

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**“PLAN INFORMATIVO DE ORIENTACIÓN PARA  
MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN PROCESO DE  
DENUNCIA, EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA  
PAZ, DURANTE LA GESTIÓN 2022”**

**POSTULANTE: Vianca Amalia Tarquino Del Castillo**  
**TUTORA: Dra. Klondy Ordoñez Nuñez Ph. D.**

**LA PAZ - BOLIVIA**  
**2023**

*Dedicado a mi familia*

*A mi papá José Luis,  
A mi mamá Ylsen,  
Y a mis hermanas Kasandra y Adri  
Por toda la paciencia, apoyo y amor  
que me brindaron durante esta etapa, y  
por toda aquella fortaleza que me dieron  
con tan solo verlos.  
¡GRACIAS!*

***Agradecimiento a:***

- *Dios por dejarme llegar hasta aquí, con salud y llena de vida así también emocionada por seguir recorriendo caminos y conociendo el mundo.*
- *Lic. Sandra Luisa Bejarano Camacho, su apoyo, enseñanzas me permitió conocer el mundo laboral desde nuestra noble profesión.*
- *A los docentes de la carrera de Comunicación Social de la UMSA porque me brindaron su apoyo y conocimiento de manera individual.*
- *Lic. Jorge Oporto Ordoñez por su guía y apoyo académico durante la carrera y el proceso de este trabajo de investigación.*
- *La Fiscalía departamental de La Paz y a todos sus funcionarios que compartieron conmigo sus conocimientos experiencias y permitir la realización del presente trabajo de investigación.*

*Finalmente, un agradecimiento enorme a la Universidad Mayor de San Andrés, me abrió las puertas del conocimiento para ser una profesional capaz en cualquier parte del mundo.*

# Índice

<b>abstract</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO I</b> .....	15
<b>SITUACIÓN PROBLEMA</b> .....	15
1.2. Justificación .....	20
1.2.1 Delimitación Temática .....	22
1.2.1 Selección del sujeto objetivo para la propuesta .....	23
1.2.2 Selección del lugar .....	24
1.2.3 Delimitación temporal.....	24
1.1.2 Enunciado del Problema .....	25
1.4. Objetivos.....	26
1.4.1 General.....	26
1.4.2 Particulares .....	26
1.5. Estrategia metodológica: .....	27
1.5.1 Enfoque metodológico.....	27
1.5.2 Diseño de investigación .....	29
1.5.3 Tipo de investigación .....	30
1.5.4 Variables.....	31
1.5.4.1 Identificación de las Variables .....	31
1.5.4.2 Operacionalización de variables .....	32
1.5.5 Métodos .....	33
1.5.6 Técnicas de investigación.....	35
1.5.7 Población y Muestra .....	38
Marco Teórico Conceptual .....	40
2.1 Comunicación social.....	41
2.10 Información.....	43
2.5 Comunicación Institucional.....	44

2.5.1 Comunicación Interna .....	45
2.5.2 Comunicación Externa .....	46
2.6 Planificación en Comunicación .....	46
2.7 Instrumentos de la planificación .....	49
2.8 Medios de comunicación a utilizar .....	51
2.8.1. Medios de Comunicación Clásicos o Tradicionales.....	51
2.8.2 Medios de Comunicación digital.....	53
2.5 Violencia.....	54
2.5.1 Definición de violencia.....	54
2.6.2 Antecedentes de la violencia .....	55
2.6.3 Definición de violencia hacia la mujer .....	56
2.6.4 Violencia en la actualidad .....	57
2.6.5 Violencia en las relaciones de pareja .....	58
2.6.5.1 características de la víctima y el agresor dentro de la relación .....	60
2.6.5.2 El ciclo de la Violencia .....	62
3.1 Antecedentes de la institución .....	69
3.2 Funciones del Ministerio Público.....	70
3.3 Valores .....	71
3.4 Principios.....	73
3.5 Misión y Visión .....	75
3.5.1 Misión. - .....	75
3.5.2 Visión. -.....	75
3.6 Direcciones especializadas de la Fiscalía Departamental de La Paz .....	76
3.7 Sistema informático “Justicia Libre” .....	78
3.8 FODA institucional.....	79
3.9 PERSONAL / funcionarios de la Fiscalía Departamental de La Paz.....	82
3.11 Ubicación.....	84
3.12 Credibilidad del Ministerio Público en temas de género .....	85
3.13.1 – Constitución Política del Estado.....	86
3.13. - Ley No 1173 Ley de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral Contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres. ....	87

3.14 Ley 348 .....	88
4.3.1 Antecedentes .....	88
CAPÍTULO IV .....	Diagnóstico.....94
4.1 Resultados del diagnóstico .....	95
CAPÍTULO V .....	105
Propuesta Comunicacional.....	105
5. Análisis de situación .....	106
5.1 Título de la propuesta .....	106
5.2 Descripción del proyecto .....	106
5.3. Objetivos de la propuesta .....	108
5.3.1. Objetivo general de la propuesta .....	108
5.3.2 Objetivos específicos de la propuesta .....	108
5.4 Mapa de público .....	109
5.5 Estrategias de mensajes.....	110
5.6 Planificación en comunicación.....	111
5.5.1 ACCIÓN No 1 Análisis .....	111
5.5.2. Acción No 2 Desarrollo, prueba y revisión de mensajes, .....	112
5.5.3 Acción No 3 Prueba y Revisión de mensajes.....	120
5.5.4 Acción No 4 Diseño de los productos comunicacionales.....	120
5.7 Medios .....	131
<b>5.7.1 Presupuesto</b> .....	133
5.5.5. Justificación de la propuesta.....	136
Capítulo VI .....	137
Prueba Piloto.....	137
6.1 Primera Etapa: Organización y coordinación.....	138
6.2 Segunda Etapa: Elaboración de los materiales de apoyo .....	139
6.3 Tercera Etapa: Desarrollo y Ejecución de la Prueba Piloto .....	144
6.4 Evaluación de resultados .....	148
BIBLIOGRAFÍA .....	1

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Selección del sujeto objetivo para la propuesta .....	23
tabla 2 Casos de violencia hacia la mujer registrados en el primer trimestre de la gestión 2021 y 2022 en la ciudad de la paz- Bolivia .....	25
Tabla 3 Operacionalización de las variables de investigación.....	32
Tabla 4 Tipos de violencia contemplados en la Ley No 348 Ley Integral Para garantizar a la Mujeres una Vida Libre de Violencia .....	65
Tabla 5 Unidades especializadas de la Fiscalía General del Estado .....	76
Tabla 6 PERSONAL / FUNCIONARIOS DE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ.....	82
Tabla 7 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO .....	86
Tabla 8 Herramientas Tecnológicas de información y comunicación.....	87
Tabla 9 LEY 348.....	89
Tabla 10 Ley 348 Aplicación de la Ley .....	90
Tabla 11 Resultados de la encuesta digital dividida por ejes temáticos .....	97
Tabla 12 Resultados de la Observación no participante .....	100
Tabla 13 Público beneficiario .....	109
Tabla 14 Datos para los mensajes .....	113
Tabla 15 Datos para los mensajes .....	114
Tabla 16 Datos para los mensajes .....	116
Tabla 17 Detalle del producto comunicacional: Tríptico.....	122
Tabla 18 Detalle del producto comunicacional: Banner Roller screen.....	124
Tabla 19 Detalle del producto comunicacional: Afiche.....	125
Tabla 20 Detalle del producto comunicacional: Audiovisual .....	128
Tabla 21 Guion- Video Informativo .....	129
Tabla 22 Presupuesto para la aplicación de la propuesta.....	133
Tabla 23 Cronograma general de actividades 2022 .....	1

Tabla 24 encuestas (anexo 3) .....	26
Tabla 25 encuesta ¿Alguna vez sufrió violencia? .....	27
Tabla 26 encuesta a qué instancias acudió para proteger.....	28
Tabla 27 Encuesta Tiene conocimiento sobre cómo realizar una denuncia en la Fiscalía departamental de La Paz en caso de ser víctima de violencia de cualquier tipo?.....	29
Tabla 28 encuesta ¿Estaría de acuerdo que la Fiscalía Departamental de La Paz mejore la difusión de información sobre los pasos para realizar una denuncia en caso de que fuera víctima de violencia de género?.....	30
Tabla 29 encuesta ¿Le gustaría saber cuáles son los procedimientos para realizar una denuncia en caso de que usted o alguna conocida fueran víctimas de violencia de género? .....	31
Tabla 30 ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza con mayor frecuencia?..	32
Tabla 31 ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría tener más información? .....	33
Tabla 32 encuesta ¿Actualmente realiza algún tipo de trámite en la Fiscalía Departamental de La Paz?.....	34
Tabla 33 encuesta Si, la respuesta a la pregunta anterior fue si ¿Considera que en la Fiscalía Departamental de La Paz existe burocracia al momento de realizar algún tipo de trámite?.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo de la violencia .....	64
Figura 2 ANÁLISIS FODA DE LA INSTITUCIÓN .....	80
Figura 3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO .....	83
Figura 4 UBICACIÓN DE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ .....	84
figura 5 frontis de la fiscalía departamental de la paz.....	84



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 encuestas (anexo 3).....	26
Gráfico 2 encuesta ¿Alguna vez sufrió violencia?.....	27
Gráfico 3 ENCUESTA A QUÉ INSTANCIAS ACUDIÓ PARA PROTEGER SU INTEGRIDAD? .....	28
Gráfico 4 ¿Tiene conocimiento sobre cómo realizar una denuncia en la Fiscalía departamental de La Paz en caso de ser víctima de violencia de cualquier tipo?.....	29
Gráfico 5 encuesta ¿Estaría de acuerdo que la Fiscalía Departamental de La Paz mejore la difusión de información sobre los pasos para realizar una denuncia en caso de que fuera víctima de violencia de género?.....	30
Gráfico 6 encuesta ¿Le gustaría saber cuáles son los procedimientos para realizar una denuncia en caso de que usted o alguna conocida fueran víctimas de violencia de género? .....	31
Gráfico 7 encuesta ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza con mayor frecuencia? .....	32
Gráfico 8 Encuesta ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría tener más información? .....	33
Gráfico 9 Encuesta ¿Actualmente realiza algún tipo de trámite en la Fiscalía Departamental de La Paz?.....	34
Gráfico 10 Encuesta Si, la respuesta a la pregunta anterior fue si ¿Considera que en la Fiscalía Departamental de La Paz existe burocracia al momento de realizar algún tipo de trámite?.....	35

## *Resumen*

La violencia hacia las mujeres en Bolivia no es una cuestión individual sino más bien un problema estructural social, económico, político que afecta a todas las edades, sea cual sea su condición; los derechos de las mujeres son vulnerados obstaculizando la posibilidad de tener una vida plena y normal.

Comprender y conocer la realidad de las mujeres que sufren violencia en Bolivia es la base fundamental para proponer y desarrollar, a través de la Comunicación social, planes y estrategias de intervención u orientación que ayuden a prevenir y evitar las vulneraciones de su integridad como ser humano. Así también, los espacios de atención y servicio a mujeres en situación de violencia deben estar acorde a las prácticas que conllevan y a su relación con los conceptos en el campo de la comunicación social en sus diferentes modalidades: mediática, institucional e interpersonal, por ello que la difusión de información requiere de la planificación y desarrollo de un plan informativo.

Dicho lo anterior, en la presente investigación se plantea como objetivo general el formular un plan informativo de comunicación de la Fiscalía departamental de La Paz para difundir información orientada a facilitar que las mujeres víctimas de violencia presenten sus denuncias, las cuales son obstaculizadas por falta de difusión de información de los procedimientos para acceder a la justicia, esto se basa en datos de la gestión 2022, con base en un diseño no experimental con un enfoque mixto. Así mismo, de acuerdo a los datos e información recogidos tras la respectiva aplicación de los instrumentos de investigación, se pudo evidenciar que la Fiscalía Departamental de La Paz requiere de la elaboración de un plan informativo; para esto se requiere hacer uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S), debido a que estas causan un impacto significativo a quienes se pretende llegar. Por lo tanto, para realizar la respectiva propuesta se consideró el uso de medios digitales como alternativa de intervención comunicacional debido que en la actualidad son herramientas de fácil acceso.

En vista a todo lo mencionado, se estructuró el plan informativo de orientación, para mujeres víctimas de violencia, en proceso de denuncia, en la Fiscalía Departamental de la Ciudad de La Paz, así como una propuesta alterativa para la difusión de información en dicha institución.

**Palabras Clave:** Comunicación, conocimientos, plan informativo, difusión de información, violencia a la mujer.

## **ABSTRACT**

Violence against women in Bolivia is not an individual issue but rather a social, economic, and political structural problem that affects all ages, whatever their condition; the rights of women are violated, hindering the possibility of having a full and normal life.

Understanding and knowing the reality of women who suffer violence in Bolivia is the fundamental basis for proposing and developing, through social communication, intervention or guidance plans and strategies that help prevent and avoid violations of their integrity as a human being. . Likewise, the spaces for care and service for women in situations of violence must be in accordance with the practices that they entail and their relationship with the concepts in the field of social communication in its different modalities: media, institutional and interpersonal, for this reason the dissemination of information requires the planning and development of an information plan.

Having said the above, in the present investigation the general objective is to formulate an informative communication plan for the Departmental Prosecutor of La Paz to disseminate information aimed at facilitating women victims of violence to present their complaints, which are hindered due to lack of dissemination of information on the procedures to access justice, this is based on data from the 2022 administration, based on a non-experimental design with a mixed approach.

Likewise, according to the data and information collected after the respective application of the investigative instruments, it was possible to show that the Departmental Prosecutor's Office of La Paz requires the preparation of an information plan; For this, it is necessary to make use of Information and Communication Technologies (ICTs), because they cause a significant impact on those who are intended to be reached. Therefore, to carry out the respective proposal, the use of digital media was considered as an alternative for communication intervention, since they are currently easily accessible tools.

In view of all of the above, the information orientation plan was structured for women victims of violence, in the process of denouncing, in the Departmental Prosecutor's Office of the City of La Paz, as well as an alternative proposal for the dissemination of information in said institution.

**Keywords:** Communication, knowledge, informative plan, dissemination of information, violence against women.

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación social se entiende como el mecanismo en el cual existen y se desarrollan las relaciones humanas; el individuo transmite estímulos para modificar el comportamiento de otros, por ello el proceso de información es indispensable para establecer las conductas ser humano en la sociedad.

A partir de esta perspectiva, la comunicación se señala como una práctica social, no solo como la transmisión, difusión o circulación de mensajes, por ello que requiere de una planificación en lo que respecta a la información que será difundida. Esto para que el mensaje llegue de forma eficaz y clara al público objetivo, sobre todo con lo relacionado a la temática que aborda el trabajo de investigación desde la perspectiva de la comunicación social.

Así mismo, la comunicación social es fundamental para establecer relaciones humanas, porque da paso al investigador a la realización de consultas acerca de cuáles son las necesidades, actitudes, conocimientos y opiniones de un grupo poblacional en concreto. Esto permite tener un amplio panorama de la situación para poder determinar acciones, estrategias o planes en pro a la sociedad.

Por ello, la presente investigación indaga sobre la realidad de la Fiscalía Departamental de La Paz a partir de la recopilación de información, fichas de observación, encuestas digitales y entrevistas, mismas que son técnicas de investigación de acuerdo al enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo); de este modo se realiza la interpretación y análisis de los datos lo que permite que se proponga un plan informativo de orientación. Este documento se ha constituido a partir de los siguientes capítulos:

El primer capítulo presenta la situación problemática, fundamentación y delimitación de la investigación para la construcción de los objetivos sobre los cuales se desarrollará, así también, se presentan los parámetros metodológicos aplicados.

El capítulo segundo desarrolla el marco teórico a partir de la revisión de investigaciones anteriores que permitieron darle a la presente investigación una mayor riqueza bibliográfica, tomando en cuenta a autores y teorías de la comunicación.

En el capítulo tercero el marco institucional, permite describir el contexto histórico y actual de la Fiscalía Departamental de La Paz, propiamente de la Fiscalía General del Estado, institución en la cual se investigan hechos en sus diferentes especialidades.

En el capítulo cuarto se presenta el diagnóstico institucional, el desarrollo y los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación que fueron seleccionadas en el primer capítulo, esto con el fin de identificar el problema central con relación a la comunicación social en la Fiscalía Departamental de La Paz.

En el capítulo quinto luego de los resultados presentados en el diagnóstico, se propone un “Plan Informativo de orientación para mujeres víctimas de violencia en proceso de denuncia, en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022” mismo que es desarrollado desde la pertinencia de la comunicación social, dando pie a espacios de orientación y acceso a la información mediante el uso de medios impresos y digitales; cabe mencionar que el presente plan informativo es una propuesta para coadyuvar a modificar y mejorar los conocimientos y actitudes del público objetivo que se ve afectado al no tener suficiente información en lo que respecta a realización de una denuncia por violencia, ya sea de manera verbal o escrita. No obstante, no se considera que esta sea la solución absoluta en lo que se refiere la violencia contra la mujer.

El capítulo sexto describe la ejecución de la prueba piloto, la cual que se basa en la organización, la coordinación de actividades y la elaboración de los materiales comunicacionales tanto impresos como digitales, así también se realiza la evaluación y resultados de la propuesta plasmada en el presente documento.

Finalmente, el capítulo séptimo termina con las conclusiones y respectivas recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **SITUACIÓN PROBLEMA**

Durante la década de los 40 se exponen las primeras propuestas a favor de la equidad de género cuyo fin era la protección de los derechos humanos de la mujer. Al respecto, se realizaron eventos con la participación de países como: Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, entre otros, para establecer alianzas de fortalecimiento y lograr enfrentar los problemas percibidos. Como punto de inicio se creó la primera Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer<sup>1</sup>, dependiente de Consejo Económico y Social, dicha comisión, por primera vez se reúne en Lake Success Nueva York, en junio de 1946.

1. Las funciones de la Comisión serán, preparar recomendaciones e informes al Consejo Económico y Social sobre la promoción de los derechos de la mujer, en los campos político, económico, social y educativo. La Comisión también hará recomendaciones al Consejo sobre problemas urgentes que requieran atención inmediata en el campo de los derechos de la mujer (Consejo Económico y Social, 1946, p. 525).

Asimismo, la Comisión se encargó de ampliar dicho documento con la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing<sup>2</sup>, y con la incorporación de la perspectiva de género en las Naciones Unidas. A instancias de las organizaciones y estados que se unieron con posterioridad se realizaron actividades en beneficio a la condición de la mujer y conforme pasaron los años se implementaron programas y planes de trabajo para el acceso, participación y empoderamiento a las mujeres, así como la eliminación y la prevención de todo tipo de violencia.

---

<sup>1</sup> Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, -CSW o UNCSW- “es el principal órgano internacional intergubernamental que desempeña una labor importante en la promoción de los derechos de la mujer, documentando la realidad que viven cada una de ellas en todo el mundo, elaborando normas internacionales, en materia de igualdad de género y empoderamiento de las mujeres” (ONU, 2022) [www.un.org/womenwatch/daw/csw/index.html](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/index.html)

<sup>2</sup> Declaración y Plataforma de Acción de Beijing 1995, “Es un programa sobre derechos de las mujeres y las niñas que existe en todo el mundo. Contribuyó en gran medida a la proporción y orientación a los Estados y los actores pertinentes y vigilando la situación de los derechos de la mujer en todo el mundo



Desde las primeras propuestas las soluciones a los problemas en cuestión de igualdad de género han sido planteadas de manera multidisciplinaria, lo que produjo la incorporación de la comunicación como elemento sustancial en el trabajo y desarrollo de las organizaciones que establecen mecanismos de prevención en contra de la violencia hacia la mujer; por ello se mencionan dos artículos del programa Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995) en el cual hace hincapié a la importancia del acceso a la información por parte de las mujeres:

Capítulo III, m) Garantizar el acceso de las mujeres a la información y los servicios disponibles en el ámbito de la violencia contra la mujer. (p.91).

g) Organizar y financiar campañas de información y programas de educación y capacitación a fin de sensibilizar a las niñas y los varones, a las mujeres y los hombres, acerca de los efectos personales y sociales negativos de la violencia en la familia, la comunidad y la sociedad; enseñarles a comunicarse sin violencia [...]. (p. 94).

Es así que durante años las organizaciones en defensa de los derechos humanos plantearon a nivel mundial acciones, entre las cuales se encuentra el acceso a la información para frenar la vulneración de la integridad personal de las mujeres “todavía persisten importantes brechas de inequidad y desinformación, porque la protección de sus derechos se halla aún en la esfera de lo formal y su cumplimiento aún no se ha efectivizado para una gran cantidad de mujeres sobre todo las más pobres” (Villena 2012, p. 2)

La Comisión -CIDH- asegura que, "la falta de información sobre los recursos judiciales disponibles y el hecho de que la violencia y la discriminación todavía sean hechos aceptados en las sociedades americanas dan como resultado un reducido número de denuncias de actos de violencia contra las mujeres"(p.231).

Para la Comisión Interamericana De Derechos Humanos CIDH, (2015) Se constata que existe desconocimiento de sus derechos por parte de las mujeres. En general las mujeres, en particular las de escasos recursos, desconocen sus derechos

y los mecanismos existentes para hacerlos valer. La violencia en contra de las mujeres sigue siendo una práctica extendida, aceptada culturalmente, frente a lo cual las normas aparecen como una medida regulatoria, pero que no aseguran por sí solas el cambio cultural que es necesario para erradicarla (p.37).

La CIDH (2015) destaca que “los Estados garanticen, especialmente, el acceso a la información necesaria para que las mujeres conozcan las medidas de protección que contempla la legislación ante un riesgo inminente de violencia, así como las vías para exigir las judicialmente y para obtener su ejecución e implementación por parte de la policía” (p. 40).

La Comisión Económica para América Latina -CEPAL- (2020) señala que “En América Latina y el Caribe, entre la Gestión 2000 y 2006, se registró más 1.000.000 casos de violencia a la mujer, correspondiente dentro de los marcos jurídicos de violencia intrafamiliar, doméstica, sexual, psicológica y política”.

Según estadísticas del Ministerio Público (2021) “A través de la Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Género, se contabilizó 41.511.74 casos enmarcados en La Ley 348 que garantiza a las mujeres una vida libre de violencia, en la gestión 2021, con mayor índice en la Ciudad de Santa Cruz 17247 y La Paz 8983”. El principal delito denunciado en 2021 fue el de -violencia familiar, doméstica, seguido de abuso sexual- y que en la oriental Santa Cruz se registró la mayor cantidad de denuncias.

En efecto “Las relaciones de poder generan desigualdad lo cual genera actos de la violencia. Las brechas de desigualdad entre hombres y mujeres en Bolivia continúan siendo amplias y en algunos ámbitos van en ascenso; las mujeres son tradicionalmente víctimas a escalas mayores del ejercicio de la violencia” (Centro de Promoción Gregoria Apaza, 2016 p. 4).

A continuación, se detallan algunos factores desencadenantes de los círculos de violencia contra la mujer los cuales se hallan dentro de sus relaciones interpersonales. Cada uno de ellos es analizado por distintas organizaciones, casas superiores de estudio, e instituciones.

Entre los desencadenantes se encuentran: el factor emocional a través del cual “actitudes posesivas y controladoras como los celos y la culpabilización de la situación, ocasionada por el desgaste emocional y psicológico ocasiona a lo largo de todo el tiempo una situación de tensión entre el agresor y la víctima” (CEPAL,1996, p.37). Así mismo se considera el factor económico debido a que la influencia de los factores culturales hace que se considere al hombre como – la cabeza de familia, el encargado de llevar el sustento a casa, etc., en cuanto estos roles se invierten “algunos hombres entienden que se está vulnerando su masculinidad, lo que los lleva a cometer actos violentos contra su pareja” (Universidad de Valencia, 2015) esto demuestra el intento de ejercer fuerza y poder frente al sexo femenino y de este modo tener bajo control las decisiones dentro de un vínculo afectivo. Por otra parte, se considera como factor social las agresiones que reciben las mujeres, lo cual aún es el reflejo de la desigualdad que persiste en la actualidad, según la ONU Reino Unido (2003), la violencia contra la mujer proviene de un contexto social en su conjunto”.

Por otro lado, a parte de la incidencia de factores que ocasionan violencia contra la mujer es necesario señalar los motivos por los cuales las mujeres no denuncian los hechos de violencia. Ente estos se menciona la falta de educación e información, lo cual según Naciones Unidas (2013) se puede entender como “la falta de educación y acceso a la información, [...] no solo constituyen el obstáculo principal para alcanzar la escolarización universal [...] (p. 18). A partir de esto se puede entender que la carencia de información en lo que se refiere a mecanismos de prevención contra la violencia tiene como resultado el desamparo y la vulnerabilidad de la víctima. En lo que respecta al tema económico el factor determinante es el “temor al proceso judicial, miedo a no ser creídas, miedo a perder a sus hijos, miedo a no tener medios económicos para subsistir” (secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad de España, 2015). Finalmente, el temor, la vergüenza y la culpa que sienten las víctimas de violencia hacen que se prefiera guardar silencio frente a situaciones en las cuales la violencia se normaliza con el tiempo. Según la CEPAL (1996), “las mujeres suelen culparse por desencadenar episodios violentos, debido a que las normas culturales les indican que son las responsables de garantizar el funcionamiento armónico del grupo familiar, por lo que deben hacer mayores sacrificios

y cualquier falla o transgresión puede dar lugar a un castigo” (p.23); Finalmente por el temor que sienten hacia a su agresor, las mujeres no denuncian las agresiones temiendo las represalias que este podrían tomar en su contra.

De acuerdo a información obtenida por diferentes organizaciones internacionales en favor a la mujer, se percibe distintos aspectos que ocasionan la violencia de género, como también los motivos por los cuales no realizan una denuncia después de los hechos de agresión, por ello, se plantea el problema desde el ámbito comunicacional para indagar en los conocimientos, actitudes, informaciones, teorías y prácticas dentro de este campo, en relación a la información acerca los procedimientos que necesita saber una mujer que es víctima de violencia. (Falta dato bibliográfico).

## 1.2. Justificación

A nivel internacional el gobierno, las organizaciones no gubernamentales, entre ellas la Organización de las Naciones Unidas para las Mujeres (ONU Mujeres), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Interamericana de la Mujer, Centro de Información y Desarrollo de la Mujer (CIDEM), Coordinadora de la Mujer, entre otras, señalan que el tema de la violencia contra la mujer debe ser tratado a partir del fortalecimiento de la prevención del mismo y a través del desarrollo de “reformas jurídicas acordes con normas y estándares internacionales” (ONU Mujeres, 2016).

En este entendido la Organización de las Naciones Unidas ONU (2015) señala que “Los sistemas internacionales de derechos humanos han destacado ampliamente que el acceso a la información posee un carácter facilitador para el ejercicio de otros derechos humanos, es decir, el acceso a la información es, en muchos casos, imprescindible para que las personas puedan hacer efectivos otros derechos”.

La comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH (2011) señala que “el acceso a la información está estrechamente vinculado con el disfrute de otros derechos humanos fundamentales de las mujeres [...]” (p. 26) así también ratifica que “el derecho de acceso a la información es especialmente relevante para asegurar que las mujeres estén en condiciones de tomar decisiones libres e informadas y vivir una vida libre de violencia [...]” (p. 31)

La Comisión sobre la Condición de la Mujer de las Naciones Unidas (CSW) en su declaración sobre la prevención de la Violencia en Mujeres y niñas emitida en su sesión 57<sup>a</sup> instó a los gobiernos y estados “apoyar el desarrollo y la utilización de la tecnología de la información, las comunicaciones y de las redes sociales como recurso para el empoderamiento de las mujeres y las niñas” (falta cita) para esto el uso correcto y creativo de las TIC’s representa un desafío para aquel quien la toma.

“La información es liberadora”<sup>3</sup> señaló Kofi Annan, con esta frase hace énfasis en que las personas que no gozan de acceso a la información son presas enjauladas de la inconsciencia. Un individuo que no conoce sus derechos es un ser inerme y sin autonomía.

El uso de medios de comunicación adecuados para la difusión en esta coyuntura es de vital importancia, porque permitirá que cualquier víctima de violencia pueda actuar de manera inmediata realizando una denuncia. En una entrevista realizada por el periódico Página Siete, la representante del Colectivo Mujeres de Fuego, Ángela Nogales señaló: “En Bolivia, pero especialmente en El Alto, muchas mujeres no conocen las normas y menos las líneas telefónicas para denunciar actos de violencia” (Página Siete, 2020)

“Se ha visto que muchas mujeres incluso no manejan los teléfonos digitales”, dijo la activista al contar que en algunas ocasiones las víctimas la llaman para

---

<sup>3</sup> Kofi Annan, fue el secretario general de las Naciones Unidas ONU, “se caracterizó por ser un hombre soñador que luchó por la verdadera paz mundial no como retórica sino con acciones. Primer y único hombre “de color” que ha ocupado la Secretaría General de dicho organismo” (Pacto Global, 2006) <https://www.pactomundial.org.mx/que-es-el-pacto-mundial/>

denunciar un hecho de violencia y cuando Nogales pide su ubicación, ellas “no saben cómo enviar este dato” (Página Siete, 2020)

En este entendido la comunicación es un elemento que involucra a las personas como parte activa de la ejecución de estrategias y el desarrollo de proyectos, los cuales, en este caso, para las mujeres víctimas de violencia que están en proceso de denuncia, trabajan desde las dimensiones de las prácticas sociales y la comunicación a través de procesos de información, orientación, sensibilización. de este modo adecuar el comportamiento de los individuos para que tengan la capacidad de transformar sus actitudes, comportamientos y por supuesto, el de su entorno.

En dicho contexto la presente propuesta de comunicación debe tener una planificación, la cual es presentada dentro del plan de comunicación de orientación a mujeres víctimas de violencia, con la respectiva utilización de elección de productos comunicacionales y medios para la difusión de información, esto con el objetivo de que puedan identificar los tipos de violencia y sepan dónde realizar una denuncia, del mismo modo cómo y dónde pueden recibir protección.

### 1.2.1 Delimitación Temática

La delimitación temática se encuentra suscrita en un plan informativo de orientación para mujeres víctimas de violencia y para las personas que conozcan a otras víctimas que también sufran algún tipo de abuso o agresión en contra su integridad.

Por ello se plantea dar a conocer de manera clara, sencilla y concisa la elaboración de productos comunicacionales los cuales serán el resultado de un diagnóstico, análisis y planificación para el oportuno uso de medios de comunicación, los cuales a vez se encargarán de la difusión de información de los tipos de violencia establecidos en la Ley No 348, además, del procedimiento adecuado para efectuar una correcta denuncia de violencia de género.

### 1.2.1 Selección del sujeto objetivo para la propuesta

La presente investigación y propuesta va dirigida a mujeres que acuden a la Fiscalía Departamental de La Paz. Tiene como fin el indagar y proponer soluciones enfocadas a la orientación, información y optimización de la comunicación de los procedimientos adecuados para realizar una denuncia por violencia. El universo de la investigación fue dividido en grupos de acuerdo a las características de la problemática, se jerarquizó de la siguiente manera.

**TABLA 1 : SELECCIÓN DEL SUJETO OBJETIVO PARA LA PROPUESTA**

<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>GRUPO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Directo</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Principales:</b> Mujeres de la ciudad de La Paz, a partir de los 18 años en adelante, las cuales sufran algún tipo de violencia y decidan denunciar.
<b>Indirecto</b>	<b>Jóvenes, adultos mayores, Hombres.</b>	<b>Secundarios:</b> Familiares, amigos y/o vecinos que conozcan alguna mujer que sufre de violencia.

Fuente: Elaboración Propia, 2022

Del grupo señalado como beneficiario directo en la tabla No 1, se da prioridad a mujeres que se encuentren en una situación de violencia cualquiera que sea el tipo y estén en proceso de denuncia en la ciudad de La Paz. Asimismo, se tiene en cuenta a los beneficiarios indirectos los cuales se encuentran en una situación de cercanía con la víctima, familia, amigos, vecinos y, de alguna manera, quieran apoyar al momento de realizar una denuncia.

### 1.2.2 Selección del lugar

El trabajo de investigación se desarrollará en la oficina de enlace de Comunicación y Relaciones Públicas, piso 2 de la Fiscalía Departamental de La Paz. Este está ubicado en la Calle Potosí #944 entre Genaro Sanjinéz y Yanacocha. A lado del Hotel presidente (Zona Central).

Esto en razón de que dicha institución “hace defensa legal de la sociedad y el estado, se encarga de investigar hechos delictivos [...]”<sup>4</sup> (Bejarano, 2022). Dicho esto, en este recinto las personas realizan denuncias por diversos factores y uno de ellos es por violencia hacia la mujer, las cuales denuncian o, en su defecto alguien cercano a la víctima.

### 1.2.3 Delimitación temporal

La delimitación temporal de la investigación se centra entre el 1er trimestre de la gestión 2021 y 2022, esta considera los datos en referencia a denuncias y casos de violencia a la mujer en la ciudad de La Paz. La investigación se llevará a cabo de febrero a diciembre del año 2022.

A continuación, en el siguiente cuadro, se podrá observar los casos de violencia en contra de la mujer registrados durante el 1er trimestre de la gestión 2021 y 2022. Esto de acuerdo al informe oficial del Ministerio Público obtenido de la página oficial de la misma.

---

<sup>4</sup> La Fiscalía desarrolla las investigaciones de acuerdo a sus especialidades, Bejarano (2022) “como ser delitos patrimoniales, delitos en razón de género, sexuales, trata y tráfico, delitos contra la vida, de corrupción y legitimación de ganancias ilícitas, sustancias controladas entre otros” entrevista realizada a la comunicadora de la Fiscalía Departamental de La Paz. (ver anexos)



**TABLA 2 CASOS DE VIOLENCIA HACIA LA MUJER REGISTRADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE LA GESTIÓN 2021 Y 2022 EN LA CIUDAD DE LA PAZ- BOLIVIA**

<b>1er trim.</b>	<b>Casos</b>
<b>2021</b>	<b>2146</b>
<b>2022</b>	<b>2417</b>

**Fuente:** Elaboración Propia en base a los datos obtenidos del Ministerio Publico 2021-2022

Según la página oficial del Ministerio Público “Del 1 de enero hasta el 31 de marzo en lo que va de la gestión 2022, la unidad de La Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Género y Juvenil de La Fiscalía Departamental de La Paz registró 2417 casos de violencia” (2022).

#### 1.1.2 Enunciado del Problema

El presente trabajo de investigación, describe qué la falta de acceso a la información respecto de cómo realizar una denuncia ante la Fiscalía Departamental de La Paz (entendiendo esta como una instancia de denuncia) ocasiona, para una mujer que es víctima de violencia, una brecha de desigualdad y acceso a la justicia pronta además de vulnerar sus derechos como ser humano.

La Fiscalía Departamental de La Paz cuenta diferentes oficinas y direcciones especializadas, las que vinculan directamente al público externo con la institución y su personal. Sin embargo, al no contar con una oficina de información centrada únicamente en los casos de violencia provoca que las personas caminen de un lado para el otro en busca de información, lo que, a su vez ocasiona pérdida de tiempo y esfuerzo para una mujer. Tras la explicación de la situación problemática, se procede a enunciar el problema de investigación:

¿Cómo la falta de información orientada a facilitar los procedimientos para realizar una denuncia en la Fiscalía departamental de La Paz obstaculiza el acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia?

#### 1.4. Objetivos

##### 1.4.1 General

Formular un plan informativo para difundir información a mujeres en proceso de denuncia por violencia, las cuales son obstaculizadas por la falta de comunicación sobre los procedimientos para realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022.

##### 1.4.2 Particulares

- Identificar los niveles de conocimiento y actitudes de las mujeres víctimas de violencia, durante el proceso de denuncia por violencia en la Fiscalía Departamental de la ciudad de La Paz, durante la gestión 2022.
- Describir los conocimientos y actitudes de las mujeres víctimas de violencia, durante el proceso de denuncia por violencia, referente a la información acerca de los procedimientos para realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022.
- Seleccionar los medios de comunicación apropiados para informar y orientar a las mujeres víctimas de violencia, durante el proceso de denuncia por violencia en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022.

- Elaborar el plan informativo para mujeres víctimas de violencia durante el proceso de denuncia por violencia, en relación a los tipos de violencia y pasos adecuados para realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de la ciudad de La Paz, durante la gestión 2022.

### 1.5. Estrategia metodológica:

El diseño de la investigación se aborda de acuerdo al objeto al que se estudiará a partir de métodos, técnicas e instrumentos de investigación científica, los mismos tiene como fin dar científicidad y valor al documento.

“La metodología busca una fundamentación cada vez más segura, pertinente y relevante, con el fin de garantizar cada vez más la homogeneidad de criterios respecto de la identidad, creación y evolución del conocimiento” (Tourrián, y Rodríguez, 1993).

Para Quiroz (2003) “Las estrategias metodológicas son las formas de lograr nuestros objetivos en menos tiempo y con mejores resultados. En estas, el investigador amplía sus horizontes de visión de la realidad que desea conocer analizar, significar o potenciar” (p.53)

#### 1.5.1 Enfoque metodológico

Para la investigación se determinó el uso del **enfoque de investigación -Mixto-** debido al uso de datos cuantitativos y cualitativos, la combinación de ambos favorece una perspectiva profunda del fenómeno a estudiar, esto “le permite al investigador plantear el problema con claridad y formular objetivos apropiados para el estudio junto a una conceptualización teórica justa al fenómeno que se investiga” (Otero, 2014 p.22).

Según Hernández et. Al. (2010) los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que en ellos caben todo tipo de estudios, así como, los investigadores cuantitativos y cualitativos. Por pragmatismo<sup>5</sup> debemos entender la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados para un planteamiento, situación y contexto en particular. (p. 21)

Dicho esto, la investigación dio inicio de partida con el uso del **enfoque cuantitativo**, con el diseño de la encuesta digital, fundamental para la realización del diagnóstico, tal modo que los datos numéricos extraídos o sistematizados sirvan para establecer patrones de comportamiento además medir la percepción de las mujeres, en lo que respecta la información y orientación prioritaria a víctimas de violencia de género

Así mismo se hizo uso del **enfoque cualitativo**, que dio paso a la realización de entrevistas individuales con el fin de identificar el estado comunicacional de la Institución Pública. Esto permitió la inclusión de información de datos descriptivos, los cuales tanto como las palabras escritas y verbales o la observación de la conducta, esto quiere decir que el universo de la investigación entre personas, situaciones y escenarios abarca un todo, también se utilizó la observación no participante la cual permite obtener un mayor panorama de la realidad tanto del público externo como el de la institución.

Zalles (2013) menciona “la metodología cualitativa va relacionada con la comunicación institucional, se vincula con el quehacer humano, las relaciones humanas al interior de la empresa o institución cuyos procesos internos y externos requieren de una comunicación asertiva y pasiva, es también de interés de la metodología cualitativa el ámbito integral y humano de las personas con relación a su entorno como principal fuente de información” (p.14).

---

<sup>5</sup> El pragmatismo es una corriente filosófica que establece que la utilidad del conocimiento y de las cosas se refleja en su aplicación práctica (Rendueles)

Una vez recopilados todos los datos, se procede a realizar el diagnóstico para poder formular una propuesta acerca de un Plan Informativo de orientación y realizar la difusión de la información sobre la violencia de género en sus distintos tipos, además del procedimiento para realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz.

Los principales hallazgos de la investigación sitúan a la flexibilidad, accesibilidad y la inclusión como principales características de un plan informativo, así como parte de los factores con relevancia por considerar al conocimiento estudiado, a la trasmisión clara de lineamientos y a los objetivos

#### 1.5.2 Diseño de investigación

Según Arnau (1995) “define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados” (p. 27). Así, el diseño de una investigación se comprende como el plan de actuación que permitirá al investigador recoger los datos para solucionar el problema de su investigación.

Para Cruz (2014) el diseño de una investigación se define como la determinación de las estrategias y procedimientos que se seguirán para dar respuesta al problema, manejando las dificultades que se encuentran a lo largo del proceso de investigación.

El diseño de la investigación es primordial en cualquier propuesta de investigación debido a que este permitirá establecer los parámetros de lo que es funcional y de lo que no lo es, de acuerdo a los criterios, realizar la respectiva evaluación a los resultados obtenidos. Asimismo, da paso a la presentación del uso adecuado de los conocimientos ya existentes, además que amplía el potencial crítico con relación al análisis e interpretación de los resultados.

### 1.5.3 Tipo de investigación

Para el presente diagnóstico se ha hecho uso del tipo de investigación - Descriptivo- que, según Fernández (2003), es “el tipo de investigación descriptivo recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.270).

Este tipo de investigación descriptivo permite “aclarar y especificar adecuadamente un problema de investigación que está orientada a la recopilación de información..., busca establecer cómo es y cómo se encuentra el objeto de estudio, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre algo”. (Hernández Sampieri, 2014)

La problemática de la violencia hacia la mujer en esta investigación fue manejada desde un contexto social. En esta se abordan datos acerca de las causas de violencia y las características sociales y psicológicas tanto de la víctima, el victimario y su entorno. Mientras que en el ámbito comunicacional, los estudios que se aborden desde una perspectiva comunicacional e informativo con relación a esta problemática no son suficientes en cuestión a la información que se debe brindar.

Por otro lado, el tipo de investigación descriptivo según Hernández et. Al (2010) “busca especificar propiedades, características y los perfiles de las comunidades, grupos, personas u cualquier objeto de estudio que vaya a someterse a un análisis” (p.80). Es así que, desde los objetivos particulares, es oportuno conocer las características de los sujetos involucrados, indagando sobre los conocimientos y actitudes que tienen con relación a la problemática planteada.

## 1.5.4 Variables

### 1.5.4.1 Identificación de las Variables

“Una variable es -algo- que, aunque resulte tautológico<sup>6</sup> -varía o cambia de valor-. Por lo general una variable contiene algún factor decisivo en la explicación de un fenómeno. Las variables presentan diferencias en términos de su magnitud por ello están asociadas a unidades concretas: dinero, tiempo, combustible, -puntos-”.

Se identificaron las siguientes variables, cada una con su respectiva conceptualización.

#### Variable N° 1 - Plan Informativo

El plan informativo establece los mecanismos que permiten centralizar toda la información que se requiera de manera ordenada y sistemática, para el desempeño óptimo de alguna institución o empresa, lo cual mejora la relación entre el personal que trabaja en las instalaciones como la población.

#### Variable N° 2 - Obstáculos para realizar una denuncia por violencia

Se advierten obstáculos en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia. “Algunos responden a problemas estructurales, normativos o de información, y otros se vinculan con la presencia de prejuicios y estereotipos que muchas veces van acompañadas de la ausencia de formación específica en el tema” (Pzellinsky, 2015 p. 223).

---

<sup>6</sup> Tautología es toda aquella propuesta que resulta verdadera siempre y en todos los casos, con independencia de los valores que se asignen a las variables implicadas (Navarro, 2016).

### 1.5.4.2 Operacionalización de variables

En relación a las variables identificadas se les operacionalizan en la siguiente tabla.

**TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>N° 1</b>  Plan Informativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Característica Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a la población</li> <li>• Personal</li> <li>• Contexto Social</li> </ul>	Entrevista Semiestructurada
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientación</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vías comunicacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tradicionales</li> <li>• Digitales</li> </ul>	Encuesta digital
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicito</li> <li>• Implícito</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna</li> <li>• Externa</li> </ul>	
<b>N° 2</b>  Obstáculos para realizar una denuncia por violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del público externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción población meta</li> </ul>	Recopilación documental
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor contextual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educativo</li> <li>• Emocional</li> <li>• Psicosocial</li> <li>• Económico</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos de información.</li> <li>• Credibilidad de la institución.</li> </ul>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retardación de justicia en casos de violencia.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios digitales</li> <li>• Afiches</li> <li>• Trípticos</li> </ul>	

Fuente: Elaboración Propia 2022

### 1.5.5 Métodos

El método es una ordenación de recursos, técnicas y procedimientos para alcanzar los objetivos propuestos, de acuerdo con el modelo previsto y el modelo es una construcción racional que interpreta, explica y dirige una realidad, ya sea esta la educación, ya su conocimiento, ya cualquier otra cosa susceptible de investigación (Tourinán, 1983, p. 383).

Los métodos incluidos para la investigación son: el método Teórico, dentro del cual se encuentra el método Histórico, deductivo, análisis-síntesis y el método empírico en ella el método de observación y medición.

#### Enfoque metodológico de los objetivos particulares de la investigación

El método que será utilizados en la investigación es deductivo que según Bernal (2006) “se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares” (p. 59)

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los

postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2006, p. 59)

En ese entendido el método deductivo nos servirá para iniciar desde la parte general, la cual es el plan informativo y luego, proceder con la difusión de información, la cual es desarrollo presentado del siguiente modo, mediante 6 fases:

- **Primera Fase.** - Se hará la exploración de documentos, datos y otros materiales — fuentes primarias, secundarias— luego se procederá al respectivo análisis.
- **Segunda Fase.** - Se procederá a la selección de documentos con mayor relevancia obtenidos en la primera fase de exploración.
- **Tercera Fase.** - Se realizarán entrevistas en profundidad, relacionadas con el tema de investigación, en este caso a funcionarios de la Fiscalía Departamental de La Paz.
- **Cuarta Fase.** - Se hará de manera digital con el uso de las técnicas e instrumentos elegidos de acuerdo a la muestra y población.
- **Quinta Fase.** - Se llevará a cabo toda la recopilación y organización de la información con el fin de fortalecer y dar credibilidad a la investigación con el uso del diagnóstico dentro del campo interno y externo de la institución.
- **Sexta Fase.** - La construcción del Plan Informativo con la elaboración de productos comunicacionales para la difusión de mensajes sobre los tipos de violencia de género y los distintos tipos de violencia que existen.
- **Séptima Fase.** - Presentación del informe final del proyecto de investigación.

### 1.5.6 Técnicas de investigación

“Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga” (Troya, p. 2)

Según Maya (1997) “Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean (p.4)

Entre las técnicas que serán utilizadas se encuentran la de la entrevista semiestructurada, la encuesta digital, el análisis de documentos y la observación no participante, las que proporcionaran al trabajo consistencia con datos de relevancia para obtener precisión en la investigación.

#### -Entrevista Semiestructurada

“Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. [...] tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizar la información de interés para el estudio” (Fernández 2006 p. 194)

Esta técnica ayuda a la obtención de información a través de una conversación formal entre el/la entrevistado/a y el entrevistador, por lo general es dinámica y flexible, se concentra en realizar preguntas para después interpretarlas y analizarlas; es considerado como un instrumento de recolección de datos muy importante.

Con el uso de esta técnica de investigación se recogerán datos, criterios y puntos de vista de funcionarios de la institución pública, los cuales son responsables del área de comunicación, así como de los abogados encargados de la unidad de la Fiscalía Especializada de Delitos de Razón de Género y Juvenil y de los sargentos encargados de seguridad de la institución.

Esta constará de 5 a 10 preguntas semiestructuradas, dependiendo al cargo de los funcionarios.

#### -Encuesta Digital

Para Sierra (1985) consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado (p. 1)

Esta técnica de investigación da la posibilidad de la obtención de información sobre una amplia variedad de cuestiones a la vez, las cuales se recogen y se analizan en un conjunto de datos o en una muestra de casos representativos de la población que se pretende explorar, investigar y describir por medio de una serie de características.

El proyecto de investigación optó por esta técnica debido a la obtención y la rapidez de la elaboración de datos. En efecto debido al contexto actual por la pandemia del Covid-19 se optó por el uso de encuestas digitales, que según Díaz de Rada (2010) “ofrecen información con tanta calidad como las encuestas presenciales o telefónicas. [...] y profundizar el análisis sobre las distintas perspectivas nos permitirá ampliar la mirada sobre el tema” (p.3).

Se debe agregar que mediante las encuestas online se responde a las preguntas realizadas, esto garantiza, por un lado, lo mencionado con anterioridad, que es que el entrevistado no pueda avanzar en la visualización del cuestionario completo antes de responder a cada pregunta o bloque de preguntas.

### -Análisis de documentos

Para Valles (2000) Las técnicas documentales consisten en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado. En este caso, la información no nos la dan las personas investigadas directamente, sino a través de sus trabajos escritos, gráficos, etc. Y es a través de estas que pretendemos compartir sus significados (p. 196).

Este tipo de técnica cualitativa tiene el propósito principal de recopilar y analizar datos entre documentos, leyes, anteriores proyectos de investigación, periódicos, informes, materiales audiovisuales entre otros. Esta técnica beneficia a la construcción del marco teórico.

El presente trabajo de investigación hará uso de documentos impresos y digitales oficiales emitidos por las instituciones u organizaciones de las cuales se va a realizar la respectiva recolección de información.

### -Observación No Participante

“La observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades” (faltan los datos de la cita)

La observación No participante, según Campos et Al. (2012) “Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos, por lo tanto, no existe una relación con los sujetos del

escenario; tan sólo se es espectador de lo que ocurre, y se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines” (p.9).

#### 1.5.7 Población y Muestra

Para Arias (2012) define la población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación [...]” (p.81). La investigación hará el uso de un conjunto finito.

La investigación estará basada en un tipo de muestra -no probabilístico- debido a que los elementos son elegidos a juicio del investigador este tipo de muestra “no permite que todos los individuos de una población a investigar, posean las mismas oportunidades de selección” (Bernal, 2006 p.199).

Ander (1997) señala que, “Esta muestra representativa es no probabilística, según el cual: “La persona selecciona la muestra procurando que sea representativa, pero haciéndolo de acuerdo a su intención u opinión”. (p. 186)

Debido a la situación que atraviesa el mundo por la Pandemia del Covid-19 y pese que ya existen vacunas adecuadas para la lucha contra la enfermedad, aún existe temor en los habitantes por un posible incremento de contagios; por tal motivo y para evitar el perjuicio entre la población y el retardo del trabajo se optó por utilizar el instrumento de la encuesta digital como vía accesible al contexto actual.

La población estuvo constituida por dos tipos de públicos: interno y externo. En cuanto al público interno estuvo conformado por 92 personas que trabajan en diversas áreas (Fiscal departamental, fiscales de materia, personal administrativo, entre otros) de La Fiscalía Departamental de La Paz

El público externo estuvo conformado por una población con un aproximado de 200 personas que realizan consultas externas e internas mensualmente en la Fiscalía Departamental de La Paz. La muestra representativa del cual se recolectan los datos, constituye una parte fundamental del universo que debe presentar los mismos fenómenos que ocurren en aquél, lo cual se hizo a través de las entrevistas por parte de los funcionarios de la institución (ver anexos).

Además, en la investigación participaron 10 personas que trabajan en La Fiscalía Departamental de La Paz considerada como público interno de la Fiscalía Departamental de La Paz, como público externo.

# Capítulo II

Marco Teórico Conceptual



A continuación, se presentan nociones teóricas que hacen a la estructura conceptual de la investigación. El enfoque teórico para el presente documento, fue tratado desde los paradigmas Estructural- Funcionalista, mismos que mencionan a la comunicación como funcional a un objeto determinado.

“Su atención está centrada en la existencia y subsistencia de la sociedad, las que atribuye al consenso entre individuos, grupos e instituciones, todos los cuales, según este enfoque, comparten valores y normas que posibilitan la cohesión y la estabilidad social, garantizan la reproducción de las estructuras y promueven el cambio ordenado” (Torrice, 2010, p. 33).

## 2.1 Comunicación social

La palabra comunicar proviene del verbo *–communicare–* lo que dignifica compartir y difundir información es la acción de expresar o intercambiar algo. *Communicare* remite la voz latina *communis* que se refiere a lo común o público.

La denominación de esta palabra refuta en el efecto de comunicar o comunicarse a través de señales, códigos verbales o no verbales. La información es enviada por estos canales de comunicación con ello podemos saber el giro de las situaciones, cosas que nos rodean.

Todas las personas en su conjunto necesitamos manifestar lo que pensamos sentimos a través de señales verbales y no verbales, la comunicación existió desde tiempos remotos, lo que remite a que el hombre, desde que existió, ha buscado la manera de comunicarse con sus semejantes.

Luis Ramiro Beltrán (1981) por su parte afirma que la comunicación es “el proceso de interacción social democrática basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación” (p.2).

En consecuencia, la comunicación es el medio que permite orientar las conductas y establecer las relaciones interpersonales que ayudaran a trabajar de manera conjunta para alcanzar una meta establecida.

José Luis Aguirre en su texto -Beltrán y el Sentido de la Comunicación Horizontal- cita a Beltrán que define la comunicación como “Es aquella visión que nos haga comprender a los comunicadores y quienes se dedican profesionalmente a aprender de este arte y oficio que comunicación es diálogo, es comunión, es fraternidad y respeto por el otro, es considerar su experiencia y proyecto de vida antes que imponer sentencias o transferir ideologías, es saber que no hay comunicación sin equidad, equilibrio, participación mutua, y sobre todo que la meta o destino de la experiencia comunicativa no se queda sólo en el goce del encuentro sino sobre todo en el producto transformador que alcanza, para que tanto los dialogantes se edifiquen y transformen en virtud de la presencia de la palabra del otro [ ]” (Aguirre, 2015, Pág. 5)

Por otro lado, la comunicación tiene elementos que permiten el intercambio de información entre lo que se quiere decir y a quienes se quiere llegar, en este entendido mencionamos a Prado et. al (2015) quienes refieren que los elementos de la comunicación se desarrollan de la siguiente manera:

**Fuente – Codificador (Emisor):** Este es el inicio de la acción que se encarga de emitir cierta información, datos y contenido al receptor. Es necesario tomar en cuenta que el código que se envía debe ser claro y conciso. En el caso de una institución, la función que cumple es la de emitir un buen mensaje con el fin de obtener la respuesta esperada. Al mismo tiempo tiene que existir una buena retroalimentación por ambas partes para que el mensaje sea muy bien decodificado por los receptores.

**Decodificador - Receptor:** Es la persona quien recibe el mensaje, siendo esta la que realiza un proceso opuesto al del emisor, debido a que en ella está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Por tanto, tiene que decodificar el mensaje. Es importante recalcar que el receptor es el eslabón más importante del proceso de

comunicación, debido a que esta decodificación determinará el éxito o el fracaso del mensaje.

**Código del Mensaje:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje ya sea escrito, corporal o gestos, los cuales son utilizados por el emisor para transmitir un mensaje de manera adecuada, para que el receptor pueda captarlo en un determinado orden jerárquico de importancia de acuerdo al idioma y al contexto.

**Mensaje:** El mensaje es la información debidamente codificada, esta puede presentarse como ideas verbales o no verbales, situaciones, sentimientos, entre otros, que son expresados por el emisor y, que, se trasmite al receptor para que este lo decodifique de acuerdo a sus experiencias y puntos de vista.

**Canal:** Este punto es la conexión entre el emisor y el receptor mediante el cual el mensaje transita. En sí mismo es el medio por el cual el código es enviado para poder ser interpretado de la mejor manera al grupo al que se va a dirigir.

## 2.10 Información

Pasquali (1985) señala que se “Debe entenderse como todo proceso de envío unidireccional o bidireccional de información-orden a receptores predispuestos para una descodificación– interpretación excluyente, y para desencadenar respuestas preprogramadas” (51, 52).

La información es un conjunto de datos con un determinado significado que proporciona orientación, por un lado y por el otro reduce el margen de incertidumbre con respecto a las decisiones que toma cada persona en su entorno.

Para Miralles (2001) “consiste en describir, de manera precisa y comprobada un determinado hecho. Pero, además, informar es contextualizar este hecho en sus coordenadas para poder comprender su significado profundo” (p. 131).

La información referida a un determinado suceso, como señalan los cánones de la profesión, consiste en contestar las seis preguntas básicas: qué, quién, dónde, cuándo, cómo y por qué. Y, además, esto permite conocer el contexto y las consecuencias previsibles que pueden derivar de ese suceso. Sin embargo, Miralles (2001) menciona que “el lector que recibe la información para construir nuevos conocimientos, no debería convertirse en un mero almacén de un supuesto saber” ( p. 132).

El acceso a la información permite al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada de modo que le sirvan como guía de su acción, estos datos proporcionados al receptor, permiten la toma de decisiones ante una situación.

La información condiciona la generación del nuevo conocimiento, es decir, en su materialización a través de las noticias, los informes de investigación, los objetos u otros que permiten la generación y comunicación de nuevo conocimiento.

## 2.5 Comunicación Institucional

La comunicación institucional se establece dentro del marco de las instituciones sociales, las cuales deben relacionarse con distintos sujetos para diversos acontecimientos. Las entidades sean públicas o privadas pueden estar enfocadas en diversas actividades, pero es la comunicación institucional la que le da entidad de dentro y fuera de la organización, “cómo nos vemos y cómo queremos que nos vean” (Sanz, 2012).

En tal sentido, la comunicación debe ser orientada estratégicamente, conducida y gestionada de manera planificada, a fin de ser un elemento clave en las acciones que se llevan a cabo. Toda organización toma atributos que considera propios, que regulan su accionar y sus proyectos (Berlangua, 2012, p.8).

Se cita a Martínez (1985) quién menciona que “la comunicación en las instituciones “trata de identificar y desarrollar al máximo las relaciones con la ciudadanía con vistas al

reforzamiento del conocimiento que éstos poseen de la Administración y a procurar el consenso en torno a su gestión” (p.17).

A su vez, como indica Gonzales “La comunicación tiene que estar en contacto permanente con todos los servicios de la institución, dependiendo directamente de la dirección general y englobando una serie de secciones como son: Relaciones internas; relaciones externas, publicaciones, imagen pública, revista informativa, relaciones con los Medios de Comunicación” (p.4)

### 2.5.1 Comunicación Interna

Un factor esencial dentro de una institución es la comunicación interna, debido a que la misma representa al conjunto de mensajes, la cual es compartida con los miembros de la organización y/o institución, a su vez tiene el propósito de mejorar las relaciones sociales que se desarrollan en el entorno laboral.

Andrade (*s.f.*) lo define como el “conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantenga informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (p. 32)

Dicho esto, la comunicación institucional debe asociarse a un cambio y transformación del ambiente en el cual se ven valores u opiniones que son compartidas por los miembros de la institución misma, lo que proporcionara, coherencia, identidad y buen trato con el entorno mismo.

La comunicación interna se entenderá como aquella que se da entre los integrantes de una organización ya sea de manera descendente, ascendente o bien horizontal<sup>7</sup>, En esas formas

---

<sup>7</sup> **Comunicación descendente:** los mensajes fluyen a partir de los niveles superiores hasta llegar a los niveles inferiores de la institución u organización. Suele ser un tipo de comunicación unidireccional, que cumple con notificar, dar instrucciones, participar decisiones.

**Comunicación ascendente:** Es la que va desde los niveles bajos a los niveles altos. Sirve para dar ideas, sugerencias, proposiciones a quienes tomen en la organización las decisiones estratégicas, o para hacer solicitudes formales.

de comunicación se utilizan diversos medios de comunicación, simples o complejos ya sean reuniones de trabajo, memorándum, pizarras, correos electrónicos, entre otros (Rodríguez, s.f. p. 11)

### 2.5.2 Comunicación Externa

Otro de los componentes de la comunicación institucional es la comunicación externa, la que es definida “como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus actividades, productos o servicios” (Andrade, s.f. p.32).

La comunicación externa de una institución se define como el compartir información, es decir, informar, ya sea a través de noticias de la propia empresa, comunicados, conferencias de prensa, a través de los medios de comunicación, y desde luego que sean de interés para la sociedad.

La organización o institución deben dedicar tiempo y esfuerzos al desarrollo de estrategias comunicativas, para que puedan ser visibles y reconocidos ante los demás. Esto da lugar a la consideración de dos actividades que van relacionadas entre sí y constituyen la comunicación externa: el envío de información a los representantes del entorno y la búsqueda de la información.

### 2.6 Planificación en Comunicación

La planificación en comunicación, “es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlos, es fundamentalmente analizar por anticipado los problemas planear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para llegar a los objetivos” (Mercado, 1996 p.48)

---

**Comunicación horizontal:** Es aquella que se da entre pares, como colegas de un mismo equipo, o entre coordinaciones a la misma altura, o entre jefes de distintos departamentos. para compartir información, responder solicitudes, etc.

La planificación es una herramienta esencial que abarca una serie de planes y acciones<sup>8</sup> previamente analizadas. Es de aplicación a nivel institucional y organizacional, entre otros, esto para que los objetivos puedan ser alcanzados de un modo óptimo y den un buen resultado para los beneficiarios a quienes vaya dirigido. Es una actividad integral que busca obtener la efectividad total de alguna institución o empresa de acuerdo a sus objetivos.

Por consiguiente, la planificación en una institución transita por diversos planos y niveles, desde su concepción estratégica a corto o largo plazo, pero todas encaminadas a contribuir a que la institución u organización perfeccione su desempeño y contribuya a la sociedad (Ramírez et al., 2020). En este sentido, Cuervo (1990) menciona que “La planificación es una de las funciones que se consideran básicas en la dirección y en los procesos administrativos esenciales de alguna institución. Estas funciones o procesos suelen agruparse en: organización, planificación, control e información” (p.141).

Para Goodstein, (1998) la planificación está planteada “como el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”. Para que los objetivos y metas deseadas sean realizadas se debe hacer a elección minuciosa de los elementos y medios que se va a utilizar, esto implicará un proceso de análisis previo.

La planificación está conformada por seis etapas con sus respectivas características:

a) Evaluación

Como punto de inicio se da la evaluación de la situación actual. En esta fase se realiza un diagnóstico de la relación entre el proyecto y el medio al que se dirige, fijando, además, su grado de viabilidad. Es recomendable hacer una división de los factores en áreas como ser: económicas, sociales, políticas, tecnológicas o geográficas, entre otras.

---

<sup>8</sup> Acciones: se entiende así a la implantación o efectivización de las "decisiones" tomadas, para tratar de transformar alguna situación. La acción, ejecución, implementación o cualquier otra designación operacional que se desea efectuar, está íntimamente relacionada con el conjunto de proposiciones (decisiones traducidas en términos de planes, programas y/o proyectos).

#### b) Definición de objetivos

Es importante trazar los objetivos ya que estos ayudan a centralizar toda la información que se genera en torno al plan y, a su vez, guían la toma de decisiones de las personas que están a cargo. Se realiza, del mismo modo, la identificación del público a quien se quiere llegar. Además, una vez ha terminado el proceso, son una buena herramienta para evaluar la eficacia del proyecto.

#### c) Identificación, elaboración, desarrollo de recursos

Durante esta fase se establecen las herramientas recursos y medios con los que se contarán para la ejecución del proyecto. Estos pueden ser humanos, tecnológicos, económicos o digitales. Estos serán los encargados de revisar los mensajes y ponerlos en producción, así como de determinar los puntos débiles del proceso. En la mayoría de los casos, los gestores del proyecto echan mano de un presupuesto o inventario que les permita tener un mejor diagnóstico de los recursos que se podrían emplear.

#### g) Plan de trabajo

Una vez hechas todas las valoraciones y correcciones el proyecto ingresa en su fase decisiva: determinar las fechas, los plazos de ejecución, las labores que se llevarán a cabo y las estrategias que se pondrán en marcha. Seguir el proceso de difusión, emisión y recepción de los mensajes. Un plan de trabajo es, en esencia, la hoja de ruta de un proyecto. Es preciso que se conceda un cierto margen para aquellas eventualidades que se puedan generar durante la ejecución.

#### h) Evaluación del impacto

Se medirá el impacto y decodificación de los mensajes del público, y la descripción de las conclusiones y tomar en cuenta nuevos puntos de vista para una mejor versión del proyecto a futuro.



## 2.7 Instrumentos de la planificación

En este entendido se hace referencia a Beltrán (2010) quien indica que son tres los instrumentos para la planificación en comunicación, “está la política, y esta sustenta a la estrategia, de modo tal que la estrategia conduce a la acción por medio del plan” (p.52), en otras palabras, la política contiene a la estrategia como la estrategia contiene al plan.

“Las políticas, estrategias y planes comparten la característica primordial de ser herramientas para trazar comportamientos conducentes al logro de determinados propósitos” (Beltrán 2010, p. 52).

- Las políticas se basan en un conjunto de principios, normas y aspiraciones.

- El plan es un conjunto de prescripciones para regir operaciones.

- La estrategia es un conjunto de acciones sobre fines y procedimientos.

En cuanto a la intervención o aplicación en la parte comunicacional, se debe tener en cuenta las características informativas a asumir con el fin de relacionar los objetivos con la población meta. De modo que se podrá definir la intervención a largo plazo (En el caso de las políticas), a mediano plazo (a partir de las estrategias) o a corto plazo (el plan de intervención).

- Política de Comunicación:

La política tiende a ser más profunda; se expresa normalmente en enunciados cortos, a veces hasta comparables con eslóganes o lemas; deben ser explícitas, integrales y estables. En cuanto a duración o estabilidad, la política suele prevalecer por más tiempo.

- Plan de informativo

Un plan informativo en comunicación se denomina como un “conjunto de previsiones detalladas para producir y distribuir entre la población mensajes que divulguen conocimientos” (Beltrán et al., 1998)

El diseño de un plan informativo es una herramienta importante para lograr el éxito en cada proceso dentro de cualquier organización o institución, esto requiere que existan compromisos individuales y grupales que permitan mejorar el desempeño laboral; y esto, a su vez, permitirá mejorar la calidad del servicio, satisfacer las necesidades de las personas y el trabajador tendrá un mayor desarrollo en sus actividades.

A partir de lo anteriormente expresado, previo al plan informativo es necesario la realización de la planificación. Esta debe cumplir una serie de estrategias metodológicas, en el sentido en que debe adaptarse a una realidad en concreto, la misma se puede conocer a través de una serie de pasos (detallaron con anterioridad), por lo que la selección del mensaje debe responder a una problemática en común.

➤ Estrategia de comunicación

De acuerdo a lo mencionado en el acápite anterior, para la realización efectiva de un plan es necesario establecer una estrategia de comunicación que permita fijar metas y objetivos claros frente a la identificación de un problema comunicacional en un grupo determinado de la sociedad, mismos que fueron identificados previamente en un proceso investigativo y así concebir soluciones prácticas y concretas frente a lo establecido previamente.

“las estrategias de comunicación se diseñan y se desarrollan para dar respuestas a las necesidades comunicacionales, posicionamiento, imagen, interacción, participación ciudadana, entre otras, que se presentan en un entorno determinado” (Ríos P. at Al, 2020 p. 21).

La importancia de realizar una estrategia de comunicación radica en que si esta se desarrolla de manera ordenada y correcta se lograrán los objetivos planteados en la misma, además que los resultados se reflejarán en la representación e impacto del público objetivo. Para conseguir este fin una estrategia de comunicación debe establecer acciones que permitirán alcanzar metas establecidas. A continuación, se presentan los pasos por lo que debe estar compuesta una estrategia.

- Diagnóstico
- Planteamiento del problema
- Objetivos
- Descripción de actividades
- Seguimiento y control
- Resultados

## 2.8 Medios de comunicación a utilizar

A partir de la planificación de la ejecución del plan es que se seleccionan los medios de comunicación adecuados para la difusión de información de manera accesible, sencilla y que pueda ser compartida con facilidad para que logre un impacto en el público objetivo con la menor inversión posible. Para que la comunicación sea eficiente, debe estar coordinada con la utilización del canal de comunicación adecuado para el grupo objetivo.

Un plan exitoso es aquel cuyas metas previamente trazadas se cumplen gracias al envío adecuado de mensajes a través del canal de comunicación (medio) que se haya elegido hacia el grupo objetivo, establecido en un inicio. En la actualidad existen una variedad de canales de comunicación que permiten el flujo, acceso e intercambio de información, entre una o más personas. Las personas tienen la opción de escoger el canal que este a su alcance lo cual pueden acceder a la información

A continuación, se menciona y categorizan de manera general a los medios de comunicación luego se procederá a la selección correcta de los mismos:

- Medios de Comunicación Clásicos o tradicionales
- Medios de Comunicación digital

### 2.8.1. Medios de Comunicación Clásicos o Tradicionales

Los medios de comunicación son denominados como aquellos medios de carácter masivo, que brindan información a las masas, en estas podemos mencionar a la comunicación audiovisual, prensa impresa y comunicación de manera directa. Se menciona a la televisión, radio, periódicos impresos entre otros

a) *Comunicación audiovisual*

La comunicación visual se encarga de la recepción y emisión de mensajes, signos y símbolos, a través de las imágenes, textos, sonidos entre otros, esto da paso al enriquecimiento a la comprensión del mensaje que se quiere transmitir.

- **Televisión y Radio**

Tanto la televisión y la radio durante años fueron considerados de relevancia debido al alcance de mayor audiencia, más que cualquier otro medio. Debido a la credibilidad que adquirieron, sin embargo, no son suficientes, ya que la información no puede retenerse tan fácilmente. Además, los costes de producción pueden llegar a ser altos, llevan tiempo y trabajo constante.

b) *Prensa impresa.* - es un medio de comunicación escrito cuya presentación se ve en periódico, carteles, publicidad, postales, banners, afiches, entre otros. Tienen la función de transmitir mensajes con mayor detalle y compilación acerca de un tema en especial.

- **Publicaciones:** libros, folletos, panfletos, las publicaciones resaltan la información sobre el objetivo principal para alguna estrategia, plan o campaña,

- **Materiales de promoción:** tablón de anuncios, posters, flyers situados o entregados en lugares públicos. Son herramientas muy eficientes para llegar a un público en específico y son accesibles para las personas que, de otra forma, estarían aisladas debido a problemas de comprensión lectora o auditiva. Su principal característica es que llaman la atención y tienen un

pequeño slogan enfatizando el mensaje principal. Son relativamente baratos de producir (aunque imprimir una gran cantidad y/o producirlos de buena calidad puede ser algo caro).

- c) *Comunicación directa*. -Se define como la relación directa e inmediata con el receptor sin intermediarios. Esto permite estudiar el interés y la reacción de las personas con relación a algún tema. En esta forma de comunicación es necesaria la producción de productos comunicacionales que ayuden a la difusión del tema que se tratará. Entre ellos se puede mencionar imágenes, afiches, artículos informativos entre otros.

## 2.8.2 Medios de Comunicación digital

La denominación de comunicación digital engloba herramientas y canales que son utilizados para transmitir mensajes e información a través de una red digital

Assardo (2021) señala que, gracias a la factibilidad de comunicarse por diferentes vías al mismo tiempo y enviar diversos significados en un mismo mensaje. Las tecnologías disponibles y la evolución del tipo de mensaje han creado nuevas reglas. Estas reglas son distintas y las audiencias no necesariamente definidas como tradicionalmente se consideraban.

El Internet con el paso de los años ha abierto nuevas oportunidades para la comunicación de masas, también denominadas en dos categorías: directa e indirecta

### a) *Directa*

Hace referencia al conjunto de canales de comunicación digital, dentro de los cuales se tiene a las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc. que están fundamentadas en las bases de una comunidad e interacción basadas

en la relación entre el emisor y la audiencia o seguidores. Por tanto, estos permiten el acceso a la información en una menor cantidad tiempo, a diferencia de los medios tradicionales de comunicación, esta permite una mayor fluidez y velocidad de los mensajes.

*b) Indirecta*

Esta categoría de comunicación da paso a que el mensaje sea directo, llamativo y fácil de dirigir, con una limitada posibilidad de interacción de manera verbal. Cabe mencionar que el canal de comunicación que se vaya a utilizar debe ser previamente planeado, entre ellos se puede mencionar a los sitios web, blogs, publicaciones, redes sociales.

## 2.5 Violencia

### 2.5.1 Definición de violencia.

Según la organización de las naciones Unidas (ONU)

La definición más aceptada de violencia de género es la propuesta por la ONU en 1995: «Todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada». En este marco conceptualizamos la violencia como «la coacción física o psíquica ejercida sobre una persona para viciar su voluntad y obligarla a ejecutar un acto determinado». Puede adoptar formas diferentes: física, verbal, psíquica, sexual, social, económica, etcétera. Unas formas de coacción que se han ejercido, en mayor o menor medida, a lo largo de la historia. (Schiavi, 2011, p. 20)

En ese sentido, las personas suelen hacer uso de su fuerza física para imponer, lastimar y agredir teniendo consecuencias graves hacia el afectado o así mismo, en una situación por

intolerancia, discusiones o pensamientos distintos, las agresiones pueden provocar traumatismos o el deceso de una persona.

Para la Calabrese (1997)

La violencia y la agresión son dos caras de la misma moneda que tradicionalmente ha sido aceptada como mecanismo de control por los individuos que han ostentado el papel hegemónico dentro del grupo social que de uno u otro modo se han visto justificados y, por lo tanto, legitimados en el ejercicio de esa violencia y de ese poder arbitrario. (p. 112-113)

Como muchas otras palabras la Violencia ha sido denominada de maneras distintas, pero se podría decir que casi todos los conceptos la definen como un atentado a la integridad humana “es un mal de las mismas dimensiones que el cáncer o el SIDA: que corrompe y destruye a las personas y sociedades de manera lenta y gradual pero efectiva. Y es un mal más antiguo que los mencionados”. (Velasco, 1997, p. 22)

La violencia sea dentro de un hogar o del trabajo se va desarrollando en un entorno donde la víctima es sometida a las disposiciones del agresor, esto provoca un ambiente de subordinación y el deterioro progresivo de la afectada.

## 2.6.2 Antecedentes de la violencia

Según Menacho et. Al. (2006) “La violencia es tan vieja como el mundo, está vinculada a los orígenes, evolución y desarrollo del hombre. Desde la antigüedad se hayan referencias sobre ello, en escritos de filósofos y pensadores como: Amoximandro, Heráclito, y Sofos del mismo modo que es reflejado por artistas, en diferentes manifestaciones de otros tiempos, ya sean narrativos o escultores” (p. 14)

La violencia ha estado presente desde tiempos ancestrales, es considerada parte de diversas culturas, un ejemplo es la cultura musulmana, la griega, la iraní, la hindú, la

francesa, los etíopes, etc., el comportamiento violento y abusivo era parte de la formación dentro de las familias

Se puede rastrear la violencia de género hasta la antigua Roma, allí, dentro de las familias, el padre tenía un poder autoritario sobre cada uno de sus parientes. En ese sentido la hija, mujer, no tenía valor, era considerada como inferior a los hijos varones. Las hijas podían ser sometidas a agresiones físicas y castigos, podían venderlas a otras familias para trabajo forzado o ser desposadas sin su consentimiento. Incluso se podría llegar al homicidio. Durante años, las mujeres, desde su nacimiento, no tenían autonomía propia ni mucho menos libertad para la toma de decisiones; esto es contrario a lo que sucedía en el antiguo Egipto, donde aparentemente las mujeres tenían similares derechos económicos y legales que los hombres y llegaban a ser vistas como heroínas.

### 2.6.3 Definición de violencia hacia la mujer

La violencia hacia la mujer, a diferencia de la palabra -violencia- se define como los actos de agresión física, verbal, psicológica, sexual, entre otras, de manera directa hacia la mujer, solo por el hecho de serlo.

La violencia es una de las más graves vulneraciones de derechos que afecta a las mujeres pues al menos una de cada tres mujeres en el mundo ha padecido, a lo largo de su vida, un acto de violencia por ser el sólo hecho de haber nacido mujer. (Comité Impulsor de la Agenda Legislativa desde las Mujeres, 2013, p. 1)

El fenómeno de la violencia de un ser sobre otro, se originan según la relación entre los miembros, donde las agresiones se dan por la subordinación del agresor/ra. Para Arizabaleta (1997), “un proceso humano, desarrollado en un espacio social (público o privado), que resulta de las relaciones desequilibradas por el poder (donde hay discriminación, subordinación y explotación) en una cultura patriarcal, donde las mujeres



y los niños y los ancianos, están en la parte débil del poder, donde el hombre se siente con derecho sobre ellos, y utiliza el poder como instrumento para educar, castigar e imponer sus decisiones por sobre la voluntad de la otra persona”. (p. 23).

Torres (2013) hace mención de que la violencia hacia la mujer, en las relaciones de pareja, es un fenómeno muy extendido en nuestra sociedad que, además, afecta de forma muy específica a las mujeres que son víctima de ella. Es por ello, que en la última década se ha dedicado un especial esfuerzo investigador por comprender cuáles son las posibles causas de este tipo de violencia. Las diferentes perspectivas teóricas consideran que la causa de la violencia hacia la mujer, en las relaciones de pareja, se sitúa en múltiples ámbitos. Estos niveles o ámbitos harían referencia a: 1) el individuo, desórdenes de personalidad, anomalías psicológicas, conductas adictivas de los maltratadores, etc. 2) la familia, graves problemas de comunicación, conflictividad en la relación, relaciones disfuncionales, ausencia de apoyo familiar, aislamiento social de la familia, etc. (p. 9)

“Si bien el número de denuncias es un indicador relativamente sencillo de recopilar, presenta problemas de interpretación como indicador directo de la incidencia de la violencia hacia la mujer. Por ejemplo, existe evidencia de que gran parte de los casos de violencia hacia la pareja no se denuncian” (Gracia & Herrero, 2006).

“La violencia contra las mujeres es un problema muy serio en Bolivia, que constituye una violación a los derechos humanos, un problema de justicia social y de salud pública. Bolivia es el segundo país de la región con mayores índices de violencia contra las mujeres”. (UNFPA, *s.f.* P.2)

#### 2.6.4 Violencia en la actualidad

Rodney (2020) explica que “Cada hecho violento a lo largo de la historia de la humanidad tiene distintos niveles de significación y disímiles consecuencias, las que cambian según el momento histórico y el contexto social en el que se originan u omiten determinados hechos” (p.7).

Cabrera et al. (2022) “la violencia contra las mujeres es una pandemia social, que la vienen enfrentando desde varios frentes”

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas Mujeres, desde la llegada de la pandemia por el virus del COVID-19 “se ha intensificado todo tipo de violencia contra las mujeres y las niñas, sobre todo, la violencia en el hogar” (ONU MUJERES, 2020).

La violencia en un aspecto general que se ha ido normalizando con el tiempo, es así que también la violencia doméstica y la violencia de género se han ido multiplicando. En la actualidad, y tras años de lucha contra el sistema patriarcal, uno de los orígenes de la violencia se debe al ‘supuesto’ poder que ejerce un hombre sobre una mujer.

“La violencia aflora cuando las relaciones sociales se basan en modelos de relaciones de poder que se centran en estrategias negativas (coerción, intimidación, uso de la fuerza, la amenaza, entre otras) y el poder se utiliza de manera desigual” (Rodney, et al. 2010, p.7)

De acuerdo a todos estos acontecimientos es que se dio paso una mayor visibilidad del activismo y de la lucha social en defensa de la integridad que tienen las mujeres. En vista de estos movimientos de protesta es que también se ve reflejado en el uso de medios digitales de comunicación. En los cuales cada persona, sin distinción de sexo o identidad cultural, se mueve desde las redes sociales.

#### 2.6.5 Violencia en las relaciones de pareja

Se toma como punto -inicial- la violencia dentro de una relación de pareja debido a que esta comienzan con las primeras reacciones emocionales-afectivas en pareja, es común que las personas que sienten afinidad en cuanto al sentido físico, aficiones, gustos similares y perspectiva de la vida se puedan atraer y establecer vínculos amorosos, suponiendo haber encontrado a la persona ‘adecuada’.

Sin embargo, para García, et. Al (2013) “es posible descubrir en el otro/a, rasgos que parecen indeseables, asimismo, se da la circunstancia de que determinados comportamientos, que están en el inicio del problema, como los celos y el control exagerado, las personas suelen confundir con síntomas de amor y preocupación por la pareja, y no lo ven como el posible origen del problema” (p. 12)

Dentro de una relación es común que surjan discusiones o desacuerdos sobre algún tema o contexto, pero cuando estas discusiones se hacen frecuentes es que la violencia dentro de la pareja puede progresar con empujones, gritos, insultos, invasión a la privacidad, aislamiento de la víctima de sus amigos y familiares; Jaspard (2010) menciona que “en una relación de pareja la interacción entre sus miembros puede adoptar formas agresivas”.

El maltrato en la pareja es, en mayor medida, ejercida por él contra ella. Esta se debe causas específicas: los intentos del hombre por dominar a la mujer, la baja consideración que determinados hombres tienen de las mujeres; causas que conducen a procurar instaurar una relación de dominio mediante desprecios, amenazas y golpes.

Dichas agresiones contra la mujer, las cuales ya han sido mencionadas, no están exentas entre parejas del mismo sexo (lesbianas, gays, entre otros), en estas, las que la víctima es el más débil, normalmente la mujer. Sin embargo, estos casos violentos no suelen tener mucha trascendencia en los medios de comunicación

En este contexto, las víctimas suelen normalizar los actos agresivos y la falta de respeto hacia su persona, lo cual ocasiona que “la violencia durante el noviazgo puede ser un precursor de la violencia durante la vida marital y la violencia física que se presenta en las relaciones de noviazgo puede aumentar hasta en 51% en los primeros 18 meses de vida de pareja” (Hijar, et. Al. 2003, p. 45)

Las consecuencias de la violencia ejercida durante las relaciones afectivas suelen ser psicológicas, episodios depresivos, estrés, baja autoestima, aislamiento, entre otros. También se podría incluir las situaciones irreparables como el deceso de la víctima. Por

estos motivos se deben establecer políticas de prevención hacia la violencia en cualquiera de sus tipos.

#### 2.6.5.1 características de la víctima y el agresor dentro de la relación

##### a) Agresor

Bravo (2009) menciona que “la primera gran característica de los autores de este tipo de violencia es que no existe ningún” (p.8) en la mayoría de los casos, los agresores se presentan como personas normales, que no encajan dentro de un grupo psicópata o algún otro tipo de trastorno.

Por su parte, la agresividad es una respuesta adaptativa y necesaria para afrontar de forma positiva situaciones peligrosas. Por otra parte, la violencia es una acción u omisión innecesaria y destructiva de una persona hacia otra (López, 2004 p. 31)

Las personas que tuvieron un historial de violencia hacia los miembros de la familia, que incluso hayan quebrantado y desobedecido a normas legales establecida en la sociedad, aumentan la probabilidad de que en un futuro puedan llegar a ser violentos, teniendo en cuenta en su historial patrones de conductas violentas de modo repetitivo.

De acuerdo al análisis de la situación descrita por Lopez, en su texto – La figura del agresor en la violencia de género, cita a Espada et al (2004). Quien Asevera que, Un gran porcentaje de maltratadores han sido víctimas o testigos de malos tratos, adoptando este comportamiento como una forma normal de relacionarse. Lo han experimentado como sistema de poder, aprendiendo que, ejerciéndolo en el hogar, obtienen la máxima autoridad y consiguen lo que quieren. El hombre violento es el resultado de un sistema social que ofrece los ingredientes para alimentar esta forma de actuar. Aspira a ejercer un poder y control absolutos sobre su pareja en lo que hace y en sus pensamientos y sentimientos más íntimos.

Consideran a su pareja como una posesión que tienen derecho a controlar en todos los aspectos de su vida (Espada et al p. 33).

López (2004) añade que “El hombre violento no es exclusivo de una determinada clase social, puede existir en cualquier ciudad y lugar” (p. 32). A partir de esta definición que se presentan algunas características que responden al perfil de un agresor:

- Imagen de superioridad, ya sea del tipo real o imaginaria, frente a sus víctimas. Tienden a enojarse con facilidad.
- Demuestran conductas de tipo antisocial, incluido el robo. Normalmente, no van acompañados de buenas personas. Tienen malas compañías, con frecuencia cuentan con el apoyo de un grupo de coetáneos y se los considera como “líder”.
- Suelen mostrarse excesivamente celosos, posesivos y manipuladores.
- Exceden el uso de bebidas alcohólicas.
- Tienen la necesidad impulsiva de dominar a otras personas, no muestran mucha o ninguna simpatía con las víctimas de sus agresiones.
- En lo que respecta al espacio emocional, la forma que tiene de procesar internamente su relación con el mundo externo e interno, está menos desarrollado porque mantiene la creencia de que las emociones le hacen sentirse más vulnerable de cara a los demás, y por ello, reprime este espacio (López, 2004 p. 33)

#### b) Víctima.

Se denomina víctima a la persona física que directa o indirectamente ha sufrido daños lesiones físicas, mentales, sufrimiento emocional o menoscabo de sus derechos producto de una violación de sus derechos humanos.

Esta denominación para Nimrod (1999) “ha evolucionado grandemente hasta considerarse como sujeto pasivo del delito, en la mayoría de los casos; pero vemos como a lo largo de la evolución de la humanidad y el desarrollo de los pueblos el concepto de víctima se ha ido ampliando, logrando una clasificación más amplia y en algunas legislaciones se han

incluido algunos derechos para la víctima desde luego que dependiendo del lugar y el tiempo en que se dé y de acuerdo a las influencias que tenga el ser humano, ya sea creyente o ateo, doctrina política, nacional o extranjero” (p. 238).

En la expresión víctima incluye, además, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la persona directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. (Aumann, 2012) En este sentido, Nimrod (1999) la define como “Cualquier persona física o moral, que sufre como resultado de un despiadado designio, incidental o accidentalmente, puede considerarse víctima” (p. 238)

Las víctimas suelen identificarse con las siguientes características

- Denotan ansiedad e inseguridad ocasionadas por el hostigamiento y presión por parte del agresor.
- Dificultad para el desenvolvimiento académico.
- Tener baja autoestima además de estar aisladas y no relacionarse con los demás.
- Problemas para conciliar el sueño u orinarse en la cama.
- Ser reservadas e introvertidas cuando están entre amistades, familiares.
- Falta de comunicación.
- Tienen tendencia a la depresión y al suicidio.

#### 2.6.5.2 El ciclo de la Violencia

El ciclo de la violencia, así denominado por la psicóloga Eleonor Walker en 1979, es un ciclo con tres fases que indican el maltrato y violencia a la mujer. A partir de este descubrimiento se conoce que en la primera fase la víctima no es agredida de manera inmediata, sino que es parte de un proceso que se manifiesta de diversas formas hasta

llegar las agresiones físicas, cabe mencionar que esto se vuelve repetitivo en la relación e inclusive puede llegar a la muerte, si no se trata la situación a tiempo.

A continuación, se hará hincapié a las tres fases dentro del ciclo de la violencia.

a) Fase I Acumulación

Dentro de esta etapa, se entiende que la acumulación de tensión es progresiva. Comienzan con peleas, gritos, violencia verbal dentro de la pareja. La víctima llega a minimizar estos hechos y cree que pueden ser controlados o considerados como una discusión del momento, la cual no volverá a suceder. En esta fase Walker menciona que la víctima entra en un estado de culpabilización absoluta de todos los problemas que existen dentro de la relación y en lo posible trata de “complacer, mimar” al agresor, esto ocasiona que él no sienta culpa de sus actos y continúe con represalias a la víctima.

b) Fase II Explosión de Violencia

En esta fase Walker define que la “descarga incontrolable de las tensiones que se han acumulado en la fase anterior”, son las que desembocan en agresiones fuertes de violencia física, psicológicas y/o sexuales del agresor hacia la víctima. La misma puede experimentar tensión psicológica, ansiedad y no sabe si denunciar o pedir ayuda algún cercano de confianza. No obstante, continúa con la relación e intenta remediarla.

c) Fase III Luna de miel o arrepentimiento

En este período el agresor muestra signos de “arrepentimiento” por los hechos ocurridos en la fase II, se muestra más cariñoso, atento, detallista y pide disculpas a la víctima. Esto juega un papel en contra para la misma por que imposibilita que pueda analizar su realidad ante los hechos acontecidos en las dos fases anteriores. Este comportamiento evita que la víctima realice la denuncia sobre la situación o en todo caso la lleva a retirar la acusación. En su

mentalidad, la afectada piensa que todas las discusiones fueron por un momento de nervios y enojo, además que se culpabiliza por las reacciones que tiene su agresor. Como esta fase no tiene un tiempo determinado de duración, se repite de nuevo a la fase I y II ocasiona un ciclo interminable de violencia.

Durante estas tres fases las víctimas entran en un estado donde sienten emociones fuertes que dañan su integridad como ser humano. Sienten frustración, ansiedad, temor y dudas porque no saben si terminar la relación o viceversa. En su concepción es difícil renunciar a todo lo que construyeron y llegaron a ser (con su agresor) durante el tiempo dentro de la relación.

FIGURA 1 CICLO DE LA VIOLENCIA



Fuente: Ciclo de la violencia por Eleonor Walker, 1979.



### 2.6.6 TIPOS DE VIOLENCIA

Los tipos de violencia detallados a continuación corresponden a la información sacada de la cartilla del Fondo de Población de las Naciones Unidas - UNFPA. Es un compendio breve que define los distintos tipos de violencia hacia la mujer.

**TABLA 4 TIPOS DE VIOLENCIA CONTEMPLADOS EN LA LEY NO 348 LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LA MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA**

TIPOS DE VIOLENCIA	DESCRIPCIÓN
1. Violencia Física.	“Acción que causa lesiones, daño corporal, interno, externo o ambos, de manera temporal o permanente, se manifiesta con golpes, quemaduras, empujones, agresión con armas, entre otros”.
2. Violencia feminicida.	“Situación de extrema violencia que viola el derecho fundamental a la vida y causa la muerte de la mujer por el hecho de serlo”.
3. Violencia Psicológica.	“Son acciones que desvalorizan, intimidan y buscan controlar el comportamiento y decisiones de las mujeres y se expresa con gritos, insultos, amenazas, humillación, difamación, desvalorización, chantajes, desprecio y otros”.
4. Violencia sexual.	“Es toda conducta que ponga en riesgo la autodeterminación sexual de la mujer, que amenace, vulnere o restrinja el derecho al ejercicio a una vida sexual libre segura, efectiva y plena, con autonomía y libertad”.
5. Violencia mediática.	“Es aquella producida por los medios masivos de comunicación a través de publicaciones, difusión de mensajes e imágenes estereotipadas que promueven la sumisión y/o explotación de mujeres, que la injurian,

	difaman, discriminan, deshonran, humillan o que atentan contra su dignidad, su nombre y su imagen”.
6. Violencia contra los derechos reproductivos.	“Vulnera, impide y restrinja el ejercicio de los derechos de las mujeres a disfrutar de una vida sexual libre, segura, afectiva y plena o que vulnere su libertad de elección sexual”.
7. Violencia simbólica y/o encubierta.	“Son los mensajes, valores, símbolos, íconos, signos e imposiciones sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas que transmiten, reproducen y consolidan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, naturalizando la subordinación de las mujeres”.
8. Violencia contra la dignidad, la honra y el nombre.	“Es toda expresión verbal o escrita de ofensa, insulto, difamación, calumnia, amenaza u otras, tendenciosa o pública, que desacredita, descalifica, desvaloriza, degrada o afecta el nombre, la dignidad, la honra y la reputación de la mujer”.
9. Violencia en el sistema educativo.	“Es todo acto de agresión física, psicológica o sexual cometido contra las mujeres en el sistema educativo regular, alternativo, especial y superior”.
10. Violencia política.	“Son acciones, conductas o agresiones físicas, psicológicas, sexuales cometidas por una persona o grupo de personas en contra de las mujeres candidatas, electas, designadas o en ejercicio de la función político – pública, o en contra de su familia, para acortar, suspender, impedir o restringir el ejercicio de su cargo o para inducirla u obligarla a que realice, en contra de su voluntad, una acción o incurra en una omisión, en el cumplimiento de sus funciones o en el ejercicio de sus derechos”.
	“Es toda acción u omisión de servidoras o servidores públicos o de personal de instituciones privadas, que

11. Violencia institucional.	implique una acción discriminatoria, prejuiciosa, humillante y deshumanizada que retarde, obstaculice, menoscabe o niegue a las mujeres el acceso y atención al servicio requerido”.
12. Violencia patrimonial y económica.	“Es toda acción u omisión que al afectar los bienes propios y/o gananciales de la mujer, ocasiona daño o menoscabo de su patrimonio, valores o recursos; controla o limita sus ingresos económicos y la disposición de los mismos, o la priva de los medios indispensables para vivir”
13. Violencia en servicios de salud.	“Acción discriminadora, humillante y deshumanizada y que omite, niega o restringe el acceso a la atención eficaz e inmediata y a la información oportuna por parte del personal de salud, poniendo en riesgo la vida y la salud de las mujeres”.
14. Violencia laboral.	“Se produce en cualquier ámbito de trabajo por cualquier persona que discrimina, humilla, amenaza o intimida a las mujeres; que obstaculiza o supedita su acceso al empleo, permanencia o ascenso y que vulnera el ejercicio de sus derechos”.
15. Violencia en la familia.	“Es toda agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el esposo o ex esposo, conviviente o ex conviviente, o su familia, hermanas”.
16. Violencia contra los derechos y la libertad sexual	“Es toda acción u omisión, que impida o restrinja el ejercicio de los derechos de las mujeres a disfrutar de una vida sexual libre, segura, afectiva y plena o que vulnere su libertad de elección sexual”.

Fuente: Elaboración Propia en base a la Ley No 348, 2022

# CAPÍTULO III

## Marco Institucional

### 3.1 Antecedentes de la institución

Para indagar en los inicios del Ministerio Público, primero se debe mencionar al Fiscal Boliviano. En épocas de la conquista española en Latinoamérica se crearon capitanías generales, virreinos y audiencias con jurisdicción sobre extensos territorios, sujetos a un régimen administrativo, económico y judicial. Durante los tres siglos de la colonia, el Fiscal Boliviano fue considerado como autoridad superior, tenía atribuciones jurídicas especialmente como Protector de los Indios, por encargo expreso del Rey Felipe II en 1563, también ejercía funciones políticas. Las Leyes españolas que fueron transportadas e implantadas en los territorios conquistados, recibieron el nombre de legislación indiana.

Con el nacimiento de Bolivia como República independiente, el Mariscal Antonio José de Sucre, mediante decreto en fecha 27 de abril de 1825 y en sustitución de la antigua Audiencia Española, creó en Chuquisaca la Corte Superior de Justicia de las provincias del Alto Perú, se desvinculó de la política, administrativa y jurídica de la Corona Española. La Corte Superior de Justicia fue organizada sobre los cimientos jurídicos de la antigua Real Audiencia de Charcas, esta nueva corte se inspiró en los principios liberales de la independencia del Tribunal Supremo de España, mientras se formaba una codificación auténtica nacional.

La figura del fiscal adquiere reconocimiento constitucional en la primera Constitución Bolivariana – en homenaje a su redactor el Libertador Simón Bolívar- el 19 de noviembre de 1826, donde se le da la facultad de juzgar pertenecía de forma exclusiva a los tribunales, jueces y magistrados establecidos por ley. Las primeras designaciones judiciales y de fiscales las hizo el gobierno.

En fecha 8 de enero de 1827 se abrogaron leyes españolas con relación a los procedimientos en la administración de justicia en materia, civil, criminal y eclesiástica, esto provocó la evolución del fiscal boliviano y el ordenamiento jurídico, lo que los convirtió en los principales protagonistas de la persecución penal.

En 1857 se marcó un hito importante que fue el del reconocimiento al fiscal y Poder Judicial, establecido como Ley el 11 de diciembre por el presidente José María Linares y la consolidación del Ministerio Público Boliviano como institución nacional.. Dicha Ley establece que la Corte Suprema residirá en la capital de la República y se compondrá de siete magistrados y de un fiscal jefe del Ministerio Público.

Se establece también que, "el Ministerio Público es una magistratura compuesta de los agentes del Poder Ejecutivo en los tribunales y juzgados, para representar a la sociedad en todas las causas que le interesan y requerir la aplicación y ejecución de las leyes" (art. 23). Para que no quede ninguna duda respecto a su dependencia gubernamental, el artículo 24 disponía: "El fiscal general, los fiscales de distrito, los de partido y los agentes fiscales serán nombrados por el Gobierno...".

En este entendido el Ministerio Público se desliga por completo de la política y de la administración de la colonia española y pasa a formarse como institución pública, cuyo fin es el de realizar la investigación de hechos que vulneran a la sociedad y realizan la defensa legal de bienes del estado o el pueblo en su conjunto.

### 3.2 Funciones del Ministerio Público

Dentro de La Ley Orgánica del Ministerio Público en su capítulo tercero, Art 12° señalan las funciones como institución pública de la siguiente manera:

- a). Defender la legalidad y los intereses generales de la sociedad, a través del ejercicio de la acción penal pública en los términos establecidos en la Constitución Política del Estado, las Convenciones y Tratados Internacionales vigentes y las leyes.
- b). Ejercer la acción penal pública, la dirección funcional de la investigación y de la actuación policial.

- c). Promover acciones de defensa, en el ejercicio de la acción penal pública, en el marco de la Constitución Política del Estado y las leyes.
- d). Informar a la víctima sobre sus derechos en el proceso penal y sobre el desarrollo de las investigaciones, aunque no se haya constituido en querellante.
- e). Informar a la imputada o al imputado sobre los Derechos y Garantías Constitucionales y legales que el asisten.
- f). Requerir la asignación de defensora o defensor estatal a la imputada o al imputado carente de recursos económicos o a favor de aquel que se niegue a designar defensora o defensor particular.
- g). Requerir a las instituciones encargadas para el efecto, la asignación de una abogada o abogado estatal a la víctima carente de recursos económicos, cuando así lo solicite o soliciten.
- h). Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones legales relativas a la ejecución de las penas, contenidas en los pactos y Convenios Internacionales vigentes, Código de Procedimiento Penal y la Ley.
- i). Prestar la cooperación judicial, administrativa o investigativa internacional prevista en leyes, Tratados y Convenios Internacionales vigentes.
- j). Intervenir en el control y asignación de bienes incautados, decomisados o confiscados.
- k). Toda otra función que establezca la presente Ley. (FGE,2014)

### 3.3 Valores

Los valores institucionales que prioriza el Ministerio Público (2014), como sustento de la Cultura Institucional que se fortalecerá de manera prioritaria en el mediano plazo, son los siguientes:

- Probidad: Actuación profesional y técnica de excelencia; correcto desempeño de las funciones, fundamentada en la veracidad y en la aplicación plena de normas morales y legales.
- Respeto: Posición y actitud permanente de consideración de las diferencias existentes entre personas, culturas, formas de ser y de pensar.
- Compromiso: Comuni3n de ideas e identificaci3n con las pol3ticas, valores, Mis3n, Vis3n y prop3sitos institucionales del Ministerio P3blico, pero sobre todo con los principios legales y 3ticos que rigen su accionar ante la sociedad.
- Responsabilidad: Cualidad personal de todo funcionario que le permite asumir las actividades, decisiones y resoluciones adoptadas, asumiendo las consecuencias de 3stas, con el debido fundamento.
- Lealtad: Fidelidad a la instituci3n y al equipo de personas que la conforman, defendi3ndola o protegi3ndola, con causa justa, ante amenazas o factores que vulneren interna o externamente.
- Integridad: Consistencia entre la actuaci3n personal y los principios y valores profesados; disposici3n para actuar en toda circunstancia, dentro y fuera de la instituci3n, con los mismos par3metros morales.
- Empat3a: Capacidad de identificaci3n con la realidad de las partes que intervienen en una situaci3n o conflicto derivado del accionar institucional, de manera particular con las v3ctimas, testigos y miembros del Ministerio P3blico.
- Proactividad: Iniciativa, disposici3n a dar m3s de lo que se espera, agregando valor a la actuaci3n personal, sobre todo en la soluci3n de problemas o retos institucionales.
- Dignidad: Respeto y defensa de la val3a personal; valoraci3n del ser ante terceras partes o personas que afecten los derechos personales.
- Constancia: Esfuerzo sostenido para lograr los fines deseados en actividades particularmente adversas. Perseverancia, fuerza de voluntad, capacidad firme de resoluci3n. (FGE,2014)



### 3.4 Principios

Los Principios del Ministerio Público se diferencian según su carácter sustantivo (relacionadas con sus funciones específicas o que justifican su creación) y de gestión (apoyo administrativo financiero). (FGE, 2014)

#### a) Principios sustantivos

Los Principios Sustantivos sobre los cuales se basa el accionar del Ministerio Público, se desprenden de lo señalado en la Ley Orgánica de la entidad, y son:

- Legalidad. Por la cual perseguirá conductas delictivas y se someterá a lo establecido en la Constitución Política del Estado, los Tratados y Convenios Internacionales vigentes y las leyes.
- Oportunidad. Por el que buscará prioritariamente la solución del conflicto penal, prescindiendo de la persecución penal, cuando sea permitido legalmente y no exista afectación grave al interés de la sociedad, mediante la aplicación de las salidas alternativas al juicio oral.
- Objetividad. Por el que tomará en cuenta las circunstancias que permitan demostrar la responsabilidad penal de la imputada o el imputado, también las que sirvan para reducirla o eximirla, cuando deba aplicar las salidas alternativas al juicio oral.
- Responsabilidad. Las y los servidores del Ministerio Público, serán responsables por sus actos en el ejercicio de sus funciones, conforme a la CPE y las leyes.
- Autonomía. En el ejercicio de sus funciones no se encuentra sometido a otros Órganos del Estado.
- Celeridad. El Ministerio Público deberá ejercer sus funciones de manera pronta, oportuna y sin dilaciones.

- Transparencia. El Ministerio Público proporcionará la información investigativa para las partes que intervienen dentro del proceso penal, además de la aplicación de las normas vigentes sobre transparencia.

#### b) Principios de gestión

Por su parte, los Principios que guiarán la gestión interna del Ministerio Público y todos sus servidores, son:

- Compromiso con la Justicia y los Derechos Humanos. Todas las y las servidoras de la entidad promoverán y ejercerán los principios de la justicia plural con un enfoque de derechos humanos.
- Interculturalidad. Las actuaciones de las y los Fiscales contemplarán un trato igualitario a todas las personas, reconociendo y respetando las diferencias culturales en condiciones de alteridad.
- Equidad de género y generacional. El personal del Ministerio Público, en todos sus niveles, propiciará prácticas de equidad de género y atención a poblaciones vulnerables, considerando sus diferencias.
- Gestión por Resultados. La gestión de los servidores públicos de la entidad será evaluada en función de los resultados alcanzados, entendiéndose éstos como los cambios favorables logrados respecto a una situación precedente.
- Cultura y Clima Organizacional. Los mandos superiores y medios del Ministerio Público, fomentarán el establecimiento de una Cultura y Clima Organizacional propicios para un desarrollo de las actividades institucionales.
- Modernización Tecnológica. Existirá un aprovechamiento intensivo de las tecnologías de información y comunicación, basados en la capacitación permanente de sus funcionarios.
- Carrera Fiscal, Administrativa y Forense. La permanencia de los servidores públicos en la entidad estará sujeta a una Carrera Fiscal, Administrativa y Forense,

otorgando seguridad y oportunidades de desarrollo en función a la probidad y competencias demostradas (FGE, 2014).

### 3.5 Misión y Visión

La Misión y la Visión de la institución son que tienen la obligación de defender la legalidad y los intereses de la sociedad, y ejercer la acción penal pública, establecidos dentro de la Constitución Política del Estado, esta información fue recabada de la página oficial de la Fiscalía General del Estado. (2011).

#### 3.5.1 Misión. -

Somos la institución constitucional, encargada de defender la legalidad y los intereses generales de la sociedad boliviana, con transparencia y autonomía, ejerciendo la acción penal pública, con oportunidad, objetividad y los demás principios que rigen la labor fiscal, con perspectiva de género y justicia restaurativa, protegiendo a la víctima, en resguardo de las garantías constitucionales y el respeto firme de los derechos humanos (FGE, 2011).

#### 3.5.2 Visión. -

Ser una institución sólida, con credibilidad y altos estándares de transparencia, reconocida por su efectividad y capacidad de respuesta técnico - científica, en el ejercicio de la acción penal pública, con calidad y modernidad tecnológica, con recursos humanos altamente calificados, responsables y comprometidos, siendo el referente del sistema de justicia penal, bajo el enfoque de una gestión fiscal por resultados, al servicio de la sociedad (FGE, 2011).

### 3.6 Direcciones especializadas de la Fiscalía Departamental de La Paz

La Fiscalía Departamental de La Paz se divide en cinco Fiscalías especializadas cada una de ellas cuenta con Fiscales coordinadores y de materia que se encargan de investigar hechos delictivos que afecten a la sociedad y el Estado.

Cada una de las fiscalías especializadas cumplen un rol específico de atención a un área correspondiente, estas áreas están delimitadas por la gestión del Fiscal General del Estado que estableció la creación de las Fiscalías Especializadas con alcance en varias temáticas para un mejor trabajo de investigación.

**TABLA 5 UNIDADES ESPECIALIZADAS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO**

Direcciones Especializadas	Funciones
<b>Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos de Narcotráfico, Medio ambiente, Pérdida de Dominio, Financiamiento al terrorismo y Legitimación de ganancias ilícitas.</b>	La Fiscalía Especializada en delitos de narcotráfico, legitimación de ganancias ilícitas y crimen organizado, se encarga de supervisar y coordinar “El ejercicio de la acción penal pública en delitos de Crimen Organizado, Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo y ejercer la codirección funcional en determinados casos, dentro del marco de la política institucional (FGE,2018).

<p><b>Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la vida y la integridad personal</b></p>	<p>Se encarga del seguimiento y coordinación sobre hechos que ponen en peligro el “bien jurídico protegido por antonomasia, -la vida-, además de la integridad personal” (FGE,2018).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delitos contra la vida</li>   <li>- Delitos contra la integridad personal</li> </ul>	<p>La Fiscalía en delitos contra la vida solamente atiende casos de asesinato, feminicidio, lesiones graves y gravísimas, homicidio, homicidio culposo y parricidio, esta unidad es de mayor demanda a nivel institucional debido a la misión que tienen, de proteger a las personas.</p> <p>Por su parte la fiscalía en delitos contra la integridad personal, “interviene en la protección de los bienes jurídicos vinculados a la integridad de la persona” atiende casos de delitos de corrupción de niño niña adolescente, en contra de la salud pública, lesiones graves y leves, privación de libertad, vejaciones entre otros.</p>
<p><b>Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Género y Juvenil</b></p>	<p>Se relaciona de manera directa con la mujer en situación de vulnerabilidad, estableciéndose medidas y políticas de prevención, protección y atención para aquellas que sufren cualquier tipo de violencia establecidas dentro de la Ley 348, el objetivo principal es que tanto como las mujeres, niñas niños y adolescentes puedan gozar del ejercicio de sus derechos constitucionales</p>

<p><b>Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos de corrupción, Tributarios, Aduaneros y Legitimación de Ganancias Ilícitas</b></p>	<p>“Esta fiscalía especializada va direccionada a la “supervisión y control nacional de los procesos penales por delitos de corrupción, Tributario, Aduaneros, Legitimación de Ganancias Ilícitas y Estatales” (FGE,2018)</p>
<p><b>Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos Patrimoniales y en Solución Temprana</b></p>	<p>“La Fiscalía de delitos patrimoniales es una unidad encargada de la investigación de delitos que afectan al patrimonio de las personas, encargada de realizar la Coordinación, Supervisión y Seguimiento del ejercicio de la Acción Penal Pública dentro de los delitos que afectan el patrimonio y la posesión de las personas naturales o jurídicas, en todo el país” (FGE,2018)</p>

Fuente: Ministerio Público, 2018.

### 3.7 Sistema informático “Justicia Libre”

El sistema informático Justicia Libre JL1 es una plataforma digital del Ministerio Público, implementando con el fin de facilitar el desempeño de los fiscales y abogados que están a cargo de distintos procesos penales. Cumple la función de brindar atención, seguimiento y el acceso a la información sobre los casos que llevan los litigantes<sup>9</sup>

“Es una herramienta tecnológica de información y comunicación diseñada para el control, seguimiento, monitoreo y evaluación de todos los actos procesales” (Revista Acción Fiscal,2021, p. 11) con el objetivo de “mejorar la atención al mundo litigante durante las

<sup>9</sup> Litigantes. Cabanellas (1979) señala que es quien es parte en un juicio y disputa en el sobre alguna cuestión; ya sea como actor o demandante, en lo civil, y como querellante o acusador en lo penal, ya como demanda o reo (p. 193).

24 horas en los siete días de la semana. Fue desarrollado por la Unidad de Tecnologías de la Información el 4 de noviembre de 2019”. (Revista Acción Fiscal,2021, p. 13)

A la fecha se cuentan con 34 módulos entre los que se encuentran:

- Portafolio digital del Caso: Permite el acceso al cuaderno electrónico a las partes procesales solo si son parte del proceso penal.
- Gestor de solicitudes Electrónicas: Permite el envío de solicitudes electrónicas en cualquier momento.
- Notificaciones Electrónicas: Toda notificación se realiza de forma electrónica. Esta llega al buzón de Ciudadanía Digital de la parte procesal.
- Gestor de convenios: Permite realizar solicitudes y respuesta a requerimientos Fiscales de forma electrónica de esta manera se elimina la tarea de tener que llevarlas de manera física.
- Formulario Único de Denuncias: Se registra la información sobre un hecho con estándares de calidad que posibiliten una investigación afectiva.

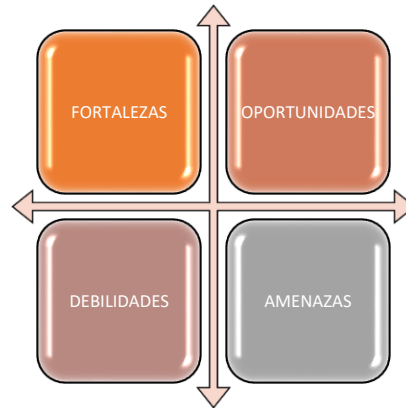
### 3.8 FODA institucional

El presente trabajo de investigación realizará el análisis respectivo de la institución con el uso del FODA institucional debido análisis interno (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas) que tiene, esto permite la implementación de estrategias y su seguimiento para efectos de evaluación y control respectivo.

Para Ramírez (2009) El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal, es por eso que resulta conveniente que los responsables de las decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para

la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, como el que aquí se sugiere, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias (p.2)

**FIGURA 2 ANÁLISIS FODA DE LA INSTITUCIÓN**



Fuente: Elaboración Propia, 2022.

### **FORTALEZAS**

- Buen manejo del Sistema informático (JL1) de gobierno electrónico, implementado con cobertura nacional y con mecanismos de interoperabilidad con otras instituciones.
- Atención prioritaria de casos de alta connotación social.
- Compromiso con la transparencia y la comunicación continua de resultados por parte del personal de la institución.
- Presencia a través de las plataformas digitales, acceso y transparencia a la información para la ciudadanía y medios de comunicación.
- Liderazgo Institucional y visión transformadora de la MAE

### **OPORTUNIDADES**

- Estabilización en el entorno de los acontecimientos sociales.
- Fortalecimiento y Reforma del Sistema de Justicia como política de estado



- Existencia de una página web del Ministerio Público
- Realización de difusión de información a través de notas y conferencias de prensa, boletines informativos realizados por el personal de Comunicación a nivel nacional
- Apoyo del personal para iniciar la investigación de hechos entorno a la violencia a la mujer.

### **DEBILIDADES**

- Escasos planes y/o canales de comunicación interna.
- Bajo presupuesto para las necesidades de funcionamiento de la institución.
- Necesidad de fortalecer la comunicación de los servicios de atención a víctimas de violencia de género.
- Falta de credibilidad y respaldo social de la institución con la sociedad.
- Escasos manuales de procesos y procedimientos que regulen la gestión institucional.

### **AMENAZAS**

- Presencia de niveles de corrupción en las instituciones
- Plataformas ciudadanas con poco recurso y material para difusión.
- Escasa coordinación con el Órgano de Justicia para acelerar los procesos por violencia hacia la mujer
- Limitaciones en presupuesto para mejorar la modernidad de las instituciones
- No existe espacio para la difusión de la violencia contra la mujer.

Fuente: Elaboración Propia 2022

A partir de las fortalezas y oportunidades se puede realizar el diseño de un plan informativo de orientación para mujeres que son víctimas de violencia de género, ya que actualmente la Fiscalía Departamental de La Paz no cuenta con medios de comunicación sencillos y concretos tales como medios digitales, audiovisuales, e impresos, banner, trípticos y afiches con relación a la sensibilización contra la violencia a la mujer y más

importante sobre cómo realizar una denuncia ante la ya mencionada institución, siempre teniendo las debilidades y amenazas del establecimiento.

### 3.9 PERSONAL / funcionarios de la Fiscalía Departamental de La Paz

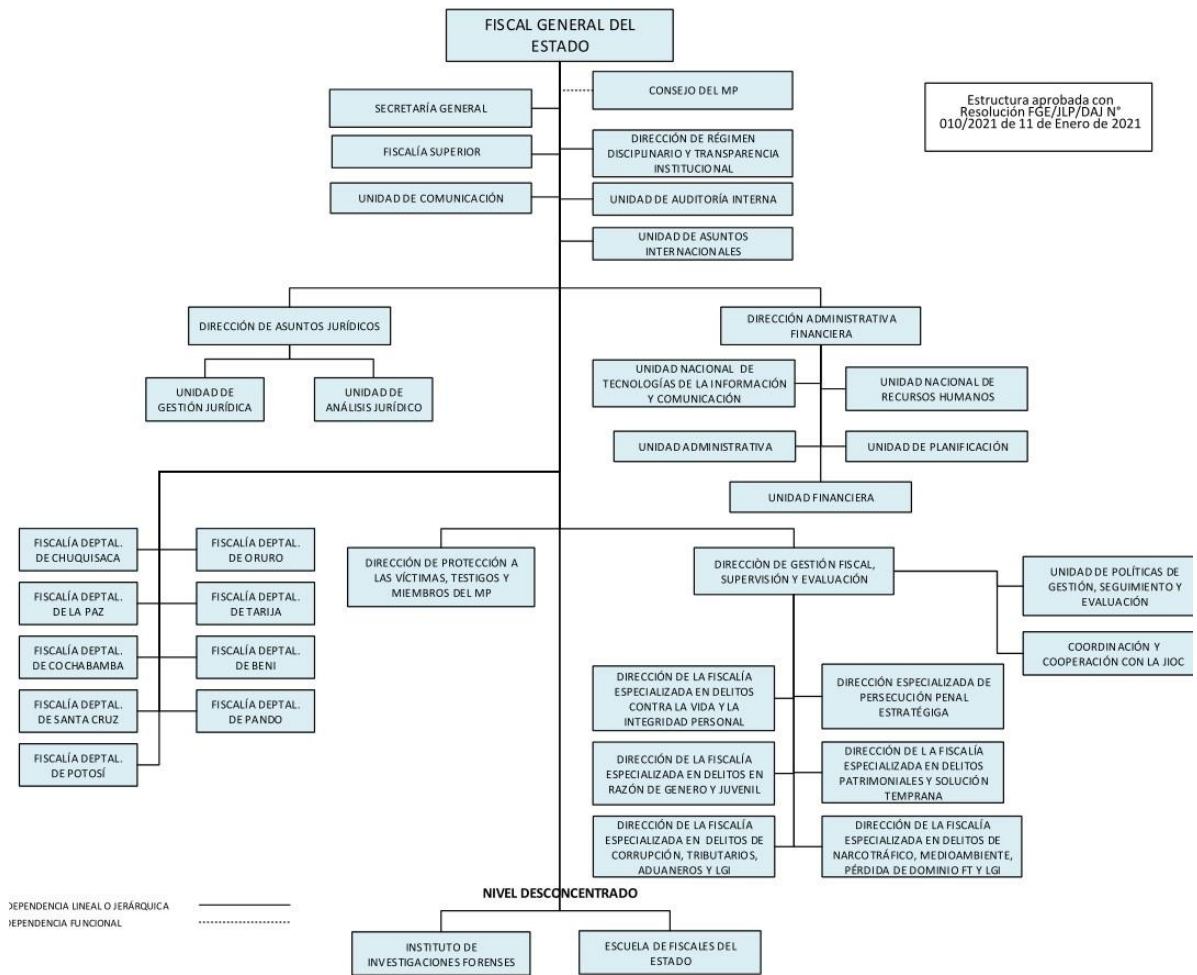
**TABLA 6 PERSONAL / FUNCIONARIOS DE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ**

CARGO	CANTIDAD
Fiscal departamental	1
Coordinadora departamental	1
Fiscales de materia-sumariante	156
Personal administrativo	22
Plataforma	12

Fuente: Elaboración Propia, en base a la información recolectada de la página oficial del Ministerio Público (2018).

### 3.10 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

FIGURA 3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

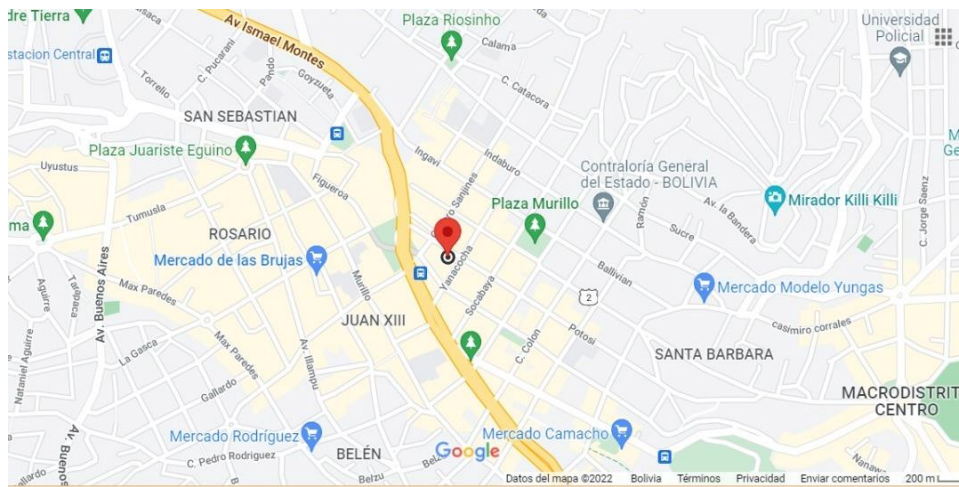


Fuente: Ministerio Público, 2018.

### 3.11 Ubicación

La Fiscalía Departamental de La Paz se encuentra ubicado en la Calle Potosí #944 entre Genaro Sanjinéz y Yanacochoa. A lado del Hotel Presidente.

**FIGURA 4 UBICACIÓN DE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ**



Fuente: Google Maps 2022.

**FIGURA 5 FRONTIS DE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ**



Fuente: Elaboración Propia, 2022.

### 3.12 Credibilidad del Ministerio Público en temas de género

Desde hace años se cuestiona a las instituciones judiciales en Bolivia e tema que implica a la mujer como uno de los sectores vulnerable de la sociedad, entre ellos el Ministerio Público debido que existen factores que generan una “mala” administración de justicia, el incumplimiento de las leyes, retardación de justicia, dilación en solucionarse los conflictos y demandas, lo que en muchos casos ocasiona que el mundo litigante se canse y ejerza justicia por mano propia, la presión del poder político, carencia de medios tecnológicos adecuados para el desarrollo y cumplimiento de deberes, entre otros, que generan muchos perjuicios para la población.

Sin embargo, todavía se advierten obstáculos en el acceso a la justicia a mujeres víctimas de violencia; “algunos responden a problemas estructurales o normativos, y otros se vinculan con la presencia de prejuicios y estereotipos que muchas veces van acompañadas de la ausencia de formación específica en el tema” (Piqué et. Al, 2015 p. 223).

En Bolivia, la credibilidad se desvaneció por diversos hechos que ocasionaron que la población ya no deposite su confianza en esta y otras instituciones judiciales y el problema principal es la corrupción; una encuesta realizada por Página Siete el 2022 señaló que un 41.4% la justicia boliviana va por “muy mal camino” y tan solo 10.8% cree que a justicia avanza por “buen camino”, la encuesta también señaló que el 57% de los consultados creen que no existe “independencia judicial” y un 9.2% manifestó que si se cuenta con “independencia judicial”.

A razón de esto es que, desde la perspectiva comunicacional en la institución, se debe trabajar con políticas que mejoren la ética y el servicio con la sociedad, y no sean partidarios a una línea política en específico además, de cumplir con las leyes ya establecidas en pro a las personas y mejora del estado.

### 3.13 Marco Normativo

A continuación, se presentarán las leyes competentes a la temática de Violencia de género, *Declaración Universal de los derechos Humanos ONU, Constitución Política del Estado, Ley 1173 Ley de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral Contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres, Ley 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida libre de Violencia”*. Junto con todo lo mencionado anteriormente, también se extrajeron leyes, artículos y resoluciones referente al rol de la comunicación e información, para la prevención en contra la violencia de género

#### 3.13.1 – Constitución Política del Estado

A continuación, se citan artículos de la Constitución Política del Estado con relación a las medidas necesarias para la prevención de la violencia de género

TABLA 7 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

<p><b><u>TÍTULO II</u></b> <b>DERECHOS FUNDAMENTALES Y GARANTÍAS</b> <b><u>CAPÍTULO SEGUNDO</u></b> <b>DISPOSICIONES FUNDAMENTALES</b></p>
<p><b>Artículo 15</b></p> <p><b>II.</b> Todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad.</p> <p><b>III.</b> El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, así como toda acción u omisión que tenga por objeto degradar la condición humana, causar muerte, dolor y sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado.</p>

Fuente: Elaboración Propia con base en la Constitución Política del Estado 2009 (p.15).

El artículo 15 de la Constitución Política del Estado señala que es un derecho para la mujer él no sufrir algún tipo de violencia, de este modo se adoptan medidas necesarias para prevenir eliminar o sancionar a cualquier persona que vulnere este derecho constitucional.

En este sentido, se exponen la siguiente disposición transitoria establecida en la Ley 1173 del 2019. Donde destaca la implementación de herramientas tecnológicas de información y comunicación.

3.13. - Ley No 1173 Ley de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral Contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres.

**TABLA 8 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b><u>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</u></b>
<b>DISPOSICIONES FINALES</b>
<p><b>Cuarta I.</b> el Tribunal Supremo de Justicia, el Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público, la Policía Boliviana y la dirección General de Régimen Penitenciario, adoptaran herramientas tecnológicas de información y comunicación que garanticen la celeridad de las actuaciones procesales, a transparencia de los procesos penales y que posibiliten uniformar la información sobre el funcionamiento de la justicia penal.</p> <p>1. Recepcionar y procesar, por medios electrónicos, toda la documentación, datos e información digital inherentes a un proceso penal</p>

Fuente: Elaboración Propia con base en la Ley 1173, 2019 (p. 361,362).

En las disposiciones finales aseveran que el Ministerio Público adoptará herramientas tecnológicas de información y comunicación a través del uso de medios electrónicos para la agilización de actuados procesales, garantizando la transparencia de los procesos penales entre otros.

### 3.14 Ley 348

#### 4.3.1 Antecedentes

La Ley N. ° 348, de 9 de marzo de 2013, Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, tiene por objeto establecer medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien. (CPE, 348)

Dicha ley fue impulsada hace 9 años por las diferentes organizaciones sociales que defienden los derechos de la mujer, entre ellos el Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, la Plataforma de la Mujer, el Centro de Información y Desarrollo de la Mujer (CIDEM), la Defensoría de Pueblo, el Centro de Promoción y Salud Integral (CEPROSI), la Plataforma contra la Violencia hacia las Mujeres. Dicha Ley Integral está conformada por 100 artículos divididos en cinco títulos. En el documento se establecen ocho disposiciones transitorias y dos abrogatorias derogatorias.

A partir de la creación de esta ley se instó a ese grupo de la sociedad a denunciar la violencia de la que es víctima, con el fin de reducir los casos y de eliminar el comportamiento machista de la sociedad. Su aplicación deberá darnos las herramientas para mejorarla, dotándola así de la institucionalidad que requiere para su efectiva aplicación. Del mismo modo permite que sea una política pública sustentada en recursos económicos suficientes para garantizar su aplicación y sanción efectiva. Sin embargo, “el éxito en la aplicación de la Ley tiene que ver con la implementación progresiva y permanente de una verdadera cultura de despatriarcalización que incluya la vigilancia y denuncia permanente del ejercicio de cualquier acción de violencia física, sicológica,



sexual, verbal e incluso simbólica contra las mujeres. La Ley 348 tiene aspectos muy importantes como su integralidad” (Rojas, 2015 p.56)

TABLA 9 LEY 348

<p><b><u>CAPÍTULO ÚNICO</u></b></p> <p><b>MARCO INSTITUCIONAL, OBJETO, FINALIDAD</b></p> <p><b>ALCANCE Y Aplicación</b></p>
<p><b>Art. 2 (OBJETO Y FINALIDAD).</b> - La presente ley tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores [...]</p>
<p><b>Art. 6 (Definiciones)</b> Violencia. Constituye cualquier acción u omisión, abierta o encubierta, que cause la muerte, sufrimiento o daño físico, sexual o psicológico a una mujer u otra persona, le genere perjuicio en su patrimonio, en su economía, en su fuente laboral o en otro ámbito cualquiera, por el sólo hecho de ser mujer.</p>
<p><b>Art. 7 (TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES).</b> En el marco de las formas de violencia física, psicológica, sexual y económica, de forma enunciativa, no limitativa, se consideran formas de violencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Violencia Física.</li> <li>2. Violencia Femicida.</li> <li>3. Violencia Psicológica.</li> <li>4. Violencia Mediática.</li> <li>5. Violencia Simbólica y/o Encubierta.</li> <li>6. Violencia Contra la Dignidad, la Honra y el Nombre.</li> <li>7. Violencia Sexual.</li> <li>8. Violencia Contra los Derechos Reproductivos.</li> <li>9. Violencia en Servicios de Salud.</li> <li>10. Violencia Patrimonial y Económica.</li> </ol>

11. Violencia Laboral.
12. Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional.
13. Violencia en el Ejercicio Político y de Liderazgo de la Mujer
14. Violencia Institucional.
15. Violencia en la Familia.
16. Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual.

Fuente: Elaboración Propia, basada en la Ley 348, 2013 (p.413, 415,416,417)

#### TABLA 10 LEY 348 APLICACIÓN DE LA LEY

**Art. 9 (APLICACIÓN).** Para la aplicación de la presente Ley, los Órganos del Estado, las Entidades Territoriales Autónomas e Instituciones Públicas, en el marco de sus competencias y responsabilidades respectivas, deberán:

1. Adoptar, implementar y supervisar protocolos de atención especializada, en las diferentes instancias de atención, para el restablecimiento de los derechos de mujeres en situación de violencia.
2. Crear, fortalecer y sostener servicios de atención y protección para mujeres en situación de violencia.
3. Crear y sostener servicios de atención y reeducación integral especializada para los agresores, así como otras medidas destinadas a modificar su comportamiento.
4. Adoptar medidas concretas de acción y responsabilidades claras y específicas, con el nivel de atención y prioridad que requiere la preservación de la vida, la seguridad y la integridad de las mujeres.
5. Articular los instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales vinculadas, para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Fuente: Elaboración Propia, basada en la Ley 348, 2013 (p.418).

**TABLA 10 LEY 348: DENUNCIA**

<p style="text-align: center;"><b><u>TÍTULO IV</u></b> <b>PERSECUCIÓN Y SANCIÓN PENAL</b> <b>CAPÍTULO I</b> <b>DENUNCIA</b></p>
<p><b>Art. 42. (DENUNCIA).</b></p> <p><b>I.</b> Todo hecho de violencia contra las mujeres podrá ser denunciado por la víctima o cualquier otra persona que conozca de un delito, ante las siguientes instancias:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Policía Boliviana.</li><li>2. Ministerio Público.</li></ol> <p><b>II.</b> A fin de promover la denuncia, se podrá acudir a las siguientes instituciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 72 Servicios Legales Integrales Municipales.</li><li>2. Defensorías de la Niñez y Adolescencia, cuando la persona agredida sea menor de 18 años.</li><li>3. Servicios Integrados de Justicia Plurinacional.</li><li>4. Servicio Plurinacional de Defensa de la Víctima.</li><li>5. Autoridades indígena originario campesinas, cuando corresponda.</li></ol> <p><b>III.</b> Conocida la denuncia, ésta deberá ser remitida de inmediato al Ministerio Público cuando constituya delito, excepto en el caso del párrafo II numeral 5, y consiguientemente, reportada al Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género - SIPPASE.</p> <p><b>Art. 43 (OBLIGACIONES).</b> Las instancias de recepción, investigación y tramitación de denuncias, deberán brindar a las mujeres el apoyo y un trato digno y respetuoso, acorde a su situación, facilitando al máximo las gestiones que deban realizar. En consecuencia, además de las obligaciones conferidas por Ley, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesorarlas sobre la importancia y la forma de preservar las pruebas.</li></ol>

2. Proveerles información sobre los derechos que tienen y aquellos especiales que la Ley les reconoce y sobre los servicios gubernamentales y no gubernamentales disponibles para su atención y tratamiento.
3. Solicitar la atención que la mujer requiera, a los Servicios de Atención Integral.
4. Elaborar un informe que contenga todos los elementos que hubiera conocido, detectado o determinado, que sirvan para el esclarecimiento de los hechos, para anexarlo a la denuncia.
5. Absolver toda consulta, duda o requerimiento de información que la mujer o sus familiares necesiten o demanden, así como proporcionar la que adicionalmente considere necesaria para garantizar su protección.

**Artículo 45. (GARANTÍAS).** Para asegurar el ejercicio de todos sus derechos y su efectiva protección, el Estado garantizará a toda mujer en situación de violencia:

3. El acceso a servicios de protección inmediata, oportuna y especializada, desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de las autoridades ordinarias o indígena originario campesinas y afro bolivianas.
4. Orientación y asistencia jurídica inmediata, gratuita y especializada.
6. El acceso a información clara completa, veraz y oportuna sobre las actuaciones judiciales, policiales y otras que se realicen con relación a su caso, así como sobre los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente Ley y otras normas concordantes.
10. El acceso a servicios de atención y protección inmediata, oportuna y especializada por parte de autoridades judiciales, policiales, Ministerio Público, administrativas, indígena originario campesinas, así como del personal de salud.

Fuente: Elaboración Propia, basada en la Ley 348, 2013 (p. 418).

Cada una de las tablas presentadas, con los respectivos artículos de La Ley 348, señalan la implementación, supervisión y fortalecimiento de protocolos de atención en diferentes entidades públicas y privadas. Asimismo, contempla el tema de la violencia contra las mujeres en sus diferentes tipos, esto es tomado como un asunto de prioridad nacional.

Cabe resaltar que las medidas de protección de la Ley tienen por objetivo “interrumpir e impedir un hecho de violencia contra las mujeres, o garantizar, en caso de que éste se haya consumado, que se realice la investigación, procesamiento y sanción correspondiente”.

(Gaceta Jurídica, 2013 p.23).

Por último, la organización de las naciones unidas ONU (2018) asevera que “la violencia contra la mujer se ha incrementado, esto hizo que reciba una atención prioritaria a nivel mundial, pasando de ser una cuestión oculta y privada a declararse como un problema de derechos humanos que afecta a la dignidad, a la integridad y a la libertad de las personas”.

# CAPÍTULO IV

## DIAGNÓSTICO

#### 4.1 Resultados del diagnóstico

Para el presente trabajo de investigación fue de vital importancia el realizar el diagnóstico de dos formas: externa e interna, dentro en la institución, de este modo fue posible identificar las debilidades y fortalezas que tiene la Fiscalía Departamental de La Paz.

A continuación, se presentarán los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos a través de: la entrevista semi estructurada (en anexos), la encuesta digital (en anexos) y observación no participante, aplicada tanto al público interno -funcionarios- como el público externo en la Fiscalía Departamental de La Paz.

A partir de los resultados obtenidos, se procedió a realizar el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los instrumentos ya mencionados. Esto para plasmar un diagnóstico institucional óptimo para la investigación, que permitirá desarrollar una propuesta de intervención a través de los métodos y técnicas de la Comunicación Social.

- **Resultados del diagnóstico dirigido al público externo**

- Encuesta digital

En lo que respecta el diagnóstico realizado al público externo de la institución, se trabajó sobre una población de 200, con el 95% de confiabilidad. Se contó con una muestra representativa de 132 personas, cuya función es la de realizar consultas externas e internas, solicitando información para realizar algún tipo de trámite en la Fiscalía Departamental de La Paz. Las personas fueron seleccionadas mediante el muestreo intencional -no probabilístico-. Dicha encuesta contó con los siguientes ejes temáticos (ver anexos 3).

- Características generales
- Conocimientos y actitudes
- Comunicación e información
- Burocracia

A partir de estos ejes temáticos es que se posibilitó analizar el entorno externo de la institución. En cuanto al conocimiento que tienen los ciudadanos que acuden a la institución, estos mencionan que no cuentan con datos exactos para proceder a realizar una denuncia esto provoca descoordinación y pérdida de tiempo para los mismos.

Se pudo observar, también, la preocupación en torno a la falta de información en relación a la ruta de denuncias en caso de violencia de género. Además de no contar con un medio que brinde atención de datos actualizados a consultas de cualquier tipo, aún más, en consideración a las personas que son víctimas de violencia de género; estos ciudadanos acuden, para consultas u orientación, a los guardias de seguridad, a la plataforma de atención o a los primeros funcionarios que identifican en la institución, este hecho lleva a un constante desequilibrio de información.

Los datos obtenidos arrojaron que la Fiscalía departamental de La Paz tiende a tener directrices burocráticas<sup>10</sup> lo que dificulta la agilización de trámites de todo tipo como así también en temas de género.

Las personas que acuden a la institución señalan que sería positivo el considerar contar con medios accesibles y sencillo, con datos precisos acerca de los pasos que deben seguirse para realizar una denuncia en caso de que sean víctimas de violencia de género.



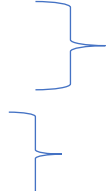
---

<sup>10</sup> Burocracia se puede entender cómo, sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asuntos, siguiendo un conjunto de reglas y procedimientos específicos. Como tal, burocracia es un concepto relativo a la prevalencia desproporcionada del aparato administrativo en el conjunto de la vida pública o de las empresas privadas. (Real Academia Espanola,2022)



**TABLA 11 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIGITAL DIVIDIDA POR EJES TEMÁTICOS**

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>RESULTADOS</b>	
<b>Características generales</b>	88% mujeres entre 18 a 39 12% hombres entre 26 a 32  29% Solteras 39% Concubinato 29% Casada 2% vuidas	Edad  Estado civil
<b>Conocimientos y actitudes</b>	93% mujeres entre 18 a 39 7% hombres entre 26 a 32  41% Ninguna 29% FLCV 19% Fiscalía 13% SLIM  17% SI 47% NO 36% MUY POCO	Sufrieron violencia  Acudieron a alguna de estas instancias para denunciar hechos de violencia  Tienen información para realizar una denuncia por violencia en la Fiscalía de La Paz
<b>Comunicación e información</b>	96% SI 4% NO  98% 2%	Está de acuerdo que la Fiscalía mejore la difusión de información para realizar denuncias por violencia  Quiere saber los procedimientos para realizar una denuncia

	31% TV 8% Radio 7% medios escritos 52% Medios digitales (RR. SS)		<b>Medios de com.</b> <b>usados con mayor frecuencia</b>
	55% Audiovisuales (Videos, folletos digitales) 43% Medios impresos (Folletos, trípticos impresos) 2% Otro		<b>Medios por los cuales</b> <b>quisieran recibir información</b>
<b>Burocracia</b>	32% SI 60% NO 80% SI 20% NO		<b>Realizan algún tipo de trámite en la</b> <b>Fiscalía de La Paz</b> <b>consideran que existe burocracia en la</b> <b>institución</b>

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del diagnóstico (Anexos 3).

Según lo expuesto en la Tabla N.º 10, se observa en las características generales que existe el 88% del sector femenino entre los 18 a 39 años de edad, y el otro 20% son varones entre 26 a 32.

En los conocimientos y actitudes se señala que un 93% de mujeres sufrió violencia de cualquier tipo, y de ella un 41% no asistieron a ninguna instancia de denuncia, mientras que un 29% asistió a la FLCV y 19% a Fiscalía y el 13% fueron a un SLIM cerca de sus viviendas, de este modo el 17% tiene información acerca de cómo realizar una denuncia mientras que un 47% no tiene nada información y un 36% conoce muy poco acerca del tema.

Dentro del eje comunicación e información el 98% si le gustaría conocer acerca del procedimiento para realizar una denuncia mientras que un 2% no tiene interés, se observó que los medios de comunicación que tienen una mayor frecuencia de uso son los medios digitales (RR. SS) con 52% y un 31% sigue haciendo uso de la televisión, y un 8% radio y un 7% medios escritos -como el periódico-, así también el 55% prefiere recibir

información a través de audiovisuales y/o folletos digitales, mientras que el 43% con medios impresos tales como: folletos, trípticos, banners y otros en la institución.

Por último, el 80% del público externo que si realiza un tipo de trámite en la Fiscalía de La Paz considera que existe burocracia por parte de los funcionarios, señalaron que deberían ser más ágiles y ordenados con los documentos que manejan.

#### ➤ Observación no participante

La observación no participante constó de un periodo de 5 semanas consecutivas, en el cual la investigadora se posicionaba en puertas de la Fiscalía de La Paz, entre los horarios de 8:30 hasta 12:00 y de 14:00 a 16:00 todos los días, esta técnica de investigación permitió analizar de una forma crítica la situación que viven a diario las personas especialmente mujeres quienes en su mayoría se apersonan solo para recabar información para realizar denuncias, estas personas suelen acercarse a los guardias de seguridad para que se les pueda proporcionar mayores datos, estos a veces les otorgaban la información y otras las envían con algún personal que estaba por ahí, en ese momento; la fiscalía no cuenta con un personal que únicamente brinde información a estas personas.

En días difíciles se encontraban mujeres con visibles lesiones físicas en el rostro o cuerpo y en algunos casos acompañadas de niños pequeños, o algún familiar, no sabían a donde ir o a quien preguntar, y eso desencadenaba pérdida de tiempo y esfuerzo, en sus miradas se notaban las penas, el dolor y las lágrimas de impotencia y el miedo del no saber cómo empezar y si realmente valdría la pena, en ocasiones se acercaron a mi persona como -observadora- y relataron los hechos que habían pasado días anteriores, comentaban que por recomendación de un vecino o amigo se dirigieran a la Policía o Fiscalía así iniciarían con la investigaciones, o lo que ellas querían protección a su persona e hijos.

Por ello, en el siguiente cuadro se toman en cuenta los requerimientos del publico externo en relación a información y orientación para iniciar con una denuncia.

**TABLA 12 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE**

	Observaciones
Búsqueda de Información u orientación	<p>Buscan información relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Dónde se hacen denuncias por violencia intra familiar?</li> <li>- ¿En qué piso se denuncia?</li> <li>- ¿Qué requisitos o que documentos debo llevar?</li> <li>- ¿Cómo puedo sacar el certificado médico forense?</li> <li>- ¿Horarios de atención?</li> <li>- ¿Dónde queda el IDIF y la FLCV?</li> <li>- ¿Con que fiscal debo ir?</li> <li>- ¿Que es una denuncia verbal o escrita?</li> <li>- ¿Cómo puedo denunciar, si soy menor de edad?</li> <li>- ¿Cuánto es el costo?</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del diagnóstico (Anexos 4).

- **Resultados del diagnóstico dirigido al público interno**

- Entrevista- semi estructurada

Análisis y sistematización de la entrevista semi- estructurada

Al mismo tiempo que la encuesta digital se aplicó una entrevista semi- estructurada para responder a los dos primeros objetivos específicos de la investigación, indagar sobre el medio de difusión que utiliza la institución. El instrumento se aplicó funcionarios de la Fiscalía Departamental de La Paz. Dicha entrevista, de 8 a 10 preguntas, se realizó bajo los siguientes ejes temáticos

- Características generales
- Acerca de la Institución
- Difusión de información
- Mensajes

En tal sentido cabe señalar que se entrevistó a los siguientes funcionarios:

- Verónica Miranda Huanca – Coordinadora de la Fiscalía Especializada en delitos de Razón de Género y juvenil de la ciudad de La Paz.
- Edwin Quispe - secretario de la fiscalía general del Estado.
- Sandra Bejarano - Encargada del área de Comunicación y Relaciones Públicas de la Fiscalía departamental de La Paz.
- Juan Jiménez Espinal – Sgto. 1ro, Clase de seguridad.
- Magali Santos Aspi- auxiliar legal 1.

Los entrevistados señalan que la Fiscalía Departamental de La Paz es una institución que lleva a cabo la defensa legal de la sociedad y El Estado. Tiene la misión de investigar hechos delictivos de acuerdo a sus direcciones especializadas, los cuales son delitos de corrupción y ganancias ilícitas; delitos contra la vida y la integridad personal, en la que investigan hechos de feminicidios, homicidios; delitos en razón de género, que se encarga de la defensa de la mujer, niño niña y adolescente como sector vulnerable de la sociedad; delitos patrimoniales y narcotráfico. De estos, los que tienen un mayor movimiento de personas externas que acuden a la institución, son las direcciones especializadas en delitos en razón de género, delitos de corrupción, así como de los servicios comunes para hacer alguna notificación, denuncias verbales o escritas y requerimiento fiscal.

Los entrevistados señalan que al menos por día se atienden de 10 a 15 personas. Esto quiere decir que acuden entre 90 a 120 personas, por semana, entre varones y mujeres, de

lunes a viernes, desde las 8:00 a 16:00. Estas personas acuden solamente para hacer consultas sobre cuáles son los pasos para realizar una denuncia. De manera específica se identificó a personas que son víctimas de estafa y a mujeres que son víctimas de violencia, estas sean física, psicológica o doméstica.

En efecto, este aspecto es importante de mencionar, debido a que los funcionarios al menos de planta baja e inclusive los guardias de seguridad, cumplen la función de emisores de información a la ciudadanía ante cualquier duda que tengan. Sin embargo, pese que la Fiscalía Departamental de La Paz cuenta con un plan de comunicación e información a través de medios impresos y publicidad, no especifican aspectos puntuales como: requisitos, procedimientos para hacer trámites o denuncias, de modo que, cuando la población requiere de algún tipo asistencia, los mismos se molestan por la burocracia existente dentro de la institución. En este caso, el punto que impulsó a la ejecución del presente trabajo de investigación es que no se cuenta con información detallada sobre los procedimientos adecuados para realizar una denuncia en caso de ser víctima de violencia de género. En este entendido, cabe resaltar, qué entre las respuestas de cada uno de los participantes de la entrevista, se señala que la mayor parte de las personas que piden orientación e información sobre cómo pueden realizar una denuncia, son las mujeres. Esto debido a que se encuentran en una situación de vulnerabilidad ante hechos de agresión y acoso. Entre las preguntas frecuentes se tienen: ¿cuáles son los requisitos necesarios para hacer una denuncia si son víctimas de algún tipo de violencia?, así como de los horarios de atención o de cómo saber el estado de un caso.

En tiempos previos a la pandemia por el Covid-19, bajo la supervisión del Fiscal Departamental de La Paz, y la unidad de comunicación de la Fiscalía General del Estado en la ciudad de Sucre, el área de comunicación y relaciones públicas en compañía de la Dirección de la Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Género y Juvenil de la ciudad de La Paz, se realizaban talleres de prevención y lucha contra la violencia a la mujer en diferentes localidades y provincias de la ciudad, estos talleres se desarrollaban a

través de juegos, charlas y premios, con el uso de materiales impresos, como afiches, banners y dípticos.

La Fiscalía Departamental de La Paz, que es dependiente a nivel económico del Tesoro General del Estado (TGN) por ser una Institución Pública, dependiente del gobierno nacional, por lo tanto, si se plantea la implementación de un plan informativo de orientación para víctimas de violencia género, se debe tomar en cuenta el financiamiento que se tiene para esta dirección especializada.

De acuerdo a lo ya antes mencionado, a partir de los instrumentos utilizados: encuesta de opinión (cuantitativo) y entrevista semi estructurada (cualitativo) se hará la interpretación de los resultados para establecer el diagnóstico institucional y realizar una intervención desde el enfoque de la comunicación social.

Todo lo que conlleva ejecutar campañas, estrategias y planes de comunicación están orientados a la realidad y contexto de la población, a la cual se pretende llegar con mensajes claros y accesibles, por medio de canales adecuados para su difusión. De esta manera con relación a las respuestas obtenidas por la encuesta, se observó que los encuestados van inclinados a la facilidad de recibir información a través de los medios digitales, -Facebook, Páginas Web, entre otros, esto debido a la instantaneidad, interactividad e interrelación al momento de cambiar ideas u opiniones. Asimismo, los medios tradicionales como radio y periódicos impresos poco a poco dejan de tener vigencia en la realidad actual, no obstante, siguen siendo un medio de comunicación alternativa por tanto se toman en cuenta para este estudio.

Todo lo mencionado con anterioridad se respalda en Ferrer (2009) quien señala que “Las nuevas tecnologías han fomentado una actitud social participativa en la búsqueda de la información, basada en procesos interactivos, de intercambio y de diálogo, se accede a la información desde y hacia muchos más puntos, ya que las nuevas tecnologías han conseguido comprimir el espacio y expandir el tiempo.” (p. 9)

De este modo las personas que formaron parte de la encuesta de opinión destacan la necesidad de poder conocer de manera simple, sencilla y práctica las funciones que cumple la Fiscalía Departamental de La Paz en función a la necesidad de orientación que necesitan las mujeres que son víctimas de violencia de género al momento de realizar una denuncia. Por otro lado, es posible identificar que otros de los obstáculos para llegar a la población meta, es la falta de refuerzo de información al plan de comunicación que maneja la Institución y el factor económico de la institución.

Ahora bien, se podría decir que la información tendría mayor impacto por vía de los medios de comunicación tradicionales, sin embargo, según las respuestas de la encuesta se espera la información y orientación sobre los procedimientos para realizar una denuncia de violencia de género, de manera digital, lo que en cierto modo ayudaría a la disminución de los costos para la institución.

En relación a esta situación, la información es un punto clave y es un derecho que tiene cada ser humano, así como también, es un deber de las autoridades y de las instituciones tanto privadas y públicas, crear políticas de prevención contra la violencia. Del mismo modo en que los medios de comunicación deben ser fuentes, referencias y brindar datos clave sobre lo que pasa en la realidad del país.

De modo que por la falta de conocimiento por parte de la población que conoce de hechos de violencia de género o es víctima de estos; no saben dónde acudir, agotando tiempo, dinero y energía, es más, al desconocer sus derechos es que las mismas van en declive emocionalmente y toleran situaciones que llegan a afectar su entorno y son vulnerables ante hechos vulneren más su integridad.

En el presente trabajo de investigación se concluye que la Fiscalía Departamental de La Paz, requiere de la implementación de un plan informativo de orientación para mujeres que son víctimas de violencia de género, para, de esta manera, disponer de información accesible y sencilla a partir de estrategias comunicacionales de acuerdo a la necesidad y realidad de la población y la institución.



# CAPÍTULO V

## Propuesta Comunicacional

## 5. Análisis de situación

Tras el diagnóstico desarrollado en el capítulo anterior, que permitió corroborar que existe una deficiente o casi inexistente plan de comunicación para la creación de contenido de información para la orientación a mujeres víctimas de violencia, se procede a describir la propuesta comunicacional que tiene como fin el de facilitar la información de los procedimientos para poder realizar una denuncia, esto se realiza a través de productos comunicacionales impresos y digitales, para este efecto se diseña una estrategia de comunicación basada en la comunicación asertiva y horizontal esto permitirá obtener mejores resultado en su ejecución.

### 5.1 Título de la propuesta

El título que lleva la presente propuesta es el siguiente:

“Infórmate, atrévete y denuncia, estamos juntos contra la violencia”

### 5.2 Descripción del proyecto

La elaboración de un plan informativo de comunicación tiene como función principal la planificación paso a paso de todas las acciones comunicativas de la institución en que se llevarán a cabo. Como se mencionó anteriormente el plan establece la manera en que se pondrán en marcha las acciones y estrategias previamente establecidas, a fin de alcanzar los objetivos planteados por la institución.

El plan informativo contiene una guía de principios, propuestas accesibles y adaptables de acuerdo a las necesidades de la institución. Cabe resaltar que el documento “facilita la orientación y evita la dispersión de la información entre lo verdadero y lo que -puede ser- mejor a la organización de los procesos de comunicación dentro y fuera de la institución” (Claire, 2018 p.68), promueve el seguimiento y la evaluación de estos procesos, así cuestionándose continuamente y buscando la mayor calidad de datos o información.

Entre los objetivos principales, se señala que el medio codificador -emisor-, entienda quién debería recibir información y por supuesto cuándo corresponde poner en contexto a las y los demás. Parte de las acciones de comunicación implica que colaboradores de los canales deben participar y ser responsable por cada mensaje que es transmitido por los canales.

Este capítulo hace hincapié en el desarrollo de la propuesta acerca de un plan informativo de orientación, conforme al objetivo general del proyecto, para de este modo responder a la realidad expuesta a través de los instrumentos de investigación utilizados para el respectivo diagnóstico institucional en la Fiscalía Departamental de La Paz.

Según el diagnóstico realizado se pudo corroborar la falta de información e identificación que tienen las mujeres que son víctimas de violencia al momento de presentar una denuncia. Mismas que desconocen los pasos que deben seguir, además que no suelen identificar los tipos de violencia que existen lo que se desata una serie de cuestiones para la víctima y/o del entorno que le rodea y pretende ayudar.

Es en este entendido que el plan informativo busca que las personas que sufren algún tipo de maltrato, reconozcan el hecho de violencia, que se manifiesta en sus distintas formas -verbales, físicas, psicológicas-, además, y no menos importante, que sepan cómo realizar una denuncia; todo lo mencionado a través de mensajes concretos.

Por ello, la propuesta comunicacional se sustenta en la comunicación asertiva, donde se sitúan las habilidades como la creatividad, la innovación, el respeto, la honestidad, la escucha activa y por supuesto la solución de conflictos a través de soluciones prácticas.

### 5.3. Objetivos de la propuesta

#### 5.3.1. Objetivo general de la propuesta

- Estructurar un plan informativo de orientación para la difusión de mensajes claros a través de la elaboración de productos comunicacionales para las mujeres que son víctimas de violencia en proceso de denuncia asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz.

#### 5.3.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Determinar las directrices comunicacionales de acuerdo al diagnóstico institucional, para mejorar la difusión de información para mujeres durante el proceso de denuncia por violencia, en la Fiscalía Departamental de La Paz.
- Elaborar mensajes y productos comunicacionales para la difusión de información acerca de: los servicios de acceso a la justicia a mujeres en situación de violencia, que se encuentran en el proceso de denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz.
- Describir el procedimiento de difusión de información acerca de los servicios de acceso a la justicia a mujeres en situación de violencia que se encuentran en proceso de denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz.

#### 5.4 Mapa de público

La propuesta del Plan Informativo de orientación va dirigida a mujeres que se encuentran una situación delicada de vulnerabilidad y en el proceso de iniciar una denuncia por violencia, misma que fue segmentada en tres grupos para su investigación (víctima directa, familiar o amigo de la víctima, público en general). Se conservó el orden asignado con anterioridad. A continuación, se reconoce a los siguientes beneficiarios y las características de cada uno de ellos

TABLA 13 PÚBLICO BENEFICIARIO

<b>Público</b>	<b>Grupos beneficiarios</b>	<b>Edad</b>	<b>Género</b>
<b>Primario</b>	Mujeres que asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz para realizar una denuncia.	De 18 a 45 años de edad	Femenino
<b>Secundario</b>	Personas que conozcan a otra u otras mujeres que se encuentren en una situación de vulnerabilidad y decidan realizar una denuncia por violencia en la Fiscalía Departamental de La Paz.	Las personas oscilan entre los 20 a 45 años de edad	Masculino y Femenino
<b>Terciario</b>	Población en general para un mayor conocimiento del tema abordado	La población oscila entre los 18 a 72 años de edad	Masculino y Femenino

Fuente: Elaboración Propia, 2022

El grupo meta primario está compuesto por mujeres que asisten por voluntad propia a la Fiscalía Departamental de La Paz en busca de información. El grupo secundario está compuesto por hombres y mujeres que también asisten a dicha institución por la misma razón; sin embargo, la información y orientación que requieren es para una tercera persona; y por último, se incluyó a la población en general para dar conocimiento sobre el tema que se aborda dentro de la estrategia.

#### 5.5 Estrategias de mensajes

Para elaborar el mensaje, se parte de la importancia de poder contextualizar la propuesta, de manera que dicho mensaje cobre mayor notoriedad y efectividad. El plan pretende dar a conocer, orientar y poner en práctica las acciones que se llevarán a cabo en el marco de la presente propuesta. Haciendo hincapié en el objetivo de mejorar el flujo de información de la institución con el público externo. Considerando los parámetros de comunicación ya definidos para la presente estrategia, tenemos: objetivos, públicos y acciones; el siguiente de los pasos a dar desarrollo a la elaboración del Plan Informativo, diseñando un mensaje que conecte con el público al que va dirigido y cuál es el valor que representa para los mismos.

Dicho esto, se identifican los siguientes aspectos: -Datos básicos y generales, servicios de acceso a la justicia y violencia contra la mujer.- que se adecuan a los requerimientos y necesidades de las mujeres que están en proceso de denuncia por violencia; no obstante, otras personas que conozcan a otras que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, es así que, los datos básicos destacan los horarios de atención, dirección o números de referencia; en cuanto a la segunda, se encuentra el servicio de acceso a la justicia que da la institución, los procedimientos y requisitos adecuados para realizar una denuncia por violencia hacia a la mujer; por último se tiene a la definición de la Violencia y la

identificación de los diferentes tipos de violencia establecidos en la Ley No 348 (Ley para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia).

## 5.6 Planificación en comunicación

Dentro del desarrollo de la propuesta comunicacional se consideraron las siguientes acciones: análisis, diseño, desarrollo, prueba, revisión y producción de mensajes, estos forman parte de la guía de elaboración, del presente plan informativo.

### 5.5.1 ACCIÓN No 1 Análisis

El primer punto se desarrollará con base en tres áreas fundamentales, el análisis en el que se establece el estado del público objetivo, y recursos de comunicación disponibles.

#### a) Estado y naturaleza del público

Como prioridad se tiene a mujeres cuya edad es comprendida a partir de los 18 años de edad, así como jóvenes, adultas mayores, mujeres embarazadas, en cualquier estado civil que se encuentren (solteras, concubinas, casadas, viudas entre otros) en la ciudad de La Paz.

Acto seguido, a todas las personas entre hombres y mujeres desde los 18 en adelante quienes son familiares, amigos, vecinos que tengan relación con la persona afectada o por simple interés en el tema.

#### b) Recursos de comunicación

Los recursos que requiere la propuesta del plan informativo en materia de mano de obra, es un especialista en el campo del diseño que tenga conocimiento en diagramación y edición audiovisual para la elaboración del material comunicacional. Asimismo, se contará con la supervisión de un comunicador para

la elección de los mensajes adecuados, que se emitirán por medio de los materiales elaborados por el diseñador. Por último, un abogado o fiscal especializado en materia de género. En caso de que la institución ya tenga a estos profesionales en estas áreas el presupuesto económico disminuirá.

El área de comunicación de la Fiscalía Departamental de La Paz, cuenta con una computadora, dos impresoras, material de escritorio (papel bond tamaños carta - oficio, bolígrafos, lápices, engrapadora, perforadora, etc.). Sin embargo, de ser necesario se deben adquirir: una cámara fotográfica, programas de edición digital: Adobe Illustrator, Adobe After Effects y Adobe Premier.

#### 5.5.2. Acción No 2 Desarrollo, prueba y revisión de mensajes,

Se desarrollarán los mensajes, de manera ordenada y dentro de los tres aspectos establecidos con anterioridad - *Datos básicos y generales, servicio de acceso a la justicia y violencia de género (Definición y Tipos de violencia)*-

- *Desarrollo.* - Selección de mensajes a comunicar.

Los mensajes que fueron seleccionados, para ser implementados en los productos comunicacionales del presente Plan Informativo, son presentados a continuación:



TABLA 14 DATOS PARA LOS MENSAJES

<b>No 1 Datos básicos y generales de la institución</b>	
<b>Ubicación:</b>	➤ Fiscalía Departamental de La Paz, Calle Potosí No 944 zona central.
<b>Horarios de atención:</b>	➤ 8:00 a 16:00
<b>Línea gratuita para mayor información</b>	➤ 800-10-1233
<b>Dirección de otros servicios de atención</b>	<p>➤ Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) Es una oficina que promueve las enuncias de las víctimas de violencia, presta servicios psicológicos, legales y sociales dependiente del municipio paceño</p> <p>➤ Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) Oficina que promueve denuncias de violencia hacia las niñas, niños y adolescentes. Línea Gratuita 156 Telf. 2651015.</p> <p>➤ Policía- FELCV Línea gratuita 800-14-0348</p> <p>➤ IDIF Atiende las 24 horas en la calle Indaburo No 945 Telf. 22406068, frente al Teatro Municipal</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

TABLA 15 DATOS PARA LOS MENSAJES

<b>No 2 Servicios de acceso a la justicia</b>	
<b>¿Cómo denunciar?</b>	Sí sufrió violencia Física, Sexual, Psicológica u otros que acude a la Fiscalía Departamental de La Paz para denunciar de manera verbal o escrita.
<b>Requisitos para atención:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Denuncia Verbal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotocopia Simple de la cédula de identidad de la víctima.</li> <li>-Croquis de su domicilio (Hecho a mano).</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Denuncia Escrita</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotocopia Simple de la cédula de identidad de la víctima y del denunciado</li> <li>-Memorial de denuncia</li> <li>-Pruebas</li> </ul> </li> </ul>
<b>Pasos para recibir atención</b>	<p>El caso para realizar:</p> <p><b>Denuncia Verbal</b></p> <p>La Víctima podrá presentar la Denuncia Verbal en el 1er piso de la Fiscalía acompañada de una fotocopia simple de su cédula de identidad y croquis de su domicilio durante el horario de atención en oficinas.</p> <p>En caso de Violencia Física o Sexual y otras el Fiscal de turno o Analista emitirá el requerimiento para la revisión médica de la Víctima en el Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).</p> <p>Una vez conocida la denuncia, la Fiscalía, de manera inmediata, emitirá las medidas de protección, citación al Denunciado, de ser</p>

	<p>necesaria la orden de aprehensión y emisión de requerimientos fiscales necesarios.</p> <p><b>Denuncia Escrita</b></p> <p>La Víctima debe apersonarse a Plataforma de atención de la Fiscalía (planta baja) adjuntando los requisitos necesarios.</p> <p>Estos requisitos deben estar en un folder amarillo para ser presentado en la ventanilla de la Fiscalía y dentro de las 24 horas se activarán las medidas de protección, citación al Denunciado y de ser necesaria la orden de aprehensión.</p>
--	---

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

TABLA 16 DATOS PARA LOS MENSAJES

<b>Directriz No 3 La violencia de género</b>	
<b>¿Qué es la violencia de género?</b>	Se define como <b>actos de agresión</b> física, verbal, psicológica, sexual, entre otros de manera directa <b>hacia la integridad de las personas</b> , como mujeres, niños, niñas, adolescentes y personas de la tercera edad.
<b>¿Quiénes pueden denunciar?</b>	Mujeres que son <b>Víctimas de violencia</b> y todas las personas que conozcan u observen algún tipo de violencia de género.
<b>¿Dónde denunciar?</b>	<p>Como primera instancia se puede acudir al SLIM o Defensorías Especializadas como de la Niñez y Adolescencia, Para formalizar una denuncia Verbal o Escrita recurre a la Policía (FELCV) o <b>Fiscalía de la ciudad de La Paz. Oficinas La Paz: calle Potosí N° 944 zona central, de hrs. 08:00 a 16:00.</b></p> <p>Fuera de horarios de oficina, fin de semana o feriados, un Fiscal Especializado en Delitos en Razón de Género estará de turno en instalaciones de la FELCV ubicada en la calle Loayza N° 463 entre Potosí y Comercio.</p>

<p><b>Otras instancias de atención</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)</b> Es una oficina que promueve las denuncias de las víctimas de violencia, presta servicios psicológicos, legales y sociales dependiente del municipio paceño y alteño.</li> <li>➤ <b>Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA)</b> Oficina que promueve denuncias de violencia hacia las niñas, niños y adolescentes.</li> <li>➤ <b>Policía-FELCV</b></li> </ul>
<p><b>¿Cuáles son los tipos de violencia?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Violencia física</b> Ocasiona lesiones internas o externas en el cuerpo.</li> <li>➤ <b>Violencia psicológica</b> Desvaloriza e intimida, ocasiona baja autoestima e inestabilidad a la víctima.</li> <li>➤ <b>Violencia sexual</b> La víctima es forzada a mantener cualquier tipo de actividad sexual no consentida.</li> <li>➤ <b>Violencia familiar</b> Acto agresivo a la mujer por parte de la cónyuge, ex conyugue, familia, tíos, primos, sobrinos, hijos.</li> <li>➤ <b>Violencia Económica y Patrimonial</b> Vulneración a los bienes o recursos o patrimonio de la mujer.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Violencia Femicida</b> Acto extremo de violencia, vulnera el derecho a la vida causando la muerte de una mujer.</li> <li>➤ <b>Violencia Mediática</b> Atenta a la imagen, integridad con la difusión de imágenes o mensajes</li> <li>➤ <b>Violencia en Servicios de Salud</b> Es una restricción a la atención en la salud que pone en riesgo el bienestar de la mujer.</li> <li>➤ <b>Violencia contra la Dignidad, la honra y el Nombre</b> Toda expresión verbal o escrita que, en modo ofensivo, difame y afecte la honra, dignidad y reputación.</li> <li>➤ <b>Violencia Contra Los Derechos Reproductivos</b> Vulnera o impide el derecho a una maternidad segura o la elección de métodos anticonceptivos.</li> <li>➤ <b>Violencia Simbólica y/o encubierta</b> Símbolos, creencias religiosas y políticas que transmiten mensajes de discriminación y desigualdad a las mujeres.</li> <li>➤ <b>Violencia Laboral</b> Acción que humilla, amenaza y perjudica el desenvolvimiento laboral de una mujer por</li> </ul>
--	---

parte de cualquier persona indiferente sea su cargo.

➤ **Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional**

Acto de agresión física, psicológica o sexual cometido en el sistema educativo regular alternativo, especial y superior.

➤ **Violencia en el Ejercicio Político y de liderazgo de la Mujer**

Es la presión, persecución u hostigamiento por parte de personas o grupos sociales a una mujer candidata o electa dentro del ejercicio político.

➤ **Violencia Institucional**

Actos que impliquen discriminación, humillación y prohibición al acceso a los servicios que las mujeres que requieran dentro de una institución pública o privada.

➤ **Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual.**

Impide el libre derecho y pleno del ejercicio sexual.

Fuente: Elaboración Propia, con base en datos establecidos en la Ley No 348, 2013.

### 5.5.3 Acción No 3 Prueba y Revisión de mensajes

Después de realizar la selección y redacción de mensajes como primera instancia se pasa a la revisión de la encargada de comunicación, dos fiscales de la especializada en delitos en Razón de Género<sup>11</sup>, de la Fiscalía Departamental de La Paz.

La información tiene una codificación sencilla para que toda persona pueda entender de manera correcta y fácil, de esta manera, tener una orientación para proceder a realizar una denuncia al momento de encontrarse en instalaciones de la Fiscalía Departamental de La Paz.

### 5.5.4 Acción No 4 Diseño de los productos comunicacionales

El diseño es una herramienta fundamental para la creación y diagramación de los materiales comunicacionales estos sean impresos o digitales, dichos productos son utilizados como canales que permiten llevar el mensaje al destinatario.

Por consiguiente, se debe tomar en cuenta el estudio previo de la psicología del color que se usará ya sea el predeterminado de la institución o no, así también, realizar la descripción de forma y diseño por cada material comunicacional. De este modo se da paso a la descripción y función de cada uno de ellos.

*Colores:*

Naranja: Representa confianza, energía positiva, cercanía y entusiasmo.

Blanco: Bondad, reflexión, creatividad, imparcialidad y paz.

Azul: libertad, armonía, verdad y seriedad.

---

<sup>11</sup> La Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Género y Juvenil, “se vincula directamente con grupos vulnerables y la mujer en su calidad de componente de un sector vulnerable dentro del contexto social actual, protegiendo sus bienes jurídicos de todo tipo de violencia física o psicológica, que impacte de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico” (Página Oficial, FGE, 2018).



*Tipo de Letra:*

- Open Sans Light
- Arial
- Palanquim Medium

*Gráficos:* Los productos comunicacionales estarán apoyados por imágenes prediseñadas y de creación propia.

*Material:* Papel Cuché

- ***Tríptico***

“Un tríptico es un documento impreso dividido en tres secciones o paneles y que sirve para promocionar o brindar datos que una organización o persona quiera divulgar, [...] quien lo realice puede colocar cualquier tipo de información sintetizada”. (Perez,2017).

Este material está dotado de una estructura clara, de tal modo que el diseño e información pueden ser llamativos y eficientes para las personas que lo ven. Es un buen medio para la difusión de datos e información y los procedimientos que se necesitan para realizar una denuncia en caso de ser víctima de violencia de género, debido a la versatilidad que tiene este material.

Tanto en versiones impresas o digitales serán utilizados durante toda la ejecución de la prueba piloto.

TABLA 17 DETALLE DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: TRÍPTICO.

Características	Contenido	Diseño	Canal	Destinatario
<p>Tríptico Informativo Presenta información condensada y comprensión sencilla para el público en general.</p>	<p>-Datos generales: (dirección, Telf.) dan atención a mujeres en situación de violencia.</p> <p>-Datos básicos e Información: específica acerca de los requisitos para realizar una denuncia verbal o escrita en la Fiscalía Departamental de La Paz.</p>	<p><b>-Tamaño:</b> 32,5 cm-21,5cm (tamaño oficio) Doblaje en tres cuerpos</p> <p><b>-Impresión:</b> Full Color Anverso y Reverso.</p> <p><b>-Acabado:</b> Barniz</p> <p><b>Nº de Gráficos:</b> 5 con referencia a la violencia a la mujer</p>	<p><b>Medios Impreso:</b> -Trípticos</p> <p><b>Medios digitales:</b> -Facebook -Página Web (Oficial de la institución)</p>	<p>Mujeres víctimas de violencia A partir de los 18 años en adelante</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

## ILUSTRACIÓN 1 ANVERSO DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: MODELO TRÍPTICO

<p><b>¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?</b></p> <p>Se define como actos de agresión física, verbal, psicológica, sexual, entre otros de manera directa hacia la mujer, solo por el hecho de serlo.</p> <p><b>¿QUIENES PUEDEN DENUNCIAR?</b></p> <p>Las Víctimas de violencia y todas las personas que conozcan u observen algún tipo de violencia de género.</p> <p><b>¿DÓNDE DENUNCIAR?</b></p> <p>Como primera instancia puedes acudir al SLIM o Defensorías de la Niñez y Adolescencia. Para formalizar una denuncia Verbal o Escrita recurre a la Policía (FELCV) o Fiscalía Departamental de La Paz, calle Potosí N° 944 zona central, de hrs. 08:00 a 16:00.</p> <p>Fuera de horarios de oficina, fin de semana o feriados, un Fiscal Especializado en Delitos en Razón de Género estará de turno en instalaciones de la FELCV ubicada en la calle Loayza N° 463 entre Potosí y Comercio.</p>	<p><b>OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)</b> Es una oficina que promueve las denuncias de las víctimas de violencia, presta servicios psicológicos, legales y sociales dependiente del municipio paceño.</p> <p><b>Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA)</b> Oficina que promueve denuncias de violencia hacia las niñas, niños y adolescentes. <b>Línea Gratuita</b> 156 - Telf. 2651015</p> <p><b>Policía-FELCV</b> Línea Gratuita 800 14 0348 BOL - 110</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>El IDIF atiende las 24 horas en la calle <b>Indaburo</b> N°945 Tel. 22406068, frente al Teatro Municipal.</p> </div>	<p><b>FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ</b></p> <p><b>¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA POR VIOLENCIA DE GÉNERO?</b></p> <p><b>Línea Gratuita para más información</b> <b>800-10-1233</b></p>
---	---	---

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

## ILUSTRACIÓN 2 REVERSO DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: MODELO TRÍPTICO

<p><b>¿COMO DENUNCIAR?</b></p> <p>Si sufrió Violencia Física, Sexual, Psicológica u otros acude a la Fiscalía Departamental de La Paz para denunciar de manera Verbal o Escrita.</p> <p><b>Denuncia Verbal</b></p> <p>La Víctima podrá presentar la denuncia Verbal en el 1er piso de la Fiscalía acompañada de una fotocopia simple de su cédula de identidad y croquis de su domicilio.</p> <p>En caso de Violencia Física o Sexual el Fiscal de turno o Analista emitirá el requerimiento para la revisión médica de la Víctima en el Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).</p> <p>Una vez conocida la denuncia, la Fiscalía, de manera inmediata, emitirá las medidas de protección, citación al Denunciado, de ser necesaria la orden de aprehensión y emisión de requerimientos fiscales necesarios.</p>	<p><b>Denuncia Escrita</b></p> <p>La Víctima debe apersonarse a la Plataforma de la Fiscalía (planta baja) adjuntando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (En lo posible) Fotocopia simple de la cédula de identidad y croquis del domicilio de la Víctima y del Denunciado.</li> <li>✓ Adjuntar un memorial de denuncia que puede ser promovida por el SLIM, Defensoría de la Niñez y Adolescencia o un abogado particular.</li> <li>✓ (Si tuviera) Adjuntar fotos, audios, nombres de testigos, entre otros elementos de prueba (Ley 348 Art. 4 Núm. 11). Además de certificados medico forenses de hechos anteriores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adjuntar el certificado de valoración psicológica, sino tiene, se emitirá un requerimiento para la obtención de la misma. Si es denuncia por Violencia Física o Sexual se emitirá el requerimiento de valoración médica para el IDIF.</li> </ul> <p>Estos requisitos deben estar en un folder amarillo para ser presentado en la ventanilla de la Fiscalía y dentro de las 24 horas se activarán las medidas de protección, citación al Denunciado y de ser necesaria la orden de aprehensión.</p> <p>-----</p> <p>Una vez hecha la denuncia Verbal o Escrita, se le asignará el número de caso a cargo de un Fiscal de Materia. Con ese número podrá realizar el seguimiento.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración Propia, Diseño referencial 2022.

- Banner roller screen

El *Roller screen banner* es un recurso de comunicación, impreso o digital, que tiene la capacidad de transmitir información de un modo claro y con un mensaje único. Se agrega el aspecto de tener dimensiones más grandes, haciendo posible que se note en espacios más amplios e incluso incluir imágenes expresivas.

El mensaje que transmitirá el *roller screen banner* estará basado en información acerca de lo que se necesita para realizar una denuncia verbal o escrita, uno de cada uno respectivamente

TABLA 18 DETALLE DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: BANNER ROLLER SCREEN

Características	Contenido	Diseño	Canal	Destinatario
Banner  Mensajes claros y directos.  Amplia visibilidad	Información específica acerca de los requisitos para realizar una denuncia verbal o escrita en la Fiscalía Departamental de La Paz.	- <b>Tamaño:</b> 2m alto x 1,0 base  - <b>Material:</b> Lona PVC (Antihongos y protección UV)  - <b>Impresión:</b> Anverso Full Color  - <b>Acabado:</b> Con base de aluminio, varillas de aluminio para su expansión correspondiente  - <b>Nº de gráficos:</b> 1	<b>Medios Impreso:</b> Roler Screen En la puerta principal de la institución  <b>Medios digitales:</b> Facebook	Mujeres víctimas de violencia  A partir de los 18 años en adelante.  Que se encuentren en inmediaciones de la institución, para realizar una denuncia.

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

- Afiche

El Afiche es un recurso de comunicación llamativo, incorpora elementos escritos y gráficos tiene la capacidad de transmitir información a primera vista y en el menor tiempo posible, es por ello que su ubicación debe ser en lugares estratégicos.

**TABLA 19 DETALLE DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: AFICHE**

<b>Características</b>	<b>Contenido</b>	<b>Diseño</b>	<b>Canal</b>	<b>Destinatario</b>
Mensajes claros y directos con facilidad de comprensión	Información para el incentivo a denunciar, si una mujer se encuentra en una situación de violencia.  Distintos tipos de violencia, contemplados en la Ley 348	<b>-Tamaño:</b> Pequeño 279,4 x 431,8 mm 11x 11 in  <b>-Material:</b> Papel Couche  <b>-Impresión:</b> <b>Anverso</b> Full Color <b>Acabado:</b> <b>No de Gráficos:</b> 1 por cada afiche	<b>Medios Impreso:</b> Material puesto en la pared de la institución  <b>Medios digitales:</b>  Twitter Facebook	Mujeres víctimas de violencia  A partir de los 18 años en adelante.

Fuente: Elaboración Propia, 2022

### ILUSTRACIÓN 3 REVERSO DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: MODELO AFICHE REFERENCIAL

#### TIPOS DE VIOLENCIA CONTEMPLADOS EN LA LEY No 348

**Violencia Mediática**  
Atenta contra la imagen e integridad de una mujer, a través de la difusión de imágenes, mensajes o publicaciones, en medios de comunicación.

**Violencia Contra Los Derechos Reproductivos**  
Acción que vulnera el derecho a la información, durante el embarazo, parto o pérdida, de una maternidad segura, y la elección de métodos anticonceptivos seguros.

**Violencia Simbólica y/o encubierta**  
Son valores, símbolos, creencias y políticas que transmiten mensajes de discriminación y desigualdad a las mujeres.

**Violencia en Servicios de Salud**  
Es una restricción a la atención en la salud que pone en riesgo el bienestar de la mujer.

**Violencia Laboral**  
Es la acción dentro del ámbito de trabajo, que humilla e intimida el desenvolvimiento laboral de una mujer por parte de otro funcionario, indistinto sea su cargo.

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

### ILUSTRACIÓN 4 REVERSO DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: MODELO AFICHE REFERENCIAL

#### TIPOS DE VIOLENCIA CONTEMPLADOS EN LA LEY No 348

**Violencia contra la Dignidad, la honra y el nombre**  
Toda expresión verbal o escrita ofensivo, de difamación o amenaza que afecte la honra, dignidad y reputación de la mujer.

**Violencia en el Ejercicio Político y de liderazgo de la Mujer**  
Hace referencia al conjunto de presión u hostigamiento a una mujer candidata o electa dentro del ejercicio político por parte de personas o grupos sociales.

**Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual.**  
Es el acto que impide el libre derecho del ejercicio sexual pleno y afectivo de las mujeres.

**Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional**  
Es todo hecho de agresión física, psicológica o sexual cometido contra las mujeres en el sistema educativo regular, especial y superior.

**Violencia Institucional**  
Actos que impliquen discriminación y prohibición al acceso a los servicios que las mujeres requieran dentro de una institución pública o privada.

Fuente: Elaboración Propia, diseño referencial, 2022.

- *Audiovisual*

La comunicación audiovisual es el intercambio de mensajes entre lo visual, sonoro, escrito, contiene significados de relevancia para una audiencia determinada. El audiovisual es un recurso didáctico e interactivo que comunica mensajes concretos de acuerdo al tipo de producto y la audiencia al que va orientado, puede llegar a una buena parte de los consumidores potenciales.

### **Guiones de audiovisuales**

#### **Referencias**

El audiovisual será difundido a través de los medios digitales que utilizan en la Fiscalía Departamental de La Paz, (Facebook, YouTube, Página Oficial). Asimismo, será emitido mediante la pantalla principal que está localizada en planta baja, en la plataforma de atención, con el fin de informar acerca de la forma adecuada de presentar una denuncia por violencia de género, a las personas que son concurrentes en la institución.

#### **Objetivo**

- Explicar los procedimientos que deben seguir las mujeres que son víctimas de violencia, al momento de realizar una denuncia, en la Fiscalía Departamental de La Paz.

#### **Publico Meta**

En primer lugar, se contempla a mujeres que son víctimas de violencia desde los 18 años en adelante y que se encuentren en instalaciones de la Fiscalía Departamental de La Paz, como también para mujeres que a través de los medios digitales (Facebook, Twitter, YouTube, etc.) estén en la búsqueda de mayor información, acerca del procedimiento para realizar una denuncia por violencia.

Como segundo público, se tiene a todas las personas, en general, que conozcan alguna víctima de violencia de género o simplemente deseen tener más información.

TABLA 20 DETALLE DEL PRODUCTO COMUNICACIONAL: AUDIOVISUAL

Características	Contenido	Diseño	Canal	Destinatario
<p>Mensajes claros, directos.</p> <p>Animaciones e ilustraciones</p>	<p>Elaboración de videos animados institucionales.</p> <p><b>1ro.</b> - Informar Acerca de los requisitos y pasos para realizar una denuncia por violencia de género ante la Fiscalía Departamental de La Paz.</p> <p><b>2do.</b> - Explicar sobre los tipos de violencia contemplados en la Ley No 348.</p>	<p>Audiovisual 1: Duración: 1, 07 minutos</p> <p><b>Tamaño y dimensiones:</b> <b>Redes Sociales:</b> 1080 x 1080 píxeles. FULL HD</p> <p><b>Producción:</b> <b>Edición, Voz en Off y musicalización.</b> - -Adobe Premier -Sound Forge o Grabadora de voz. <b>Animaciones e ilustraciones:</b> -Adobe Illustrator. -Adobe After Effects.</p>	<p><b>Medios digitales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facebook</li> <li>▪ Twitter</li> </ul> <p>-Televisor de la institución en Planta Baja</p>	<p>Mujeres víctimas de violencia A partir de los 18 años en adelante.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022.



## Servicios de acceso a la justicia

TABLA 21 GUIÓN- VIDEO INFORMATIVO

OPERADOR	SONIDO	DETALLES	TIEMPO
<p>AUDIO1: Voz en off</p>	<p>Toda Violencia física, sexual, psicológica u otra forma deben ser denunciados en la Fiscalía Departamental de La Paz de manera verbal o escrita.</p> <p>Para una denuncia Verbal, la Víctima debe presentar una fotocopia simple de su cédula de identidad y croquis de su domicilio.</p> <p>Será atendido por un Fiscal que evaluará y emitirá el requerimiento de atención médica en el IDIF.</p> <p>Posteriormente, activará las medidas de protección, citará al Denunciado, de ser necesario ordenará su aprehensión</p>	<p><b>Imagen:</b> Animado o personalizado de dos mujeres en instalaciones de la Fiscalía Departamental de La Paz.</p> <p><b>Texto escrito:</b> ¿CÓMO DENUNCIAR? Verbal o Escrita.</p> <p>DENUNCIA VERBAL En un escritorio se ve a un fiscal atendiendo a una persona víctima</p> <p>Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF) Médico atiende a la misma persona víctima</p>	<p>37”</p>

<p><b>AUDIO1:</b> <b>Voz en off</b></p>	<p>Para una denuncia escrita, la Víctima debe entregar en un folder: un memorial donde relata el hecho de la agresión, en lo posible adjunte pruebas como: fotografías, audios, nombres de testigos, entre otros.</p> <p>Adjunte certificados médicos forenses de hechos anteriores, si no los tiene, el fiscal requerirá su valoración médica al IDIF. Dentro de las 24 horas se activarán las acciones y requerimientos fiscales necesarios.</p>	<p><b>Texto escrito:</b> DENUNCIA ESCRITA Fiscal entrevistando a otra persona agredida que está agarrando un folder amarillo.</p> <p><b>Imagen:</b> Persona agredida es atendida por médico del IDIF.</p> <p><b>Imagen:</b> Policía y fiscal arresando y poniendo entre rejas a un agresor en señal de acción</p>	<p>28”</p>
<p><b>AUDIO1:</b> <b>Voz en off</b></p>	<p>Fiscalía Departamental de La Paz</p>	<p>Logo Ministerio Público Línea Gratuita para más información 800-10-1233</p>	<p>03”</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022

## 5.7 Medios

Se determinó que para el uso de *medios de comunicación impresos* se hará uso de afiches, de Banners *rollers screen* y de trípticos, con el fin de facilitar la atención del público externo, que se encuentre en inmediaciones de la institución y con mayor razón en el caso que necesiten saber cuáles son los procedimientos para realizar una denuncia por ser víctimas de violencia de género.

En cuestión del uso de *medios digitales*, se tendrá como elementos: al audiovisual, al afiche y al tríptico digital. Los mismos se desplegarán en las diferentes plataformas de la institución de acuerdo a la adaptación que tienen las mismas, Facebook, YouTube, Página Web, “Las plataformas digitales [...] dan sostén a las redes sociales y da paso a la masiva generación e intercambio de contenidos [...]” (Gutiérrez, 2018, p. 7). No obstante, en el caso del audiovisual, este podrá ser reproducido en la misma Fiscalía departamental de La Paz (planta baja) debido a que cuentan con un televisor para los usuarios que se encuentran en la espera de atención en plataforma así también, será compartido en la página web y Facebook.

### **- Objetivo de cada una de las plataformas digitales seleccionadas**

Entre las plataformas digitales que se utilizarán como elemento de difusión de información se encuentran: Facebook, Twitter, Página Web oficial y YouTube. Cada una de estas Redes Sociales y Página Web fueron seleccionados de acuerdo al uso de la institución.

- a) Facebook: A parte de ser considerada una red social, esta permite la creación de contenido para que una página, ya sea de institución y/o empresa u otro, pueda incrementar la impresión de una publicación y lograr el alcance de una página.

La página oficial de Facebook, cuenta con 68.111 seguidores y 59.703 Me Gusta, se tomarán en cuenta las siguientes características:

Post: Tienen información en relación al procedimiento que debe realizar una mujer víctima de violencia.

Videos: Con la temática de los requisitos que se necesitan al momento de realizar una denuncia por violencia de género.

De todas las plataformas digitales que tiene dicha institución, esta cuenta con un mayor número de usuarios a los cuales se puede tener un alcance considerable e incrementarlo.

**a) Página Web**

Al contar la institución con una página web, se pueden implementar mensajes de información a través de afiches digitales y trípticos, en relación a los procedimientos y requisitos para realizar una denuncia, esto para facilitar a los usuarios que lo necesiten. (Como prueba piloto solamente tendrá de la ciudad de La Paz).

**b) YouTube**

La plataforma será funcional con audiovisuales con relación al procedimiento adecuado para realizar una denuncia.

## 5.7.1 Presupuesto

TABLA 22 PRESUPUESTO PARA LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

<b>Presupuesto</b>			
	<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Monto</b>
Recursos Humanos	1 diseñador Gráfico, con especialización en diagramación 1 comunicador con especialidad en manejo de Medios Digitales	2 profesionales Durante 1 mes (Salario mínimo)	7.000 bs
Recursos Técnicos	Programa de edición de imagen -Adobe Illustrator. -adobe After Effects.  Programa de edición de video -Adobe Premiere. -Grabadora de voz	1 programa original 1 programa original  1 programa original 1 unidad	1.400 bs 1.330bs  1.050 bs 800bs
Materiales de apoyo	Tríptico Afiches Banners Rolers Screens	300 unidades 100 unidades 2 unidades	600bs 180bs 300bs
Gatos	Cinta scotch	1 unidad	8bs
Varios	Bolígrafos	3 unidades	6bs
<b>TOTAL</b>			<b>1779.28</b>

Fuente: Elaboración Propia, 2022.



**TABLA 23 CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES 2022**

ACTIVIDADES	DETALLE									
	FEB	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV
Acoplar documentos	XXX									
Organizar y revisar documentos	X	XX								
Elaboración y desarrollo de fichas de observación, entrevistas y encuestas.		XXX	XXX	X						
Procesar la información recogida				XX	X					
Elaboración de la Propuesta comunicacional						XX	XX	XX	XX	
Ejecución Prueba Piloto									X X	XXXX
Evaluación									X	X X

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

#### 5.5.5. Justificación de la propuesta

Según el diagnóstico realizado al público externo a la Fiscalía Departamental de La Paz y de acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación -encuestas de opinión y fichas de observación no participante-, se pudo evidenciar las falencias en lo que respecta al acceso a la información, el procedimiento y los requisitos para realizar una denuncia por violencia de género.

Esto afecta considerablemente a las mujeres que son víctimas de violencia, debido a que deben realizar más de una consulta para poder comprender toda la información, existiendo así, en ocasiones la pérdida de tiempo. Por tanto, para el presente trabajo de investigación se propuso un plan enfocado en la información, y orientación, para que se conozcan mayores datos acerca de los requisitos y procedimientos para la realización de una denuncia ya sea verbal o escrita. Y, en el caso de que se encuentren en instalaciones de la Fiscalía, se pretende que el público meta, establecidos desde los 18 años en adelante, puedan conocer sin ninguna dificultad, los procedimientos además de la identificación de los tipos de violencia, establecidos en la Ley No 348.

El público encuestado, también hizo evidente que, con frecuencia, se encuentran conectados a través de los medios digitales, gracias a esto es que la información puede ser difundida en cuestión de minutos, a través del Facebook, Twitter entre otros; los mensajes elaborados y aprobados estuvieron sujetas a las tres directrices comunicacionales mencionadas con anterioridad.

En este entendido, los materiales impresos y digitales alimentarán la comunicación externa e interna de la institución, la propuesta puede ser aplicada en otras Fiscalías departamentales o en medios de comunicación, para mejorar el flujo de información.



# CAPÍTULO VI

## PRUEBA PILOTO

En este capítulo se presentan los resultados de la ejecución de la prueba piloto del Plan informativo de orientación, para mujeres víctimas de violencia, en proceso de denuncia, en la Fiscalía Departamental de la ciudad de La Paz.

Luego de elaborar la propuesta teórica, se dio paso al desarrollo del proyecto a nivel práctico, con la intención de poder ser implementado a largo plazo; la prueba piloto es una vista preliminar para analizar y evaluar la viabilidad de un proyecto.

Thabane (2010) señala que, una prueba piloto es un estudio corto de factibilidad o viabilidad, conducido para probar aspectos metodológicos de un estudio a mayor escala o complejidad; la naturaleza de estos estudios es evitar la aparición de un defecto que sería nefasto en un estudio posterior que es costoso en recursos (p.15)

Por lo anterior, se espera que un estudio piloto se desarrolle por razones de proceso (pasos que deben llevarse a cabo como parte del estudio principal), de recursos (tiempo y presupuesto necesarios para el estudio principal), de gestión (de recursos y datos) y científicas (mediciones y seguridad del participante).

Así mismo, Acuña (2006) dice que “está el emplear una muestra pequeña, con características idénticas y en una situación similar a la de la población accesible de donde provendrá la muestra definitiva, y el juicio de expertos para validar instrumentos documentales” (p.167).

### 6.1 Primera Etapa: Organización y coordinación

Para la ejecución, desarrollo y resultados de la prueba piloto, se presentó el informe preliminar y el plan informativo a la Lic. Sandra Bejarano Camacho comunicadora y relacionadora pública de la Fiscalía de La Paz quien hizo el respectivo seguimiento, revisión, sugerencias y evaluación del proyecto de investigación, una vez hechos los arreglos y mejoras. En cuanto al plan, se solicitó el permiso correspondiente al Fiscal de distrito de La Paz el Dr. William Alave Laura, autoridad de la institución, a través de una carta en la que se le explicó la consistencia y temática que aborda la estrategia de

comunicación; tras conocer las intenciones que tiene el plan informativo de orientación en la institución, dio viabilidad para la realización de la prueba piloto en coordinación con la oficina de enlace de comunicación.

Establecida la autorización de las autoridades competentes de la Fiscalía Departamental de La Paz, se determinan las fechas, horarios y los ambientes adecuados donde se implementará la propuesta de estrategia de comunicación, lo cual se pasa a la segunda etapa que es la elaboración de los materiales de apoyo.

## 6.2 Segunda Etapa: Elaboración de los materiales de apoyo

En la propuesta del plan informativo se contó con el uso de materiales comunicacionales escritos y digitales, en los cuáles se hizo referencia: el tríptico, *banner roler scren* y afiches, de igual forma en la parte digital: el audiovisual, trípticos y afiches digitales y una guía multimedia.

Todos los elementos mencionados en el acápite anterior fueron presentados durante la prueba piloto, como alternativa para el público exterior, quienes solicitaban el material en físico o digital o tomaban fotografías; en el caso de los afiches se mostraba uno cada semana, para crear dinamismo y renovación de material en la plataforma de información, y para los medios digitales, los audiovisuales fueron presentados uno por semana, cabe mencionar que se realizaron dos audiovisuales bajo el mismo guion sin embargo, el diseño de producción fueron entre animados e imágenes reales, esto para analizar la comprensión y preferencia del público.

## Tríptico

Este material, en el lado anverso, refiere a la definición de violencia, quiénes pueden denunciar y dónde. Menciona también la ubicación y números de referencia en caso de requerirlo.



### ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?

Se define como actos de agresión física, verbal, psicológica, sexual, entre otros de manera directa hacia la mujer, solo por el hecho de serlo.

### ¿QUIÉNES PUEDEN DENUNCIAR?

Las Víctimas de violencia y todas las personas que conozcan u observen algún tipo de violencia de género.

### ¿DÓNDE DENUNCIAR?

Como primera instancia puedes acudir al SLIM o Defensorías de la Niñez y Adolescencia. Para formalizar una denuncia Verbal o Escrita acórrate a la Policía (FELCV) o Fiscalía Departamental de La Paz, calle Potosí N° 944 zona central, de hrs. 08:00 a 18:00.

Fuera de horarios de oficina, fin de semana o feriados, un Fiscal Especializado en Delitos en Razón de Género estará de turno en instalaciones de la FELCV ubicada en la calle Lopeza N° 453 entre Potosí y Comercio.

**OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN**

**SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL (SLIM)**  
Es una oficina que promueve las denuncias de las víctimas de violencia, presta servicios psicológicos, legales y sociales dependiente del municipio paceño.

**DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (DNA)**  
Oficina que promueve denuncias de violencia hacia las niñas, niños y adolescentes.  
Línea Gratuita 156 - Tel. 2651015

**POLICÍA-FELCV**  
Línea Gratuita 800-10-1233  
BOL - 110

**IDIF**  
atiende las 24 horas en la calle Indaburo N°945 Tel. 22406068, frente al Teatro Municipal.

Línea Gratuita para más información  
**LÍNEA GRATUITA 800-10-1233**

Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022

**¿CÓMO DENUNCIAR?**  
Si sufrió Violencia Física, Sexual, Psicológica u otros acude a la Fiscalía Departamental de La Paz para denunciar de manera Verbal o Escrita.

**DENUNCIA ESCRITA**  
La Víctima debe apersonarse a la Plataforma de la Fiscalía (punto bajo) adjuntando lo siguiente:

- 1 (En lo posible) Fotocopia simple de la cédula de identidad y crogón del domicilio de la Víctima y del Denunciado.
- 2 Adjuntar un memorial de denuncia que puede ser redactado por el SLIM, Defensoría de la Niñez y Adolescencia o un abogado particular.
- 3 (Si tuviera) Adjuntar fotos, audios, nombres de testigos, entre otros elementos de prueba (ley 340 Art. 4º Num. 11). Además de certificados médicos forenses de hechos anteriores.
- 4 Adjuntar el certificado de valoración psicológica, sino tiene, se emite un requerimiento para la atención de la misma. Si se denuncia por Violencia Física o Sexual se emite el requerimiento de valoración médica para el IDIF.

Estos requisitos deben estar en un folder amarillo para ser presentado en la ventanilla de la Fiscalía y dentro de las 24 horas se activarán los medios de protección, citación al Denunciado y de ser necesario la orden de aprehensión.

Una vez hecho la denuncia Verbal o Escrita, se le entregará el número de caso o carpeta de un Fiscal de Múltiple. Con ese número podrá realizar el seguimiento.

**DENUNCIA VERBAL**  
La Víctima podrá presentar la denuncia Verbal en el primer piso de la Fiscalía, acompañada de una fotocopia simple de su cédula de identidad y crogón de su domicilio.  
En caso de Violencia Física o Sexual al Fiscal de turno o Asesista emite el requerimiento para la revisión médica de la Víctima en el Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).  
Una vez conocida la denuncia, la Fiscalía, de manera inmediata, emite los medios de protección, citación o denuncia, de ser necesario la orden de aprehensión y emisión de requerimientos fiscales necesarios.

Al reverso, señala los datos sobre los cuales se debe denunciar, tanto como para denuncia verbal y escrita, en caso de violencia contra la integridad de una mujer.

Para la prueba piloto el producto fue impreso tanto a color como en blanco y negro, en un total de 300 unidades.

Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022

unidades; tuvo mucha aceptación del público, algunos agradecieron este material porque contaba con los datos necesarios para poder iniciar con una denuncia, como también se lo llevaron para poder usarlo en su momento, si lo requerían (ver en anexos 5).

## Banner Roller screen

El Banner consta de dos *roller screen* de 2m alto x 1,0 base, ambos contienen información de los pasos a seguir para realizar una denuncia verbal o escrita en casos de violencia, no obstante, cualquier persona que desee realizar una denuncia puede hacerlo. Sin embargo, la propuesta se basa en tema de violencia contra la mujer.



## CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA POR VIOLENCIA DE GÉNERO?

### DENUNCIA ESCRITA

- 1 (En lo posible) Una **Fotocopia de la Cédula de Identidad y croquis** del domicilio de la víctima y del denunciado.
- 2 Adjuntar un **memorial de denuncia** promovida por el SLIM, Defensoría de la Niñez y Adolescencia o un abogado particular.
- 3 (Si tuviera) **Adjuntar pruebas** como fotos, audios, nombres de testigos, certificados médico forense de hechos anteriores, entre otros.
- 4 Adjuntar **certificado de valoración psicológica**, sino tiene, se emitirá un requerimiento para la obtención de la misma. En caso de **Violencia Física o Sexual** se emitirá el requerimiento de **valoración médica** para el IDIF.

**i** Presentar en un folder amarillo en ventanilla de Plataforma (planta baja) para activar las medidas de protección y otras acciones dentro de las 24 horas. **!**

Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022



## CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA POR VIOLENCIA DE GÉNERO?

### DENUNCIA VERBAL

- 1 (En lo posible) Una **fotocopia simple de la Cédula de Identidad y croquis del domicilio** del denunciante. Presentar en el **1er piso** de la Fiscalía
- 2 En casos de **Violencia Física o Sexual** el Fiscal de turno o Analista emitirá un requerimiento para la **revisión médica** de la víctima en el IDIF.
- 3 Conocida la denuncia la Fiscalía emitirá las **medidas de protección**, citará al denunciado u ordenará su aprehensión y emitirá los requerimientos fiscales necesarios.



Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022

En cuanto al diseño, cada banner, llamó la atención del público externo, esto fue motivación para que logren acercarse y realizar consultas, así también se acercaban para tomar fotografías (ver en anexos 6).

## Afiche

Se realizó la elaboración de seis afiches (ver en anexos 7), cuatro de ellos explican los tipos de violencia, física, psicológica, familiar, laboral, mediática, entre otros; el quinto define la violencia y



Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022



Fuente: Elaboración propia, material de apoyo, 2022

detalla las estadísticas de mujeres quienes fueron vulneradas; el sexto afiche de color celeste señala el ciclo de violencia a través del cual comienzan los pequeños actos de denigro a una mujer.

Así también, se escogieron colores cálidos para que pueda ser llamativo y el público pueda sentirse cómodo y en confianza con la institución.

## 📺 Audiovisual



Fuente: Elaboración propia audiovisuales, 2022.

Los audiovisuales con 1 min. de duración cada uno, aclara lo que es una denuncia escrita

y verbal en la Fiscalía Departamental de La Paz, y los pasos a realizar cuando se trata de violencia contra la mujer. La realización de ambos videos en los cuales se utilizó un mismo guion, sin embargo, uno se realizó con tomas reales dentro de la institución, y la segunda con animaciones. El audiovisual es un buen recurso para difundir información, para ello consiste en tener una previa planificación de lo que se quiere lograr.



Asimismo, en la página de Facebook de

Fuente: Elaboración propia comentarios y reacciones de audiovisuales en Facebook, 2022. la Fiscalía



general del Estado, se subieron ambos videos los cuales se puede apreciar que el video N2 tuvo mayor aceptación con publico externo, por la sencilla comprensión que tiene esta.

Así también fueron difundidos en el televisor de plataforma de la Fiscalía, todos los días, durante la ejecución de la prueba piloto. (ver en anexos)



### 6.3 Tercera Etapa: Desarrollo y Ejecución de la Prueba Piloto

Para la ejecución de la prueba piloto se consideró un espacio en el que el público externo pueda ser beneficiado, sin perjudicar el desarrollo de las actividades dentro de la institución, por ello se realizó en puertas de Fiscalía centro, desde el 31 de octubre hasta el 2 de diciembre de 2022 todos los días en horarios de la mañana y de la tarde; la administración dotó de una mesita, alargador un parlante pequeño y un mantel. (ver en anexos 8).

En todo el desarrollo, se contó con la participación como facilitadora de información de



la Lic. y relacionadora pública de la Fiscalía Sandra Bejarano y, de manera paralela, con la investigadora del presente proyecto, quien previamente tuvo una preparación en tema de





**Fuente: Elaboración propia, ejecución prueba piloto, 2022**

violencia de género y como aborda esta temática la institución.

En efecto, una vez que las personas se apersonaban, se otorgaba una charla de orientación con apoyo de los productos comunicacionales. No obstante, con frecuencia se

acercaba el público para realizar todo tipo de consultas, es así, que se requería tener un grado de conocimiento para poder brindar orientación e información. En las jornadas de ejecución, se acercaban todo tipo de personas de todas las edades

Entre las consultas frecuente se tienen:

¿Cómo puedo denunciar?

¿A qué números puedo llamar?

¿Cuáles son los horarios de atención?

“No reconozco todos los tipos de violencia”

“No quiero denunciar, porque es dinero y no tengo...”

Durante la segunda y tercera semana se notó que el flujo de información es alto, debido a que la gente sin miedo se acerca y pregunta, sobre el tema de violencia, solicitaron la adquisición de material impreso (Trípticos y afiches) como también tomaban fotografías a los banners *rollers screen*, y en algunos casos querían que se les envíe el audiovisual en horarios alternos. El público realizaba distintas preguntas tanto así que llegaban a contarnos su situación, algunos con lágrimas en los ojos, otros con preocupación y enojo.

“El hecho que exista una plataforma de información en la puerta de ingreso, ha sido un beneficio y un poco de descongestionamiento, tanto en varones como en su mayoría mujeres que solo ingresan a obtener más información ya que a diario vienen a preguntar, muchos hacen filas pensando que son para consultas, pero es para la entrega de memoriales” (Sgt. Coparicona, entrevista realizada el 15 de noviembre de 2022).

Se consideró un punto a favor que la ejecución se realice en puertas de la Fiscalía, esto porque no solamente la gente que asiste con frecuencia a la institución logra acceder a la información sino también las personas que pasan por el lugar. Se toma como ejemplo que el 13 de noviembre un grupo de jóvenes, de pasada, vieron Banners rollers quizá al sentir miedo se fueron, pero a los pocos minutos retornaron solicitando mayor información al respecto debido a que una amiga sufría de violencia por parte de su concubino (ver en anexos 8)

La plataforma de información llega a ser un espacio eficiente de participación y dialogo, donde las personas pueden ampliar su conocimiento sobre estos temas, además que favorece a las personas que necesitan de la información para tomar decisiones con relación a un entorno de violencia en lo que pudiesen estar viviendo.

“...Todos los días se acercan mujeres víctimas de algún tipo de violencia o incluso para otro tramite y en su miedo y desesperación se dirigen de un lugar a otro, no saben que deben tener para realizar una denuncia, en muchos casos, sacan una ficha en plataforma, lo cual se les hace una pérdida de tiempo e incluso cuando son absueltas esas dudas, parece que se les olvida y vuelven a preguntar, o a veces como guardias de seguridad nos consultan y tratamos de guiarlas pero a veces es complejo porque estamos atendiendo a muchas personas más al mismo tiempo” (SGT. Pamela Cahuasa, entrevista realizada el 15 de noviembre, 2022).

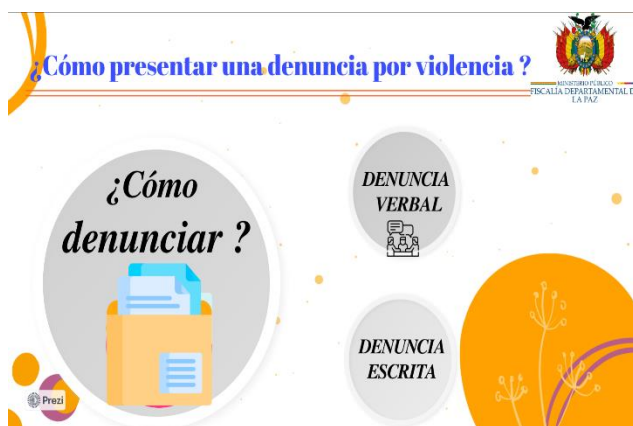
Cabe mencionar que, durante la ejecución de la prueba piloto el público externo joven se acercaba con el fin de poder interactuar más con la temática abordada, esto ocasionó que se realicen dos productos digitales interactivos, el primero con la identificación de los



tipos de violencia y el segundo acerca de cómo realizar una denuncia verbal o escrita en la institución, facilita y permite la participación e interacción con el público.

Fuente: Elaboración Propia imágenes interactivas, 20022

Estas son imágenes interactivas digitales la cual, con tan solo un clic en alguno de los tipos de violencia, permite dar un concepto y significado del mismo, modo se hizo con las segundas imágenes interactivas, que indicaban de manera precisa cuales son los requisitos y la manera adecuada para presentar una denuncia por violencia.



Se observó que los jóvenes comprendían con facilidad los conceptos y solicitaron que posteriormente también pueda ser difundido en las diferentes plataformas de la FGE, del mismo modo en campañas si es que las tuvieran.

#### 6.4 Evaluación de resultados

Una vez finalizada la prueba piloto se procede a la evaluación de resultados obtenidos en la ejecución del proyecto. Resulta un paso importante para obtener información de la aplicación realizada. La evaluación puede ser externa o interna, de las dos opciones se elige la evaluación interna, es decir la autoevaluación. Esto se refiere a que las personas que ejecutaron la prueba piloto son los que dan parte para valorar lo bueno, lo malo de la propuesta. Esto implica tomar una posición crítica, honesta y clara para estimar las actividades realizadas al momento de ejecutar el proyecto.

Para ello se tiene los siguientes resultados:

- ✓ Las personas obtuvieron un mayor conocimiento para poder realizar una denuncia por violencia, además que son capaces de identificar los tipos de violencia, lo que favorecerá en las actitudes de cada persona de acuerdo a su contexto o su realidad.
  
- ✓ Cercanía de la institución con el público externo para que puedan recibir una mejor atención y así saber a dónde acudir en su momento. Así también conocer sus derechos e información sobre la temática que abarca la investigación, “violencia contra la mujer”.
  
- ✓ Se elaboraron materiales comunicacionales para la ejecución de la prueba piloto según a la necesidad y alcance que estos puedan llegar a tener (afiches, banners *rollers screen*, multimedia, trípticos y audiovisual).
  
- ✓ Difusión por medio de las plataformas digitales, según las páginas web que maneja la institución, las plataformas permitieron que exista un mayor alcance de personas para que puedan mejorar sus conocimientos de acuerdo a su contexto o realidad.

- ✓ Notoriedad de las autoridades de la institución en la importancia del reforzamiento constante de información y orientación al público externo, en lo que refiere la investigación, a mujeres quienes cuya integridad es vulnerada.

# CAPÍTULO VII

## Conclusiones y Recomendaciones

En base al proyecto de investigación denominado, “Plan Informativo de Orientación para mujeres víctimas de violencia en proceso de denuncia, en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022”, se establecen las siguientes conclusiones.

### 7.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación, cumplió con los objetivos planteados y se pudo consolidar la realización de un plan informativo para la orientación de información sobre como iniciar una denuncia por violencia en la Fiscalía departamental de La Paz, durante la gestión 2022, con la finalidad de que las mujeres que se encuentren en proceso de iniciar una denuncia por violencia de cualquier tipo, tengan la información y datos correctos.

Los resultados de diagnóstico a través de revisiones documentales, encuestas, entrevistas y observación no participante es que se evidenció la falta de planificación para la elaboración un plan de información oportuna para mujeres en situación de violencia que se apersonan a la institución, encontrando solo mensajes de prevención y no así de orientación.

Se comprobó la factibilidad de diseñar un plan informativo para orientar a mujeres en proceso de iniciar una denuncia por violencia, porque se les facilitó el acceso a la información de una manera clara, concisa y sencilla, logrando identificar datos que son necesarios para comenzar con la denuncia, además de reconocer los diferentes tipos de violencia, que están contemplados en la Ley 348.

Además, que la propuesta planteada demuestra que, si es posible brindar información a través de la elaboración de materiales comunicacionales impresos y digitales; dirigido con mayor énfasis a mujeres que se encuentran en proceso de iniciar una denuncia por vulneración a su integridad.





## BIBLIOGRAFÍA

### CONSULTADA

- Arnau J. (1995) *Diseños de investigación experimental*.
- Aguirre S (s.f) *La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación superior en ecuador*  
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2015/03/comunicacion-externa.pdf>
- Bernal, C (2010) *Metodología de la Investigación*. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá, Colombia: Nomos  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bolivia registra 85 feminicidios y 28 asesinatos de menores. (2020). *El Diario*.  
<https://www.eldiario.net/portal/2021/09/15/bolivia-registra-85-feminicidios-y-28-asesinatos-de-menores/>
- Bembibre, 2010, *Definición de Folleto*  
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/folleto.php>
- Bravo, P. (2009) *PERFIL DEL AGRESOR EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO*. Boletín Galego de Medicina Legal e Forense  
[http://www.agmf.es/az/Perfil del agresor en la violencia de genero. Pastor Bravo M et al.pdf](http://www.agmf.es/az/Perfil%20del%20agresor%20en%20la%20violencia%20de%20genero.%20Pastor%20Bravo%20M%20et%20al.pdf)
- Cabanellas, G (1979) *Diccionario Jurídico Elemental*.  
<https://issuu.com/ultimosensalir/docs/diccionario-juridico-elemental---guillermo-cabanel/193>
- Cabrera, H. (2022) *Abuelo, ¿por qué persiste la violencia contra las mujeres?*, Pagina Siete.  
<https://www.paginasiete.bo/opinion/columnistas/abuelo-por-que-persiste-la-violencia-contra-las-mujeres-AN2719705>

- Calabrese E. (1997) *Violencia en el Hogar*  
[https://prensahistorica.mcu.es/es/catalogo\\_imagenes/grupo.do?path=2000646221](https://prensahistorica.mcu.es/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=2000646221)
- Campos, et Al (2012), “La observación, un método para el estudio de la realidad”  
<file:///C:/Users/Display/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- CIDH, (2007). *Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*, 20 de enero de 2007.  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2015/9853.pdf>
- CIDH, *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico Interamericano, Segunda Edición*, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, 7 de marzo de 2011, pág. 19
- Constitución Política del Estado [CPE]. Art. 107. (Bolivia)
- Constitución Política del Estado CPE. Art. 15. (Bolivia)
- Comisión interamericana de derechos humanos (2015) *Acceso a la información, violencia contra las mujeres y la administración de justicia en las Américas*  
<https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/acceso-informacion.pdf>
- Cuervo, G. (1987) *La planificación en el proceso de decisión de la empresa*. Universidad Complutense de Madrid  
<file:///C:/Users/Display/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionEnElProcesoDeDecisionDeLaEmpresa-2494710.pdf>
- Caracteristicasdel.com, 2021, *Características del tríptico*  
[https://www.caracteristicasdel.com/educacion/caracteristicas\\_del\\_triptico.html](https://www.caracteristicasdel.com/educacion/caracteristicas_del_triptico.html)
- Champo N. (1999) *La víctima en el derecho penal*  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/13.pdf>

- Defensoría del pueblo, (2014). *Ley para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia n° 348*.  
[cartilla-ley-348-en-43-preguntas-y-respuestas.pdf \(defensoria.gob.bo\)](http://defensoria.gob.bo/cartilla-ley-348-en-43-preguntas-y-respuestas.pdf)
- Sierra (1985) La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Fernández (2003) *metodología de investigación*
- Ferreira, (s.f) *Tipos y diseño de investigación*. Sistema de bibliotecas central UNMSM  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira\\_ra/cap3.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira_ra/cap3.pdf)
- Fiscalía General del Estado, (2017). *Plan estratégico Institucional*.  
[https://drive.google.com/file/d/1EIwQ7kgSdGBzK4BX5zYIGYtxIwvmB8\\_5/view](https://drive.google.com/file/d/1EIwQ7kgSdGBzK4BX5zYIGYtxIwvmB8_5/view)
- Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA, (2014). *Ley No 348 “Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”*. *Conociendo mis derechos para ejercerlos*.  
[https://bolivia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Ley\\_348\\_0\\_1.pdf](https://bolivia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Ley_348_0_1.pdf)
- Fonseca M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Pearson Educación
- Hajar M. et Al. (2003) *Atención médica de lesiones intencionales provocadas por la violencia familiar*. *Salud Pública de México*.  
<http://www.redalyc.org/pdf/106/10645403.pdf>
- García, F. et Al. (2014). *Violencia en la pareja, apoyo social y bienestar psicológico en adultos jóvenes*. *Ajayu*, 246-265. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200005)

- Goodstein, L. (1998) *Planificación Estratégica*. Ed Mac grawn Hill. Colombia
- Ley 348 de 2013 *Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida libre de Violencia” que protege a las mujeres de cualquier tipo de violencia. 9 de marzo 2013*
- Lopez, E. (2004) La figura del agresor en la violencia de género: características personales e intervención, Asociación para Formación de la Salud y Desarrollo Personal  
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808805.pdf>
- Malegarie, J. et. Al. (2019) *Técnicas y tecnologías: encuestas vía web, desafíos metodológicos en el diseño, campo y análisis*. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.  
<https://cdsa.academica.org/000-023/12.pdf>
- Martin F. (1997) *Comunicación en empresas e instituciones*. Ed. Universidad de Salamanca  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4zaplL9ccP4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicacion+externa+en+una+institucion+conceptos&ots=DaojZq\\_2dW&sig=MZzL6U5TerDI4QHyYGNbS5sOSbw#v=onepage&q=comunicacion%20externa%20en%20una%20institucion%20conceptos&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4zaplL9ccP4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicacion+externa+en+una+institucion+conceptos&ots=DaojZq_2dW&sig=MZzL6U5TerDI4QHyYGNbS5sOSbw#v=onepage&q=comunicacion%20externa%20en%20una%20institucion%20conceptos&f=false)
- Martínez, M. (1985) *Información administrativa un derecho constitucional, Información Institucional*. Primeros encuentros. Valencia, Ed. Generalitat Valenciana.
- Ministerio Público (7 de abril de 2021). *El Ministerio público registra 11.133 casos relacionados a delitos de violencia contra la mujer en lo que va del año*.  
<https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/5026-ministerio-publico-registra-11-133-casos-relacionados-a-delitos-de-violencia-contra-la-mujer-en-lo-que-va-del-anoz>

- Ministerio Público (6 de septiembre 2021). *Funcionarios policiales para la toma de denuncias a víctimas de violencia sexual y en razón de género*.  
<https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/noticias/5551-fiscalia-general-capacita-a-funcionarios-policiales-para-la-toma-de-denuncias-a-victimas-de-violencia-sexual-y-en-razon-de-genero>
- Miralles (2001) *La prensa escrita ante el desafío de los nuevos medios*. Comunicar. <https://www.redalyc.org/pdf/158/15801619.pdf>
- Nada detiene la violencia: La Paz tiene el doble de feminicidios que Santa Cruz. (2020). Página Siete.  
<https://www.paginasiete.bo/sociedad/2020/10/11/nada-detiene-la-violencia-la-paz-tiene-el-doble-de-feminicidios-que-santa-cruz-271103.html>
- Nieto, A. (1989) Difusión informativa. COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD Volumen II  
<https://core.ac.uk/download/pdf/83560987.pdf>
- Ongallo C. (2007) Manual de Comunicación-Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones  
<https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- OMS, (2013) *Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe*.  
[https://americ latinagenera.org/wp-content/uploads/2014/04/estudio\\_informacion\\_violencia\\_contra\\_mujer.pdf](https://americ latinagenera.org/wp-content/uploads/2014/04/estudio_informacion_violencia_contra_mujer.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas (9 de marzo 2021). *La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres*  
<https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>
- Organización de las Naciones Unidas, (2020). *Bolivia reporta índice más alto de violencia*. [Bolivia reporta índice más alto de violencia | Naciones Unidas en Bolivia \(nu.org.bo\)](https://www.nu.org.bo)

- Organización de las Naciones Unidas (9 de marzo 2021). *La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres.*  
<https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>
- Otero A. (2014) *Enfoques de investigación.*  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- PAOLI, A. *En: Comunicación e Información, Perspectivas Teóricas.*  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32960381/Paoli\\_Antonio\\_Comunicacion\\_e\\_Informacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634079922&Signature=U-GIJKEsr4jM9yc8Eh0wlihdMuBYgCP6dR6lpMk-9O~BYdaaCJufu-S9TeZvvGjIXIyNx2itNLQwXMIHb-S~81rcYF4908tup98pY9uuXBwrmlFEqfYOPUAWvZbpLVUac351GkVYUfa8Sk8eOt-A5WwCOuc1vej5gErrXwDbSxO8nIVzMcjZBgGmiJkOqiBi5-yd1FEOxEXBPbmPcytxqzkhDI9W703R2R9HhgJ9vi2xw5R74wxbSixMYHPn-yS4v-WMxJNuZQXRH7J4PWnbchERyggw0TLdSyjxIX-RP0VdLUbZ2mHqzor3YseLPdjG6J-IO1y9XURD4jTy5RZ~Q &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32960381/Paoli_Antonio_Comunicacion_e_Informacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634079922&Signature=U-GIJKEsr4jM9yc8Eh0wlihdMuBYgCP6dR6lpMk-9O~BYdaaCJufu-S9TeZvvGjIXIyNx2itNLQwXMIHb-S~81rcYF4908tup98pY9uuXBwrmlFEqfYOPUAWvZbpLVUac351GkVYUfa8Sk8eOt-A5WwCOuc1vej5gErrXwDbSxO8nIVzMcjZBgGmiJkOqiBi5-yd1FEOxEXBPbmPcytxqzkhDI9W703R2R9HhgJ9vi2xw5R74wxbSixMYHPn-yS4v-WMxJNuZQXRH7J4PWnbchERyggw0TLdSyjxIX-RP0VdLUbZ2mHqzor3YseLPdjG6J-IO1y9XURD4jTy5RZ~Q &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Perez, M. (26 de abril de 2017). Tríptico: características, tipos, partes y funciones. Lifeder.  
<https://www.lifeder.com/triptico/>.
- Piqué M. L.et AL (Noviembre de 2015), Obstáculos en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género.  
[https://www.palermo.edu/derecho/revista\\_juridica/pub-14/Revista\\_Juridica\\_Ano14-N2\\_10.pdf](https://www.palermo.edu/derecho/revista_juridica/pub-14/Revista_Juridica_Ano14-N2_10.pdf)
- Quiroz, E. (2003). *Hacia una didáctica de la investigación.* Editorial Aula. México.  
<https://proyectoinvestigacion.webnode.com/files/200000054-5c55d5d4fb/Estrategias%20metodologicas%20y%20tecnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20social.pdf>

- Ramirez, (2020). *Máster en Ciencias. Asistente. Departamento Comunicación Social. Universidad de Las Tunas. Cuba.*
- Rodrigo, M (S.f). *Modelo de la Comunicación (UAB)*  
[file:///C:/Users/Display/Downloads/Dialnet-ModelosMatematicosDeInformacionYComunicacionCibern-3352643%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Display/Downloads/Dialnet-ModelosMatematicosDeInformacionYComunicacionCibern-3352643%20(1).pdf)
- Rodríguez, H. (S.F) *Importancia de la comunicación externa en las organizaciones* <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19398/capitulo1.pdf>
- Rodney, Y. et Al. (2020) *La violencia como fenómeno social.* Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”  
[https://es.unesco.org/sites/default/files/folleto\\_1\\_la\\_violencia\\_como\\_fenomeno\\_social\\_-\\_web.pdf](https://es.unesco.org/sites/default/files/folleto_1_la_violencia_como_fenomeno_social_-_web.pdf)
- Schiavi, E. (2011) *Violencia de genero.*  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32507942/Articulo-Violencia-de-genero-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646175804&Signature=JAdWsAa7KsqNMQWm5ISm42rCqYDIZqxQUxrrLOIgmYdHym27sysmDfeiiGSpvssJZ8oVDibc~OSViatfnEi7MjW--l8nHQwgFyamAJHFN7o74eDLKrH2fWH123JB7Qss0s9hH1EpoKf~tPkroab0ocm3Mpi0mfxvS7U80Z73c1HApzn4e-vL4QpeOyBbr6Vbjk6qhEOrgvyA9kGOeCwm42~1UiWpgBsxhtQ30eOaovtYZclBsllXBz81sSFVeDN4dAg5piYfNaHyQCcahuroLF3Udv0pN~ZuCcp7g~9rjugal8mn6~EEZBaOn6T-eRSZv-wu3Urps6t2kASXwHNh8g\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32507942/Articulo-Violencia-de-genero-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646175804&Signature=JAdWsAa7KsqNMQWm5ISm42rCqYDIZqxQUxrrLOIgmYdHym27sysmDfeiiGSpvssJZ8oVDibc~OSViatfnEi7MjW--l8nHQwgFyamAJHFN7o74eDLKrH2fWH123JB7Qss0s9hH1EpoKf~tPkroab0ocm3Mpi0mfxvS7U80Z73c1HApzn4e-vL4QpeOyBbr6Vbjk6qhEOrgvyA9kGOeCwm42~1UiWpgBsxhtQ30eOaovtYZclBsllXBz81sSFVeDN4dAg5piYfNaHyQCcahuroLF3Udv0pN~ZuCcp7g~9rjugal8mn6~EEZBaOn6T-eRSZv-wu3Urps6t2kASXwHNh8g_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Taylor S.J y Bodgan R. (1984) *Introducción a los métodos cualitativos en investigación- La búsqueda de los significados.*  
<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Thabane L, et al. *TUTORIAL DE LOS ESTUDIOS Y PRUEBAS PILOTO: ¿Qué, por qué y cómo?* BMC Med Res Methodol. 2010 Acuña B, *Prueba piloto:*

*validación de instrumentos y procedimientos para recopilar data antropométrica con fines ergonómicos, (2006)*

- Touriñan López J. Sáez Alonso R. (2006). *La metodología de la investigación y la construcción del conocimiento de la educación.*  
[file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Documat-LaMetodologiaDeInvestigacionYLaConstruccionDelCono-2554505%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Documat-LaMetodologiaDeInvestigacionYLaConstruccionDelCono-2554505%20(1).pdf)
- Unidad de comunicación (3 de enero 2021) Programa de Formación Inicial para el Ingreso a la Carrera Fiscal. *Revista acción Fiscal* (Nº 3), 11-13.
- Vallés MS. (2000) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional.*  
[https://congresoenfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/escucharobservarcomprender2parte\\_1424533180194.pdf](https://congresoenfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/escucharobservarcomprender2parte_1424533180194.pdf)
- Velasco. E. (26, Marzo, 1997) *Violencia Intrafamiliar, mal social, mal universal,* ASAMBLEA, Vol. 3, México DF. p. 22.
- Villena, (2012) *Derechos de las mujeres en el Estado Plurinacional,* Defensoría del Pueblo.  
<https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/derechos-de-las-mujeres-en-el-estado-plurinacional.pdf>



# ANEXOS

**Anexos 1**  
**Encuesta digital**

Gracias por responder, el presente sondeo tiene por objetivo determinar los niveles de conocimiento y actitudes de las personas que acuden a la Fiscalía Departamental de La Paz.

El sondeo será utilizado para fines académicos.

**Correo:** .....

**EDAD:** .....

**Ocupación**            Empleada o comerciante    Estudiante    Profesional

**ESTADO CIVIL**

Soltera    Casada    Concubina    Viuda

**Sexo:**                    Hombre    Mujer

**Conocimiento y Actitudes**

1. ¿Alguna vez sufrió violencia?

SI            NO

2. Si, la respuesta fue si ¿Usted acudió a instancias mayores para proteger su integridad como mujer en actos de violencia?

SI            NO

3. A que instancias acudió para proteger su integridad

- SLIM
- FELCV
- FISCALIA
- Otros
- Ninguno

4. ¿Tiene conocimiento sobre los tipos de violencia contemplados en la Ley 348 (ley para garantizar a las mujeres libres de violencia)

Si            No            Muy poco

5. ¿Tiene conocimiento sobre cómo realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz en caso de que sea víctima de violencia de género?

SI NO MUY POCO

**Comunicación e información**

6. ¿Estaría de acuerdo que la Fiscalía Departamental de La Paz mejore la difusión de información sobre los pasos para realizar una denuncia en caso de que fuera víctima de violencia de cualquier tipo?

SI NO

8. ¿Le gustaría saber cuáles sin los procedimientos para realizar una denuncia en caso de que usted o alguna conocida fueran víctimas de violencia?

SI NO

9. ¿Cuáles son los medios de comunicación que más utiliza?

Televisión Radio Medios Escritos Redes Sociales Otro

10. ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría tener información?

- Audiovisuales (Diapositivas, videos, video conferencia)
- Medios Impresos (Folletos Digitales, Folletos Físicos, trípticos)
- Otro
- Ambos

**Burocracia**

11. ¿Actualmente realiza algún tipo de trámite en la Fiscalía Departamental de La Paz?

SI NO

12. Si, la respuesta a la pregunta anterior fue si ¿Considera que en la Fiscalía Departamental de La Paz existe burocracia al momento de realizar algún tipo de trámite?

SI NO MUY POCO NADA

## **Anexos 2 (Esquema de preguntas)**

Entrevista en relación al proceso de información en La Fiscalía Departamental de La Paz

### **A. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Nombre:

Edad:

Cargo:

Funciones que desempeña:

Tiempo de trabajo en la Institución: 3 años

### **B. ACERCA DE LA INSTITUCIÓN**

**1.- ¿Cuáles son los servicios de acceso a la justicia que da la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:**

**2.- Mencione los servicios de acceso a la justicia más y menos requeridos por los/las personas que asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz. ¿Por qué buscan estos servicios?**

**Especificar:**

**3.- De acuerdo a registro que tiene ¿Cuántas personas acuden a usted por semana?**

**Especificar:**

### **C. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

**4.- Actualmente, ¿La Fiscalía Departamental de La Paz cuenta con un plan de comunicación o información para la difusión de sus servicios? ¿En qué consiste?**

**Especificar:**

**5.- ¿Qué medios de comunicación utiliza la Fiscalía Departamental de La Paz para informar a la población de la ciudad de La Paz?**

**Especificar:**

**6.- ¿Cómo financia la Fiscalía Departamental de La Paz la difusión de sus actividades o campañas de prevención contra la violencia hacia la mujer?**

**Especificar:**

**7.- Desde su experiencia ¿Cuáles son las limitaciones u obstáculos para la difusión de servicios dentro y fuera de la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:**

#### **D. MENSAJES**

**8.- Como profesional en Comunicación ¿Cuál sería el medio de comunicación adecuado para orientar a mujeres que son víctimas de violencia en razón de género en la ciudad de La Paz?**

**Especificar:**

**9.- ¿Qué tipo de personas y que edades vienen con frecuencia a pedir información sobre cómo realizar una denuncia de violencia en razón de género en la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:**

**10.- ¿Cuáles son las preguntas más usuales?**

**Especificar:**

## **Anexo 3 (Entrevista)**

### **Entrevista No 1**

#### **A. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**Nombre:** Sandra Bejarano Camacho

**Edad:** 49 años

**Cargo:** Comunicadora y Relacionadora Pública de la Fiscalía Departamental de La Paz.

**Funciones que desempeña:** Gestión de medios, imagen institucional, entre otros.

**Tiempo de trabajo en la Institución:** 3 años

#### **B. ACERCA DE LA INSTITUCIÓN**

##### **1.- ¿Cuáles son los servicios de acceso a la justicia que da la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** La institución como tal no da servicios, es una institución que hace defensa legal de la sociedad y el estado, se encarga de investigar hechos delictivos en todas sus especialidades, como ser delitos patrimoniales, delitos en razón de género, sexuales, trata y tráfico, delitos contra la vida, de corrupción y legitimación de ganancias ilícitas, sustancias controladas entre otros.

También tenemos una unidad que se encarga de la conciliación entre partes y la unidad de Régimen Disciplinario el mismo se encarga de coadyuvar para la investigación de faltas que lleguen a cometer alguno de los funcionarios de la institución.

##### **2.- Mencione los servicios de acceso a la justicia más y menos requeridos por los/las personas que asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz. ¿Por qué buscan estos servicios?**

**Especificar:** La unidad especializada más requerida es la de razón de género, y delitos de corrupción, la primera se encarga de la investigación de hechos de violencia familiar,

violencia de género, abuso sexual a niño niña o adolescente, feminicidios en grado de tentativa, estos delitos tienen una mayor carga procesal; la segunda hechos de corrupción.

**3.- De acuerdo a registro que tiene ¿Cuántas personas acuden a usted por semana?**

**Especificar:** Al menos en plataforma por día son de 10 a 15 personas, piden información sobre cómo y cuáles son los requisitos para realizar una denuncia o algún tipo de trámite. En cuestión a la fiscalía en razón de género (encargada de investigar hechos de violencia de género) Ubicado en el colegio de Abogados, entre 5 a 10 personas por día piden información sobre cómo realizar una denuncia en caso de ser víctima de violencia ya sea familiar, sexual o agresión a un infante.

En cuanto a comunicación se podría decir que la mayor parte de las personas que llegan a mi oficina son por hechos de violencia, no obstante, también se acercan por otro tipo de delito; se acercan entre 2 a 3 personas por día, para saber de qué manera la institución puede ayudar con su situación.

**C. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

**4.- Actualmente, ¿La Fiscalía Departamental de La Paz cuenta con un plan de comunicación o información para la difusión de sus servicios? ¿En qué consiste?**

**Especificar:** Así es, la institución cuenta con un plan de comunicación, en el cual hacemos uso de los medios de comunicación para la difusión de las actividades que realizamos, utilizamos los afiches, banners, videos con contienen información sobre algún tema en el que trabajamos, de esta manera utilizamos estos medios para la prevención y lucha contra la violencia.

**5.- ¿Qué medios de comunicación utiliza la Fiscalía Departamental de La Paz para informar a la población de la ciudad de La Paz?**

**Especificar:** La Fiscalía Departamental de La Paz, cuenta con un televisor en plata baja en el cual, se puede observar publicidad con relación a los trabajos que hace la Fiscalía.

**D. MENSAJES**

**8.- Como profesional en Comunicación ¿Cuál sería el medio de comunicación adecuado para orientar a mujeres que son víctimas de violencia en razón de género en la ciudad de La Paz?**

**Especificar:** Considero que los talleres de prevención que implementamos como institución en provincias, es fundamental como un medio de comunicación, estas capacitaciones dentro de los talleres van dirigido a mujeres niños, niñas y adolescentes. El porcentaje mayor de hechos de violencia y agresión física o sexual se da en las provincias y zonas aledañas a la ciudad de La Paz, y para llegar a estos grupos sociales, se debe trabajar con talleres de prevención, Mass Media y de manera específica través de las redes sociales debido a que tiene un mayor alcance en cuanto a la difusión de información.

**9.- ¿Qué tipo de personas y que edades vienen con frecuencia a pedir información sobre cómo realizar una denuncia de violencia en razón de género en la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** Es una cantidad mayor de mujeres, entre 25 a 50 años de edad inclusive las mismas víctimas se apersonan a realizar una consulta o pedir ayuda.

**10.- ¿Cuáles son las preguntas más usuales?**

**Especificar:** ¿Quiero realizar una denuncia, que debo hacer?

¿Cuáles son los requisitos?

¿Necesito de algún abogado?

¿Cuánto es el costo?



## Entrevista N 2

### A. CARACTERÍSTICAS GENERALES

**Nombre:** Edwin Quispe

**Edad:** -

**Cargo:** secretario general de la Fiscalía General del Estado

**Funciones que desempeña:**

**Tiempo de trabajo en la Institución:** 3 años

### B. ACERCA DE LA INSTITUCIÓN

**1.- ¿Cuáles son los servicios de acceso a la justicia que da la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** De acuerdo a la Ley 260 La Fiscalía es una institución que atiende delitos, defendemos la legalidad e intereses públicos de la sociedad, todo lo que tiene que ver en materia de derechos humanos.

**2.- Mencione los servicios de acceso a la justicia más y menos requeridos por los/las personas que asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz. ¿Por qué buscan estos servicios?**

**Especificar:** como institución pública, trabajamos con la sociedad de manera bilateral de acuerdo a las denuncias que se efectúan sobre hechos de estafa, delitos de homicidio, feminicidio, violencia entre otros, se tiene el deber de investigar, si, los acontecimientos son reales, y el analizar el estado de afectación de los denunciantes.

### C. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

**3.- Actualmente, ¿La Fiscalía Departamental de La Paz cuenta con un plan de comunicación o información para la difusión de sus servicios? ¿En qué consiste?**

**Especificar:** Se podría decir que los planes de comunicación se dan mediante la generación de información que se tiene en torno a una situación, es evidente que hace falta un plan de comunicación más que todo para actuar de manera oportuna en casos que son de relevancia para la sociedad, que serían los casos de violencia, feminicidios y algo de estafas perpetradas a las personas.

**4.- ¿Qué medios de comunicación utiliza la Fiscalía Departamental de La Paz para hacer la difusión de mensajes sobre la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer a la población de la ciudad de La Paz?**

**Especificar:** De manera específica no tenemos una política de información sobre este tema, sin embargo, se la tiene que trabajar para establecer niveles de información y guiar a las víctimas para una adecuada formulación de la denuncia contra el agresor.

**5.- ¿Cómo financia la Fiscalía Departamental de La Paz la difusión de sus actividades o campañas de prevención contra la violencia hacia la mujer?**

**Especificar:** Al momento de denuncia una agresión o violencia, la víctima solo recibe orientaciones de protección o recomendaciones para seguir con la denuncia.

**6.- Desde su experiencia ¿Cuáles son las limitaciones u obstáculos para la difusión de servicios dentro y fuera de la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** uno de los obstáculos que tiene la Fiscalía, son las infraestructuras y la falta de espacio, tanto para las personas externas e internas que trabajan en la institución, ambientes pequeños para la exigencia que requiere la ciudad de La Paz, las condiciones que se tiene para recibir a las víctimas son muy básicas.

**D. MENSAJES**

**7.- ¿Qué necesitaría la institución para mejorar el medio de difusión dirigido a la población con relación a la violencia hacia la mujer en la ciudad de La Paz?**

**Especificar:** Son varios elementos que se requieren para la víctima reciba una correcta orientación, como por ejemplo desde una señalética donde pueda acudir y reciba una

correcta orientación. Posteriormente, la víctima, debe conocer sobre los procedimientos, sus derechos que tiene y esto se puede hacerle saber de manera verbal o a través de una inducción de algún material impreso o audiovisual que le permita estar segura de lo que está haciendo y cuáles son las probabilidades que tiene una denuncia.

## **Entrevista No 3**

### **A. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**Nombre:** Veronica Miranda Huanca

**Edad:**

**Cargo:** Fiscal de Materia- Coordinadora la Fiscalía Especializada en Delitos en Razón de Genero y Juvenil de la ciudad de La Paz

**Funciones que desempeña:** Coordinación

**Tiempo de trabajo en la Institución:** 3 años

### **C. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

**4.- Actualmente, ¿La Fiscalía Departamental de La Paz cuenta con un plan de comunicación o información para la difusión de sus servicios? ¿En qué consiste?**

**Especificar:** Así es, la institución y la fiscalía especializada en delitos en razón de género, realizamos campañas de prevención contra a la violencia a la mujer en distintos espacios dentro y fuera de la ciudad de La Paz, en el cual creamos concientización e inclusive trabajamos con los medios de comunicación para que dejen de utilizar fotos y/o videos que dañen la integridad de la mujer.

**¿Como se puede frenar la violencia?**

**Especificar:** Es necesario crear políticas de prevención no solamente en la Institución si no que, de manera conjunta con los medios de comunicación y en las unidades educativas cabe mencionar que como Fiscalía no prevenimos la violencia, trabajamos sobre el hecho que ya ha ocurrido.

## Entrevista No 4

### A. CARACTERÍSTICAS GENERALES

**Nombre:** Magali Santos Aspi

**Edad:** 29

**Cargo:** Auxiliar Legal 1

**Funciones que desempeña:** Elaboración de documentos legales

**Tiempo de trabajo en la Institución:** 7 meses

### B. ACERCA DE LA INSTITUCIÓN

#### 1.- ¿Cuáles son los servicios de acceso a la justicia que da la Fiscalía Departamental de La Paz?

**Especificar:** el acceso que tiene cada ciudadano de manera gratuita es por la página Justicia Libre, gracias a ellos es que se puede hacer el seguimiento algún caso, también en 1er piso es que se puede recepcionar las denuncias verbales y o escritas.

#### 2.- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene la fiscalía departamental de La Paz?

**Especificar:** una de las fortalezas que tiene la Fiscalía Departamental de La Paz es que todas las personas en especial mujeres tienen el acceso a la información con relación a trámites para denuncias.

Debilidades

Una de las debilidades que tiene la institución es La falta de fiscales, a veces tienen varios casos en sus manos y debido a la gran demanda que existe es que se complican los tiempos de investigación de peritos dentro de un caso.

### C) DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.- ¿Cuántas personas acuden a usted por semana para alguna orientación con relación a los procedimientos para realizar una denuncia por violencia de a la mujer?

**Especificar.** - Para consultas sobre cómo realizar una denuncia, llegan aproximadamente entre 20 a 35 personas a plataformas de atención. Realizan preguntas como

-Que requisitos se necesita

-Preguntan el seguimiento de sus propios casos

-Horarios de atención

**4.- ¿Qué tipo de personas y que edades vienen a pedir información sobre cómo realizar una denuncia de violencia en razón de género en la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar.** - En lo particular llegan mujeres que son mayores de 18 años.

**5.- ¿La fiscalía departamental de la paz cuenta con una oficina de atención que sea solo para víctimas de violencia a la mujer?**

**Especificar.** - La Fiscalía no cuenta con una oficina que se encargue de dar información a las víctimas de violencia, sin embargo, contamos con una especializada -Fiscalía Especializada de Delitos en razón de género- que trabaja netamente con los casos de violencia desde el área penal.

**6.- ¿Cuentan con un medio de comunicación para orientar a víctimas de violencia de género?**

**Especificar.** - En instalaciones de la institución, en planta baja se cuenta con un televisor lo cual se muestran videos que hacen mención a la prevención sobre la violencia a la mujer de niño, niña, adolescente. Una de las frases comunes que tiene uno de los videos es:

"Toda persona que sufra violencia puede denunciar"

**7.- ¿Qué necesitaría la institución para mejorar el medio de comunicación dirigido a la población con relación a la violencia hacia la mujer en la ciudad de La Paz?**

Para la institución sería positivo realizar afiches donde este detallado el procedimiento para realizar una denuncia y además conozcan los tipos de violencia. Porque existe una gran mayoría de personas que no saben qué hacer si desean denunciar

**8.- ¿Qué requisitos necesita una mujer que es víctima de violencia para realizar una denuncia ante la fiscalía departamental de la paz**

Los horarios de atención son 8:00 am a 16:00 de lunes a viernes en ese entendido es que la víctima puede apersonarse a la institución e ingresar a 1er piso que, están las oficinas para denuncias verbales , como requisito necesita una fotocopia simple de la Cedula de Identidad de la víctima y el croquis de su domicilio esta puede ser hecha a mano ya para realizar su respectiva denuncia verbal, el mismo hará un requerimiento para hacer la valoración médico forense en el -Instituto de investigaciones Forenses IDIF, según estas

valoraciones se podrá hacer un certificado d impedimento y también servirá como prueba que sufrió agresión física.

En el caso de que este fuera de horario o en fin de semana debe llamar al Bol110 o comunicarse con la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia FLCV en lo cual estará un fiscal de turno y un investigador quienes brindará apoyo a la víctima para iniciar una denuncia contra el agresor.

En el caso de que se quiera realizar una denuncia de manera escrita debe tener todos los datos detallados de la víctima, nombre completo edad, domicilio, contar con la cedula de identidad y croquis del domicilio tanto de la víctima como del agresor, y si tuviera pruebas como fotos, videos, y certificados médicos deberá adjuntarlo y dejar en plataforma de atención de la Fiscalía Departamental de La Paz, en esta instancia es que se hará la apertura de un cuaderno de investigaciones con todas las pruebas adjuntadas, lo cual para que al momento de realizar el juicio contra e agresor se tenga evidencias de los actos cometidos contra la víctima.

Para estas instancias de presentación de denuncias no se necesita contar con un abogado y tampoco tiene un costo.

### **3.- Desde su percepción que es la violencia hacia la mujer?**

**Especificar.** - La violencia hacia la mujer es un daño que se le hace a la mujer de manera física, psicológica, verbal.

### **9.- ¿Usted tiene conocimiento sobre el contenido de la ley 348?**

**Especificar.** - sí, pero no a detalle.

### **10.- ¿Podría identificar y nombrarme los tipos de violencia hacia la mujer?**

Entre los más comunes están Violencia, física, política, psicológica, social, sexual.

## Entrevista No 5

### A. CARACTERÍSTICAS GENERALES

**Nombre:** Juan Jiménez Espinal

**Edad:** 52

**Cargo:** Sargento -Sgt.- 1ro Clase de seguridad

**Funciones que desempeña:** Área Seguridad de la Fiscalía Departamental de La Paz

**Tiempo de trabajo en la Institución:** 1 año y 9 meses

### B. ACERCA DE LA INSTITUCIÓN

**1.- ¿Cuáles son los servicios de acceso a la justicia que da la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** Se podría decir que la Fiscalía Departamental de La Paz, trabaja desde la parte legal para la sociedad y también el estado boliviano, ejerciendo la acción penal.

**2.- Mencione los servicios más y menos requeridos por los/las personas que asisten a la Fiscalía Departamental de La Paz. ¿Por qué buscan estos servicios?**

**Especificar:** Entre los más concurridos podría decir que son los servicios comunes para hacer alguna notificación, denuncias verbales o escritas, requerimiento fiscal para poder sacar un certificado médico forense en el IDIF y también para pedir orientación sobre cómo realizar una denuncia ya sea de violencia a la mujer, estafa y otros.

**3.- De acuerdo a registro que tiene ¿Cuántas personas por semana ingresan a la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** Durante el día llegan unas 115 o más personas, entre mujeres y hombres algunos son del campo y otros de la ciudad.

### C. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

**4.- ¿Qué tipo de personas y que edades vienen con frecuencia a pedir información sobre cómo realizar una denuncia de violencia en razón de género en la Fiscalía Departamental de La Paz?**



**Especificar:** Por lo general llegan hombres y mujeres desde los 25 en adelante, cuando se trata sobre algún hecho de violencia a la mujer, suelen llegar niñas desde los 17 años, en su mayoría solamente hacen consultas y piden información sobre cómo realizar una denuncia

**5.- ¿Qué medios de comunicación utiliza la Fiscalía Departamental de La Paz para informar a la población de la ciudad de La Paz?**

**Especificar:** hacen uso de medios digitales, también a través de los canales de televisión realizan conferencias con relación a hechos de relevancia para la sociedad.

**6.- ¿Cómo financia la Fiscalía Departamental de La Paz la difusión de sus actividades o campañas de prevención contra la violencia hacia la mujer?**

**Especificar:** No responde

**7.- Desde su experiencia ¿Cuáles son las limitaciones u obstáculos para la difusión de servicios dentro y fuera de la Fiscalía Departamental de La Paz?**

**Especificar:** Una de las mayores quejas de la gente que viene a la Fiscalía Departamental de La Paz es la retardación de justicia, los procedimientos de los casos suelen ser largos y la gente no cuenta con tiempo o a veces no tiene dinero para continuar con algún tipo de caso.

**10.- ¿Cuáles son las preguntas más usuales?**

**Especificar:** ¿Dónde se encuentra plataforma de información?

¿Qué piso se encuentran las Fiscalías especializadas, en corrupción?

¿Qué piso se encuentran la Fiscalía especializada en razón de género?

## Anexo 3

### Gráficos y tablas

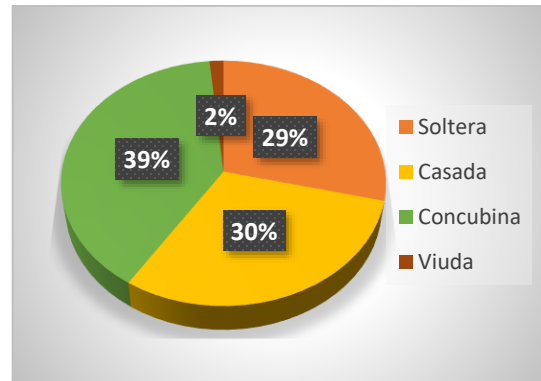
**Tabla 24**  
**Estado civil**

**Grafico No 4**  
**Estado civil**

TABLA 24 ENCUESTAS (ANEXO 3)

Estado Civil		
Opciones	Fr	%
Soltera	38	29
Casada	40	30
Concubina	52	39
Viuda	2	2
Totales	132	100

GRÁFICO 1 ENCUESTAS (ANEXO 3)

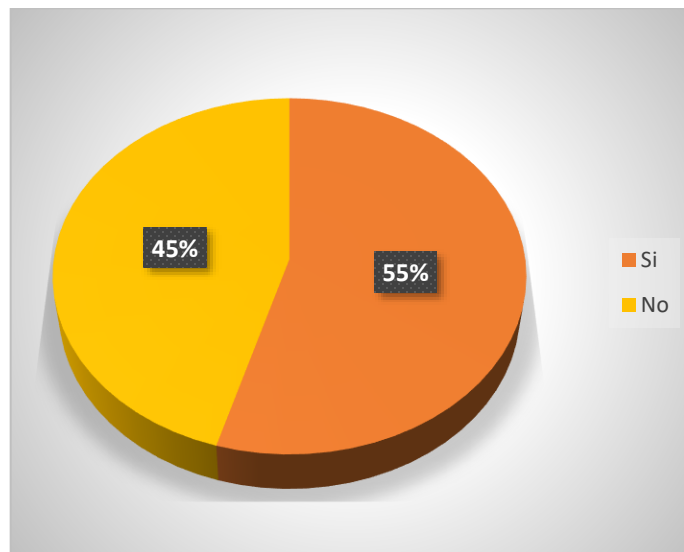


## Conocimientos y Actitudes

TABLA 25 ENCUESTA ¿ALGUNA VEZ SUFRIÓ VIOLENCIA?

<b>¿Alguna vez sufrió violencia?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	72	55
No	60	45
Totales	132	100

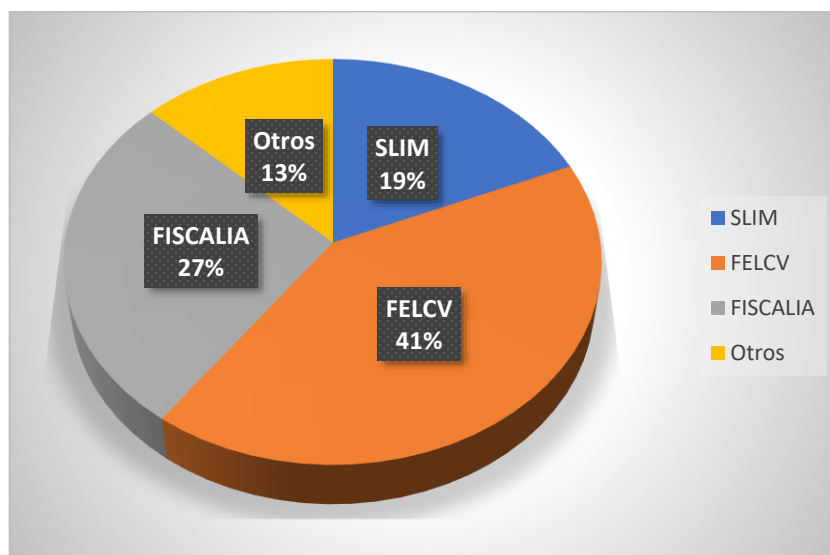
GRÁFICO 2 ENCUESTA ¿ALGUNA VEZ SUFRIÓ VIOLENCIA?



**TABLA 26 ENCUESTA A QUÉ INSTANCIAS ACUDIÓ PARA PROTEGER**

Opciones	Fr	%
SLIM	13	19
FELCV	29	41
FISCALIA	19	27
Otros	9	13
Totales	70	100

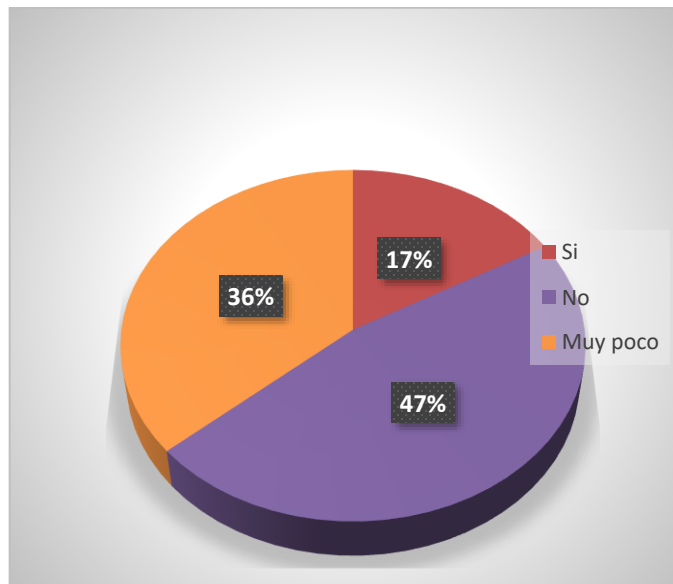
**GRÁFICO 3 ENCUESTA A QUÉ INSTANCIAS ACUDIÓ PARA PROTEGER SU INTEGRIDAD?**



**TABLA 27 ENCUESTA TIENE CONOCIMIENTO SOBRE CÓMO REALIZAR UNA DENUNCIA EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EN CASO DE SER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE CUALQUIER TIPO?**

<b>¿Tiene información sobre cómo realizar una denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz en caso de que sea víctima de violencia machista ?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	22	17
No	62	47
Muy poco	48	36
0	132	100

**GRÁFICO 4 ¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE CÓMO REALIZAR UNA DENUNCIA EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EN CASO DE SER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE CUALQUIER TIPO?**



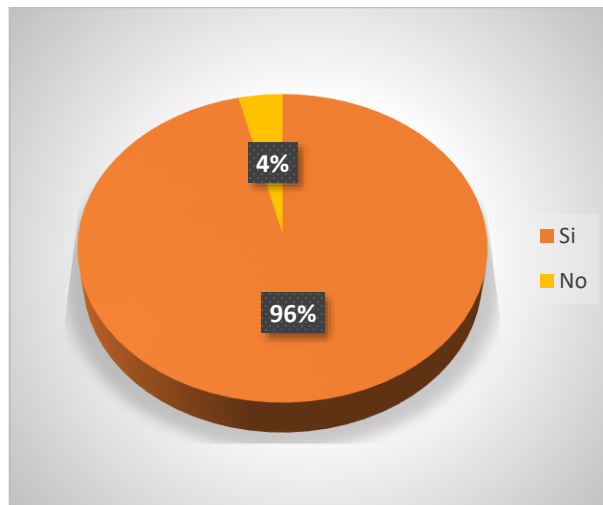
## Comunicación e información

**Tabla No 12**

**TABLA 28 ENCUESTA ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ MEJORE LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PASOS PARA REALIZAR UNA DENUNCIA EN CASO DE QUE FUERA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO?**

Opciones	Fr	%
Si	127	96
No	5	4
Totales	132	100

**GRÁFICO 5 ENCUESTA ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ MEJORE LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PASOS PARA REALIZAR UNA DENUNCIA EN CASO DE QUE FUERA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO?**



**TABLA 29 ENCUESTA ¿LE GUSTARÍA SABER CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR UNA ENUNCIA EN CASO DE QUE USTED O ALGUNA CONOCIDA FUERAN VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO?**

<b>¿Le gustaría saber cuáles son los procedimientos para realizar una denuncia en caso de que usted o alguna conocida fueran víctimas de violencia?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	129	98
No	3	2
Totales	132	100

**GRÁFICO 6 ENCUESTA ¿LE GUSTARÍA SABER CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR UNA ENUNCIA EN CASO DE QUE USTED O ALGUNA CONOCIDA FUERAN VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO?**

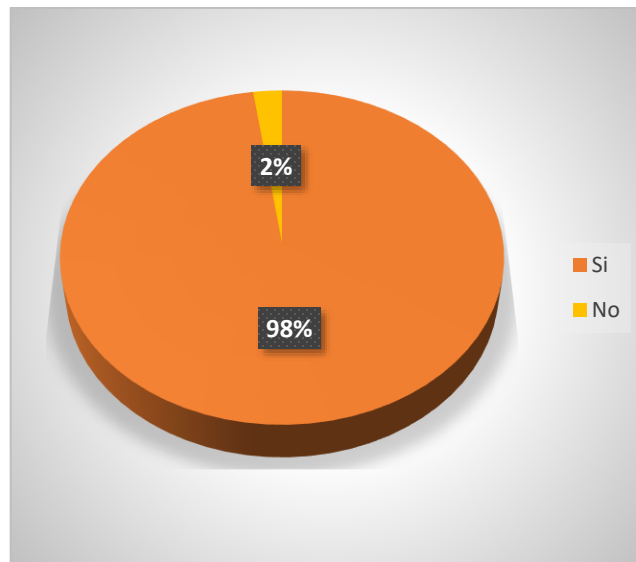


TABLA 30 ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA?

¿Cuáles son los medios de comunicación que más utiliza?		
Opciones	Fr	%
Televisión	41	31
Radio	11	8
Medios escritos	9	7
Redes Sociales	69	52
Otro	2	2
Totales	132	100

GRÁFICO 7 ENCUESTA ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA?

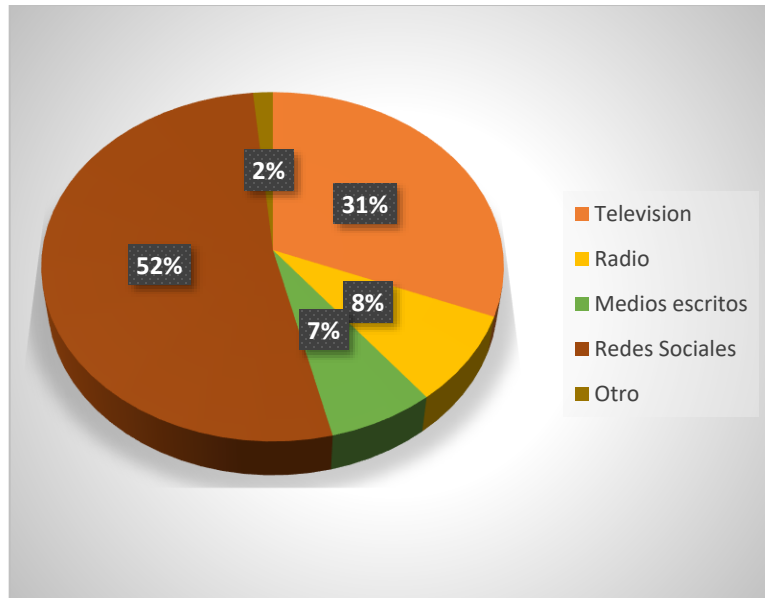
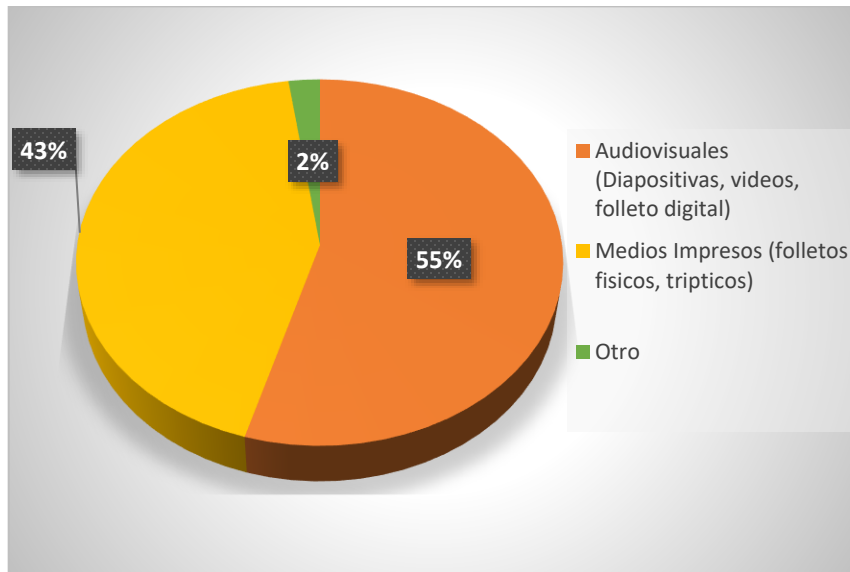




TABLA 31 ¿POR CUÁL MEDIO DE COMUNICACIÓN LE GUSTARÍA TENER MÁS INFORMACIÓN?

¿Por cuál medio de comunicación le gustaría tener más información?		
Opciones	Fr	%
Audiovisuales (Diapositivas, videos, folleto digital)	72	55
Medios Impresos (folletos fisicos, tripticos)	57	43
Otro	3	2
Totales	132	100

GRÁFICO 8 ENCUESTA ¿POR CUÁL MEDIO DE COMUNICACIÓN LE GUSTARÍA TENER MÁS INFORMACIÓN?

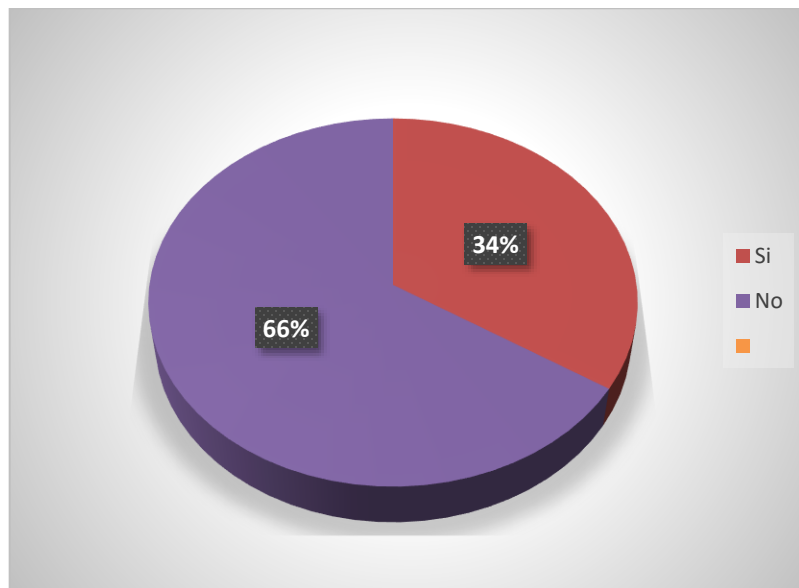


## Burocracia

TABLA 32 ENCUESTA ¿ACTUALMENTE REALIZA ALGÚN TIPO DE TRÁMITE EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ?

<b>11. ¿Actualmente realiza algún tipo de trámite en la Fiscalía Departamental de La Paz?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	45	32
No	87	60
Totales	132	92

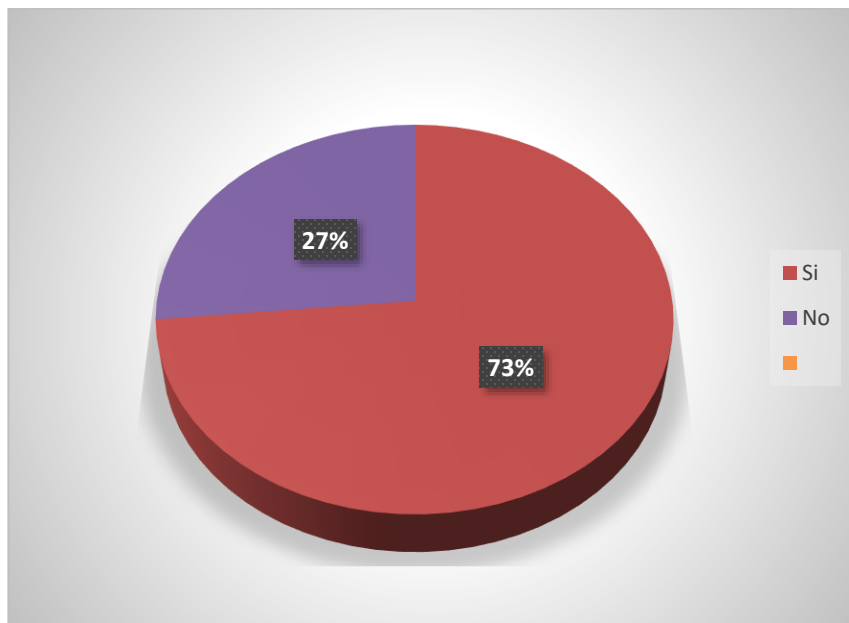
GRÁFICO 9 ENCUESTA ¿ACTUALMENTE REALIZA ALGÚN TIPO DE TRÁMITE EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ?



**TABLA 33 ENCUESTA SI, LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR FUE SI ¿CONSIDERA QUE EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EXISTE BUROCRACIA AL MOMENTO DE REALIZAR ALGÚN TIPO DE TRAMITE?**

<b>12. Si, la respuesta a la pregunta anterior fue si ¿Considera que en la Fiscalía Departamental de La Paz existe burocracia al momento de realizar algún tipo de tramite?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	97	80
No	35	20
<b>Totales</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO 10 ENCUESTA SI, LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR FUE SI ¿CONSIDERA QUE EN LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EXISTE BUROCRACIA AL MOMENTO DE REALIZAR ALGÚN TIPO DE TRAMITE?**



## Anexo No 4

### Matriz de observación no participante

**Observador:** Vianca Tarquino del Castillo

**Lugar:** Fiscalía Departamental de La Paz

**Instrumento; motivo de la evaluación:** recolección de datos

**Tema de la investigación:** “Plan Informativo de orientación, para mujeres víctimas de violencia, en proceso de denuncia en la Fiscalía Departamental de La Paz, durante la gestión 2022”

FICHA DE OBSERVACIÓN 1- PRIMERA SEMANA		
FECHA DE INICIO 27-06-22 al 01-07-22	HORA DE INICIO Turno mañana: 8:45 Turno tarde: 14:20	HORA DE CIERRE Turno mañana: 12:20 Turno tarde: 16:10  Los horarios se manejaron en dos turnos (Mañana- tarde) de acuerdo a la disponibilidad de la investigadora.
OBJETIVO DE OBSERVACIÓN:		
Preguntas que orienten a la observación	Registre lo que considera puede servir a la investigación, de acuerdo a su temática <ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Cuál es su necesidad?</li><li>- ¿Qué tipo preguntas hace el público externo cuando se apersona a la institución?</li><li>- ¿Cuál es el motivo?</li><li>- ¿A quiénes se acerca para realizar las consultas?</li></ul>	
Contexto de la observación	Por medio de la observación no participante realizada en puertas de la institución, se evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ El público externo está compuesto por mujeres y varones cuyas edades oscilan entre los 18 hasta 65 años aprox.</li><li>➤ Por lo general el público externo realiza sus consultas a los oficiales de seguridad de la Fiscalía de La Paz.</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Están en busca de información en cuestión de horarios de atención, procedimientos para realizar una denuncia por violencia, ubicación del IDIF, horarios de audiencias entre otros</li> <li>➤ En una semana relativamente normal asisten entre 60 a 90 personas por semana y en días de mayor afluencia entre unas 80 a 120 personas, solamente para realizar consultas.</li> </ul>
Relato de la Situación	<p>Durante la semana se desarrolló la actividad en horarios de la mañana y tarde, en ambos tiempos, el público externo se apersonaba a los guardias de seguridad para realizar alguna consulta.</p> <p>Se pudo apreciar que dos mujeres de la tercera edad llegaron de Mecapaca, para consultar acerca del IDIF y donde pueden realizar denuncias por violencia física y si tenían algún folleto o afiche con los requisitos y datos para denunciar; así también una señora preguntó al oficial en que horarios y en que piso se puede realizar una denuncia escrita, en ese entendido otras 15 personas se acercaron aclarar las mismas dudas.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN 2- SEGUNDA SEMANA</b>		
Observación realizada en la Fiscalía Departamental de La Paz		
FECHA DE INICIO	HORA DE INICIO	HORA DE CIERRE
04-07-22 al 08-07-22	Turno tarde: 14:20	Turno tarde: 16:10
<b>OBJETIVO DE OBSERVACIÓN:</b>		
Preguntas que orienten a la observación	<p>Registre lo que considera puede servir a la investigación, de acuerdo a su temática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es su necesidad?</li> <li>- ¿Qué tipo preguntas hace el público externo cuando se apersona a la institución?</li> <li>- ¿Cuál es el motivo?</li> <li>- ¿A quiénes se acerca para realizar las consultas?</li> </ul>	
Contexto de la observación	<p>Por medio de la observación no participante realizada en puertas de la institución, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El público externo está compuesto por mujeres y varones cuyas edades oscilan entre los 18 hasta 40 años aprox.</li> <li>➤ Por lo general el público externo realiza sus consultas a los oficiales de seguridad como también en plataforma de atención.</li> <li>➤ Están en busca de información en cuestión de horarios de atención, dirección de FLCV, procedimientos para realizar una denuncia por violencia, horarios de audiencias entre otros</li> <li>➤ En una semana relativamente normal asisten entre 60 a 90 personas por semana y en días de mayor afluencia entre unas 80 a 120 personas, solamente para realizar consultas.</li> </ul>	

<p>RELATO DE LA SITUACION</p>	<p>La ficha observación 2 se realizó en horarios de la tarde, en la cual se logró apreciar el ascenso de personas que se apersonaban a la institución, indistinto su interés en cada uno de ellos.</p> <p>Ahora bien, durante ese periodo de tiempo se acerco un hombre de aprox. 35 años a lado de una joven de aproximadamente 22 años, indicando que es su hija, él se acercó a una funcionaria como a la oficial, señalando que su hija sufría de agresión verbal psicológica y acoso por parte de su ex novio, lo cual solicito orientación para poder denunciarlo, es así que la funcionaria le dio los datos, el tomo un hoja de papel y compró un bolígrafo para anotar, todo lo que solicitó; por otro lado dos señoras de pollera tímidamente preguntaron que necesitan para realizar una denuncia verbal ya que a voces de otras personas les indicaron que en Fiscalía reciben denuncia por violencia física, señalaron que previamente fueron a la policía pero no resolvieron sus dudas.</p> <p>En el lapso de 15:30 a 16:10 las personas llegaban y mucho de ellos preguntaron sobre los horarios de atención y el si podían dejar memoriales, no obstante, en su mayoría mujeres, con miedo se acercaban a consultar acerca de las denuncias escritas y en que piso se encontraba, así también hombres que en ocasiones iban en representación de un familiar solicitando información para dejar memorial, hablar con un fiscal o solicitar información.</p>
-------------------------------	--

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN 3- TERCERA SEMANA</b>		
FECHA DE INICIO 11-07-22 al 15-07-22	HORA DE INICIO Turno mañana: 8:45 Turno tarde: 14:20	HORA DE CIERRE Turno mañana: 12:20 Turno tarde: 16:10  Los horarios se manejaron en dos turnos (Mañana- tarde) de acuerdo a la disponibilidad de la investigadora.
<b>OBJETIVO DE OBSERVACIÓN:</b>		
Preguntas que orienten a la observación	<p>Registre lo que considera puede servir a la investigación, de acuerdo a su temática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es su necesidad?</li> <li>- ¿Qué tipo preguntas hace el público externo cuando se apersona a la institución?</li> <li>- ¿Cuál es el motivo?</li> <li>- ¿A quiénes se acerca para realizar las consultas?</li> </ul>	
Contexto de la observación	<p>Por medio de la observación no participante realizada en puertas de la institución, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El público externo está compuesto por mujeres y varones cuyas edades oscilan entre los 18 hasta 65 años aprox.</li> <li>➤ Por lo general el público externo realiza sus consultas a los oficiales de seguridad de la Fiscalía de La Paz.</li> <li>➤ Están en busca de información en cuestión de horarios de atención, procedimientos para realizar una denuncia por violencia, ubicación del IDIF, horarios de audiencias entre otros</li> <li>➤ En una semana relativamente normal asisten entre 60 a 90 personas por semana y en días de mayor afluencia entre unas 80 a 120 personas, solamente para realizar consultas.</li> </ul>	



Relato de la Situación	<p>Durante la semana se desarrolló la actividad en horarios de la mañana y tarde, en ambos tiempos, el público externo se apersonaba a los guardias de seguridad para realizar alguna consulta.</p> <p>Se pudo apreciar que dos mujeres de la tercera edad llegaron de Mecapaca, para consultar acerca del IDIF y donde pueden realizar denuncias por violencia física y si tenían algún folleto o afiche con los requisitos y datos para denunciar; así también una señora preguntó al oficial en que horarios y en que piso se puede realizar una denuncia escrita, en ese entendido otras 15 personas se acercaron aclarar las mismas dudas o acerca de la entrega de memoriales.</p>
------------------------	--

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN 4 - CUARTA SEMANA</b>		
FECHA DE INICIO 18-07-22 al 22-07-22	HORA DE INICIO Turno tarde: 14:25	HORA DE CIERRE Turno tarde: 16:10  Los horarios se manejaron en dos turnos (Mañana- tarde) de acuerdo a la disponibilidad de la investigadora.
<b>OBJETIVO DE OBSERVACIÓN:</b>		
Preguntas que orienten a la observación	<p>Registre lo que considera puede servir a la investigación, de acuerdo a su temática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es su necesidad?</li> <li>- ¿Qué tipo preguntas hace el público externo cuando se acerca a la institución?</li> <li>- ¿Cuál es el motivo?</li> <li>- ¿A quiénes se acerca para realizar las consultas?</li> </ul>	
Contexto de la observación	<p>Por medio de la observación no participante realizada en puertas de la institución, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El público externo está compuesto por mujeres y varones cuyas edades oscilan entre los 18 hasta 35 años aprox.</li> <li>➤ Por lo general el público externo realiza sus consultas a los oficiales de seguridad de la Fiscalía de La Paz.</li> <li>➤ Están en busca de información en cuestión de horarios de atención, procedimientos para realizar una denuncia por violencia, ubicación del IDIF, horarios de audiencias entre otros</li> <li>➤ En una semana relativamente normal asisten entre 60 a 90 personas por semana y en días de mayor afluencia entre unas 80 a 120 personas, solamente para realizar consultas.</li> </ul>	
	Durante la cuarta semana, de observación no participativa, fuimos al primer piso, dónde están las oficinas de denuncias	

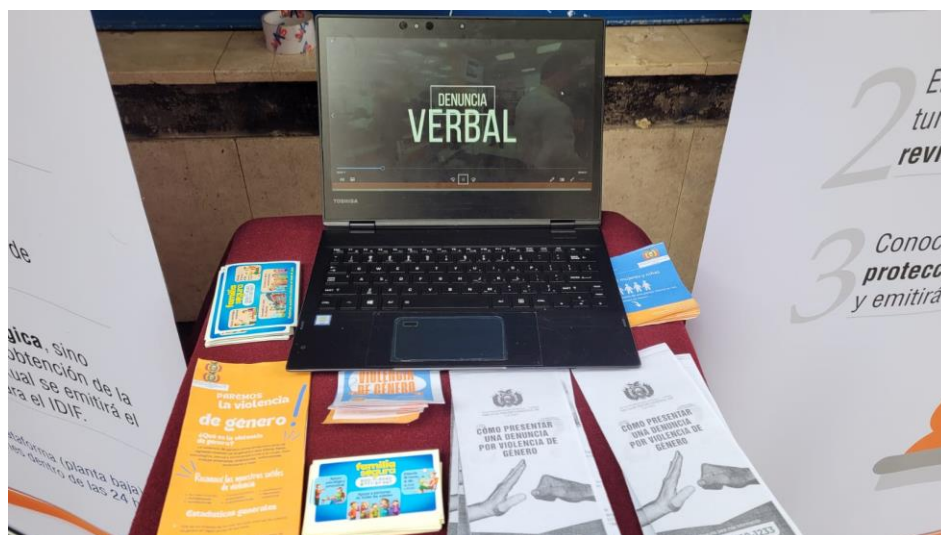
Relato de la Situación	<p>verbales y escritas, se evidenciaron 6 casos delicados, uno de ellos fue el de un Joven de 25 años quien se apersonó a primer piso a solicitar orientación para realizar una denuncia así también los números de la policía, a razón de que su madre constantemente sufría agresiones físicas por parte de su padre. Es así que el Fiscal de turno le da las instrucciones correspondientes.</p> <p>Unos minutos después se vio que un grupo de jóvenes entre 19 a 21 años de edad se encontraban confundidos y con temor, se acercaron al guardia de seguridad y les preguntó cuál es su situación en la que respondieron que una de ellas sufría acoso y violencia mediática, mencionó que no tenían dinero para pagar a un abogado por ello, solicitaron información acerca de lo qué es una denuncia escrita.</p> <p>Paralelamente una señora se acercó al guardia de seguridad mencionando que quería hacer su denuncia sin embargo contaba solamente con la cédula de identidad, preguntó si eso era válido, aló qué respondió la policía que si más una fotocopia entre otros pequeños datos.</p> <p>A los siguientes días se acercaron otras tres personas quienes consultaron en plataforma de atención, sobre cómo se debe actuar en temas de corrupción como así también en temas de inicios de audiencias, nombres de un fiscal en particular (de acuerdo a la especialidad en la que se encuentra su caso).</p>
------------------------	---

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN 5 - QUINTA SEMANA</b>		
FECHA DE INICIO 25-07-22 al 29-07-22	HORA DE INICIO Turno tarde: 14:20	HORA DE CIERRE Turno tarde: 16:10  Los horarios se manejaron en dos turnos (Mañana- tarde) de acuerdo a la disponibilidad de la investigadora.
<b>OBJETIVO DE OBSERVACIÓN:</b>		
Preguntas que orienten a la observación	<p>Registre lo que considera puede servir a la investigación, de acuerdo a su temática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es su necesidad?</li> <li>- ¿Qué tipo preguntas hace el público externo cuando se acerca a la institución?</li> <li>- ¿Cuál es el motivo?</li> <li>- ¿A quiénes se acerca para realizar las consultas?</li> </ul>	
Contexto de la observación	<p>Por medio de la observación no participante realizada en puertas de la institución, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El público externo está compuesto por mujeres y varones cuyas edades oscilan entre los 18 hasta 65 años aprox.</li> <li>➤ Por lo general el público externo realiza sus consultas a los oficiales de seguridad de la Fiscalía de La Paz.</li> <li>➤ Están en busca de información en cuestión de horarios de atención, procedimientos para realizar una denuncia por violencia, ubicación del IDIF, horarios de audiencias entre otros</li> <li>➤ En una semana relativamente normal asisten entre 60 a 90 personas por semana y en días de mayor afluencia entre unas 80 a 120 personas, solamente para realizar consultas.</li> </ul>	
	En esta quinta semana se notó algo en lo que ya se veía en anteriores semanas y es que las personas que desean realizar	

<p>Relato de la Situación</p>	<p>algún trámite o dejar un memorial llegan al filo del cierre de la institución lo cual nos hizo notar que no saben los horarios de atención; por otro lado, las preguntas son similares al análisis de las semanas anteriores, solicitando información en tema de denuncias y como y donde acudir.</p> <p>Como, por ejemplo, una señora aludiendo a su profesión de abogada solicitó datos precisos para entregar un memorial y en que piso se encontraba las denuncias verbales.</p> <p>Asimismo, una mujer de pollera de aprox. 38 años, ingresó a la institución para buscar a la coordinadora de la institución, la misma atiende a la señora, preguntando sobre su situación y que necesitaba, a lo que responde que se encuentra en una situación de vulnerabilidad por parte de su concubino y solicita médicos del IDIF para que le realicen un certificado médico forense.</p>
-------------------------------	---

## Anexos 7

### Imágenes del desarrollo de la prueba piloto



Fuente: Elaboración propia, en puertas de Fiscalía de La Paz, 2022



Fuente: Elaboración propia, en puertas de Fiscalía de La Paz, 2022



Fuente: Elaboración propia, en puertas de Fiscalía de La Paz, 2022

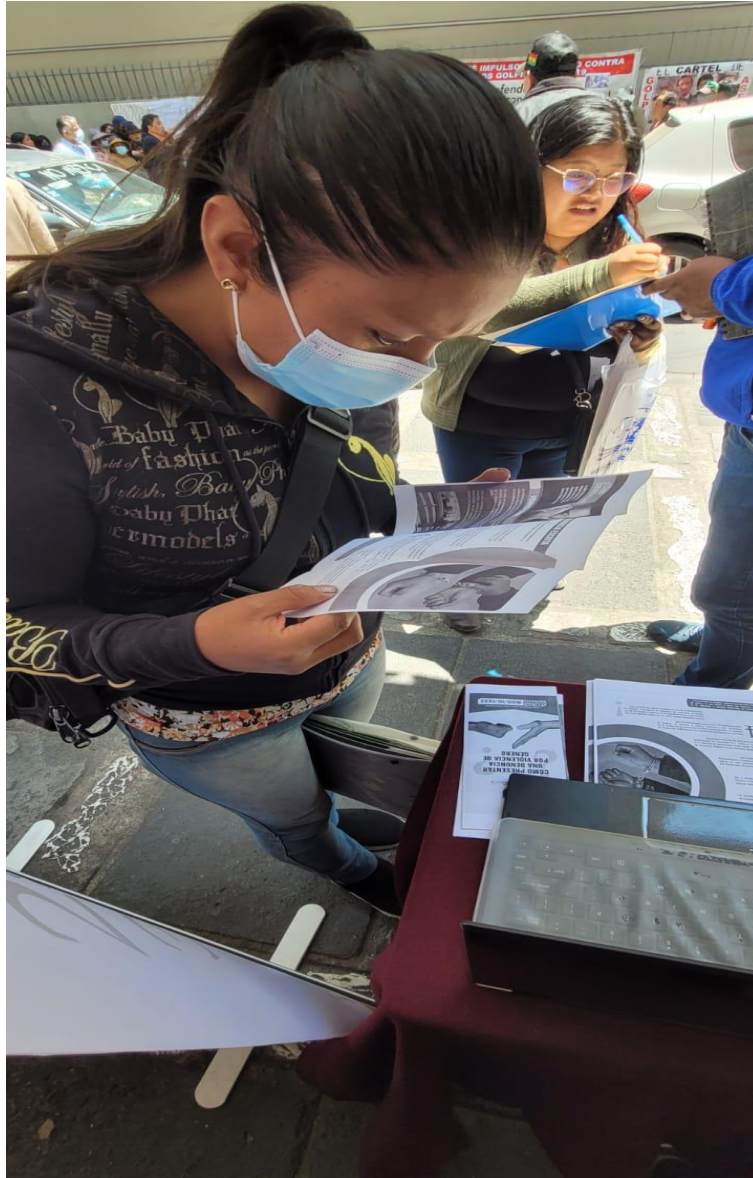


Fuente: Elaboración propia, audiovisual reproducido en plataforma de información de la Fiscalía de La Paz, 2022.



Fuente: Elaboración propia, audiovisual reproducido en plataforma de información de la Fiscalía de La Paz, 2022.





Fuente: Elaboración propia, en puertas de Fiscalía de La Paz, 2022