas conozcan estos conceptos, se capaciten en técnicas que eviten revictimizar a las personas afectadas y adopten medidas concretas para asegurar un trato respetuoso y empático durante todo el proceso. La difusión y el entrenamiento en estos aspectos son pilares fundamentales para ofrecer un servicio que no solo proteja, sino que también respete la dignidad y el bienestar de las víctimas.

En definitiva, la sinergia entre las instituciones de salud pública, la Policía Nacional y la función judicial es fundamental para ofrecer un apoyo integral a las víctimas de violencia. Trabajar en conjunto no solo mejora la eficacia en la atención, sino que también refuerza la protección y el respeto de los derechos de las personas afectadas, creando un entorno de mayor confianza y seguridad para toda la sociedad.

e) Eliminación comportamientos que causan victimización secundaria

En primer lugar, se evidencia el uso de un lenguaje técnico inapropiado. Emplear términos jurídicos sin adaptarlos al nivel intelectual y emocional de la víctima genera confusión y dificulta la comprensión del proceso legal, dejando a las personas en una situación de vulnerabilidad.

En segundo lugar, la falta de una comunicación clara y fluida se traduce en una información insuficiente o poco comprensible acerca de los procedimientos legales. Esto incrementa la incertidumbre y la ansiedad en las víctimas, afectando negativamente su confianza en el sistema judicial.

En tercer lugar, la carencia de un ambiente laboral positivo entre el personal judicial impacta la calidad de la atención ofrecida. Un entorno interno tenso y mal coordinado puede generar respuestas apresuradas y desatentas, aumentando el estrés tanto en el personal como en las víctimas.

Asimismo, la deficiencia en la escucha activa se manifiesta cuando los funcionarios no prestan la debida atención al relato de las víctimas. La falta de interés por captar tanto las señales verbales como no verbales impide identificar adecuadamente las necesidades particulares de cada caso, lo que puede resultar en respuestas inadecuadas o insensibles.

Por último, se observa la despersonalización del trato, al no adaptar la comunicación a las características específicas de cada víctima. Esta situación priva a las personas del sentido de control y seguridad que requieren, contribuyendo a una experiencia revictimizante.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La revictimización se encuentra evidenciada en el protocolo de actuaciones periciales sin embargo el término de la victimización secundaria refuerza un concepto de atención, prioritaria en atención a víctimas de violencia de género en virtud y en concordancia con los estándares internacionales en atención a este tipo de víctimas donde es claro una atención empática, cálida, respetuosa con una comunicación asertiva especializada, reduciría el impacto de la eficiencia versus calidad de la prestación del servicio así como también la percepción de confianza en la justicia minimizaría el desistimiento de las víctimas dentro del procedimiento.

El análisis del protocolo de gestión judicial revela que la deficiente infraestructura, la escasa especialización del personal y la limitación de tiempo para la atención integral generan un servicio judicial que, en lugar de proteger, vulnera los derechos de las mujeres. Estos factores predisponen a los funcionarios a incurrir, de manera inconsciente, en prácticas que producen victimización secundaria, al priorizar el cumplimiento de lineamientos de atención inmediata sin considerar el impacto emocional en las víctimas.

Aunque el protocolo menciona la revictimización, no se conceptualiza de forma integral cómo una atención inadecuada puede generar daños adicionales. Por ello, es indispensable que las autoridades administrativas de la función judicial socialicen y profundicen el concepto de victimización secundaria, junto con sus manifestaciones y consecuencias. Esto permitirá prevenir situaciones que agraven el sufrimiento de las víctimas de violencia de género dentro de esta unidad judicial.

Asimismo, la atención deficiente contribuye al abandono del procedimiento y a los altos costos asociados a estas atenciones fallidas. La ausencia de protocolos de prevención efectivos demanda la implementación de acciones inmediatas para visibilizar y disminuir la victimización secundaria, recuperar la confianza en el sistema judicial y evitar la impunidad de los delitos cometidos.

La investigación revela que un elevado porcentaje de los funcionarios judiciales presenta signos de desgaste profesional, especialmente en el indicador de

despersonalización. Según el cuestionario de burnout, el 80% de los operadores mantiene niveles altos de despersonalización. Esto se traduce en una disminución significativa del interés por sus actividades laborales, así como en la aparición de sentimientos negativos que impactan en su desempeño, tanto en la interacción con compañeros como en la atención a las víctimas.

En la aplicación de la escala de samanto en el componente cognitivo, se evidencia que los funcionarios judiciales priorizan la narración formal de los hechos en el proceso judicial, sin considerar adecuadamente el componente emocional y psicológico de las víctimas.

Asimismo, en el componente afectivo se observa una división de criterios, en la que se opta por mantener un distanciamiento y una atención poco empática, con el fin de no entorpecer el desarrollo del procedimiento judicial. Este distanciamiento emocional se traduce en una atención mecánica y automatizada que minimiza el impacto de los testimonios y reduce la interacción humana con las víctimas.

En el componente comportamental, la prioridad se centra en la rapidez y el cumplimiento de los procedimientos administrativos, dejando de lado una atención integral que considere las necesidades emocionales de las víctimas. La premura por atender un alto número de denuncias provoca que se omitan elementos clave en la información brindada a las víctimas provocando que sea superficial e insuficiente, afectando su comprensión del proceso judicial.

En conclusión, la atención en esta unidad judicial se caracteriza por actuaciones revictimizantes que generan victimización secundaria. El enfoque mecanicista y deshumanizado de los funcionarios, impulsado por el desgaste profesional y la falta de mecanismos adecuados de desfogue emocional, limita la capacidad de brindar un apoyo integral y empático a las víctimas de violencia de género. Es imperativo implementar estrategias que fortalezcan el bienestar laboral y la capacitación en manejo emocional, para así garantizar una atención que respete y valore plenamente las experiencias de las víctimas.

Recomendaciones

Se recomienda diseñar e implementar programas de formación enfocados en la atención empática y humanizada de las víctimas. Estos programas deben abordar el concepto integral de victimización secundaria, brindando a los funcionarios herramientas para manejar adecuadamente el componente emocional y psicológico en cada caso.

Es necesario optimizar la infraestructura y los procedimientos administrativos de la unidad judicial. Esto implica destinar el tiempo y los recursos adecuados para ofrecer una atención integral que priorice la calidad del servicio sin sacrificar la eficiencia, reduciendo así la posibilidad de revictimización.

Las autoridades deben promover campañas de sensibilización interna para profundizar en el conocimiento de la victimización secundaria. Al comprender mejor sus manifestaciones y consecuencias, los funcionarios podrán identificar y prevenir prácticas que puedan agravar el sufrimiento de las víctimas.

Es fundamental revisar y actualizar el protocolo de actuaciones periciales, implementando directrices específicas que eviten la victimización secundaria. Se deben establecer lineamientos claros e individualizados para la atención a víctimas de violencia de género, garantizando un trato empático y respetuoso que valore sus experiencias. Además, es imperativo definir pautas precisas para la atención a grupos vulnerables y en casos de flagrancia, de manera que se asegure una respuesta adecuada y oportuna que fortalezca la confianza en el sistema judicial y minimice el abandono del procedimiento por parte de las víctimas.

Se sugiere implementar evaluaciones periódicas del burnout, aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la escala de Samanto para medir tanto la despersonalización así como otros indicadores emocionales en el personal de las unidades judiciales. Esta iniciativa tiene un doble propósito: por un lado, promover el bienestar psicológico del personal mediante talleres de desfogue emocional, y por el otro, asegurar que los funcionarios se mantengan emocionalmente estables para ofrecer una atención verdaderamente humanizada, empática y asertiva a las víctimas. Un entorno laboral equilibrado y saludable permitirá que los operadores judiciales cumplan eficazmente con sus funciones, elevando la calidad del servicio y garantizando a quienes buscan seguridad y justicia una atención que valore y respete sus experiencias

"La justicia comienza con la escucha; una atención digna no solo sana a la víctima, sino que también da voz a la verdad y cierra el paso a la impunidad."

Obras citadas

Argentina. Ley de protección integral a las mujeres, 1 de abril de 2009. Argentina. *Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*, 1 de abril de 2009.

https://www.oas.org/dil/esp/ley_de_proteccion_integral_de_mujeres_argentina.pdf.

Ávila Santamaría, Ramiro, Judith Salgado, y Lola Valladares. *El género en el derecho*. 1ª ed. Quito, Ecuador, 2009. https://www.oas.org/en/sedi/dsi/docs/genero-derecho_12.pdf.

Bluglass, Robert, y Paul Bowden, eds. *Principles and practice of forensic psychiatry*. Edinburgh ; New York: Churchill Livingstone, 1990.

Bullen, Margaret, y Carmen Diez. “Retos teóricos y nuevas prácticas”. México, 2008. <http://mujeresdeguatemala.org/wp-content/uploads/2014/06/Violencia-feminicida-y-derechos-humanos-de-las-mujeres.pdf>.

Campbell, Rebecca. “The Psychological Impact of Rape Victims.” *American Psychologist* 63, n° 8 (noviembre de 2008): 702–17. doi:10.1037/0003-066X.63.8.702.

CEDAW. *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, 26 de julio de 2017.

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>.

Corte IDH. “Sentencia 16 de noviembre de 2009”. *Caso González y Otras (Campo Algodonero) vs México*, 16 de noviembre de 2009.

https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_205_esp.pdf.

———. “Sentencia de 16 de abril de 2001”. *Caso No. 12.051*, 16 de abril de 2001.

<https://www.cidh.oas.org/annualrep/2000sp/CapituloIII/Fondo/Brasil12.051a.htm>.

Costa Rica. *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*. Gaceta Oficial No. 9460, 11 de febrero de 1978.

https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf.

Daniel Sotomayor. “¿Conoces las diferencias entre la victimización primaria, secundaria y terciaria?”, 22 de marzo de 2021.

<https://forensic.mx/2021/03/22/conoces-las-diferencias-entre-la-victimizacion-primaria-secundaria-y-terciaria/>.

Eastman, Nigel. “Principles and Practice of Forensic Psychiatry”. *Journal of Medical Ethics* 17, n° 2 (junio de 1991): 107.2-108. doi:10.1136/jme.17.2.107-a.

EC Subsecretaría de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes. *Plan nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres: 2019-2025*, diciembre de 2020. <https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Plan-Nacional-de-Prevencion-y-Eradicacion-de-la-Violencia-contra-las-Mujeres-y-Nin%CC%83as.pdf>.

Ecuador,. *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial 180, Suplemento, 10 de febrero de 2014.

———. *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial 180, Suplemento, 10 de febrero de 2014.

Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008.

———. *Constitución Política de la República del Ecuador*. Registro Oficial 1, 11 de agosto de 1998. Derogada.

———. *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*. Registro Oficial Suplemento 175, 5 de febrero de 2018.

———. *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*. Registro Oficial Suplemento 175, 5 de febrero de 2018.

Ecuador Consejo de la Judicatura. “Guía para administración de justicia con perspectiva de género”. *Consejo de la Judicatura*, 2018.

<https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/GUIA%20PARA%20ADMINISTRACION%20DE%20JUSTICIA%20CON%20PERSPECTIVA%20DE%20GENERO.pdf>.

Ecuador Consejo de la judicatura. *Protocolo para la gestión judicial y actuación pericial en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar*. Consejo de la judicatura, s. f.

<https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/resoluciones/2014cj/Anexo%20154-2014.pdf>.

Ecuador Consejo de la Judicatura. Víctimas de femicidio y otras formas de muertes violentas de mujeres y noticias del delito. *Consejo de la judicatura*, 11 de junio de 2023.

<https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/femicidios/victimas%20de%20femicidio.htm>.

Ecuador Defensoría Pública del Ecuador. *Protocolo para la actuación del Defensor Público en los casos de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar*, enero de 2016. <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/1539>.

Ecuador Grupo de Trabajo de Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres. Informe de situación de la violencia basada en género en el Ecuador. *Grupo de Trabajo de*

Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres, 2023.

<https://data.unhcr.org/es/documents/details/105568>.

Ecuador Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. “Encuesta Nacional de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres Noviembre 2011”. *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*, 2011.

<https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/94>.

Facio, Alda, Lorena Fries, y Washington College of Law, eds. *Género y derecho*. 1. ed. Colección Contraseña. Santiago: Lom Ediciones : La Morada, 1999.

Facio Montejó, Alda. *Cuando el género suena cambios trae: una metodología para el análisis de género del fenómeno legal*. San José, C.R: ILANUD, 1992.

García Prince, Evangelina. *Derechos políticos y ciudadanía de las mujeres: una vía género sensitiva paritaria al poder y al liderazgo*. 1. ed. Colección temática Participación política, Nr. 4 Nr. 2. San José, C.R: CMF, Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y la Familia, 1997.

García-Pablos de Molina, Antonio. *Criminología: una introducción a sus fundamentos teóricos*. 6. ed., Corregida y Aumentada. Manuales. Valencia: Tirant lo Blanch, 2007.

———. *Criminología: una introducción a sus fundamentos teóricos*. 8a edición, Corregida y Aumentada. Manuales. Valencia: Tirant lo Blanch, 2016.

Guillén Pachacama, Stefany Patricia. “La violencia digital de género y sus repercusiones en la subjetividad y agencia de mujeres profesionales de Quito”. Tesina de especialización, FLACSO, Ecuador, 2020. <http://hdl.handle.net/10469/16577>.

Kron, Stefanie, y Karoline Noack, eds. *¿Qué género tiene el derecho? ciudadanía, historia y globalización*. 1. Aufl. Fragmentierte Moderne in Lateinamerika 5. Berlin: Frey; ed. tranvía, 2008.

Mantilla Ojeda, Saida L. “Escala de Samanto un instrumento para medir la revictimización”. *Skopein revista n°7*, 2015.

https://issuu.com/skopein/docs/n___7_marzo_2015_final.

Martínez Pérez, Anabella. “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 15 de septiembre de 2010, 42–80. doi:10.15178/va.2010.112.42-80.

Mora Witt, Galo. *Mujeres de Pichincha. libro 1*. Quito: Pichincha Gobierno Provincial, 2022.

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. “Políticas públicas contra la violencia de género 2022”. *Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.*, 2022.

[https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2022-](https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2022-04/violenciadigitalgenerounarealidadinvisible_2022.pdf)

[04/violenciadigitalgenerounarealidadinvisible_2022.pdf](https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2022-04/violenciadigitalgenerounarealidadinvisible_2022.pdf).

OEA Asamblea General. *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, 9 de junio de 1994.

———. *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém do Pará”*, 9 de junio de 1994.

Osorio Ordoñez, Cristian Camilo, y Zully Helena Ponce Palacio. “Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia ‘Una mirada documental’”. *Gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo* 4, n° 5 (31 de marzo de 2022): 62–66. doi:10.15765/gsst.v4i5.3060.

Panamá. *Ley 82 Tipifica el femicidio y la violencia contra la mujer*. Gaceta Oficial N° 27.403, 25 de octubre de 2013.

Piñerez, Carolina, Elisa Coronel, y Carlos Pérez. “Revisión teórica del concepto de victimización secundaria”. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología* 15, n° 1 (2009). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68611923006>.

Puget, Janine, René Kaës, y Silvia Amati Sas, eds. *Violencia de Estado y psicoanálisis*. 2. ed. Buenos Aires: Grupo Ed. Lumen, 2006.

R, Gayle. “El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo.” *Nueva Antropología* VIII, 1986. <https://www.redalyc.org/pdf/159/15903007.pdf>.

Saborío Morales, Lachiner, y Luis Fernando Hidalgo Murillo. “Síndrome de burnout”. *Scielo* 32 (2015).

Sotomayor, Daniel. “¿Conoces las diferencias entre la victimización primaria, secundaria y terciaria?” *Forensic*, 22 de marzo de 2021. <https://forensic.mx/2021/03/22/conoces-las-diferencias-entre-la-victimizacion-primaria-secundaria-y-terciaria/>.

Universidad Católica de Colombia, Saida Lastenia Mantilla Ojeda, y Bertha Lucía Avendaño-Prieto. “Victimización judicial, una mirada a la atención del sistema jurídico a víctimas que interponen la denuncia”. *Revista Republicana* 29 (20 de julio de 2020): 69–88. doi:10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a87.

Velásquez Toro, Magdala. *Género y justicia*. Colombia: Consejo Superior de la Judicatura, 2010. https://www.sdgsfund.org/sites/default/files/GEN_MANUAL_Colombia_%20Formacion%20Genero%20y%20Justicia.pdf.

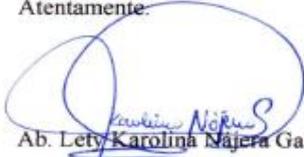
XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, 2008.

<https://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/america/ReglasdeBrasilia-2008.pdf>.

Zaffaroni, Eugenio Raul. *En busca de las penas perdidas: deslegitimación y dogmática jurídico-penal*. 3. reimpr. Buenos Aires: Ediar, 2003.

Anexos

Anexo1: Oficio de autorización de investigación en la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar del Cantón Riobamba.

 <p>UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR Ecuador</p>	<p>Riobamba, 12 de septiembre de 2022</p>
<p>Dra. María Fernanda Araujo Noboa DIRECTORA PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE CHIMBORAZO En su despacho.</p>	
<p>De mi consideración.</p>	
<p>Reciba un cordial saludo y mis deseos de éxitos y bendiciones en su gestión dentro de esta institución.</p>	
<p>Yo, LETY KAROLINA NAJERA GALEAS, estudiante de Maestría de Derecho Penal en la Universidad Andina Simón Bolívar, con el objeto de acreditar el título de cuarto nivel, en el cual, me encuentro desarrollando mi tesis investigativa, referente a “La victimización secundaria como consecuencia de la implementación de políticas públicas en la administración de justicia y su influencia dentro de la unidad judicial de violencia en el cantón Riobamba”, por intermedio de usted solicito muy comedidamente se me autorice realizar dos test enfocados en el síndrome de Burnout y la Escala de Samanto, que constan en un total de 85 preguntas, a los funcionarios judiciales de la Unidad de Violencia Intrafamiliar, específicamente de la sala de primera acogida, equipos técnicos (medico, trabajadora social y psicóloga), secretarios, ayudantes judiciales, y técnico de archivo, siendo los que brindan atención directa a víctimas de violencia, información requerida para sustentar mi tema, para lo cual, requiero la colaboración de los funcionarios que laboran en dicha dependencia, de ser aceptada mi petición se sugiere realizar en dos grupos de funcionarios con el propósito de no interrumpir las actividades de los mismos en los horarios que usted disponga.</p>	
<p>Por la atención que brinde a la presente le anticipo mi sincero agradecimiento.</p>	
<p>Atentamente:</p>  <p>Ab. Lety Karolína Najera Galeas CC. 0261965050</p>	<p>SECRETARÍA PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE CHIMBORAZO</p> <p>RECIBIDO</p> <p>DIA 12 MES 09 AÑO 2022</p> <p>HORA 11:20</p> 
<p>Nota: Adjunto formularios</p>	

Anexo2: Autorización de aplicación del test a los funcionarios judiciales.

	Firmado por MARIA FERNANDA ARAUJO NOBOA C=EC L=RIOBAMBA	
Oficio-DP06-2022-0231-OF	TR: DP06-EXT-2022-01694	
Riobamba, martes 13 de septiembre de 2022		
Asunto:	En respuesta a su requerimiento	
ABOGADA Lety Karolina Najera Galeas AYUDANTE JUDICIAL UNIDAD JUDICIAL CIVIL DEL CANTÓN RIOBAMBA		
De mi consideración:		
Reciba un atento y cordial saludo a nombre de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo.		
En atención a vuestro Oficio S/N, mediante el cual solicita "(...) se me autorice realizar dos test enfocados en el síndrome de Burnout y la Escala de Samanto (...); mediante el presente informo que se autoriza el mismo.		
Aprovecho la oportunidad para expresar mis sentimientos de estima.		
Atentamente,		
Dra. Maria Fernanda Araujo Noboa Directora Provincial Dirección Provincial de Chimborazo		

Anexo3: Cuestionario de Maslach Burnout inventory.

INSTITUCIÓN: _____ TIEMPO DE SERVICIO: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

NOMBRE: _____ EDAD: ____ SEXO: F__M__

FECHA: _____

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios	
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo4: Encuesta escala de samanto.

Para responder tenga en cuenta la siguiente convención:

TA	A	D	TD
Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Afirmaciones	TA	A	D	TD
1 A mí me parece que la víctima no narra bien los sucesos del delito.				
2 Pienso que la mayoría de los delitos se cometen por imprudencia de la víctima.				
3 Creo que la víctima espera que los servidores públicos les hagan todo el papeleo del proceso.				
4 Suelo pensar que la víctima se quiere aprovechar del sistema judicial.				
5 Creo que la falta de cooperación de la víctima lentifica el proceso.				
6 Me parece que las víctimas que atiendo son manipuladoras.				
7 Me da la impresión que la prolongación de los silencios en el relato de la víctima, hace que se disminuya la confiabilidad en su testimonio.				
8 Reconozco que me incomoda la falta de paciencia de la víctima hacia los funcionarios judiciales.				
9 Creo que en la mayoría de los casos la víctima se busca lo que le pasa por su imprudencia.				
10 Me parece que a la víctima le cuesta entender lo que se le dice, por eso se le habla en un tono de voz fuerte.				
11 Considero que es inútil explicarle el procedimiento a la víctima, porque aunque lleva varios años en el proceso continúa sin entender lo que ya debería saber.				
12 Pienso que la víctima debe recordar los detalles del suceso delictivo.				
13 Me da la impresión que cuando la víctima se demora en responder al interrogatorio, es porque está inventando el relato.				
14 En mi opinión no es necesario explicar a la víctima los tiempos procesales.				
15 Considero que la víctima se concentra demasiado en el proceso judicial, olvidando continuar con su vida.				
16 Me parece necesario que la víctima repita la versión de los hechos delictivos para saber si dice la verdad.				
17 Creo que la víctima debe recordar los sucesos con claridad para poder buscar al culpable.				
18 Yo Pienso que al recibir una denuncia se debe guardar cierta reserva de la declaración, porque lo más probable es que la víctima este fantaseando.				
19 Suelo pensar que la víctima no logra entender que su colaboración es pertinente para el proceso.				
20 Considero que la víctima en general, no logra entender los procedimientos jurídicos.				
21 Creo que la versión de los hechos es lo más importante cuando se denuncia un delito, por eso es indispensable que la víctima los repita.				
22 Me parece vital confrontar a la víctima con el victimario para saber quien dice la verdad.				
23 Pienso que la víctima se aprovecha de su condición, distorsionando la información para sacar mayor ganancia.				

Para responder tenga en cuenta la siguiente convención:

TA	A	D	TD
Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Afirmaciones		TA	A	D	TD
24	Me parece que la víctima esta incapacitada para hacer las diligencias del proceso judicial bien.				
25	Siento que la empatía con la víctima contribuye a dilatar el proceso, generando compromiso al operador judicial.				
26	Me impacienta perder tiempo repitiendo una y otra vez la misma pregunta a la víctima.				
27	Me he vuelto indiferente ante tantas manifestaciones de tristeza que veo todos los días.				
28	Algunas veces siento que tanta comprensión hacia la víctima es inútil, porque lo hecho, hecho esta.				
29	Siento que demostrar compasión a la víctima, entorpece la función investigativa de los operadores judiciales.				
30	Prefiero atender a la víctima sin tanta consideración para contribuir en su pronta recuperación.				
31	Quisiera que la víctima lograra comprender que todo proceso tiene un protocolo, por ello se requiere de paciencia para esclarecer la verdad.				
32	Yo siento que con la víctima es necesario mantener la distancia para evitar cualquier expresión de afectiva.				
33	Me he vuelto indiferente con la víctima, porque siento que es manipuladora, quejumbrosa; además, se lamentan con el propósito de despertar compasión en los operadores judiciales.				
34	Siento que es mejor guardar distancia con la víctima, para evitar empatía.				
35	Percibo desconsideración por parte de las víctimas, pues solo se quejan y critican al operador judicial.				
36	Considero que en la declaración, es necesario que el operador judicial demuestre duda hacia lo que ve, o escucha de la víctima.				
37	Siento que a la víctima le falta comprender que el operador judicial es quien posee la verdad.				
38	Evito la afectividad con la víctima, para lograr aproximarme a la verdad de los hechos reduciendo el tiempo de la investigación.				
39	Siento que es el delito el causante del daño a la víctima; no mis acciones u omisiones por falta de expresión afectiva.				
40	Prefiero mantenerme distante ante lo que declara la víctima para evitar establecer contacto físico significativo.				
41	Siento que es preferible no atender inmediatamente a la víctima cuando llega a interponer la denuncia, es mejor que espere un poco, así se da cuenta que su caso no es el único y que hay otras personas que también sufren.				
42	Me molesta que la víctima no disponga de suficiente tiempo, cuando la justicia la requiere para adelantar el proceso.				
43	Me indispongo que la víctima no asuma la responsabilidad de su proceso para que este avance.				
44	Me resulta molesto que la víctima no entienda los tiempos del proceso judicial.				
45	A mí me resulta incomodo encontrar víctimas que son incoherentes con el relato de los hechos.				
46	Tengo la impresión que a la víctima de carácter frágil, se le debe tratar con firmeza para que entienda el proceso judicial.				
47	Suelo mostrar confianza en mi experiencia hablándole con dureza a la víctima para que reaccione.				

Para responder tenga en cuenta la siguiente convención:

TA	A	D	TD
Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Afirmaciones		TA	A	D	TD
48	Me disgusta la víctima que no entiende que hay otras personas que necesitan atención jurídica.				
49	Me molesta que la víctima no entienda que es necesario examinarla cuantas veces sea indispensable de acuerdo al protocolo.				
50	Yo suelo desconfiar de la víctima que no habla con seguridad, porque es señal de que está mintiendo.				
51	Evito dar explicaciones a la víctima para optimizar mi tiempo.				
52	Estoy seguro(a) que la formación profesional del operador judicial es suficiente para atender a las víctimas.				
53	Me doy cuenta que la compasión es sinónimo de debilidad y la víctima se aprovecha.				
54	Yo quisiera que la víctima entendiera que el proceso judicial es muy largo y complicado.				
55	Siento que es mejor poner distancia al trato con la víctima, para evitar que surjan sentimientos de empatía por su dolor.				
56	Yo tengo tanto trabajo que es necesario apurar a la víctima con el relato de los hechos.				
57	Me doy cuenta que por mi afán laboral, se me pasa dar información pertinente del proceso a la víctima.				
58	Me indispono la víctima que no sabe preguntar con claridad que es lo que quiere y espera del proceso judicial.				
59	Me desespera atender a tanta víctima.				
60	Prefiero que la víctima me mire a los ojos mientras declara para identificar si dice o no la verdad.				
61	Considero que es importante agilizar el papeleo de la denuncia porque hay muchas víctimas en espera de atención.				
62	Yo hago que el protocolo de interposición de la declaración, en ocasiones se dilate, porque reiteradamente le pregunto a la víctima los sucesos que motivaron la denuncia.				
63	Preferiría que la víctima que atiendo conozca la terminología jurídica para proporcionarles una mejor atención a su caso.				
64	Mi experiencia enseña que es poco recomendable proporcionar información del proceso a la víctima.				
65	Considero que la víctima debiera tener en cuenta que la interposición de la denuncia tiene un tiempo límite para evitar el agotamiento del operador judicial.				
66	Suele molestarme las múltiples quejas que la víctima realiza en la interposición de la denuncia, porque no tiene claridad de lo que está diciendo.				
67	Quisiera no tener que perder el control enojándome con la víctima.				