

Desempeño de la gestoría de casos de violencia basada en género de la Asociación Lareense para la Planificación Familiar (ALAPLAF)

María Gabriela Bracho Camacho
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,
República Bolivariana de Venezuela
 <https://ror.org/03qgg3111>
ma.gabrielabc@gmail.com
 <https://orcid.org/0009-0006-1003-8151>

Alexis J. Guerra C.
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,
República Bolivariana de Venezuela
 <https://ror.org/03qgg3111>
aguerra@ucla.edu.ve
 <https://orcid.org/0000-0003-4430-1414>

Resumen

El presente es un estudio social con perspectiva de género y enfoque gerencial en organizaciones del tercer sector. En términos precisos, se aborda a la Asociación Lareense para la Planificación Familiar, con el objetivo de analizar el desempeño del Servicio de Gestoría de Casos en Violencia Basada en Género (VBG). La metodología corresponde a un estudio cuantitativo, con diseño descriptivo, no experimental, de campo y transaccional. La población y muestra fueron equivalentes, según los criterios intencional y censal. Estuvo integrada por ocho (8) trabajadoras de la institución. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario con preguntas cerradas y escalamiento de Likert. Se adoptó como referencia el Sistema de Gestión de Información para la Violencia Basada en Género (Edición 2017), de amplio reconocimiento a nivel internacional. Se validó el instrumento diseñado de acuerdo con el juicio de expertos para comprobar su coherencia, pertinencia y claridad. El procesamiento e interpretación de la información se apoyó en la estadística descriptiva. Las conclusiones evidencian que la organización realiza un abordaje de alto nivel en el servicio de gestoría de casos en violencia basada en género contribuyendo a la mitigación de esta problemática social en el estado Lara.

Palabras clave: procesos administrativos, gestión de casos, violencia basada en género, calificación del personal

Notas de autor

- ** Licenciada en Desarrollo Humano. Especialización en Gerencia en Programas Sociales. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Diplomado en Administración de Recursos Humanos y Desarrollo Gerencial. Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP). Barquisimeto, Venezuela.
- ** Licenciado en Administración. Universidad Central de Venezuela (UCV). Caracas. Venezuela. Magister en Administración. DCEE-UCLA. Barquisimeto. Venezuela. Doctor en Estudios del Desarrollo. CENDES-UCV. Caracas. Venezuela. Docente-Investigador DCEE-UCLA.

Performance of gender-based violence case management at the Asociación Lareense para la Planificación Familiar (ALAPLAF)

Abstract

This social study adopts a gender perspective and a managerial approach within third-sector organizations. Specifically, it addresses the “*Asociación Lareense para la Planificación Familiar*” with the aim of analyzing the performance of the Case Management Service for Gender-Based Violence (GBV). The methodology follows a quantitative approach with a descriptive, non-experimental, field, and cross-sectional design. The population and sample were equivalent, determined by purposive and census criteria, consisting of eight (8) female employees of the institution. For data collection a survey was used in the form of a questionnaire with closed questions and a Likert scale. The internationally recognized Gender-Based Violence Information Management System (2017 Edition) was adopted as a reference. The instrument was validated through expert judgment to ensure coherence, relevance, and clarity. Data processing and interpretation were supported by descriptive statistics. The findings demonstrate that the organization implements a high-level approach to GBV case management, contributing to the mitigation of this social issue in the State of Lara.

Keywords: administrative processes, case management, gender-based violence, staff qualification

Introducción

La desigualdad de género ha constituido un problema social difícil de contrarrestar y aunque ha habido avances en este aspecto, aún queda por hacer a nivel mundial. De allí, que es considerable el interés de mujeres, movimientos y organizaciones que trabajan por y para garantizar el empoderamiento femenino, la apuesta por una igualdad de género y los derechos a una vida libre de violencia¹.

En tal sentido, esta compleja situación se evidencia, por ejemplo, en el acuerdo mundial representado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), justamente el Objetivo 5 Igualdad de Género: *Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas* (ONU, 2022; ONU, 2024a); se posiciona como un elemento transversal que debe ser tomado en cuenta en toda política pública elaborada por cualquier organismo nacional, debido a que la igualdad de género es un derecho humano fundamental y necesario en la construcción de una sociedad justa en todos los ámbitos, desde lo social, educativo, salud y otros hacia el bienestar de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

De tal manera, que el Estado juega un papel primordial en el desarrollo de esas políticas con esa transversalidad, dado que junto al sector empresarial y las organizaciones no gubernamentales u organizaciones del tercer sector aportan y tienen la responsabilidad de acometer acciones para la construcción de una sociedad justa, a través de implementación de programas, políticas y presupuestos que vayan en consonancia con el logro del citado objetivo.

En Venezuela, actualmente, está vigente la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LODMVLV) (Asamblea Nacional, 2021), existe el Instituto Nacional de la Mujer (INAMUJER), además de otros organismos del sector público encargados de garantizar la protección de la mujer, tales como, el Ministerio Público y Defensorías del Pueblo². Por su parte, en el tercer sector, se encuentran organizaciones sociales como Asociación Venezolana para una Educación sexual Alternativa (AVESA), Asociación Civil de Planificación Familiar (PLAFAM), Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA), Aliadas en Cadena, entre otras, que prestan servicios que van desde la prevención, atención inmediata y asesoría legal; todo esto con el propósito de contribuir a la igualdad de género.

En lo que respecta a nivel regional, organizaciones como la Asociación Larense para la Planificación Familiar (ALAPLAF), instancia con reconocida trayectoria en el estado Lara trabajando por la salud sexual y reproductiva; se suma a la labor de promover una igualdad de género a través de sus servicios de salud, legal y psicosocial, siendo este último el que mayor aporte realiza en la disminución de violencia basada en género, ya que tienen servicios direccionados a la promoción y disminución de la violencia en esta área, como por ejemplo el de las gestorías de casos en violencia basada en género.

En efecto, las gestorías de casos se han convertido en una herramienta fundamental para disminuir la violencia basada en género, por lo cual esta investigación aborda el estudio de ésta área desde el enfoque gerencial de la organización ALAPLAF, es decir que, centra el foco de estudio en los procesos que lleva a cabo dicha organización para gestionar, identificar y ejecutar todos los procedimientos que permiten la eficiencia y eficacia de su gestoría.

Planteamiento del problema

La lucha de las mujeres por vivir y sentirse libres es una historia que lleva años, siendo muchas las mujeres que han dejado su vida en ello. Y lo hicieron para que las mujeres de hoy en día pudiesen gozar los derechos y los espacios que en sus particulares momentos eran inconcebibles tener. A esto la ONU (2010b), en sus crónicas, *Un breve Estudio sobre los derechos de las mujeres*, expone que, “la opresión de las mujeres no es “natural”, sino histórica, y como tal, tiene miles de años” (s/n). Asimismo, parafraseando

¹ Consultar ONU (2024) respecto a los tipos de violencia contra las mujeres y niñas.

² En referencia a los aspectos legales que fundamentan el trabajo, haciendo la salvedad que el cuerpo normativo que regula todo lo concerniente al tema en cuestión es bastante extenso y variado debido a la relevancia que en las últimas décadas ha adquirido en el ámbito internacional y nacional; de allí que se mencionan: la Declaración Universal de los Derechos Humanos (NU, 1948) y la Constitución (República Bolivariana de Venezuela, 2009).

este artículo se percibe que, si bien es cierto que las mujeres han ganado espacio para el desarrollo social, político, comunitario, aún queda mucha lucha en el camino, puesto que sigue la opresión ante sus reivindicaciones legales (de las ya “consolidadas”), debido a que vivimos en un sistema patriarcal que subordina a la mujer en todos los ámbitos de su desarrollo humano.

En ese sentido, nuestra cultura está direccionada por este sistema patriarcal que partiendo de lo que expone la autora Lagarde (1996), *“es un orden social genérico de poder, basado en un modo de dominación donde el paradigma es el hombre. Este orden asegura la supremacía de los hombres y de lo masculino sobre la inferiorización previa de las mujeres y lo femenino”* (p. 52). Un ejemplo de esta supremacía lo podemos notar cuando aún en la actualidad se siguen evidenciando altos índices de violencia de género en el mundo ejercida por hombre; la Organización de Naciones Unidas Mujer (ONU Mujer, 2024) estima que aproximadamente en el mundo *“736 millones de mujeres”* (s/n), han sido víctimas de este sistema a través de violencia ejercidas contra ellas.

En ese orden de ideas, según la Fundación Vives Suriá (2010), se asume que el significado del término patriarcado se aborda muy bien en la obra de la feminista Kate Millet, quién hace referencia al patriarcado en tres (3) sentidos: la organización sociopolítica, ideológica y el género. Esto lo exponen de la siguiente manera:

- *“Como organización y estructura sociopolítica que asegura el poder de los hombres y subordina a las mujeres, por lo que la relación entre los sexos es política.*
- *Como ideología o sistema de creencias que sostiene este orden social apoyándose en una supuesta supremacía biológica y que se impone por la fuerza y justifica la violencia contra aquellas mujeres que desobedezcan los mandatos de género, de la familia y la sociedad patriarcal.*
- *El género como una identidad adquirida”* (Fundación Vives Suriá, 2010,58).

Entendido esto, es claro que este sistema oprime a las mujeres, les dificulta su libertad, el sentirse libres en muchos aspectos esenciales, pero sobre todo al de vivir una vida libre de violencia. Es decir, la violencia basada en género se convierte en una herramienta para mantener la subordinación femenina y castigar cualquier intento de autonomía o transgresión. Entonces, la violencia basada en género (VBG) ha sido definida como:

Artículo N° 1: *“...todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”* (UN, 1993).

La violencia contra la mujer, no es un mito, sino una realidad que golpea la vida de muchas mujeres diariamente (ONU Mujer 2021). Según la Organización Mundial de la Salud, para el año 2020 e inicio de 2021, *“alrededor de una de cada tres (30%) mujeres en el mundo han sufrido violencia física y/o sexual de pareja o violencia sexual por terceros en algún momento de su vida”* (OMS, 2021, s/n).

Con relación al contexto de América Latina, por sus fuertes sistema de creencias heteropatriarcales, es uno de los continentes que posee grandes cifras de violencia hacia la mujer. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), para el año 2022, en el marco del 25 de noviembre Día internacional de Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en su boletín emitido desde el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, advierte que *“En 2021, al menos 4.473 mujeres fueron víctimas de femicidio o feminicidio en 29 países y territorios de la región (4.445 en 18 países y territorios de América Latina y 28 en 11 países y territorios del Caribe)”* (CEPAL, 2022, 3).

Tomando en cuenta esas cifras, desde el contexto mundial hasta el latinoamericano, se puede observar que, aunque existen avances concretado por organizaciones internacionales para disminuir los índices de violencia a través de programas de investigación, financiamiento, prevención, entre otros, aún sigue siendo la violencia contra la mujer un problema de salud pública y una gran violación a los derechos fundamentales de las mujeres. Por lo tanto, se infiere que esto no es solo un problema que atañe a las organizaciones

internacionales, es una situación que incumbe a todos y todas, ya que la vulnerabilidad de los derechos humanos por sesgos de género no solo lástima a la mujer, sino a millones de niñas, niños, adolescentes, a la familia en sí.

En lo que respecta al Estado venezolano, los entes gubernamentales desde hace algunos años no emiten cifras oficiales de ningún tipo, mucho menos en materia de violencia basada en género; la gran mayoría de los datos que se consiguen resulta de información extraoficial por medio de organizaciones privadas o movimientos independientes que emiten sus informes o resultados de estudios o de programas ejecutados en dicha materia³.

Con relación a lo anterior, una de las organizaciones con gran permanencia en Venezuela y que ha estado apoyando a otras organizaciones para el desarrollo de proyectos vinculados a la igualdad de género, es el Comité Internacional de Rescate (IRC, siglas en inglés); que para noviembre de 2022, presentó un informe con algunos de sus resultados en materia de violencia hacia la mujer, a través de la información obtenida de 792 mujeres pertenecientes a los programas de gestión de casos y protección que apoya en el país, del 2020 al 2022; señala que en Venezuela:

“La violencia psicológica fue el tipo más común, reportada por el 64% de las mujeres, seguida de la violencia física (20%) y la violencia sexual (12%).

En la mayoría de los casos, la violencia fue perpetrada por alguien cercano a la sobreviviente: su pareja actual o anterior (58%), otro familiar (11%) o un cuidador principal (6%).

Independientemente del tipo de violencia experimentada, 4 de cada 5 mujeres expresaron que no querían denunciar el caso a las autoridades, aunque el 74% mencionó que los incidentes eran recurrentes” (IRC, 2022, s/n).

En cifras más actuales, “*El Observatorio Digital de Femicidios del Centro de Justicia y Paz, documentó 160 femicidios consumados y 93 femicidios en grado de frustración desde el 1° de enero hasta el 31 de julio de 2023*” (CEPAZ, 2023, s/n). Para el 2024, el mencionado Observatorio documentó que tan solo para el primer cuatrimestre de dicho año, ya habían ocurrido 58 feminicidios consumados y 27 frustrado.

Ahora bien, partiendo de estos resultados, se puede suponer que, en primer lugar, Venezuela y el estado Lara, no escapa de esta difícil realidad de violencia basada en género. En segundo lugar, el miedo a denunciar es una de las principales causas que impiden a muchas de las mujeres venezolanas ejercer o exigir justicia; y, en tercer lugar, a pesar que para el 2007, fue promulgada la Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; esto no es suficiente para que las mujeres se atrevan a denunciar, ya que sienten que no serán escuchadas, y quedarán impunes sus casos por parte de los entes gubernamentales con competencia en el área (Capriles, 2022; Loaiza, 2022).

Igualmente, si bien es cierto actualmente Venezuela cuenta con dicha Ley para contrarrestar el flagelo de violencia hacia la mujer, y con organismos públicos de atención en la materia, son las organizaciones no gubernamentales defensoras y promotoras de los derechos de la mujer, las que hacen sus mejores esfuerzos por prevenir la violencia basada en género. En el contexto de este tipo de organizaciones, podemos identificar en la región a la Asociación Larense para la Planificación Familiar (ALAPLAF), que trabaja por las mujeres larenses desde hace más de 40 años. Asimismo, Aliadas en Cadena A. C., que se avoca en la promoción de los derechos de la mujer y prevención de violencia desde la formación para el empoderamiento.

Del mismo modo, Berenjena Empoderada, movimiento que comenzó por un grupo de mujeres universitarias y hoy en día es una organización que también promueve los derechos de la mujer a través de campañas y actividades de sensibilización. Asimismo, Movimiento Mujeres por la Vida, que trabaja desde el acompañamiento a mujeres en situación de violencia y la lucha por el reconocimiento de sus derechos a través de la gestión de casos; entendiendo este tipo de gestión como un “*método estructurado para*

³ Consultar a ONU Mujer (2010) respecto a la importancia de disponer de datos e información para el diseño de soluciones orientadas a la prevención de la violencia contra la mujer.

proporcionar asistencia a sobrevivientes” (UNFPA, 2021, 32)⁴. Es decir, se basa en una metodología de apoyo profesional centrada en la sobreviviente, donde las organizaciones responsables se aseguran de que esté informada sobre sus opciones y reciba una atención digna a lo largo de todo el proceso.

Tanto esta última organización mencionada, como ALAPLAF, son de las pocas que no solo promueven los derechos de las mujeres, sino que están abordando la gestoría de casos de violencia basada en género, por la inminente necesidad de las mujeres a recibir un apoyo seguro que les permita salir del ciclo de violencia en el que se encuentran.

En el caso de ALAPLAF, es una organización sin fines de lucro fundada en 1976, se orienta a promover el derecho de mujeres, hombres y adolescentes a disfrutar de su salud sexual y reproductiva bajo un concepto holístico y de atención integral, a través de actividades de promoción y educativas, apoyo psicológico, legal, asistencia médica y de orientación social, propiciando la organización y participación activa de la población involucrada.

Asimismo, a través de su equipo y/o servicio psicosocial y legal, ofrece la gestión de casos, talleres o sesiones grupales de concientización en colaboración con líderes comunitarias y creación de espacios seguros, como prevención y respuesta a la violencia de género que vive la mujer larense. Siendo la gestión de caso en VBG uno de los principales servicios que se trabaja de manera directa con las sobrevivientes de VBG.

Partiendo de lo anterior, puede señalarse que las organizaciones sociales que prestan servicios como el mencionado u otros relacionados con la mejora de la calidad de vida de las personas, siguen aportando a la sociedad un espacio para aminorar la desigualdad, la injusticia y/o problemáticas sociales. Es por ello que en ese propósito deben centrar su gestión organizacional trabajando de manera eficiente y eficaz, optimizando los recursos, fomentando el trabajo en equipo y la transparencia de sus servicios.

Parafraseando al autor Calderón Hernández, citado en Carrión y Flores (2022), la gestión va más allá de la administración de los recursos, se redirige esto a los estudios de los comportamientos de las personas en las organizaciones, radica su importancia en cuál es el nivel de calificación alcanzado, cómo éstas usan sus capacidades, habilidades, destrezas, motivaciones y actitudes, llevan a cabo los procedimientos, procesos y normas para el logro de los objetivos planteados por la organización. Entonces, partiendo de toda esta realidad expuesta, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo la Asociación Larense para la Planificación Familiar (ALAPLAF) desempeña su Gestoría de Casos en Violencia Basada en Género?

¿Cuáles son los procesos administrativos que utilizan para llevar a cabo el servicio de gestorías de casos en VBG?

¿La gestoría de casos que lleva ALAPLAF se apega a las Directrices Interagenciales Internacionales para la Gestión de casos de Violencia Basada en Género?

Y, por último, teniendo en cuenta que las sobrevivientes son mujeres vulneradas y que requieren de gran apoyo ¿Estará calificado el personal para el abordaje de Gestoría de casos en VBG?, es decir, además de conocer sobre los procedimientos técnicos, ¿están sensibilizados con la perspectiva de género?

En el contexto de lo que trata la problemática de la violencia basada en género, y la gestión social que realizan las organizaciones que se abocan por mejorar esta situación a través de sus servicios, se hace interesante y relevante analizar el desempeño de los servicios de gestión de casos, los procesos administrativos para la ejecución del mismo, las directrices que utilizan, así como la capacitación que tiene el personal que lleva cabo las gestorías de casos y el monitoreo que realizan las organizaciones que brindan estos servicios.

Entonces, con el propósito que tiene esta organización (ALAPLAF) de contribuir a la prevención y reducción de la violencia basada en género en el estado Lara, se propone realizar un estudio que permita

⁴ Fondo de Población de las Naciones Unidas.

dar información acerca del proceso de Gestión de casos VBG de ALAPLAF como servicio que ayuda al desarrollo de la mujer larense.

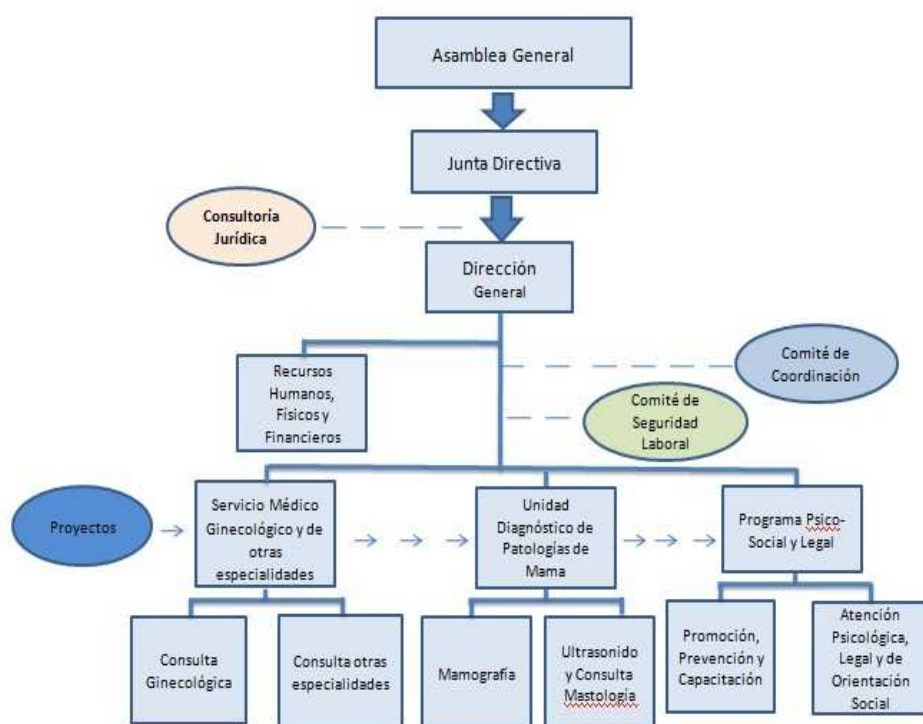
Descripción de la Organización

La Asociación Larense de Planificación Familiar (ALAPLAF) es una asociación civil sin fines de lucro que promueve el derecho de mujeres, hombres y adolescentes a disfrutar de su salud sexual y reproductiva bajo un concepto de atención integral.

La organización fue fundada en 1976 como seccional de la Asociación Venezolana de Planificación Familiar (AVPF), durante los primeros 16 años ALAPLAF despliega una intensa labor educativa, a la cual se incorpora en poco tiempo la atención materna. Coordina a partir de 1989 el Programa Ampliado Materno Infantil en el Estado Lara y en 1999 con el apoyo de la *Associazione Italiana Donne Per Lo Sviluppo* (AIDOS) con sede en Roma y con la ayuda financiera de los Programas de Ayuda Externa de la Unión Europea, ALAPLAF crea el Centro de Salud Sexual y Reproductiva, el cual hoy en día lleva el nombre de uno de los fundadores de la institución y director de ella desde su creación hasta el año 2006, el Dr. Jesús Dávila.

ALAPLAF brinda sus servicios a todos los sectores y principalmente atiende comunidades de bajos recursos y socialmente vulnerables del medio rural, urbano y semi-urbano del Estado Lara y entidades aledañas. Es una organización de proyección regional, ubicada en la ciudad de Barquisimeto del Estado Lara, cuya misión se orienta a promover el derecho de mujeres, hombres y adolescentes a disfrutar de su salud sexual y reproductiva bajo un concepto holista y de atención integral, a través de actividades de promoción y educativas, de apoyo psicológico, legal, de asistencia médica y de orientación social, propiciando la organización y la participación activa de la población involucrada. A continuación, la estructura organizativa representada en organigrama:

Figura No. 1.
Organigrama de ALAPLAF



Fuente: ALAPLAF (2025).

Antecedentes de la investigación

En la Tabla No. 1, se refieren trabajos de investigación previos que guardan algunas características similares a este proyecto para complementar el mismo y señalar los aportes.

Tabla No. 1
Antecedentes de la investigación

Autor	Objetivo y Descripción
Bracamonte (2019) Venezuela	• Objetivo: Diagnosticar la cultura organizacional en la Asociación Larense de Planificación Familiar ubicada en Barquisimeto, estado Lara desde la perspectiva de género como categoría de análisis. • Enfoque metodológico: Cualitativo, usando el método de etnografía feminista, aplicando la técnica de recolección de información la observación participante, la entrevista y el grupo focal. • Resultados: La cultura organizacional está en constante transformación, la incidencia del estilo gerencial en las relaciones de poder todavía presenta rasgos marcados de la estructura gerencial tradicional y patriarcal. También identificó que existen algunos estereotipos de género y un gran reconocimiento por las oportunidades de crecimiento personal y profesional manifestado por el personal.
Sánchez (2019) Perú	• Objetivo: Determinar la relación entre la gestión por proceso y la absolución de los casos de violencia de género en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2018. • Enfoque metodológico: Tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 13 funcionarios. El instrumento empleado fue el cuestionario. • Resultado: Existe correlación alta positiva entre la gestión por proceso con la absolución de los casos de violencia de género en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.817). Igualmente, comprobó que, existe un coeficiente de determinación de (0.668) explicando que el 66.8% de la absolución de los casos de violencia de género es influenciado por la gestión por proceso desarrollados en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas.
Condori (2021) Perú	• Objetivo: Evaluar la intervención de la Estrategia de Prevención, Atención y Protección de la Violencia contra la Mujer en zona rurales (EPAPZR) en el distrito de Amantani año 2019 – 2020. • Enfoque metodológico: Cualitativo y se centró en los testimonios de actores involucrados en la Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (VCMIGF) en zonas rurales de Perú. • Resultado: Las acciones de prevención implementadas en las comunidades del distrito de Amantani han contribuido significativamente a mejorar la calidad de vida de sus habitantes. De igual manera, determinó que, a través de actividades de sensibilización y capacitación, se ha logrado que la población vulnerable tome conciencia de sus derechos y deberes, y que identifiquen las zonas de riesgo.
Mafla (2023) Ecuador	• Objetivo: Analizar la relación de la calidad de vida con la resiliencia en las mujeres sobrevivientes de violencia de género atendidas en la Fiscalía General de Ibarra. • Enfoque metodológico: Cuantitativo, trabajó con una población muestra de 50 mujeres que se encontraban en el rango de edad de 20 a 42 años. • Resultados: Existe una tendencia a la puntuación promedio con respecto a la calidad de vida (42%), así también, el 44% de las mujeres sobrevivientes de violencia de género atendidas en la Fiscalía General de Ibarra, presentaron una resiliencia moderada y finalmente mediante la codificación de datos se evidencia o concluye que existe una correlación significativa cual indica que a mayor resiliencia mayor calidad de vida.

Elaboración propia.

En la Tabla No. 2 se presentan las fuentes referenciales consideradas desde el planteamiento del problema, relacionados con la gerencia social y aspectos consustanciales a ella como la gestión en términos

genéricos, la gerencia organizacional, la gestión y los procesos administrativos, y detalles del Sistema de Gestión de la Información sobre la Violencia Basada en Género.

Tabla No. 2
Aspectos teóricos considerados

Aspecto teórico	Autor (es)
- Definición y propósitos de la gerencia social - Intencionalidad de la gerencia social - Término de gerencia social eficiente	Licha (1999). Kliksberg (2015). Mokate (2000).
- Definición y propósitos de la gestión - Gestión organizacional - Gestión social	Maldonado (2018). Molina y Saldaña (2023)
Modelo de Gestión Basado en Procesos. Alcance y objetivos	Mallar (2010).
Gerencia con perspectiva de género	González y Camacaro (2012).
- Gerencia y procesos administrativos. - Postulados vigentes de la teoría administrativa. - La función administrativa. Descripción. - La gestión administrativa eficaz y eficiente. - Los procesos administrativos. Etapas.	Fayol (1916). Cano (2017). Mendoza y Moreira (2021).
- Directrices de la Gestoría de Casos en VBG. - Gestión de Casos o Gestión de Caso en VBG. Etapas. - Monitoreo del Servicio de Gestoría de Casos - Cualidades, conocimiento y habilidades de las trabajadoras de VBG	GBVIMS (2017).

Elaboración propia.

Sobre la base de la revisión teórica realizada, se presenta a continuación del sistema de variables. Las mismas representan características de los objetos de estudio y la variabilidad depende de las condiciones como espacio y tiempo. Deben ser divididas o desarticuladas de manera sencillas con la intención de poder medirlas (Rodríguez et al., 2021). En este orden de ideas, la definición conceptual sobre el desempeño de la Gestoría de Casos de Violencia Basada en Género (VBG) se entenderá como la capacidad de una organización para gestionar, coordinar y supervisar de manera eficaz y ética los procesos de atención y seguimiento a las personas sobrevivientes de VBG, garantizando la continuidad, la resolución de los casos y la mejora de los resultados a mediano y largo plazo en las personas atendidas mediante un personal especializado. Esta gestión implica seguir las directrices específicas, el acceso planificado a servicios interinstitucionales, y la calificación del personal involucrado (Luciano e Hidalgo, 2022).

A su vez, las dimensiones contenidas en la variable significarían lo siguiente:

- **Gestión por Procesos:** Se refiere a la organización y sistematización de las actividades y procedimientos necesarios para la atención integral de los casos de VBG, asegurando la continuidad y la calidad del servicio.
- **Directrices de Casos de Violencia Basada en el Género:** Son los lineamientos y protocolos que orientan la atención y el seguimiento de los casos, basados en enfoques centrados en la persona sobreviviente y en la coordinación interinstitucional.
- **Calificación del Personal:** Implica la formación, competencia y habilidades del personal encargado de la gestión de casos, asegurando la calidad y la ética en la atención y el seguimiento de las personas sobrevivientes.

En cada una de estas se definieron los indicadores, como sigue:

- La dimensión Gestión por proceso tiene como indicadores: Planificación, Organización, Dirección y Control.
- La dimensión Directrices de Violencia de Género tiene como indicadores: compromiso y consentimiento, valoración, planificación de la acción, seguimiento de caso, y cierre de caso.
- La dimensión Calificación del personal tiene como indicadores: cualidades, conocimiento y habilidades.

Metodología

La investigación se fundamenta en los postulados del positivismo, puesto que hace énfasis en lo observable y lo medible, aparte de considerar que el proceso de análisis se apoyó en la aplicación de un instrumento comprobable y verificable, propio del enfoque cuantitativo (Palella y Martins, 2006, Hurtado, 2015). Adicionalmente, se utilizó la investigación documental para fundamentar el análisis, a partir de conocimientos selectivos registrados en libros, artículos de revistas científicas, tesis de grado, opiniones autorizadas o institucionales, entre otras fuentes (Hernández et al., 2014).

Se trabajó con el personal directivo y operativo que está relacionado con las gestorías de casos, debido a que son las personas que están más inmiscuidas en los procedimientos competentes. Como ya se ha planteado, trabajar con VBG implica mucha discreción, cuidado y respeto a las sobrevivientes, quienes por razones de confidencialidad serán omitidas para evitar revictimización y no vulnerar sus procesos (OMS, 2021).

De manera que, para analizar ese desempeño de la gestoría de caso en VBG de ALAPLAF, en primer lugar, se optó por focalizarse en los procesos administrativos de la ejecución de dicho servicio, es decir, un análisis que permita conocer y constatar en qué medida los procedimientos utilizados logran el desarrollo efectivo del servicio para las sobrevivientes de violencia. En segundo lugar, identificar si las gestoras de casos se apegan a las directrices interagenciales estipuladas por Comité Directivo del Sistema de Gestión de Información sobre Violencia Basada en Género (GBVIMS, 2017); y, en tercer lugar, se examinó la calificación del personal encargado en la Gestoría de casos en VBG, puesto que al llevar a cabo este servicio se debe poseer una perspectiva y debida atención especializada a la sobreviviente con un enfoque de género.

La investigación corresponde al periodo del segundo semestre del año 2024 y al año 2025 de gestión de la organización, por cuanto en ese periodo se inició en ALAPLAF el acercamiento y el contacto con el personal. Se enmarca en un diseño de carácter descriptivo, no experimental de campo y transaccional (Sabino, 2001; Balestrini, 2006; Palella y Martins, 2006; Arias, 2012; Hernández et al., 2014).

La población seleccionada es finita puesto que se conoce la unidad que la integra, es decir, un total de ocho (8) individuos que integran la totalidad del equipo del Departamento Psicosocial de ALAPLAF, debido a que es el personal encargado de la gestoría de los casos en VBG, a quienes se les aplicó el instrumento de medición. Dado que en la presente investigación la población a estudiar resultó accesible en su totalidad, la muestra fue equivalente a la población- objetivo (Palella y Martins, 2006; López y Fachelli, 2015; Babativa, 2017), a saber, las ocho (8) trabajadoras del equipo psicosocial vinculadas a la gestoría de caso, seleccionadas por área y cargos⁵.

Se adoptó como herramienta en la recolección de la información la técnica de encuesta, específicamente la modalidad cuestionario (Arias, 2012). Este cuestionario se aplicó para las variables Gestión por Proceso, Directrices de Gestión de Caso en VBG y Calificación del personal. Por tanto, dicho instrumento se presentó en escala de Lickert (Hurtado, 2000; Palella y Martins, 2006, Fowler, 2014). Se tomaron en cuenta las variables, las dimensiones y sus indicadores y se procedió a la confección del cuestionario, integrado por 39 preguntas cerradas, atendiendo a la escala de Likert con base en cinco (5) alternativas, que fueron: Siempre (S) = 5, Casi Siempre (CS) = 4, Algunas Veces (AV) = 3, Casi Nunca (CN) = 2 y Nunca(N) = 1 (ver Tabla No. 3)⁶. En ese sentido, una vez estructurado el cuestionario, se procedió a su validación por “*Juicio de Expertos*”, y siguiendo con el procedimiento metodológico, se confeccionó el formato para su aplicación (Palella y Martins, 2006; Babativa, 2017).

⁵ Se justifica el uso de una muestra finita dada la especificidad de la población objetivo. El propósito es la caracterización detallada del caso mediante estadística descriptiva.

⁶ Para ello se utilizó un formato diseñado a tal efecto con base en los criterios de: Pertinencia (Relevancia para los objetivos del estudio y el problema que se aborda); Coherencia (Congruencia entre los ítems y su relación con el tema central); y Claridad (Fácil de entender). La valoración estuvo a cargo de tres (3) expertos: Uno en metodología; otro en el área gerencial y estadística; y el otro en área de las ciencias sociales. Obtenidas las evaluaciones, se realizaron los ajustes y cambios pertinentes, y se procedió a su aplicación.

Los datos obtenidos de las respuestas al cuestionario de 39 preguntas se organizaron mediante el Microsoft Excel® donde cada respuesta toma un valor numérico según la escala Likert 1 a 5. Se construyeron tablas de frecuencia para cada ítem que muestran cuántos participantes eligieron cada nivel de respuesta en dicha escala. Seguidamente, a partir de las tablas de frecuencia, se elaboraron las gráficas de barras para visualizar la cantidad o porcentaje de respuestas en cada categoría de la escala, traducidas o reflejadas para su interpretación en tendencias y patrones, de acuerdo con la percepción de los encuestados acerca de cada ítem o pregunta en términos de predominancia de opiniones y áreas de consenso o disenso, en torno a las tres dimensiones ya establecidas, es decir, Gestión por procesos, Directrices de casos de VBG y Calificación del personal (GBVIMS, 2017).

Tabla No. 3
Cuestionario dirigido al personal Psicosocial

1	¿La organización cuenta con un plan de acción definido para llevar a cabo el servicio de gestión de caso, tomando en cuenta sus debilidades y fortalezas actuales?
2	¿La organización establece claramente las funciones del personal involucrado en la atención para la gestión de casos?
3	¿La organización aplica planes estratégicos de capacitación y actualización del personal para garantizar la continuidad del servicio de gestión de caso y la efectividad de sus respectivas atenciones?
4	¿Se aplica una política de personal destinada a evitar la discriminación por razones de sexo, raza, credo o ideología política, religiosas, entre otras?
5	¿Cuenta la organización con todo el talento humano y el espacio físico seguro para llevar a cabo sus funciones en materia de gestión de casos y realizar la atención a la sobreviviente?
6	¿Cuenta la organización con los recursos económicos para llevar a cabo el Servicio de VBG?
7	¿Cuenta con guías, manuales que le indique los procedimientos para una gestión de Caso en VBG y los formatos para registrar el proceso?
8	¿Se propician mecanismos para la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones relacionados al servicio?
9	¿La organización actualiza los sueldos y salarios para garantizar una remuneración acorde con el mercado laboral?
10	¿La organización maneja un sistema equitativo de reconocimiento de méritos al personal por el cumplimiento efectivo de sus labores?
11	¿La organización realiza alianzas (formales o informales) que fortalezcan o ayuden al desarrollo del servicio de gestión en VBG?
12	¿Hay cohesión entre los departamentos que ayudan a garantizar el servicio de gestión de caso?
13	¿Se realizan auditorías de archivos de casos y supervisión continua al equipo?
14	¿En el proceso de gestión de casos logra crear confianza y comunicación con la sobreviviente?
15	¿En la gestión de caso se explica la confidencialidad, el derecho a la misma y los límites o alcance con la atención?
16	¿Obtiene el permiso o consentimiento informado para involucrar a la sobreviviente en el servicio y otros servicios que sean necesarios?
17	¿Logra comprender usted la situación, los problemas e identificar las necesidades más inmediatas de la sobreviviente?
18	¿Logra proporcionar usted apoyo emocional inmediato?
19	¿Se asegura de dar información relacionada al servicio de gestión y de saber si la sobreviviente necesita otro servicio de la organización?
20	¿Desarrolla un plan de acción del caso basado en la evaluación hecha con la sobreviviente?
21	¿Logra obtener el consentimiento para hacer remisiones?
22	¿Documenta y guarda en lugar seguro el plan de acción?
23	¿Según sea el caso, interviene para que la sobreviviente pueda acceder a otros servicios de la organización?
24	¿Proporciona apoyo directo (si es pertinente, acompañamiento a la asistencia de los otros servicios de la Gestión)?
25	¿Según sea el caso comenta el mismo con su supervisora del equipo psicosocial?
26	¿Monitorea la consecución del plan de acción de la sobreviviente y se pone en contacto con la misma?
27	¿Según sea el caso reevalúa la seguridad y/o otras necesidades de la sobreviviente?
28	¿Se almacena de manera segura el archivo del Caso una vez cerrado?
29	¿Aplica encuesta de retroalimentación o de satisfacción del usuario/sobreviviente?
30	¿Evalúa en conjunto con la supervisora del equipo psicosocial los casos de mayor relevancia?
31	¿Logra mantener la calidez en todas sus atenciones y ponerse en lugar de la sobreviviente para comprender su situación?
32	¿Logra mantener respeto positivo incondicional, es decir, el respeto que está estrechamente ligado a la aceptación, y como tal implica aceptar y no juzgar a la sobreviviente y resaltar sus fortalezas?
33	¿Su religión, creencias y valores suelen ser una limitante para brindar la atención a la sobreviviente?
34	¿Reconoce las causas y consecuencias de la VBG?
35	¿Reconoce y comprende las normas sociales, y cómo afectan en la búsqueda de ayuda y la toma de decisiones de las sobrevivientes?
36	¿Conoce los servicios y apoyos disponibles y lo que las sobrevivientes pueden esperar de estos, en particular, de los sistemas de salud y justicia?
37	¿Considera que tiene la capacidad y habilidad para utilizar un enfoque centrado en la sobreviviente, incluyendo el seguimiento de los principios rectores de la gestión de casos en VBG?
38	¿Considera que tiene la capacidad de empoderar a las sobrevivientes para que tomen sus propias decisiones sobre lo que es mejor para ellas?
39	¿Considera que tiene la capacidad de resolver problemas relacionados con el cuidado de las sobrevivientes?

Análisis e interpretación de los resultados

Dimensión: Gestión por Procesos

Indicador: Planificación.

Se puede señalar que para el ítem 01, el 50% de los encuestados afirman que Casi siempre la organización cuenta con un plan de acción para llevar a cabo el servicio de gestoría de caso; un 37% afirman que Siempre, mientras que un 13% afirma que Algunas veces. Para el ítem 02, 50%, respondió que Casi siempre la organización establece claramente las funciones del personal involucrado en el servicio de gestoría, un 37% expresan que Siempre, pero un 13% dice que Algunas Veces. Ello revela un patrón de consistencia mayormente regular, según la percepción registrada.

En cuanto al ítem 03, un 37% sostienen que la organización Siempre aplica planes estratégicos de capacitación y actualización del personal, otro 37% dice que es Casi siempre, y 26% considera que solo es Algunas Veces. Y, en el ítem 04, un 76% concuerda que Siempre se aplica una política de personal destinada a evitar discriminación por razones de sexo, raza, credo o ideología política, religiosa, entre otra; asimismo un 12% afirma que Casi siempre y otro 12% Algunas Veces.

En la ALAPLAF, en efecto, se considera un plan de acción, es decir, una planificación tomando en cuenta las condiciones, internas y externa, de la organización. También, emplea la ejecución de tareas y la evaluación de resultados, así como el establecimiento de canales de comunicación para difundir y mejorar los procesos en la organización. Además, mantiene definida la estructura organizativa del departamento que ejecuta el servicio y las actividades que cada uno de los trabajadores deben efectuar. Ello representa una fortaleza para la gestión de la institución.

Indicador: Organización

Para el ítem 05, el 62% de las encuestadas la organización Siempre cuenta con el talento humano y el espacio físico seguro para llevar a cabo sus funciones en materia de procesos de gestión de casos y realizar la atención a la sobreviviente, mientras que un 38% afirmó que Casi siempre. Para el ítem 06, el 62% alegó que, Algunas Veces la organización cuenta con los recursos económicos para llevar a cabo el servicio de gestoría de VBG, mientras que un 38% afirmó que Casi siempre cuenta con dichos recursos. Con relación al ítem 07, el 75% afirma que Siempre cuentan guías, manuales que les indique los procedimientos para una gestoría de casos en VBG y los formatos para registrar el proceso. Ello revela que, si bien existe una tendencia positiva en la formalización de los procesos, no es menos cierto que hay un área de debilidad potencial en el caso de los recursos económicos que maneja la entidad.

Cabe señalar que, de acuerdo a las respuestas existe una estructura operativa que integra tanto el recurso humano como las condiciones físicas necesarias para llevar a cabo las funciones de gestoría de casos y atención a sobrevivientes. La mayoría de las participantes perciben que la institución cuenta de forma consistente con el personal idóneo, espacios seguros, materiales de apoyo como manuales y guías de procedimiento, así como formatos para el registro del proceso. Sin embargo, se identifican ciertas limitaciones en cuanto a la disponibilidad continua de recursos económicos para la ejecución del servicio, lo cual se traduce en una situación negativa para la gestión institucional.

Indicador: Dirección

Se puede señalar que para el ítem 08, un 37% considera que, ALAPLAF, Siempre aplica planes estratégicos de capacitación y actualización del personal para garantizar la continuidad del servicio de gestoría de caso y la efectividad de sus respectivas atenciones, asimismo un 37% dice que lo hacen Casi siempre, mientras que el 26% concuerda que solo Algunas veces. Para el ítem 08, el 37% de las encuestadas afirmaron que Casi siempre la organización propicia mecanismos para la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones relacionados al servicio, mientras que 37% aseguran que solo Algunas veces se propician esos mecanismos, y solo un 26% considera que Siempre. Estos resultados reflejan una percepción mayoritaria favorable.

Por su parte, el ítem 09, el 50% asegura que Casi siempre la organización actualiza los sueldos y salarios para garantizar una remuneración acorde con el mercado laboral, un 25% considera que Algunas veces y 25% afirmó que Casi nunca. Para el ítem 10, el 38%, aseveran que, Algunas veces manejan un sistema equitativo de reconocimiento de méritos al personal por el cumplimiento efectivo de sus labores, un 25% dice que Casi siempre, otro 25% siempre y un 12% dice Casi nunca. En este caso, la percepción revela una polarización, según los resultados.

Se evidencia que ALAPLAF reconoce la importancia de implementar planes estratégicos para el desarrollo del personal, pero la periodicidad con la que se llevan a cabo estas acciones muestra un compromiso institucional hacia la mejora continua del servicio de gestoría, aunque con áreas que aún pueden fortalecerse.

En cuanto a los mecanismos para la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y mejoras en incentivos monetarios al personal, la alusión a los recursos económicos tiene que ver con la disponibilidad de los mismos. Es decir, si se promueve ciertos espacios a la participación en la toma de decisiones, sin embargo, no es lo general. Por su parte, con relación a los ajustes salariales y el reconocimiento laboral se presenta de una manera moderada o incluso con irregularidad, que afecta y puede generar desmotivación laboral. Por lo tanto, se constata un patrón de frecuencia, parcial y fragmentado, el cual significa debilidad en la gestión de proceso.

Indicador: Control

El 50% de las encuestadas afirmaron que Casi siempre la organización realiza alianzas que fortalecen el desarrollo del servicio de gestoría en VBG, un 38% afirmó que Siempre y un 12% Algunas veces. Para el ítem 12, el 62% concuerdan que, Casi siempre hay cohesión entre los departamentos que ayudan a garantizar el servicio de gestoría de casos y un 38% que Siempre. En relación al ítem 13, un 76% asegura que, Casi siempre se realizan auditorías de archivos de casos y supervisión continua al equipo, un 12% manifiesta que siempre, pero un 12% Algunas veces.

Según la información obtenida en la ALAPLAF en un alto nivel se logra la función administrativa, es decir, la planificación, organización, dirección, coordinación y control para llevar a cabo el servicio de gestoría de casos en VBG, lo cual puede considerarse una fortaleza en medio del contexto social, económico y de los valores institucionales que guían su desempeño. La gestión por procesos en cuanto al control se refiere, opera dentro de un curso de regularidad esperado, con cierta consistencia en la formalización del mismo; no obstante, en sentido estricto, puede interpretarse que ocasionalmente hay momentos donde se hace difícil lograr que se dé a cabalidad la etapa de control.

Dimensión: Directrices de gestoría de casos de VBG

Indicador: Compromiso y consentimiento

El 62% de las encuestadas afirmaron que Siempre con respecto a la Gestoría de casos de VBG se logra crear confianza y comunicación con la sobreviviente; por su parte, el 38% asegura que Casi Siempre. Para el ítem 15, el 100% aseveró que Siempre en la gestoría de caso se explica la confidencialidad, el derecho a la misma y los límites o alcances con la atención. Y, para el ítem 16, el 100% asegura que Siempre obtienen el permiso o consentimiento informado para involucrar a la sobreviviente en el servicio y otros servicios que sean necesarios. Los resultados revelan un patrón de comportamiento de regularidad generalizada.

Cabe señalar que, de acuerdo con la información obtenida, se refleja una opinión mayoritaria sobre el Compromiso y consentimiento. Se garantiza que la sobreviviente reciba una explicación adecuada sobre sus derechos a la confidencialidad del proceso y se refleja un compromiso ético del personal al velar que haya consentimiento de la sobreviviente. Ello representa una situación positiva para la gestión de ALAPLAF, sin soslayar la existencia de una debilidad potencial a mejorar.

Indicador: Valoración

El 50% de las trabajadoras encuestadas respondió que Siempre logra comprender la situación, los problemas e identifica las necesidades más inmediatas de la sobreviviente, mientras que otro 50% asegura que Casi siempre. Para el ítem 18, el 62%, afirmó que Siempre logra proporcionar apoyo emocional inmediato, y 38% Casi siempre. Con relación al ítem 19, el 75% aseguró que da información relacionada con el servicio de gestoría y otros servicios que la sobreviviente necesite, y un 25% admite que Casi siempre. Los resultados traducen un patrón de regularización del proceso en cuestión.

En otras palabras, existe una percepción mayoritaria del equipo psicosocial de ALAPLAF que consiguen comprender las situaciones particulares de la sobreviviente, así como reconocer las necesidades más inminentes. Asimismo, muestran capacidad empática para brindar apoyo emocional en momentos críticos y están consiente de los servicios que pueden o no ofrecer a la sobreviviente. En términos generales, llevan una valoración integral y efectiva.

Indicador: Planificación de la acción

Se resalta que el 88% de las encuestadas aseveran que Siempre desarrollan un plan de acción basado en la evaluación hecha con la sobreviviente, mientras que el 12% Casi siempre. Para el ítem 21, el 88% asegura que Siempre logra obtener el consentimiento para hacer remisiones y el 12% asegura que Casi siempre. En cuanto al ítem 22, el 50% afirma que Siempre Documenta y guarda en el lugar seguro el plan de acción, y el otro 50% afirma que Casi siempre lo hace.

Basado en estos resultados, ALAPALF se apega plan de acción del caso, puesto que obtiene el consentimiento para hacer remisiones y lo documenta. Cabe mencionar que, el proceso sugiere que el equipo psicosocial que lleva acabo el servicio tiene claro en qué consiste esta etapa, ya que, no solo incluye un análisis técnico sino un acompañamiento emocional que fortalece la confianza en la sobreviviente, lo que trae consigo que la misma pueda ser participe en su propio plan.

Indicador: Implementación del caso

El 62% respondió que Casi siempre interviene para que la sobreviviente pueda acceder a otros servicios de la organización; por su parte el restante 38%, Siempre. Para el ítem 24, el 63% asevera que Siempre proporciona apoyo directo, un 25% Algunas veces y un 12% Casi siempre. Con relación al ítem 25, el 75% de las encuestadas manifestó que Casi siempre comenta el caso con su supervisora del equipo psicosocial y el 25% que Siempre lo comenta.

Basada en la información suministrada, gran parte del equipo psicosocial de ALAPLAF, aboga para que las sobrevivientes obtengan servicio de calidad, proporciona apoyo cuando es pertinente y cuando es necesario se dirige a la coordinadora del departamento psicosocial y legal de la organización. Los resultados muestran una práctica fundamentada dentro de la atención a la sobreviviente de VBG y trabajo consistente destacando la remisión a servicios, acompañamiento directo y atención de calidad, es decir, un alto nivel de compromiso, una práctica habitual, sin que la frecuencia sea total.

Estos resultados también sugieren que en la organización se da la gestión social, es decir, la búsqueda de crear valores sociales, a través de estrategias que contribuyen al logro de objetivos enfocados a solucionar problemas o satisfacer sociales, con el apoyo de otros actores, puesto que la sinergia entre trabajadores o actores de una o más organizaciones es necesaria. Por lo tanto, las directrices se observan como un recurso clave para la gestión, sin dejar de lado la existencia de alguna barrera o circunstancia que impiden que la implementación en algunos casos se realice de manera sistemática.

Indicador: Seguimiento de casos.

El 63% de las encuestadas respondió que Siempre monitorean la consecución del plan de acción de la sobreviviente y se pone en contacto con la misma; el 25% Casi siempre y un 12% Algunas veces. En cuanto al ítem 27, el 63% Siempre reevalúa la seguridad y/o otras necesidades de la sobreviviente, el 25% Casi siempre y el 12% Algunas veces.

La mayoría de las trabajadoras del equipo psicosocial y legal de ALAPLAF se apega al seguimiento del caso. En otras palabras, hay una práctica habitual en cuanto a seguir el caso, monitorear el progreso, reevaluar la seguridad y otras necesidades claves, así como implementar un plan de acción nuevamente si fuese necesario. Esta etapa puede llegar a ser crítica, ya que, no solo se trata de verificar las acciones, sino que se trata de la protección de la sobreviviente, la confianza y el consentimiento. Por lo tanto, significa que el seguimiento constituye una directriz clara y formalizada, y, por ende, una fortaleza para la gestión.

Indicador: Cierre de casos

El 50% manifestó que Siempre almacena de manera segura el archivo del caso una vez cerrado; mientras que el otro 50%, respondió Casi siempre. Con relación al ítem 29, el 62% expresó que Casi siempre aplica encuesta de retroalimentación o de satisfacción de la sobreviviente; y el 38% restante aseguró que Siempre. En el ítem 30, el 50% respondió que Siempre evalúa en conjunto con la supervisora del equipo psicosocial los casos de mayor relevancia; mientras que el otro 50% expresó Casi siempre.

La organización se focaliza en un sistema estructurado donde se toma en cuenta un almacenamiento seguro de la información, aplicación de mecanismo de retroalimentación en la mayoría de los casos, y evaluación conjunta de los casos más relevantes. La etapa de cierre, no es solo el final de un proceso, también representa una oportunidad para consolidar el aprendizaje, evaluar estrategias y, sobre todo, la presencia de espacios para mejorar la adherencia a las directrices. En síntesis, un aspecto positivo para la institución.

Dimensión: Calificación del personal

Indicador: Cualidades

El 62% de las encuestadas respondió que Siempre logra crear confianza y comunicación con la sobreviviente, y el restante 38% Casi siempre. Para el ítem 17, el 50% expresó que Siempre logra comprender los problemas e identificar las necesidades más inmediatas de la sobreviviente y el otro 50% Casi Siempre lo logra. Por su parte en el ítem 31, el 88% aseguró que Siempre logra mantener la calidez en todas sus atenciones y ponerse en lugar de la sobreviviente para comprender su situación y solo 12% Casi siempre.

En cuanto al ítem 32, el 88%, de las trabajadoras encuestadas manifestó que Siempre mantienen respeto positivo incondicional y resalta las fortalezas de la sobreviviente, y un 12% aseguró que Casi siempre. Para el ítem 33, el 100% manifestó que Nunca su religión, creencias y valores suele ser una limitante para brindar la atención a la sobreviviente.

Estos resultados sugieren que hay un alto nivel de compromiso por el trato humanitario a los sobrevivientes, lo cual denota la presencia de un personal calificado para ello. Adicionalmente, se cumplen las prácticas propias de la gerencia social, es decir, un cuerpo de conocimiento y prácticas novedosas que facilitan la intervención de los actores sociales comprometidos con la solución de problemas que afectan el desarrollo de la sociedad. Por lo tanto, la visión gerencial de ALAPLAF está soportada en un personal con un alto sentido del trato humanitario a las sobrevivientes, enfocada en el desarrollo de sus actividades con un elevado compromiso social.

Indicador: Conocimiento

El 75% del equipo encuestado consideran que Siempre reconoce las causas y consecuencia de la VBG, y un 25% Casi siempre. Para el ítem 35, el 88% aseguran que reconoce y comprende las normas sociales y cómo afectan en la búsqueda de ayuda y la toma de decisiones de la sobreviviente, y el 12% Casi siempre. Por su parte, el ítem 36, se observa que el 62% Casi siempre conoce los servicios y apoyo disponibles y lo que las sobrevivientes pueden esperar de estos, en particular, de los sistemas de salud y justicia; mientras que el 38% Siempre. Ello denota un alto nivel de conocimiento consolidado con una unanimidad práctica al estar todos en los rangos más altos de la frecuencia.

Sobre la base de los resultados expuestos, se puede deducir que la mayoría del equipo encuestado demuestra comprensión sobre las causas y consecuencias de la VBG, lo que indica que hay un nivel alto de

sensibilización y formación sobre esta problemática o fenómeno. Se refleja una fuerte conciencia que los patrones culturales y/o normas sociales pueden influir en el acceso al servicio. Además, aunque existe conocimiento sobre los recursos disponibles, los servicios propios y externos, hay cierta variabilidad en el dominio de esta información. También se infiere que hay plena conciencia del impacto social en ese contexto. En términos generales, el equipo demuestra un sólido conocimiento especializado en aspectos fundamentales de la VBG. Sugiere, por lo tanto, un elevado compromiso ético y social en la gestión, sin desconocer la existencia de un pequeño margen para mejorar el conocimiento concreto y constante sobre los servicios y apoyos que se deben prestar a los sobrevivientes. En general, una situación positiva para la entidad.

Indicador: Habilidades

El 88% de las encuestadas consideran que Siempre tienen la capacidad y habilidad para utilizar un enfoque centrado en la sobreviviente, incluyendo el seguimiento de los principios rectores de la gestoría de casos en VBG y un 12% Casi siempre. Para el ítem 38, el 50% Siempre tiene la capacidad de empoderar a las sobrevivientes para que tomen sus propias decisiones sobre lo que es mejor para ellas, y el otro 50% Casi siempre. En cuanto al ítem 39, el 50% afirma que Casi siempre tiene la capacidad de resolver problemas relacionados con el cuidado de las sobrevivientes; un 38% Siempre y un 12% Algunas veces. Se observa, en suma, una percepción de frecuencia elevada en las respuestas.

La totalidad del personal involucrado mantiene capacidades que debe tener los profesionales que trabajan en gestión de casos en VBG; es decir, manifiestan tener habilidad para la escucha activa y comunicación sin prejuicios, demostración de empatía y motivación a resolver problemas y a empoderar a las personas atendidas. Existe una consistencia positiva y un sólido manejo en el desempeño de estas actividades, dada la calificación del personal de ALAPLAF, sin hacer a un lado que existen áreas en el tema del empoderamiento que sugieren mejoras para alcanzar un mayor nivel de consistencia y efectividad, en términos de una gestión de excelencia. Por lo tanto, puede considerarse que la organización se asegura que el equipo no solo esté preparado para ejecutar el servicio, sino que debe estar comprometido con la misión y valores institucionales.

Conclusiones

La problemática de la violencia basada en género (VBG), ha adquirido resonancia en el ámbito internacional y reconocimiento como problema de salud pública según el criterio de organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), entre otros referentes institucionales.

De manera similar, dicha problemática en Venezuela y, específicamente en el estado Lara, representa una realidad compleja y desafiante que requiere una atención constante y efectiva por parte del Estado. La existencia de leyes como la Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, evidencia un avance en el marco legal, pero la realidad muestra que estas normativas no son suficientes por sí solas para erradicar la violencia, ni mucho menos para garantizar que las mujeres se sientan seguras de realizar las denuncias por sí mismas. La impresión de impunidad, el miedo a las represalias por parte de su agresor y la desconfianza en las instituciones públicas que procesan las denuncias de este tipo, son obstáculos que limitan la efectividad de las acciones legales.

En este contexto, las organizaciones no gubernamentales, desempeñan un papel fundamental en la promoción y protección de los derechos de las mujeres. El trabajo de organizaciones como ALAPLAF resulta crucial para complementar los esfuerzos del Estado, puesto que, al ofrecer servicios como el de gestoría de casos en VBG, un método estructurado para brindar asistencia integral a las sobrevivientes se convierte en una herramienta vital de apoyo psicológico, legal, médico y social que contribuye a que las mujeres puedan salir del ciclo de la violencia.

Por lo tanto, el desempeño de las entidades sociales que aportan a la mitigación de las desigualdades, la injusticia y las problemáticas sociales como la violencia basada en género, debe tener una perspectiva

integral y humanizada. Así que, en servicios de VBG, la gestión eficiente y eficaz de los recursos, el trabajo en equipo, la transparencia y la formación continua del personal son aspectos que influyen en la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, los esfuerzos gerenciales no solo deben concentrarse en lo administrativo de los recursos físicos y económicos, necesarios para la sostenibilidad de los servicios, sino que también debe adentrarse en el análisis del comportamiento de las personas que laboran en la organización, es decir, saber utilizar las capacidades, motivaciones y actitudes del talento humano para llevar a cabo los procedimientos, procesos y normas establecidos para alcanzar los objetivos.

En definitiva, cuando se trata de la ejecución de servicios abocados a problemáticas sociales y de salud pública, se debe considerar el contexto social y cultural donde se generan los mismos. También la percepción de la comunidad, la sensibilización sobre la problemática e incluso la colaboración de los líderes comunitarios son elementos que influyen en la efectividad de sus intervenciones.

En cuanto a la operatividad de los procesos de gestión de casos en VBG de ALAPLAF, para el periodo estudiado, mantuvo una planificación definida y precisa para llevar a cabo el servicio de gestoría de casos en VBG, tomando en cuenta fortalezas consolidadas y debilidades eventuales.

Asimismo, la institución en su plan de acción establece claramente las funciones del personal involucrado en el servicio de gestoría y, además, maneja una política claramente estratégica para capacitación y actualización del personal que está orientada bajo el criterio de procurar garantizar la continuidad del servicio, aunque ese aspecto de formación está formalmente establecido no lo desarrollan con recurrencia. Otro aspecto que destaca en la planificación, son sus directrices tendentes a evitar la discriminación por razones de raza, credo o ideología política y religiosa. Solo hacen una distinción en sexo, ya que el servicio se centra en la mujer sobreviviente y se considera que lo ideal es que la atención a la misma venga de una mujer. Aunque no son totalmente excluyentes si hay una fuerte verificación de este aspecto poniendo como prioridad el desarrollo efectivo del servicio. Cabe destacar que esta política de cero discriminaciones también considera el aspecto de que todas y todos trabajadores son tratados como iguales.

Por otro lado, en cuanto a lo relacionado con la estructura material como el talento humano para el desarrollo del mencionado servicio, cuenta con el espacio físico seguro y el talento humano para llevarlo a cabo, pero este último no es suficiente debido a que las atenciones suelen ser muy demandadas para las pocas gestoras de casos que posee la organización. Los espacios físicos seguros son privados, es decir, un lugar donde puede la sobreviviente expresarse con seguridad y espacios donde se resguarda la información proporcionada. También, en cuanto a la organización formal, se dispone de manuales de sistemas y procedimientos que guían al personal en la planificación y ejecución de sus labores con la definición de las responsabilidades inherentes a sus cargos.

En lo referente a los recursos económicos están ajustados presupuestariamente para el funcionamiento en cada ejercicio fiscal, es decir, sin holgura ni fondos de reservas, originando incertidumbre en cuanto a la continuidad del servicio. Aparte, se constata el mantenimiento de un *stock* de materiales necesarios para el desempeño de la organización: artículos de oficina, materiales de limpieza, y materiales de apoyo informativo, como *flyer*, trípticos, dípticos, y otros para la promoción e imagen institucional.

Por otra parte, de los procesos de gestión destinados a mantener activo al personal, motivando, impulsando y dándoles razones para continuar laborando, es decir, el proceso directivo, en la ALAPLAF se evidencia el compromiso para con el personal, en términos generales y declarados, pero sin omitir la percepción latente por mejoras en la actualización de sueldos, o bonificaciones que complementan el salario base. También poseer una mejor manera de reconocimiento de méritos al personal por el cumplimiento efectivo de sus funciones.

Además, aunque reciben formación e inducción de cómo llevar a cabo el servicio, generar más espacios de formativos, ya que consideran que las actualizaciones son necesarias, no solo en ese tema sino otros relacionados. De la misma forma, aunque si haya mecanismos de participación en los procesos de toma de decisiones relacionado a la mejora del servicio, estos pueden siempre mejorar.

Por último, en el aspecto de control, se desarrolla una buena cohesión entre los departamentos que ayudan a garantizar el servicio de gestoría, es decir, entre el personal del área social, psicológico y legal. Hay una supervisión continua del equipo, aunque no siempre auditorías de archivos de casos. En pocas palabras, si hay un monitoreo para velar y verificar que se estén dando los procedimientos necesarios para desarrollo del servicio.

Con relación al cumplimiento de las directrices Interagenciales Internacionales para Gestoría de Casos en VBG en ALAPLAF, el análisis documental y los resultados obtenidos, dejan claro que las directrices representan una guía, no una receta, lo que quiere decir que, en todo proceso de gestoría de caso en VBG, aunque lo ideal es que se desarrollen todas las etapas y sus respectivas tareas o actividades, estas pueden o no cumplirse a cabalidad. En su totalidad. El ser humano es complejo y cambiante, pero aún más puede llegar a serlo el contexto en el cual se desenvuelve y ese nivel de complejidad se eleva, como es de suponer, en el ámbito de las organizaciones cuyo desempeño está indisolublemente ligado a la incertidumbre y el caos como rasgos permanentes del entorno. De manera tal, que cada caso es distinto, no obstante, su interés como objeto de investigación científica mediante herramientas metodológicas validadas, no está en discusión.

En lo relativo al compromiso y consentimiento en el proceso de una gestoría de caso en VBG, la organización fomenta confianza y comunicación a la sobreviviente. Además, mantiene la confidencialidad como derecho de la sobreviviente. Se promueve la obtención de permiso o consentimiento de la mujer atendida, para poder involucrar a la misma a otros servicios que sean necesarios. Sin duda, busca en cada caso construir una relación de confianza y manifestar el alcance que tendrá la atención de la misma. En cuanto a la valoración, se realiza la recopilación de información sobre la sobreviviente y se utiliza en conjunto para la toma de decisiones con respecto a la atención que va a recibir. Por tanto, se promueve espacios de comprensión de la situación, es decir, momento de comprender el o los problemas de la sobreviviente, e identificación de las necesidades más inmediatas. Hay apoyo emocional y para el momento del abordaje el personal encargado tiene como premisa asegurarse de que la mujer sepa sobre el servicio y otros que ofrezcan la propia organización para su beneficio.

En cuanto al Plan de acción, se considera que la organización se desempeña en cada caso basándose en la evaluación previa realizada con la misma sobreviviente, también obteniendo el permiso o consentimiento para hacer remisiones respectivas, documentando el proceso y resguardando la información en lugar seguro, ya que el plan de acción es privado y confidencial.

A su vez, lo que tiene que ver con la implementación del plan también es un proceso que se desarrolla en la organización dependiendo del caso. La evaluación y posteriormente la definición en conjunta que haya realizado el gestor con la sobreviviente, prosigue con la fase consistente en que la mujer reciba o acceda a los otros servicios de la organización. Se verifica que hay compromiso para realizar remisiones y los acompañamientos correspondientes que ofrece la gestoría de casos en VBG. Esta actividad está sujeta a la evaluación para determinar que se amerita y se acomete al consentimiento de la mujer. Se reporta el caso a la supervisora del equipo psicosocial y legal respetando confidencialidad.

En lo referente al seguimiento del caso, se cumple esta fase de la gestoría con la acción de monitorear la consecución del plan de acción al ponerse en contacto con la sobreviviente. También ocurre que no siempre es así, pero no por negligencia u omisión de la institución, sino que por las características de estos resulta difícil establecer la comunicación por su situación (VBG) o porque no cuenta con los medios para ser contactada, entre otros motivos. Cuando se logra establecer contacto se realiza una revisión o reevaluación de seguridad.

El plan de acción incluye el cierre del caso, la investigación determinó que el expediente se almacena de manera segura en un lugar apropiado para la confidencialidad; evidencia las garantías que se requieren cuando se considera necesario aplicar encuesta de retroalimentación, previa evaluación y decisión del equipo psicosocial y legal en conjunto con la supervisora.

Finalmente, en relación a la calificación del personal encargado en la Gestoría de Casos en VBG en ALAPLAF”, los involucrados en el servicio de gestoría se enfocan en la sobreviviente, en otras palabras,

es el centro de la atención y priorizan que la misma se sienta comprendida. También han desarrollado empatía ante las situaciones por cual atraviesan las mujeres, sus creencias y sus visiones del mundo. Logran mantener respeto positivo incondicional, es decir, la situación de no juzgar y resaltar las fortalezas de la sobreviviente. Igualmente, el personal tiene la cualidad de que su religión, creencia y valores no sean limitantes para ofrecer la atención oportuna. En cuanto a las competencias necesarias para llevar a cabo las atenciones, el personal reconoce las causas y consecuencias de la violencia basada en género. De la misma forma, poseen conocimientos de los pasos y tareas relacionadas con la gestión de casos. Además, el equipo psicosocial y legal de la organización tiene las competencias para reconocer y comprender las normas sociales y cómo estas afectan en la búsqueda de ayuda y la toma de decisiones de la sobreviviente.

Otro aspecto a destacar, es que conocen los servicios y apoyos disponibles para las sobrevivientes en VBG, tales como los relacionados a los de sistemas de salud y justicia. Conjuntamente conocen y manifiestan a las mujeres qué pueden esperar de dichos sistemas, dejando claro que la manera de proceder de ellos no guarda relación con la organización, sino más bien que es un trabajo articulado, porque son estas instituciones las que tienen la potestad jurídica para proceder con las denuncias que voluntariamente la sobreviviente llegue a realizar.

En lo pertinente a las habilidades que representa la puesta en práctica de esos conocimientos y de las cualidades del personal involucrado, se pudo verificar que estos consideran que tienen la capacidad y habilidad para utilizar un enfoque centrado en la sobreviviente, incluyendo los principios rectores de la gestión de casos, entre ellos: derecho a la seguridad, derecho a la confidencialidad, derecho a la dignidad y a la autodeterminación, y no discriminación.

Del mismo modo, se pudo verificar que tienen la capacidad de empoderar a las sobrevivientes para que tomen sus propias decisiones sobre lo que es mejor para ellas. Aunque es difícil y no todo el tiempo logran hacerlo ya que las realidades de cada mujer pueden llegar a ser muy complejas y esto obstaculiza que se logre ese empoderamiento esperado e incluso deseado. Esto mismo sucede cuando se trata de resolver problemas relacionados con el cuidado de las sobrevivientes. Es lo que se infiere como una fortaleza de la institución en materia de calificación del personal, según el criterio casi unánime recogido de la percepción de los integrantes del equipo de trabajo encargado de la gestión de casos.

Las organizaciones que decidan proporcionar el servicio de Gestión de Casos deben considerar y sobre todo establecer un sistema de colaboración entre todos los participantes en la respuesta de VBG a una sobreviviente, partiendo de un trabajo en conjunto y una comprensión clara de los roles de cada quién. Una coordinación eficaz se basa en una comunicación fluida, la comprensión de las funciones y responsabilidades de cada actor, las relaciones entre servicios, la resolución en conjunta de desafíos y las conexiones con otras organizaciones y entes, siempre priorizando la seguridad, protección, dignidad y confidencialidad de las sobrevivientes. Es el caso de ALAPLAF.

Bibliografía

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2021). Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Gaceta Oficial N.º 6.667 del 16 de diciembre de 2021). [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.asambleanacional.gob.ve/>
- Asociación Larense para la Planificación Familiar (2025). Quienes somos [Documento en línea]. Recuperado de: <https://alaplaf.org.ve/>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Bracamonte, A. (2019). *Diagnóstico de la cultura organizacional desde la perspectiva de género en la Asociación Larense de Planificación Familiar* [Trabajo de grado]. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Capriles, V. (2022). Violencia de género en Venezuela y su relación con el machismo y patriarcado: El debate imprescindible. En Capriles, V. (Coord). *Violencia de Género en Venezuela* (15-37). Caracas: UPEL- CIHMBI. CDH- UNIMET.
- Carrión B, y Flores M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Recuperado de: https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000100081
- Centro de Justicia y Paz (2023). En los primeros 7 meses de 2023 hubo 160 femicidios consumados en Venezuela [Documento en línea]. Recuperado de: <https://cepaz.org/en-los-primeros-7-meses-de-2023-hubo-160-femicidios-consumados-en-venezuela/>
- Centro de Justicia y Paz (2024). Observatorio Digital de Femicidios de Cepaz documentó 58 femicidios consumados y 27 frustrados en el primer cuatrimestre de 2024 [Documento en línea]. Recuperado de: <https://cepaz.org/observatorio-digital-de-femicidios-de-cepaz-documento-58-femicidios-consumados-y-27-frustrados-en-el-primer-cuatrimetre-de-2024/>
- Condori, M. (2021). *Evaluación de la Estrategia de Prevención, Atención y Protección de la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar en Zonas Rurales - Distrito de Amantani 2019 – 2020* [Trabajo de grado]. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86789>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022). *Violencia feminicida en cifras América Latina y el Caribe. Poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas y al feminicidio: reto clave para la construcción de la sociedad del cuidado*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68628-poner-fin-la-violencia-mujeres-ninas-al-feminicidio-reto-clave-la-construccion>
- Comité Directivo del Sistema de Gestión de Información sobre Violencia Basada en Género (GBVIMS) (2017). Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos de VBG [Documento en línea]. Recuperado de: <https://lac.unfpa.org/es/publications/directrices-interagenciales-para-la-gestion-de-casos-de-vbg>
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Argentina: Librería El Ateneo Editorial. Recuperado de: https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (2021). Lineamientos Técnico Conceptuales para Implementar Proyectos de Violencia Basada en Género en Contextos de Emergencia [Documento en línea]. Recuperado de: https://venezuela.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/lineamientosvbgcontextosdeemergencia_final.pdf
- Fowler, F. (2014). *Survey Research Methods* (5th ed.). NY: SAGE Publications.

- Fundación Juan Vives Suriá (2010). *Lentes de Género, Lectura para desarmar el patriarcado*. Serie Derechos Humanos. Venezuela: Fundación Editorial El perro y la rana [Documento en línea]. Recuperado de: https://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170104031339/pdf_138.pdf
- González, M. y Camacaro, D. (2012). Incorporación de la perspectiva de género en las Organizaciones. Una Propuesta estratégica situacional. Parte I. *Salud de los Trabajadores*, 22 (2), 151-154. Recuperado de: <http://ve.scielo.org/pdf/st/v22n2/art06.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología Caripito y Servicios y Proyecciones para América Latina. Recuperado de: <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- International Rescue Committee (2022). Para mujeres venezolanas, la violencia de género es un riesgo generalizado dentro y fuera del país [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.rescue.org/press-release/para-mujeres-venezolanas-la-violencia-de-genero-es-un-riesgo-generalizado-dentro-y>
- Kliksberg, B. (2015). Hacia una gerencia social eficiente. Algunas cuestiones clave. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 44 (175). DOI: <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.1999.175.49109>
- Lagarde, M. (1996). *Género y Feminismo*. España: Editorial Horas y Horas.
- Licha I. (1999). *El enfoque de gerencia social*. EEUU: BID-INDES.
- Loaiza, L. (2022). Prólogo. En Capriles, V. (Coord.). *Violencia de Género en Venezuela. Claves para un debate imprescindible* (11-13). Caracas: UPEL- CIHMBI. CDH- UNIMET.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=857471>
- Luciano, D., & Hidalgo, N. (2022). *Estándares y herramientas para la gestión de casos de violencia sexual y basada en género*. Honduras: IDB. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/en/node/32070>
- Mafla, M. (2023). *Calidad de vida y su relación con la resiliencia en mujeres sobrevivientes de violencia de género perpetrado por su pareja que han sido atendidas en la Fiscalía General de Ibarra* [Trabajo de Grado]. Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14948/2/PG%201616%20Tesis.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos* [Documento en línea]. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf
- Mallar M. (2010). La Gestión Basadas por Procesos: Un enfoque de Gestión Eficiente. *Revista Científica Visión de futuro*, 13 (1), 1-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAE*, 6 (3), 608-620. Recuperado de: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Mokate, K. (2000). *El monitoreo y la evaluación: herramientas indispensables de la gerencia social*. Bolivia: Banco Interamericano de Desarrollo - Instituto Interamericano para el Desarrollo Social Recuperado de: <https://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/Control%20lectura%20evaluacion.pdf>
- Molina, H. y Saldaña, B. (2023). *Evaluar la gestión organizacional*. México: Altres Costa-Amic Editores. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/373257109_Evaluar_la_gestion_organizacional
- Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Naciones Unidas (1993). Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Nueva York [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1286.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/1286>
- Organización de las Naciones Unidas (2010). Un breve estudio sobre los derechos de las mujeres [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.un.org/en/chronicle/article/brief-survey-womens-rights>

- Organización de las Naciones Unidas (2021). Violencia Contra la Mujer [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Organización de las Naciones Unidas (2022). ¿Sabes cómo los principios de empoderamiento de las Mujeres (WEPs) impulsan la igualdad de género en las empresas? [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.pactomundial.org/noticia/sabes-como-los-principios-de-empoderamiento-de-la-mujer-weps-impulsan-la-igualdad-de-genero-en-las-empresas/>
- Organización de las Naciones Unidas (2024a). Objetivos de Desarrollo Sostenible [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>
- Organización de las Naciones Unidas (2024b). Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.unwomen.org/es/articulos/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-tipos-de-violencia-contra-las-mujeres-y-las-ninas>
- Organización de las Naciones Unidas Mujer (2010). Investigación y recogida de datos: Poner fin a la violencia contra las mujeres [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/research-and-data>
- Organización de las Naciones Unidas Mujer (2021). Poner fin a la violencia contra las mujeres [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women>
- Organización de las Naciones Unidas Mujer (2024). Datos y cifras: violencias contra las mujeres [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.unwomen.org/es/articulos/datos-y-cifras/datos-y-cifras-violencia-contra-las-mujeres>
- Organización Mundial de la Salud (2011). Dando prioridad a las mujeres: recomendaciones éticas y de seguridad para la investigación sobre la violencia doméstica contra las mujeres [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.who.int/es/publications/i/item/WHO-FCH-GWH-01.1>
- Organización Mundial de la Salud (2021). Violencia contra la mujer [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-mujer>
- Palella, S. y Martins, F. (2006). *Metodología la investigación Cuantitativa*. Venezuela. Fondo Editorial de FEDUPEL. Recuperado de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- República Bolivariana de Venezuela (2009). Constitución [Documento en línea]. Recuperado de: <https://venezuela.justia.com/federales/constitucion-de-la-republica-bolivariana-de-venezuela/>
- Rodríguez, C.; Breña, L. y Esenarro, D. (2021). Las Variables en la Metodología de la Investigación Científica. España: 3Ciencias Editorial Área de Innovación y Desarrollo. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=861159>
- Sabino, C. (2001). *El Proceso de la Investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.
- Sánchez, M. (2019). *Gestión por proceso con la absolución de los casos de violencia de género en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2018* [Trabajo de grado]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38949>

María Gabriela Bracho Camacho
Alexis J. Guerra C.

Desempeño de la gestión de casos de violencia basada en género de la asociación lareense para la planificación familiar (ALAPLAF)

Compendium

vol. 28, núm. 55, 2, 2025

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,
República Bolivariana de Venezuela
compendium@ucla.edu.ve

ISSN: 1317-6099 **ISSN-E:** 2477-9725

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18827202>



CC BY-NC-ND 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercialSinDerivar 4.0 Internacional.