

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
Vicerrectoría de Investigación  
Laboratorio de Innovación Jurídica  
Sistema de Estudios de Posgrado  
Maestría profesional en Derechos Humanos

Proyecto de Investigación

**Elaboración de una guía de acompañamiento emocional para mujeres  
afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público  
costarricense**

Presentado en cumplimiento del requisito para optar por el título de  
Magister en Derechos Humanos

Postulante:  
Paola Brenes Hernández

Comité Asesor:  
Mag. María José Chaves Groh – Directora  
M.Sc. Sylvia Mesa Peluffo – Asesora  
Mag. Adriana Rodríguez Fernández – Asesora

Revisión filológica:  
Lcda. Nancy Castro Araya

San José, Costa Rica  
Mayo, 2023

## Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>1.2 ANTECEDENTES</b> .....	7
<b>1.2.1 Antecedentes en materia de investigación</b> .....	7
<b>1.2.2 Guías, manuales y protocolos de atención de la violencia contra las mujeres y otras violaciones de derechos humanos</b> .....	21
<b>1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	29
<b>1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	30
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	33
<b>1.6 MARCO CONTEXTUAL</b> .....	34
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>37</b>
<b>2.1 MARCO NORMATIVO</b> .....	37
a. <i>Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y las recomendaciones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW)</i> .....	38
b. <i>Convención Americana sobre Derechos Humanos y jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos</i> .....	43
c. <i>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y las recomendaciones del Comité de Expertas del Mecanismo Interamericano de Seguimiento de la Convención</i> .....	46
d. <i>Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Violencia y el Acoso (núm. 190) y la Recomendación 206 sobre violencia y acoso</i> .....	52
e. <i>Ley N° 7476 contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia</i> .....	55
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	58
a. <i>Marco general de comprensión de la violencia contra las mujeres</i> .....	58
b. <i>Conceptos y dinámicas del hostigamiento o acoso sexual</i> .....	60
c. <i>Enfoques de intervención y principios orientadores ante situaciones de violencia contra las mujeres, incluyendo el hostigamiento sexual</i> .....	66
d. <i>Intervención en crisis de primer orden en situaciones de violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual</i> .....	71
e. <i>Acompañamiento emocional en procesos legales</i> .....	76
f. <i>Estereotipos, prejuicios, actitudes y revictimización</i> .....	83
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>88</b>
<b>3.1. PARADIGMA</b> .....	89
<b>3.2. ENFOQUE</b> .....	90
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	91
<b>3.4 PARTICIPANTES/POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	91
a. <i>Funcionarias públicas que brindan acompañamiento</i> .....	92
b. <i>Profesionales expertas en acompañamiento emocional/psicológico</i> .....	93
<b>3.5 FUENTES</b> .....	95
<b>3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	96
a. <i>Análisis de contenido documental</i> .....	99
b. <i>El grupo focal</i> .....	99
c. <i>Entrevistas a profundidad</i> .....	99
<b>3.7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS</b> .....	100
<b>3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	101
a. <i>Recolección de información por medio de análisis de contenido documental</i> .....	101
b. <i>Recolección de información por medio de un grupo focal</i> .....	102
c. <i>Recolección de información por medio de entrevistas a profundidad</i> .....	103

3.9. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	104
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>106</b>
4.1. RESULTADOS ALCANZADOS .....	106
4.1.1 <i>Análisis de información recolectada por medio de grupo focal</i> .....	107
4.1.2 <i>Análisis de entrevistas a expertas</i> .....	122
4.1.3 <i>Análisis de contenido documental</i> .....	147
4.2. DISCUSIÓN DE LA SISTEMATIZACIÓN .....	168
4.2.1 <i>Normativas y enfoques</i> .....	171
4.2.2 <i>Intervención en crisis de primer orden</i> .....	172
4.2.3 <i>Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia</i> .....	175
4.2.4 <i>Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización</i> .....	179
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>182</b>
5.1. HALLAZGOS RELEVANTES ALCANZADOS DURANTE LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO .....	182
5.1.1 <i>Recomendaciones</i> .....	186
5.2. PROPUESTA .....	188
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA O PRODUCTO .....</b>	<b>192</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS .....</b>	<b>193</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>211</b>
ANEXO 1 .....	211
GUÍA DE ENTREVISTA PARA GRUPO FOCAL .....	211
ANEXO 2 .....	213
GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD .....	213
ANEXO 3 .....	215
GUÍA PARA ANÁLISIS DE CONTENIDO DOCUMENTAL .....	215
ANEXO 4 .....	217
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	217

## Capítulo I. Introducción

Este proyecto de graduación tiene por objetivo la elaboración de una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense. Se pretende que las personas funcionarias públicas, que en su quehacer cotidiano brinden alguna forma de asesoría o acompañamiento a mujeres afectadas por esta forma de violencia, cuenten con una herramienta metodológica que les permita un abordaje sensible y conceptualmente fundamentado, desde un marco de derechos humanos.

El hostigamiento sexual es una forma de violencia contra las mujeres que se lleva a cabo en los ámbitos laborales y educativos. Para efectos de este proyecto, se parte de la definición dada por la Ley contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, en la que se entiende como toda conducta de naturaleza sexual no deseada por quien la recibe, la cual provoca efectos perjudiciales en las condiciones materiales y desempeño laboral o educativo, así como en el estado general de bienestar de la persona (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Se propone una definición de acompañamiento emocional: una acción de apoyo empático, solidario y horizontal a mujeres afectadas, donde se reconoce el hostigamiento sexual como una violación a sus derechos humanos y como una de las múltiples manifestaciones de la violencia contra las mujeres por razones de género.

El acompañamiento emocional proporciona un espacio seguro para las mujeres afectadas, donde se da credibilidad a sus relatos haciendo uso de herramientas como la escucha activa, la contención, validación de emociones, desculpabilización, asesoría legal, valoración del riesgo y la intervención en crisis de primer orden. Su

propósito ulterior es garantizar el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia, por medio de procesos que reconozcan su autonomía y fortalezcan su empoderamiento de cara a los sistemas de justicia y de protección estatal.

La elaboración de la guía de acompañamiento emocional tiene como respaldo un proceso de investigación cualitativa que, partiendo de los objetivos propuestos, del análisis del estado de la situación y de referencias teórico-conceptuales, desarrolló una estrategia metodológica. Esta integraba la sistematización de otros instrumentos de acompañamiento emocional, el conocimiento de las prácticas de acompañamiento que actualmente se desarrollan en las instituciones y las recomendaciones de profesionales expertas. De esta manera, el análisis de la información permitió la construcción de la guía.

## **1.1 Justificación**

La generación de nuevos conocimientos es el propósito central de la investigación. Para ello, se debe comprender su función fundamental para el desarrollo de conocimientos que den respuesta a problemáticas sociales y generen propuestas con fundamentación científica. En este sentido, la investigación debe justificar su conveniencia, relevancia social e implicaciones prácticas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El hostigamiento sexual es una forma de violencia que afecta principalmente a las mujeres; es, además, una violación de derechos humanos que posee importantes magnitudes. En Costa Rica, las instituciones públicas enfrentaron, entre los años 2014 y 2019, un total de 1361 denuncias (Defensoría de los Habitantes, 2021).

Sin embargo, los datos anteriores solamente reflejan las denuncias interpuestas y reportadas. Estudios de corte estadístico realizados en instituciones públicas costarricenses, muestran que la prevalencia del hostigamiento sexual es elevada: 42% entre estudiantes de la Universidad Nacional, 43,9% entre personas

funcionarias del Poder Judicial y 43,2% entre estudiantes mujeres de la Universidad de Costa Rica (Carvajal *et. al.*, 2022; Poder Judicial, 2013; Chaves *et. al.*, 2023). Si se compara el dato las denuncias reportadas ante la Defensoría de los Habitantes con el de la prevalencia de esta forma de violencia, se evidencia que solamente un número minúsculo de situaciones de hostigamiento sexual llega a ser denunciado por medio de las vías formales establecidas por ley. Por ejemplo, en el caso de la UCR, solamente un 2,6% de las estudiantes afectadas reportó haber denunciado.

El hostigamiento sexual tiene, además, importantes impactos en las mujeres que lo experimentan. Estos no solo de materia laboral o académica, sino también emocionales y de salud, afectando su estado de bienestar general. Por ello, la elaboración de esta guía parte de la importancia de que las mujeres afectadas cuenten con un acompañamiento emocional a lo interno de las instituciones, el cual reconozca las causas sociales de la violencia contra las mujeres y sea confeccionado desde enfoques de atención sensibles, respetuosos y garantes de derechos, con herramientas técnicas adecuadas para ello. En este sentido, esta propuesta integra aportes desde la psicología y los derechos humanos.

Sumado a lo anterior, es importante resaltar que la prevención, sanción y erradicación del hostigamiento sexual es una obligación que el Estado costarricense ha adquirido al suscribir diversos instrumentos internacionales de derechos humanos y al desarrollar legislación interna sobre la materia.

Lo señalado anteriormente, da cuenta de la conveniencia y relevancia social de este proyecto de investigación. Con respecto a las implicaciones prácticas, una guía que brinde pautas para el acompañamiento emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones públicas se convierte en una herramienta para que las personas funcionarias que realizan esta labor, cuenten con herramientas adecuadas para llevarla a cabo. Pero más allá de eso, se convierte en un instrumento con el cual las instituciones pueden contar para el cumplimiento de su función de garantizar los derechos humanos de la población. Cabe resaltar que el

proceso de búsqueda bibliográfica evidenció que no existe ningún otro insumo con características similares al propuesto y adaptadas a la institucionalidad costarricense.

Con respecto al valor teórico de este proyecto investigación, se considera que los conocimientos aportados llenan un vacío importante en materia específica de acompañamiento emocional a mujeres que han vivido situaciones de hostigamiento sexual. Como se verá en el apartado de antecedentes, en las últimas décadas ha existido un desarrollo teórico-conceptual importante en materia de abordaje de situaciones de violencia contra las mujeres, así como de las dinámicas e impactos del hostigamiento sexual. Sin embargo, la producción conceptual que combina los elementos señalados resulta escasa y no adaptada al funcionamiento institucional y al marco normativo, particularmente en el caso costarricense.

Finalmente, la estrategia metodológica puesta en práctica puede aportar en términos de método a otras investigaciones que partan de objetivos similares y tengan como propósito final la elaboración de instrumentos de abordaje o atención de personas que han visto violentados sus derechos humanos.

## **1.2 Antecedentes**

En este sub apartado, se llevará a cabo un recuento de antecedentes de investigación sobre hostigamiento o acoso sexual en el ámbito del empleo y la docencia, así como de manuales, protocolos o guías para la atención de distintas formas de violencia contra las mujeres. Algunos de estos insumos fueron elaborados en Costa Rica y otros a nivel regional o internacional.

### **1.2.1 Antecedentes en materia de investigación**

Los antecedentes en materia de investigación acerca de situaciones de violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual son amplios, por lo cual, para propósitos de comprensión, se hará una división entre los siguientes temas:

- Investigaciones sobre manifestaciones y prevalencia del hostigamiento sexual.
- Estudios sobre vivencias de las personas afectadas y dinámicas del hostigamiento sexual.
- Estudios sobre respuestas institucionales ante el hostigamiento sexual.

*a. Investigaciones sobre manifestaciones y prevalencia del hostigamiento sexual*

Mucha de la producción investigativa sobre hostigamiento o acoso sexual ha girado en torno a la cuantificación de la problemática en instituciones, por lo que en la búsqueda de antecedentes se identificó una vasta producción de estos a nivel internacional, regional y costarricense.

Aditi *et al.* (2016) llevaron a cabo un estudio en India cuyo objetivo evaluar la percepción del acoso sexual por parte del estudiantado universitario. A través de una encuesta aplicada a 408 estudiantes, un 67,9% reportó que en caso de vivir esta forma de violencia la mejor opción sería reportar a las instituciones, seguido de un 55,1% que buscaría apoyo en una persona de confianza, y de un 49,3% que buscaría ayuda familiar. Solamente un 39,2% confrontaría a quien le acosó u hostigó sexualmente. Es importante mencionar que solamente un 11% de las personas ignorarían lo sucedido. El equipo investigador señala que la percepción sobre el acoso sexual difiere según la edad, el género y el área de estudio de los y las estudiantes.

En el ámbito universitario, el estudio de Sivertsen *et al.* (2019) tuvo como objetivo proporcionar un estimado de las formas generales y específicas de hostigamiento



sexual que enfrentan hombres y mujeres universitarias en Noruega. Para ello, utilizaron los datos de una encuesta nacional sobre bienestar y salud estudiantil. En los resultados se encontró que el 31,3 % de las mujeres y el 8% de los hombres han vivido hostigamiento sexual en algún momento.

Además, las formas más comunes fueron comentarios sexualizados, insinuaciones, comentarios sobre el cuerpo y aproximaciones corporales no deseadas, lo cual correspondió a un 15,4% tanto en hombres como en mujeres. Por otra parte, la exposición al hostigamiento sexual en el último año fue mayor en las mujeres, especialmente las de la cohorte más joven. Con respecto a los perpetradores, se encontró que fueron en su mayoría otros estudiantes. Por otra parte, la cifra de docentes fue inferior al 5% (Sivertsen *et al.*, 2019).

Maghraby *et al.* (2020) desarrollaron un estudio en un hospital universitario en Egipto, con el objetivo de evaluar el hostigamiento sexual que viven las enfermeras, así como sus efectos, e identificar factores predictores del hostigamiento sexual en el hospital. Se aplicó 216 cuestionarios autoadministrados a enfermeras seleccionadas por medio de un muestreo aleatorio. Las investigadoras encontraron que un 58,1% de las enfermeras había experimentado por lo menos un evento de hostigamiento sexual, mientras que el 69,8% de las enfermeras que habían vivido esta forma de violencia reportaron contar con efectos negativos tras el incidente, como una baja satisfacción laboral. Los factores de riesgo identificados fueron estar solteras, trabajar en unidades abiertas y tener menos años de experiencia.

En instituciones educativas mexicanas, el estudio de Ramírez y Barajas (2017) contó con una metodología cuantitativa-descriptiva, utilizando dos cuestionarios, con una muestra de 178 estudiantes de la universidad. Como resultado, se encontró que un 62,5% de las personas encuestadas ha vivido acoso u hostigamiento sexual, especialmente en los programas universitarios donde predomina un mayor número de mujeres. A partir de los resultados, se proponen medidas preventivas y remediales en el marco de la elaboración de protocolos.

Por otra parte, la investigación de Echeverría *et al.* (2018) partió de un diseño mixto y giró en torno al análisis de la respuesta de personas estudiantes mexicanas ante la vivencia de hostigamiento sexual y la identificación de las razones para no denunciar. Con una muestra de 2070 estudiantes, el equipo investigador identificó 1149 eventos de hostigamiento sexual, en los cuales la mayoría de quienes lo vivieron decidieron no contárselo a nadie y solo el 2% denunció a una autoridad escolar. El 63% de la población afectada no denunció por considerar el evento como algo sin importancia. De quienes denunciaron, el 44% señaló la inacción de las autoridades. Se concluye que hay obstáculos importantes en materia de género, así como los institucionales con respecto a la atención, sanción y prevención de la problemática.

Al seguir la línea de los estudios con metodología mixta realizados en instituciones mexicanas, se aprecia el de Cortázar (2019): contó con una población de 4288 personas de la comunidad universitaria y encontró que las formas de acoso y hostigamiento sexual están relacionadas con miradas morbosas, silbidos, expresiones con doble sentido, frases, ruidos o expresiones sexualizadas, acercamientos y tocamientos. Además, revela que las principales consecuencias psicológicas son el miedo, la vergüenza, impotencia y el enojo que produce esta vivencia. En cuanto al tema de denuncia, el autor refiere que las personas no saben a quién acudir para interponer la denuncia, no conocen sus derechos, las pruebas solicitadas son difíciles de conseguir y la respuesta por parte de las autoridades fue inadecuado o no se hizo nada al respecto.

También en México, pero en el marco de una institución federal, el estudio cuantitativo de Frías (2020) buscaba examinar desde una perspectiva de género la prevalencia del hostigamiento y del acoso sexual en el empleo; así como identificar personas involucradas, reacciones, repercusiones, denuncia y motivos por los que no interponen denuncias. Para ello, se llevó a cabo una encuesta a personas

trabajadoras de una dependencia federal. La investigadora encontró que un 10,3% de las personas encuestadas habían experimentado acoso sexual en el último año.

De este grupo, la mayoría son mujeres, que, en comparación con los hombres, están expuestas a más conductas de este tipo y de forma recurrente. En la mayoría de los casos, las mujeres son acosadas por hombres. En relación con las reacciones y estrategias de afrontamiento, la autora identificó que estas actúan en función del sexo y dimensión del acoso y de las personas afectadas, quienes adoptan estrategias evasivas. Sólo 3% de las personas afectadas interpuso queja o denuncia, mientras una de cada cuatro personas aduce que no tuvo importancia o que no quería arriesgar el trabajo (Frías, 2020).

A través de un estudio mixto, la Dirección de Igualdad de Género Universidad de Chile (2019), determinó que de 1038 personas que constituían la muestra, un 65% considera que las víctimas podrían sentir vergüenza de expresar el suceso, y que también podrían tener miedo a las represalias. Además, se identificó que para un 65% de las personas consultadas las víctimas no poseen información sobre los procedimientos de denuncia. Asimismo, para un 30% el buscar ayuda institucional no genera resultados positivos y un 28% percibe que la persona que ejerce conductas agresivas podría chantajear a la víctima. Es importante mencionar que un 17% teme que las víctimas sean expulsadas o despedidas por solicitar ayuda, mientras que un 11% lo ve como un proceso burocrático. Solamente un 9% cree que las personas cercanas podrían dificultar el proceso legal. Cabe destacar que para esta población (71%) las víctimas no buscan ayuda en ninguna persona, pero para un 25% son las amistades o colegas las principales redes de apoyo.

En cuanto a estudios sobre acoso y hostigamiento sexual dirigido a poblaciones más específicas, Scott *et al.* (2020) desarrollaron una investigación con el propósito de correlacionar el asalto sexual y otras formas de violencia sexual con la población de estudiantes lesbianas, gays, bisexuales y transgénero (LGBT+). El estudio fue

aplicado en 10 universidades por medio de una encuesta anónima, con una muestra de 6973 estudiantes.

El equipo investigador encontró que las personas estudiantes LGBT+ son más propensas que sus pares heterosexuales a tener amistades que aprueban conductas sexuales de riesgo, lo cual está correlacionado con variables como la victimización sexual, la comprensión de que la ausencia de resistencia física no otorga consentimiento, el involucramiento como espectador y la anticipación de respuestas de apoyo por parte de sus pares. Por otro lado, se identificó que es menos probable para estudiantes LGBT+, con respecto a sus pares heterosexuales, vivir un estado de bienestar general, percibir un clima positivo en el campus en relación con la violencia sexual y sentir que el campus es un lugar seguro (Scott *et al.*, 2020).

En la línea de estudios dirigidos a poblaciones específicas, Vandana (2020) realizó en India un análisis cualitativo de las experiencias de hostigamiento sexual vividas por mujeres de la casta *dalit* en instituciones de educación superior controladas por las castas dominantes. El estudio se centró en las especificidades del acoso sexual vivido por las mujeres *dalit*, así como las formas en las que estas articulan e interpretan esta forma de violencia en sus interacciones cotidianas en la Universidad. Por medio de entrevistas semiestructuradas y a profundidad a una muestra de 19 estudiantes *dalit*, así como a 12 estudiantes que no eran parte de esta casta, la investigadora concluye que el hostigamiento sexual vivido por estas estudiantes debe analizarse no solo desde una visión de género, sino también de casta, pues esto incide en la violencia experimentada y la interpretación de esta.

En Costa Rica se han realizado también distintos estudios en instituciones estatales y educativas, especialmente de corte cuantitativo. Tal es el caso de Marín (2012) en el Instituto Nacional de Aprendizaje. Desde una metodología cuantitativa, se encontró que el hostigamiento sexual está dirigido principalmente a las mujeres y es perpetrado en su mayoría por hombres. Además, tanto los efectos como las

formas ocurridas en las personas son diferentes, por esta razón es que se insiste en efectuar análisis desde una perspectiva de género para lograr la integralidad del fenómeno. La autora refiere, a su vez, que esta forma de violencia suele afrontarse en soledad: las afectadas prefieren guardar silencio y reciben poco apoyo, debido a que no les creen.

Otra investigación similar fue desarrollada en el Poder Judicial de Costa Rica, donde se identificó la prevalencia, características y alcances que tiene la violencia y la discriminación laboral que afecta a los hombres y mujeres que laboran en dicha institución. Para ello, se aplicó un cuestionario diseñado con escala Likert y preguntas abiertas, el cual fue aplicado a 897 personas (470 hombres y 423 mujeres). La investigación determinó que el 43,9% de las personas funcionarias indica haber sufrido en el pasado y en el presente alguna forma de violencia o discriminación durante el tiempo en que ha laborado en el Poder Judicial, siendo este el caso del 43,9% de hombres y 49,9% de mujeres (Poder Judicial de la República de Costa Rica, 2013). Cabe señalar que el estudio combina distintas formas de acoso y violencia en el entorno laboral, por lo cual no permite identificar apropiadamente las formas diferenciadas de violencia contra las mujeres y acoso sexual.

También en Costa Rica en la Universidad Nacional, Carvajal *et al.* (2022) indagaron la prevalencia, manifestaciones, efectos y reacciones del hostigamiento sexual en la población estudiantil matriculada en el año 2018 en todas las sedes universitarias. El estudio se llevó a cabo mediante un muestreo por estratos en el que participaron 1038 estudiantes, utilizando un cuestionario auto aplicado. Las investigadoras encontraron que un 42% de la población ha vivido situaciones de hostigamiento sexual, de la cual, 47,4% corresponde a mujeres y 32,6% a hombres. Los efectos más comunes experimentados por las personas estudiantes afectadas fueron enojo, miedo, inseguridad y vergüenza; estos se manifestaron mayoritariamente en las mujeres. Entre las razones para no denunciar, se identificó falta de confianza o

desconocimiento del procedimiento de denuncia y temor a que no le creyeran o a represalias.

En el caso de la Universidad de Costa Rica, Chaves *et al.* (2023) desarrollaron un estudio cuantitativo que buscaba determinar la incidencia, prevalencia y evolución de la discriminación y la violencia contra las mujeres estudiantes. Se contó con una muestra representativa de 658 estudiantes a las que se aplicó un cuestionario por vía telefónica. Con respecto a los datos sobre hostigamiento sexual, las investigadoras hallaron que un 43,2% de las estudiantes ha enfrentado al menos un episodio de hostigamiento sexual con una persona vinculada con la universidad.

Según este estudio, las manifestaciones más frecuentes fueron miradas, gestos y sonidos con intención sexual (33,7%), comentarios verbales o escritos con insinuaciones sexuales (28,2%) y acercamientos físicos sexualizados (11,4%). El 89,9% de las estudiantes reporta que el hostigador fue un hombre, mientras que los profesores son identificados en el primer lugar de las personas que les acosaron, seguidos de otros estudiantes (Chaves *et al.*, 2023).

Cabe resaltar que, de las investigaciones cuantitativas realizadas en Costa Rica, solamente el estudio de Chaves *et al.* (2023) se desarrolló específicamente con mujeres de la institución, mientras que los demás incluyeron a hombres como parte de la población.

La revisión de estos antecedentes y sus factores comunes brinda elementos fundamentales para el análisis del estado de la situación. Todos los estudios cuantitativos, incluyendo aquellos que fueron dirigidos tanto a mujeres como a hombres, dan cuenta de la direccionalidad de esta forma de violencia contra las mujeres. En el caso de Costa Rica, los estudios en instituciones alertan de la alta prevalencia del hostigamiento sexual.

Por otra parte, hay hallazgos comunes entre los estudios en relación con las consecuencias psicológicas del hostigamiento sexual, las estrategias de afrontamiento hacia este y los obstáculos individuales, sociales e institucionales, los cuales provocan que solo una minoría de las afectadas acceda a los mecanismos de denuncia. Es importante resaltar que los antecedentes sobre poblaciones especialmente vulnerabilizadas son escasos y no se encuentran en Costa Rica.

*b. Estudios sobre vivencias de las personas afectadas y dinámicas del hostigamiento sexual*

En relación con la búsqueda de estudios acerca de las vivencias de las personas afectadas por acoso y hostigamiento sexual, se encontró que estos fueron diseñados en su mayoría desde enfoques cualitativos de investigación, tanto en países europeos como americanos. Asimismo, se determina que en Costa Rica no se han llevado a cabo investigaciones de este tipo en los últimos años.

El estudio cualitativo de Dulini y Ajnesh (2018) tenía como propósito explorar los factores que explican por qué las mujeres víctimas de hostigamiento sexual guardan silencio, quién las influye y qué sucede exactamente cuando intentan alzar la voz. Para ello, desarrollaron entrevistas a profundidad con 31 mujeres académicas de nueve universidades del Reino Unido; se encontró que las víctimas se topaban con tres barreras cuando intentaban denunciar el acoso sufrido: debían demostrar que su experiencia era poco común y significativa, se esperaba que confiaran en el sistema para resolver sus problemas y se enfrentaron a graves consecuencias cuando desafiaron el sistema, como dañar su reputación. El equipo investigador concluyó que el acoso sexual no es solo el resultado de las acciones de una persona, sino que se logra mediante la complicidad de varios actores externos.

El estudio de Bastiani *et al.* (2019), desarrollado en Italia, tenía como objetivo describir el hostigamiento sexual vivido entre mujeres y hombres estudiantes universitarios, analizando la relación entre el hostigamiento y la angustia mental.

Por medio de un cuestionario anónimo aplicado a 759 estudiantes (412 fueron mujeres), las investigadoras hallaron que el riesgo de angustia mental incrementaba con la exposición al hostigamiento sexual. Además, que mientras los impactos en los hombres estuvieron relacionados con la percepción de la salud y síntomas depresivos, los de las mujeres se relacionaban con síntomas de pánico.

También en Italia, a través de una investigación cualitativa Beltrami *et al.* (2020), analizaron mediante entrevistas la vivencia de 20 estudiantes universitarias víctimas de hostigamiento sexual en su trabajo por parte de sus patrones laborales, compañeros de trabajo y clientes. El estudio buscaba describir el hostigamiento sexual sufrido por mujeres italianas en su espacio de trabajo, así como analizar sus reacciones y formas de resistencia. Las autoras identificaron que las participantes fueron víctimas de violencia física, sexual y psicológica, pero utilizaron como estrategias de afrontamiento ignorar el problema, solicitar ayuda a colegas o a la pareja sentimental para protegerse. Solamente una minoría tomó medidas legales, por temor a represalias en su contra.

En Alemania, Jenner *et al.* (2020) exploraron las opciones de prevención del hostigamiento sexual en un contexto médico académico desde la perspectiva de las trabajadoras. Para ello, desarrollaron entrevistas semiestructuradas a 15 doctoras y 15 enfermeras que trabajaban en un centro de salud. Al emplear una metodología similar a la de Beltrami *et al.* (2020), encontraron los mismos resultados salvo que en este caso, las participantes sí consideran útil informarle a la jefatura. Además, a nivel institucional las víctimas afirmaron seguir protocolos y asistir a procesos de capacitación para adquirir herramientas para protegerse.

En Estados Unidos, el estudio de Scholcoff *et al.* (2020) tuvo como objetivo comprender las experiencias de mujeres proveedoras de servicios de salud ante actos de hostigamiento sexual cometidos por pacientes, así como sus estrategias de respuesta. Lo anterior a través de metodologías similares a las de Beltrami *et al.* (2020) y Echeverría *et al.* (2018), pero en hospitales de enseñanza; se contó con



una muestra de 20 practicantes de las carreras de medicina y enfermería. A partir de esto, identificaron que las mujeres fueron víctimas por parte de sus pacientes, a través de comentarios, seguimientos y tocamientos. Para protegerse, en ocasiones se presentaron como doctoras, ignoraron comentarios, redirigieron la conversación y modificaron su vestimenta. Asimismo, algunas participantes reportaron utilizar la confrontación, alertar a otras personas, escribir en el expediente médico para alertar a futuras víctimas o iniciar un proceso legal. En el caso de denunciar, comunicaron que deberían hacerlo, pero que no están seguras si es lo mejor.

Otros estudios similares a los anteriores han sido desarrollados en la región. En México Echeverría *et al.* (2018) realizaron, en una institución universitaria, una investigación a través de una metodología mixta que incluyó como población a estudiantes y personal administrativo. Se encontró que los eventos de acoso y hostigamiento sexual no son denunciados porque no se consideran importantes, pero en aquellos casos donde se denunció, un 44% no obtuvo respuesta por parte de las instituciones, por lo cual ese proceso no se considera una opción para protegerse.

También en México, García-Hernández *et al.* (2020) desarrollaron un estudio cualitativo en una universidad, en el cual se buscó analizar las experiencias de estudiantes universitarias víctimas de acoso sexual, utilizando como categorías la percepción sobre el acoso, sobre las consecuencias del mismo y el afrontamiento. Se contó con una muestra intencional de 10 estudiantes. El equipo investigador encontró que las estudiantes perciben el acoso como algo normal e incluso romántico, pero posteriormente existen sentimientos de humillación y culpabilidad ante la vivencia. Aquellas que denunciaron el incidente no obtuvieron ayuda, en todas hubo un sentimiento de indefensión aprendida.

En Colombia, Cano-Arango *et al.* (2022) efectuaron un estudio con un enfoque mixto en dos universidades, en este analizan las reacciones de las víctimas de acoso sexual. Como métodos de recolección de información, se recurrió a encuestas,

entrevistas a profundidad y talleres reflexivos. Las investigadoras identificaron que las mujeres son las principales víctimas de esta problemática y que sus respuestas van desde la evitación (huida del lugar de la agresión), la confrontación (manifestación explícita del rechazo) hasta la denuncia (queja ante superiores, activación de rutas internas o externas, entre otros). Las reacciones más frecuentes son evitativas, mientras que las respuestas de denuncia se encuentran con la barrera de la violencia institucional. Cabe resaltar que los impactos psicológicos del hostigamiento sexual encontrados en los estudios incluyen miedo, angustia mental, pánico, afectaciones en el bienestar integral, sensaciones de humillación, culpa, vergüenza e impotencia, pérdida en la sensación de seguridad en el lugar de estudio. Además, pérdida de la motivación y el compromiso laboral e indicadores de estrés postraumático.

El análisis de estos estudios presenta nuevamente factores comunes en torno a las dinámicas del hostigamiento sexual y las vivencias de las mujeres con respecto a este. Con solamente una excepción reportada en un país europeo, las investigaciones dan cuenta de impactos psicológicos graves en las mujeres afectadas, estrategias de afrontamiento que recurren a factores individuales y no institucionales, así como respuestas deficientes de parte de las instituciones y de grupos de pares, lo cual tiene como consecuencia la escasa denuncia.

### *c. Estudios sobre respuestas institucionales ante el hostigamiento sexual*

Otras investigaciones acerca del hostigamiento y la violencia sexual llevadas a cabo en Estados Unidos, México, Perú y Costa Rica han abordado y problematizado las respuestas institucionales ante esta forma de violencia. Este es el caso del estudio realizado en Estados Unidos por Rosenthal, Smidt y Freyd (2016), quienes han concebido el concepto de traición institucional. Las investigadoras desarrollaron un estudio en una universidad pública en el que se encuestó a 539 estudiantes de pregrado y posgrado. Se encontró que, ante el silencio de las universidades o el inadecuado manejo de la denuncia, las personas podrían desarrollar un trauma o

peores resultados psicológicos debido a que se representa una traición y la violación de la confianza en un espacio que consideraban seguro. Los resultados sostienen lo mencionado por las otras investigaciones revisadas, pero también demuestra la disminución de la sensación de seguridad en el campus, sobre todo cuando el acoso o el hostigamiento sucede por parte de profesores o el personal administrativo, debido al rol que desempeñan estas personas en las instituciones.

Para profundizar sobre el tema de anonimato en las denuncias por acoso o violencia sexual en instituciones de educación superior mexicanas, Carrillo y Carranza (2019) realizaron un estudio mixto para comprender cómo están accionando las instituciones ante este tema. Las autoras hallaron que si no se crean condiciones mínimas de seguridad para que las mujeres denuncien, estas no se van a acercar a las autoridades responsables para pedir ayuda. Otros factores encontrados fueron sentirse culpabilizadas, la minimización de sus experiencias o la protección a los agresores.

Por su parte, Santos (2020) desarrolló una tesis de posgrado que buscaba determinar si la respuesta institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú ante casos de acoso sexual se ajusta a los criterios establecidos y desarrollados en el marco internacional de los derechos humanos para el abordaje de la violencia de género. La investigación recolectó información por parte de denunciantes de acoso sexual, activistas, docentes y representantes estudiantiles, entre otras. La investigadora concluye que las medidas implementadas en la universidad para atender los casos de acoso sexual no se ajustan a los criterios establecidos por la normativa internacional vigente.

Escalera y Amador (2021) desarrollaron en México un estudio de tipo cuantitativo que buscaba analizar el conocimiento que las estudiantes de trabajo social de una escuela de educación superior tienen acerca de las acciones diseñadas en su institución para prevenir, atender y erradicar el hostigamiento sexual en la comunidad universitaria. Para ello, se contó con una muestra representativa de 310

estudiantes, a quienes se aplicó una escala Likert. Entre los hallazgos más sobresalientes se encontraron que solo un 24,1% de las estudiantes conocen los mecanismos de denuncia de hostigamiento y destacan la importancia de la difusión de las políticas institucionales para la presentación de la queja, así como la trascendencia del papel que desempeña el docente tutor en el empoderamiento de las estudiantes para la presentación de la denuncia de hostigamiento.

En Costa Rica, Allón (2021) realizó una investigación cualitativa acerca de la aplicación de la perspectiva de género en las resoluciones dictadas por la Inspección Judicial y por el Consejo Superior del Poder Judicial, en las denuncias por hostigamiento sexual presentadas por funcionarias y usuarias de esa institución. La investigadora analizó 162 expedientes de denuncias presentadas en un rango de 7 años y concluyó que los resultados evidencian el hostigamiento sexual presente en la institución, especialmente en el caso de las mujeres que fueron mayoritariamente las denunciadas (87%) y de las que ocupan puestos administrativos. También se determinó que las capacitaciones sobre el tema son escasas y que en las resoluciones finales se integra de manera escasa los objetivos y principios de las políticas institucionales en la materia. Se hace además una crítica sobre la coherencia al régimen de sanciones y de los mecanismos de protección a las víctimas de manera posterior al cierre del proceso legal.

El análisis de las respuestas institucionales que se desprende de los resultados de estas investigaciones lleva a conclusiones alarmantes. Los estudios reflejan que en una diversidad importante de instituciones y países hay deficiencias comunes como la escasa capacitación del personal, la falta de difusión de los protocolos y su correspondiente desconocimiento por parte de las afectadas. Además, estos antecedentes señalan que las distintas acciones institucionales no responden a las obligaciones estatales en el marco del derecho internacional de los derechos humanos y no crean condiciones mínimas para que las mujeres sientan confianza para denunciar. Por otra parte, el accionar institucional no solamente es negligente,

sino que también es causante en las mujeres de traumas asociados al procedimiento de denuncia y sanción del hostigamiento sexual.

Cabe destacar que dentro de los elementos encontrados en los estudios citados no se explora de manera específica en las respuestas institucionales los servicios de atención y asesoría a las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, tema central del presente proyecto.

### **1.2.2 Guías, manuales y protocolos de atención de la violencia contra las mujeres y otras violaciones de derechos humanos**

En el proceso de revisión de instrumentos de atención y acompañamiento a mujeres víctimas de acoso u hostigamiento sexual en el ámbito educativo o laboral, se encontró que estas herramientas eran escasas en la temática específica. Por ello, se realizará inicialmente una sistematización de guías o manuales que giran alrededor del abordaje de distintas situaciones relacionadas, hasta llegar a herramientas más específicas en torno al tema de este proyecto. En este sentido, se organizan dichos antecedentes de la siguiente manera:

- Instrumentos para la atención emocional de personas afectadas por distintas situaciones de violación a sus derechos humanos.
  - Instrumentos para la atención y abordaje institucional de mujeres afectadas por la violencia.
  - Instrumentos para la atención y abordaje del hostigamiento y la violencia sexual en mujeres afectadas.
- a. Instrumentos para la atención emocional de personas afectadas por distintas situaciones de violación a sus derechos humanos.*

Aunque las herramientas que se van a conocer en este sub apartado buscan dar guías de abordaje de situaciones no necesariamente relacionadas con la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual, se incluyen debido a que parten del

enfoque de derechos humanos y a que brindan pautas para la atención emocional y la intervención en crisis.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2006) desarrolló una guía de atención mental que se circunscribe a situaciones de desastres y emergencia y se dirige a distintas poblaciones, proponiendo pautas de atención en torno a la primera ayuda psicológica. En este sentido, este instrumento ofrece recomendaciones en cuanto a los objetivos de la atención a personas en situaciones de crisis, las actitudes de quienes la brindan y las prácticas no recomendadas.

En materia de tortura, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2007, 2009a y 2009b) llevó a cabo una serie de herramientas para la atención integral de víctimas en procesos de litigio internacional. Estos documentos abordan dimensiones clave para el presente proyecto, tales como los aspectos psicosociales, propuestas psicojurídicas y acciones de capacitación. En materia psicosocial, se reflexiona en torno al enfoque interdisciplinario, el acompañamiento psicológico y la reparación como acto jurídico y simbólico. Se desarrolla además una propuesta psicojurídica, se explica la estrategia, sus principales elementos y se reflexiona sobre el papel de las personas profesionales en derecho y psicología durante los procesos de litigio. En cuanto a la propuesta de capacitación, esta destaca los aportes de las herramientas anteriores y propone una metodología dirigida a personal de organizaciones civiles e instituciones públicas.

*b. Instrumentos para la atención y abordaje institucional de mujeres afectadas por la violencia*

Por medio de la revisión de instrumentos para la atención de mujeres afectadas por la violencia, se encontró que hay un amplio desarrollo de estos en las últimas décadas, especialmente sobre la violencia en el contexto intrafamiliar y/o de las relaciones de pareja. Estas herramientas están dirigidas a distintas personas prestadoras de servicios en el ámbito de la salud, la respuesta policial y la judicial,

así como para quienes tienen a su cargo la asesoría psicológica y legal de mujeres afectadas.

Claramunt desarrolló una guía de trabajo para la intervención en crisis de mujeres víctimas de maltrato conyugal (OPS, 1999). Aunque resulta un instrumento antiguo, es un precedente importante que luego se retoma en distintas herramientas de atención publicadas posteriormente. En este caso, se parte de supuestos básicos para comprender el maltrato conyugal y la teoría de la crisis. En materia de intervención en crisis, tomando en cuenta sus metas, objetivos y principios, se delimita el abordaje en cada una de sus etapas y los procedimientos de atención, así como las tareas por desarrollar atinentes a las personas proveedoras de servicio. Esta herramienta está dirigida a diferentes profesionales del sector salud y se aclara que no solamente a terapeutas profesionales.

Dos de los instrumentos revisados proponen procedimientos para situaciones de intervención policial. Batres, Recinos y Dumani (2002) elaboraron un manual para la intervención en casos de violencia de género dirigido a personas funcionarias policiales. En este sentido, el instrumento desarrolla la temática de socialización de género, el abuso contra niñas y niños, la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja y la intervención policial en situaciones de crisis y trauma. Para efectos del presente proyecto, este antecedente ofrece insumos importantes en lo metodológico y conceptual, así como en los contenidos relacionados con la violencia contra las mujeres y la intervención en crisis por parte de un sector del funcionariado público.

También en el campo de la acción policial, el Servicio de Psicología de la Guardia Civil en España (2011) propone una guía de primeros auxilios psicológicos en situaciones de violencia de género. En esta se recomiendan técnicas fundamentales para la atención en el primer momento, pautas para la comunicación verbal y no verbal, identificación de las necesidades psicológicas de la víctima y de los grupos de riesgo. También se brinda indicaciones para la no revictimización y consejos

prácticos en momentos críticos, tales como técnicas de respiración y manejo de la ansiedad.

Durante la XVII Cumbre Judicial Iberoamericana (2014), llevada a cabo en la ciudad de Santiago de Chile, se aprobó el Protocolo de Actuación Judicial para casos de violencia de género contra las mujeres. Este protocolo tenía como objetivo dotar de herramientas prácticas a las y los jueces para garantizar el acceso real a la justicia para las mujeres y la protección sus derechos a una vida libre de violencia. Este parte de los enfoques de derechos humanos y de género, así como de normativa regional, tal como la Convención Belem do Pará y la internacional, como la CEDAW. Esto al establecer reglas generales de actuación, especialmente en el ámbito de la atención y la protección efectiva, lo que incluye pautas para la no revictimización, la reparación integral y el respeto a la identidad cultural.

Álvarez, Sánchez y Bojó (2016) proponen un manual que resulta un antecedente importante en lo referente a los abordajes psicológicos. En este instrumento, las autoras desarrollan conceptualmente el tema de la violencia contra las mujeres (o violencia machista) desde una perspectiva de género y derechos humanos y recomiendan abordajes desde el empoderamiento de las mujeres. Los objetivos terapéuticos incluidos en la propuesta son: valoración del riesgo, percepción del maltrato, empoderamiento, sintomatología clínica y cambios en el área social.

Dos de los antecedentes revisados desarrollan propuestas de abordaje psicosocial dirigidas a personas que brindan asesoría legal a mujeres afectadas por violencia. Una de ellas es la de la Fundación Fernando Pombo (2015), que propone una guía para el asesoramiento legal a víctimas de violencia de género. En esta se incluye una descripción de las distintas etapas de los procesos de denuncia por violencia de género y el papel de las personas profesionales en derecho en cada una de estas. Además, las pautas para la intervención en situaciones de crisis, la valoración del riesgo, los derechos de las víctimas y la atención específica a mujeres con mayor



grado de vulnerabilidad, como migrantes, con discapacidad y menores de edad, entre otras.

Otra de las propuestas en torno al asesoramiento legal de las mujeres es la de Artavia (2021), quien construyó una guía para el apoyo inicial a usuarias afectadas por la violencia ejercida en relaciones de pareja. Este instrumento está dirigido a estudiantes de derecho que desarrollan sus prácticas en consultorios jurídicos en la Universidad de Costa Rica. La autora introduce conceptos básicos acerca de la violencia contra las mujeres, así como de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos. Entre los aspectos para tomar en cuenta en la atención, señala: respeto a la confidencialidad e intimidad de las usuarias, actitudes de las personas que prestan el servicio, recomendaciones para guiar el proceso de atención, construcción de planes de seguridad y estrategias para evitar la revictimización.

En Panamá, la Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V, 2020) desarrolló un modelo de atención psicosocial dirigido a mujeres migrantes y/o refugiadas sobrevivientes de violencia, el cual parte de un enfoque centrado en las necesidades de las mujeres, considerando los factores de protección, seguridad, confidencialidad, riesgo y vulnerabilidad. Se propone además un modelo de atención psicosocial remota. Como estrategias de implementación, se sugiere la identificación de indicadores de bienestar psicológico y recursos de intervención y atención, aunque se aclara que esta herramienta puede ser utilizada en atenciones focalizadas no especializadas.

La Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, 2020) desarrolló, en el contexto del distanciamiento social y la virtualización de los servicios a causa de la pandemia, una guía técnica para la atención psicosocial en servicios remotos dirigidos a sobrevivientes de violencia basada en género. Esta herramienta está dirigida a personas que se desempeñan en el campo de la atención de esta forma de violencia y brinda herramientas clave tales como estrategias de comunicación verbal y paraverbal,

técnicas para la relajación, solución de problemas, toma de decisiones y gestión emocional.

También se brinda recomendaciones para el trabajo con las estrategias de afrontamiento de las mujeres afectadas, psicoeducación y valoración de la conducta suicida. Además, se establece con qué preparación debe contarse, así como recomendaciones prácticas para los servicios de asistencia digital y del cuidado emocional del personal que lleva a cabo el servicio. Por otra parte, desarrolla distintos protocolos de respuesta en las distintas fases de la asistencia remota (UNFPA, 2020).

*c. Instrumentos para la atención y abordaje del hostigamiento y la violencia sexual en mujeres afectadas*

Como se indicó anteriormente, las guías o manuales para la atención del hostigamiento sexual son más escasos. Sin embargo, se presenta a continuación cuatro instrumentos que constituyen insumos fundamentales en el presente proyecto debido a su especificidad en materia de violencia u hostigamiento sexual, así como por sus propuestas en torno al acompañamiento emocional de las mujeres afectadas.

El aporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) resulta importante debido a las indicaciones de abordaje a mujeres afectadas por la violencia de pareja o sexual, aunque delimite las recomendaciones a personas prestadoras de servicios de salud. En el manual de atención se brinda pautas para la concientización del personal de salud y el apoyo en primera línea, aunado a la atención complementaria en salud física y salud mental. Esta herramienta además provee una lista de guías prácticas para la atención en salud. Cabe resaltar que este documento ha sido base de una serie de publicaciones hechas por este organismo para la atención de la violencia contra las mujeres en distintos contextos, como es el caso de las

situaciones de crisis humanitarias a raíz de los desplazamientos a gran escala y la atención de personas en busca de refugio (OMS, 2022).

El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU, 2020) desarrolló una guía que, a pesar de ubicarse en el campo de las políticas contra el hostigamiento sexual en empresas privadas, provee aportes importantes para la elaboración de una guía de acompañamiento. Este instrumento tiene como propósito acompañar metodológicamente a las empresas del sector privado en la implementación de buenas prácticas para el diseño y ejecución de políticas de prevención y sanción, apegada a las demandas de la legislación nacional y a los instrumentos jurídicos internacionales, con enfoque de derechos humanos, derechos humanos de las mujeres y de violencia contra las mujeres. Para efectos de la contribución de este antecedente al presente proyecto, este material además provee lineamientos para el diseño del proceso sancionatorio en todas sus etapas, así como claves para el seguimiento de la persona denunciante después de concluido el proceso disciplinario.

La Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2021) elaboró un manual de prevención del acoso y hostigamiento sexual dirigido a personas servidoras públicas. En este instrumento se hace un repaso por las nociones básicas en materia de derechos humanos y la construcción socio cultural de la violencia de género, para posteriormente describir las implicaciones de la violencia, acoso y hostigamiento sexual. Para efectos del presente proyecto, el manual mencionado se convierte en un insumo importante al incluir medidas de prevención y atención a la violencia sexual, tanto en el ámbito escolar como en el laboral. En este sentido, se delimitan los principios de atención, se reflexiona sobre el acceso a la justicia desde la perspectiva de género y sobre la atención integral de las personas desde una perspectiva psicosocial. Además, se incluye la figura de persona consejera, quien tiene la función de acompañamiento a la mujer afectada y de asesoría sobre las instancias de denuncia.

Finalmente, resulta fundamental el aporte de Mesa (2023), quien desarrolló los elementos básicos para la atención de víctimas de acoso sexual y sexista que deben ser considerados por personas que atienden a víctimas de estas formas de violencia. Los enfoques analíticos para la atención son: de derechos, de género, de poder, contextual, generacional, multicultural y de exclusión social. A partir de ello, se brinda pautas para la intervención en crisis de primer orden y para el reconocimiento de los impactos psicosociales de esta violencia, así como para evitar situaciones de revictimización.

A manera de conclusión acerca de la revisión de instrumentos de atención, durante dicho proceso se encontró que a pesar de que los estudios anteriormente analizados dan cuenta de situaciones graves en materia de derechos de las mujeres y respuestas institucionales, las guías y manuales de atención brindan luces en torno al abordaje en distintos niveles de situaciones de violencia contra las mujeres. Estas herramientas incluidas desarrollan pautas de intervención en diversas formas de violación a derechos humanos, van dirigidos a distintas poblaciones meta y en ámbitos de acción muy variados. No obstante, todos ellos parten de enfoques de derechos humanos, género y centrados en la víctima.

Con base en estos aportes, se puede concluir que una guía para el acompañamiento emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual debe hacerse desde el marco de la interdisciplinariedad, la sensibilización y capacitación del personal a cargo. Además, requiere brindar herramientas para la protección efectiva de las afectadas, la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos, el acompañamiento emocional en distintos momentos del procedimiento legal, la comprensión de los efectos traumáticos de la violencia, la identificación de factores de riesgo y de personas con mayor grado de vulnerabilización, así como pautas para la no revictimización y el respeto de los derechos de las mujeres y sus decisiones. Cabe resaltar algunas propuestas poco comunes, pero valiosas, como el acompañamiento con propósitos de empoderamiento, atención remota de

personas afectadas y estrategias de auto cuidado de las personas proveedoras de los servicios.

### **1.3 Delimitación de la investigación**

Delimitar el tema de investigación fue parte del proceso en el cual, a partir de la idea inicial, se llevó a cabo una inmersión en el campo de conocimiento que permitió establecer el propósito central del proyecto y, con este, las preguntas y objetivos que forman parte del problema de investigación. La revisión bibliográfica realizada durante las primeras etapas giró en torno a temas relacionados con el abordaje de la violencia contra las mujeres, en cuenta el hostigamiento sexual, lo que facilitó identificar los vacíos y deficiencias en el conocimiento del problema.

A partir de lo anterior, se delimitó el problema de investigación, lo cual incluyó la propuesta de preguntas y objetivos de investigación que orientaran el proceso. Esto se desarrolló en conjunto con la valoración de factores de conveniencia, relevancia y viabilidad, para así identificar el contexto donde se ejecutaría, en este caso, las instituciones públicas del Estado costarricense.

Cabe señalar que parte del proceso descrito fue la valoración acerca de la pertinencia de incluir a empresas y organizaciones privadas como parte del tema de estudio y de la población beneficiada. Se consideró que, a pesar de la importancia de abordar las problemáticas en este sector y de que este también debe atender las obligaciones dispuestas en la ley nacional, la heterogeneidad existente entre organizaciones y empresas (grandes, medianas y pequeñas) no hacía viable la generación de propuestas factibles de ser empleadas de forma común en un contexto tan desigual.

En relación con lo anterior, este proyecto no se inscribió en una institución específica, por el contrario, buscó generar un aporte relevante en materia de la

garantía de los derechos de mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual, para así proponer pautas de abordaje adaptables a las dinámicas y normativas de todas las instituciones públicas costarricenses. Esto al tomar en cuenta el marco legal internacional, regional y nacional que las rige de forma común y los presupuestos teórico-conceptuales en materia de violencia contra las mujeres que han sido desarrollados de manera extensa durante las últimas décadas.

La delimitación del contexto donde se llevó a cabo la investigación fue también una consideración durante el diseño y elaboración de la estrategia metodológica empleada, pues el sector público cuenta también con una diversidad institucional importante. De esta manera, se identificó de forma consistente con el problema de investigación, la población participante, el tipo de muestra y las técnicas de recolección de información, lo cual posteriormente incidió en la etapa de análisis.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

El hostigamiento sexual que viven miles de usuarias, trabajadoras o estudiantes de instituciones públicas es una problemática que, aunque ha adquirido visibilidad en los últimos años, ha sido una condición permanente e histórica que las mujeres han sido obligadas a enfrentar, la cual las priva de su derecho a vivir libres de discriminación y violencia, así como a la educación, al trabajo e inclusive a la salud, entre muchos otros. Los datos presentados anteriormente dan cuenta de una prevalencia altísima del hostigamiento sexual en los entornos institucionales, así como de las escasas denuncias formales que surgen a partir de este.

Como indican el Instituto Nacional de las Mujeres (2020) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), los obstáculos por los cuales las mujeres no buscan ayuda o interponen denuncias ante el hostigamiento sexual vivido, incluyen la falta de acceso a información, la desconfianza en los procesos internos, la dificultad para expresar las consecuencias de la violencia, el temor a que se les culpabilice, el miedo a represalias y la sensación de culpabilidad, entre otros.

El Estado costarricense ha suscrito convenios internacionales y regionales en los que se ha comprometido a implementar políticas para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (Organización de los Estados Americanos, 1994), lo cual implica eliminar los obstáculos enfrentados cuando buscan acceder a la justicia, así como garantizar medidas de protección, reconociendo su capacidad para actuar y su autonomía. En este sentido, las mujeres afectadas por violencia deben tener acceso a la asistencia jurídica, servicios psicosociales, médicos y de orientación, entre otros (Organización de las Naciones Unidas, 2015 y 2017).

Por otra parte, la Ley contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995) señala el derecho de las mujeres afectadas a recibir acompañamiento emocional o psicológico de su confianza en las diversas fases del procedimiento de denuncia. Es obligación de todo jerarca mantener personal con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual.

A pesar de todo lo anterior, los avances en materia normativa que se han realizado en los últimos años no se han visto reflejados en el número de denuncias interpuestas o en la conformación de instancias especializadas a lo interno de las instituciones para la asesoría y acompañamiento de las mujeres afectadas. Esto tiene como resultado la vivencia en soledad del hostigamiento sexual de miles de mujeres, quienes no encuentran en sus lugares de trabajo o estudio los mecanismos confiables para solicitar ayuda.

Actualmente, las instituciones públicas costarricenses cuentan con diversas instancias que en la práctica brindan asesoría y algún nivel de acompañamiento a las mujeres afectadas, aunque no todos los equipos de trabajo poseen entrenamiento especializado que brinde herramientas para el acompañamiento emocional.

Por todas las razones descritas, este proyecto busca proporcionar herramientas a las personas funcionarias públicas que brindan atención a mujeres afectadas. Para ello, se parte de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles herramientas deberían desarrollarse en una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense?

A partir de esta pregunta, surgen otras de carácter específico:

- ¿Cuál debe ser el marco normativo y conceptual que oriente el acompañamiento emocional?
- ¿Desde qué enfoques debe partir el acompañamiento emocional?
- ¿Qué herramientas teóricas y metodológicas deberían guiar la intervención en crisis de primer orden?
- ¿Cuáles son las pautas que podrían orientar el acompañamiento emocional a mujeres que denuncian hostigamiento sexual durante las distintas fases del procedimiento administrativo?
- ¿Qué tipo de herramientas podrían facilitar la revisión y problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en las personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional?



## 1.5 Objetivos de la investigación

A partir del problema de investigación y las preguntas que lo conforman, se plantea en este apartado el objetivo general y los específicos que guían de manera integral el proceso:

### *Objetivo general*

Elaborar una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense desde los enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad.

### *Objetivos específicos*

1. Sistematizar el marco normativo y conceptual de derechos humanos, así como los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.
2. Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual en instituciones del sector público.
3. Desarrollar pautas de acompañamiento emocional para mujeres que denuncian hostigamiento sexual en las instituciones públicas, en las distintas fases del procedimiento administrativo.
4. Facilitar la problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional.

## 1.6 Marco contextual

El hostigamiento sexual, como forma de violencia contra las mujeres, es una figura con un importante desarrollo normativo en Costa Rica durante las últimas décadas. La Ley No. 7476 fue aprobada en el año 1995 y obliga a todas las instituciones públicas, empresas u organizaciones privadas a contar con un reglamento interno que permita sancionar esta forma de violencia, pero también a dar protección a las víctimas. Esta ley ha recibido importantes reformas en el año 2010 (No. 8805) y 2021 (No. 9969 y No. 10029).

En el caso de las instituciones públicas, el artículo 7 de la norma mencionada señala la obligación de las autoridades superiores de informar a la Defensoría de los Habitantes (DHR) sobre las denuncias presentadas, así como darle acceso al expediente. Además, se señala que la Defensoría tiene intervención facultativa sobre el procedimiento, para efectos de que pueda ejercer la función asesora y contralora de legalidad (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Debido a lo señalado, la Defensoría de los Habitantes es el referente en materia del accionar de la institucionalidad costarricense frente a la problemática del hostigamiento sexual. Por ello, es quien genera estadísticas sobre las denuncias interpuestas y las presenta en los informes periódicos ante la Asamblea Legislativa. Los datos más recientes con los que se cuenta son relativos al período 2014-2018 (DHR, 2021) y 2019 (DHR, 2022). Cabe aclarar que los datos del primer período son de casos reportados, mientras los segundos corresponden a casos resueltos.

Durante el período 2014-2018, las instituciones públicas reportaron a la Defensoría un total de 1361 casos de denuncia por hostigamiento sexual (DHR, 2021), distribuidos de la siguiente forma:

**Tabla 1**

**Casos reportados por las instituciones a la Defensoría de los Habitantes en el período 2014-2018**

<b>Año</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Número de casos</b>	216	301	265	220	359

Fuente: Elaboración propia con base en DHR (2021)

Las instituciones que más reportaron casos en este período fueron la Caja Costarricense del Seguro Social, el Ministerio de Educación Pública y el Ministerio de Seguridad y el Poder Judicial. San José destaca como la provincia con mayor proporción de denuncias (DHR, 2021).

Los datos también dan evidencia de la direccionalidad del hostigamiento sexual en contra de las mujeres. En el período 2014-2018 las mujeres fueron las denunciantes en al menos un 89,5% de los casos. Mientras tanto, la mayoría de los denunciados fueron hombres en al menos 95,7% de los casos (DHR, 2021).

Un dato que genera alarma es el porcentaje de personas denunciantes menores de edad; estas fueron el 30% de los casos en el año 2017 y 63,2% en el 2014. Las personas mayores de edad fueron las denunciadas en al menos un 97% de los casos (DHR, 2021).

Con respecto a las manifestaciones del hostigamiento sexual más frecuentes, se encuentran las verbales en la mayoría de los casos resueltos entre el 2017 y 2018, seguidas por acercamientos y tocamientos (DHR, 2021).

El informe de la Defensoría del año 2019 se centra en los datos de los casos resueltos, manteniéndose en estos la tendencia observada en años anteriores: las mujeres fueron las afectadas en al menos un 90,62% de los casos, mientras que fueron hombres los hostigadores en al menos un 93,04% de los casos. Las

personas menores de edad fueron las afectadas en un 52,55% de los casos, mientras que el 100% de quienes hostigaron, fueron personas adultas (DHR, 2022).

Un dato relevante aportado en el informe del 2019 es que la mayor parte de las situaciones de hostigamiento sexual se dieron en el contexto de una relación de poder, especialmente en la docente-estudiante, en un 42,49% de los casos (DHR, 2022).

La información de tipo normativa y estadística presentada describe el marco contextual en el cual se ubica esta investigación. De esta manera, el aporte de una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual no se circunscribe a una sola instancia, sino que más bien pretende ser una herramienta que pueda adaptarse a la diversidad de culturas y mecanismos institucionales costarricenses.

## Capítulo II. Marco teórico

Para la elaboración de una guía de acompañamiento emocional dirigida a personas funcionarias de instituciones públicas que dan atención y asesoría a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual, se debe contar con un marco de referencia normativo y teórico-conceptual vinculado con este tema. Por ello, en este apartado se encontrará:

- Una sistematización del marco normativo internacional, nacional y regional en derechos humanos.
- Un marco conceptual en materia de violencia contra las mujeres, hostigamiento sexual, acompañamiento psicológico e intervención en crisis.

### 2.1 Marco normativo

Al partir del énfasis en derechos humanos propio de este proyecto, se hace indispensable que el soporte no sea solamente teórico-conceptual, sino que se incluya una base normativa, permita contar con un marco de referencia integral coherente con el problema de investigación.

En este subapartado se desarrollará una sistematización de los principales instrumentos normativos relacionados con los derechos de las mujeres, la prevención y sanción de la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual, tanto en el ámbito internacional (Sistema de las Naciones Unidas), como en el regional (Sistema Interamericano de Derechos Humanos) y el nacional (legislación costarricense):

- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y las recomendaciones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW).

- Convención Americana sobre Derechos Humanos, (CADH o Pacto de San José) y jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará) y las recomendaciones del Comité de Expertas (CEVI) del Mecanismo Interamericano de Seguimiento a la Implementación a la Convención (MESECVI).
- Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Violencia y el Acoso (núm. 190) y la Recomendación 206 sobre violencia y acoso.
- Ley No. 7476 contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia.

*a. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y las recomendaciones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW)*

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (conocida como CEDAW, por sus siglas en inglés) es uno de los instrumentos más antiguos de defensa de los derechos de las mujeres, el cual mantiene su vigencia hasta el día de hoy. Esta Convención fue aprobada en el seno de la Asamblea de las Naciones Unidas en el año 1979 y entró en vigencia en 1981.

En su artículo 3, la CEDAW establece que (ONU, 1979):

Los Estados Partes tomarán en todas las esferas, y en particular en las esferas política, social, económica y cultural, todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre.

Tomando en consideración que el hostigamiento sexual se da, por definición, en el marco del empleo y la docencia, es relevante indicar que la CEDAW en sus artículos 10 y 11 obliga a los Estados a adoptar las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra las mujeres en los ámbitos de la educación y el empleo, esto con el fin de asegurar a las mujeres condiciones de igualdad con respecto a los hombres (ONU, 1979).

La CEDAW, en sus artículos del 17 al 22, establece la conformación del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, al que los Estados deben presentar cada cuatro años un informe sobre las medidas legislativas, judiciales, administrativas o de otra índole que hayan adoptado para hacer efectivas las disposiciones de la Convención y los progresos en ese sentido. Este comité tiene la potestad de realizar sugerencias y recomendaciones de carácter general basadas en el examen de los informes y de los datos transmitidos por los Estados Partes (ONU, 1979).

En relación con la materia de violencia contra las mujeres, es relevante señalar que la Recomendación General núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, emitida por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer el 26 de julio del 2017, señala que, a pesar de los avances, la violencia por razón de género contra la mujer sigue siendo generalizada en todos los países, con un alto grado de impunidad. La violencia se manifiesta de formas múltiples, interrelacionadas y recurrentes, en diversos ámbitos, del privado al público, incluidos entornos tecnológicos, y trasciende las fronteras nacionales en el mundo globalizado contemporáneo (ONU, 2017).

En dicha recomendación, el Comité considera que (ONU, 2017, párr. 10):

(...) la violencia por razón de género contra la mujer es uno de los medios sociales, políticos y económicos fundamentales a través de los cuales se

perpetúa la posición subordinada de la mujer con respecto al hombre y sus papeles estereotipados. En toda su labor, el Comité ha dejado claro que esa violencia constituye un grave obstáculo para el logro de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y para el disfrute por parte de la mujer de sus derechos humanos y libertades fundamentales, consagrados en la Convención.

En el párrafo 15, esta recomendación general del Comité señala que (ONU, 2017):

El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia por razón de género es indivisible e interdependiente respecto de otros derechos humanos, a saber: los derechos a la vida, la salud, la libertad y la seguridad de la persona, la igualdad y la misma protección en el seno de la familia, la protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes y la libertad de expresión, de circulación, de participación, de reunión y de asociación.

Con respecto a las causas y factores sociales relacionados con la violencia contra las mujeres, el Comité de la CEDAW por medio de su recomendación general 35 considera que (ONU, 2017, párr. 19):

(...) la violencia por razón de género contra la mujer está arraigada en factores relacionados con el género, como la ideología del derecho y el privilegio de los hombres respecto de las mujeres, las normas sociales relativas a la masculinidad y la necesidad de afirmar el control o el poder masculinos, imponer los papeles asignados a cada género o evitar, desalentar o castigar lo que se considera un comportamiento inaceptable de las mujeres. Esos factores también contribuyen a la aceptación social explícita o implícita de la violencia por razón de género contra la mujer, que a menudo aún se considera un asunto privado, y a la impunidad generalizada a ese respecto.



En el párrafo 20 de la Observación General en cuestión, el Comité incluye los ámbitos en los que la violencia contra las mujeres se desarrolla, incluyendo el laboral y educativo (ONU, 2017):

La violencia por razón de género contra la mujer se produce en todos los espacios y esferas de la interacción humana, ya sean públicos o privados, entre ellos los contextos de la familia, la comunidad, los espacios públicos, el lugar de trabajo, el esparcimiento, la política, el deporte, los servicios de salud y los entornos educativos, y en la redefinición de lo público y lo privado a través de entornos tecnológicos, como las formas contemporáneas de violencia que se producen en línea y en otros entornos digitales. En todos esos entornos, la violencia por razón de género contra la mujer puede derivarse de los actos u omisiones de agentes estatales o no estatales (...)

En materia específica de hostigamiento sexual, la Recomendación General 19 del Comité de la CEDAW en sus párrafos 17 y 18, señala que la igualdad de las mujeres en el empleo puede verse seriamente perjudicada cuando se las somete a violencia, como es el caso del hostigamiento sexual. El Comité describe el hostigamiento sexual en el empleo como humillante y advierte que puede constituir un problema de salud y de seguridad, además de crear medios de trabajo hostiles, lo que favorece la discriminación (ONU, 1992).

Ahora bien, es importante resaltar que el acompañamiento emocional que se brinda a mujeres afectadas por hostigamiento sexual dentro de las instituciones públicas debe partir del derecho a la justicia y a la protección estatal. En este sentido, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en sus Observaciones Generales 33 y 35, realiza recomendaciones a los Estados dirigidas a superar los obstáculos que enfrentan las mujeres cuando buscan acceder a la justicia (ONU, 2015) y a garantizar medidas de protección desde un enfoque centrado en la víctima o superviviente. Lo anterior reconociendo su capacidad para

actuar y su autonomía, así como la situación particular de las mujeres afectadas por formas interrelacionadas de discriminación (ONU, 2017).

En este sentido, sobre el acceso a la justicia de las mujeres afectadas por la violencia, entre otros aspectos, el comité ha señalado (ONU, 2015):

- Que la falta de asistencia jurídica competente en cuestiones de género es un factor que impide el acceso de las mujeres a la justicia.
- Que para asegurar el acceso a la justicia, las mujeres deben contar con recursos de protección y reparación significativa de daños que puedan haber vivido.
- Que el acceso de las mujeres a la justicia crea empoderamiento para lograr la igualdad.
- Que según el principio de disponibilidad de la justicia, se debe asegurar el acceso a centros de crisis, servicios médicos, psicosociales y de orientación. Además, que el entorno físico sea acogedor, seguro y accesible para todas las mujeres.
- Que deben establecerse centros de atención integral dirigidos a mujeres afectadas por la violencia que incluyan una gama de servicios de apoyo jurídicos y sociales y que sean accesibles para las mujeres en situaciones de pobreza, las que viven en zonas remotas o tengan alguna condición de discapacidad.
- Que debe protegerse a las mujeres denunciantes o testigos de amenazas, hostigamiento y otra clase de daños, durante y después de los procedimientos de justicia.
- Que los Estados deben asegurar recursos adecuados, efectivos, con prontitud holísticos y proporcionales a la gravedad del daño sufrido. Estos recursos deben incluir la restitución o reintegración, la indemnización y la rehabilitación (esta última incluye atención médica, psicológica y otros servicios sociales).

En relación con las obligaciones de protección que tienen los Estados con las mujeres afectadas por violencia (ONU, 2017), el Comité, en su Recomendación General 35, indica a los Estados aprobar y aplicar medidas eficaces para proteger y ayudar a las mujeres denunciantes y a los testigos antes, durante y después de las acciones judiciales, tomando en cuenta la protección de su privacidad y seguridad. Estas medidas requieren considerar las condiciones de género y las garantías procesales. En este sentido la entidad señala:

- Las medidas aplicadas deben ofrecer mecanismos de acción adecuados para evitar más situaciones de violencia. Esto incluye evaluación inmediata de riesgos y de formas de protección.
- Las medidas de protección a las mujeres deben asegurar el acceso a asistencia jurídica de gran calidad, servicios médicos, psicosociales y de orientación, entre otras. Los servicios de atención sanitaria deberían permitir la recuperación postraumática e incluir servicios oportunos y amplios de salud mental, sexual y reproductiva.
- Los Estados deberían prestar servicios de apoyo especializados para la mujer, como, por ejemplo, líneas telefónicas de asistencia que presten atención 24 horas al día y un número suficiente de centros de crisis seguros y adecuadamente equipados, centros de apoyo y de derivación de pacientes y centros de acogida adecuados para las mujeres, sus hijos y otros familiares, según las necesidades.
- Se debe velar por que todas las acciones judiciales, medidas de protección y de apoyo y servicios para las mujeres afectadas respeten y fortalezcan su autonomía. Todos estos elementos deben ser accesibles para todas las mujeres, en especial para las afectadas por las formas interrelacionadas de discriminación.

*b. Convención Americana sobre Derechos Humanos y jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como CADH o Pacto de San José, fue aprobada por los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos el 22 de noviembre de 1969 en la ciudad de San José de Costa Rica y entró en vigencia el 18 de julio de 1978. Es una de las bases del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos, pues además de su marco normativo, establece las competencias de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Organización de los Estados Americanos, 1979).

Con respecto a la materia del presente proyecto, la CADH establece en su artículo 1 (OEA, 1979):

Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Por otra parte, entendiendo el hostigamiento sexual como una forma de violencia que atenta contra la integridad, libertad y seguridad de las mujeres, la CADH en su artículo 5 señala el derecho de toda persona a que se respete su integridad física, psíquica y moral, mientras que en su artículo 7 se incluye el derecho de toda persona a la libertad y la seguridad personales (OEA, 1979).

En materia de violencia contra las mujeres, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos es, además de una referencia conceptual relevante, un punto de partida para reconocer los deberes de los Estados de la región. En este sentido, conviene repasar algunos de los derechos abordados y el aporte jurisprudencial de las sentencias de la Corte (OEA/MESECVI, 2020):

- Conceptualización de la violencia sexual y los objetivos de esta: Caso J. vs. Perú; Caso Espinoza González vs. Perú; Caso Rosendo Cantú y otra vs. México.
- Las consecuencias traumáticas y sociales de la violencia sexual: Caso “Masacres de El Mozote y lugares aledaños” vs. El Salvador; Caso “Penal Miguel Castro Castro” vs. Perú; Caso “Masacre Plan de Sánchez” vs. Guatemala; Caso “Masacres de Río Negro” vs. Guatemala; Caso Espinoza Gonzáles vs. Perú.
- El deber de los Estados de tomar medidas integrales para garantizar la debida diligencia: Caso González y otras vs. México (“Campo Algodonero”); Caso López Soto y otros vs. Venezuela; Caso V. R. P., V. P. C. y otros vs. Nicaragua; Caso Favela Nova Brasilia vs. Brasil.
- Estereotipos y prejuicios de género y consecuencias de la no aplicación del enfoque de género: Caso Gutiérrez Hernández y otros vs. Guatemala; Caso Velásquez Paiz y otro vs. Guatemala; Caso González y otras vs. México (“Campo Algodonero”); Caso Véliz Franco vs. Guatemala.
- El testimonio en casos de violencia sexual y el deber de no revictimizar: Caso “Favela Nova Brasília” vs. Brasil; Caso J. vs. Perú; Caso Ana, Beatriz y Celia González Pérez vs. México; Caso Espinoza Gonzales vs. Perú.

Es importante resaltar que las sentencias de la Corte Interamericana en los casos del “Campo Algodonero” y López Soto y otros vs. Venezuela, indican que, para cumplir con el deber de la debida diligencia en casos de violencia contra las mujeres, los Estados requieren contar con un marco jurídico de protección, así como con políticas de prevención integral. Esto incluye la prevención de los factores de riesgo y el fortalecimiento de las instituciones para dar una respuesta efectiva ante la denuncia (OEA/MESECVI, 2020).

Por otra parte, el Caso Guzmán Albarracín y otras vs. Ecuador del 2020 es el primero que aborda la violencia sexual contra las mujeres en una institución educativa. En este, la Corte señaló la discriminación generada por desigualdades

derivadas de la legislación doméstica o su aplicación, así como los sesgos basados en prejuicios de género por parte de las autoridades judiciales (Equality Now, 2021).

La jurisprudencia de la Corte Interamericana antes señalada toma como base normativa la Convención Belem do Pará, entre otros instrumentos. Dicha Convención será desarrollada en el apartado siguiente.

Para efectos del presente proyecto, se considera que el deber de protección de los Estados y las respuestas efectivas ante una denuncia por violencia conllevan necesariamente servicios de asesoría legal y acompañamiento emocional a las mujeres denunciadas por parte de las instituciones.

*c. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y las recomendaciones del Comité de Expertas del Mecanismo Interamericano de Seguimiento de la Convención*

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (conocida como Belem do Pará) es parte del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y es el instrumento más relevante jurídica y socialmente para todos los países de la región en torno a la violencia contra las mujeres.

Esta Convención reconoce la violencia contra las mujeres como una ofensa a la dignidad humana y como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres. En su artículo 3, este instrumento establece que todas las mujeres tienen derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado; mientras que en el artículo 5 reconoce que la violencia contra las mujeres impide y anula el ejercicio de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Este instrumento señala además en su artículo 6 que las mujeres tienen derecho a una educación libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación (OEA, 1994).

La Convención Belem do Pará (OEA, 1994) define la violencia contra las mujeres en su artículo 1 como:

cualesquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Además, en el artículo 2 señala que la violencia contra las mujeres puede darse en tres ámbitos (OEA, 1994):

- Dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal.
- En la comunidad, reconociendo distintas manifestaciones, entre ellas el acoso sexual en el lugar de trabajo o las instituciones educativas.
- Por parte del Estado y sus agentes.

Para efectos del presente proyecto, es importante señalar algunos aspectos que la Convención Belem do Pará señala como obligaciones estatales en sus artículos 7 y 8 (OEA, 1994):

- Actuar con debida diligencia en la prevención, investigación y sanción de la violencia contra las mujeres.
- Incluir en la legislación normativas de distinto tipo para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.
- Establecer procedimientos legales justos y eficaces para las mujeres que hayan sido sometidas a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos.
- Establecer los mecanismos administrativos necesarios para asegurar que las mujeres objeto de violencia tengan acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.

- Fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer.
- Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a las mujeres que han experimentado violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado.
- Ofrecer a las mujeres afectadas por la violencia el acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Desde una perspectiva que adelanta lo que posteriormente se ha definido como enfoque de interseccionalidad, la Convención Belem do Pará en su artículo 9 señala que los Estados deberán tener en cuenta las distintas situaciones de vulnerabilidad a la violencia que puedan vivir las mujeres en razón entre otras, de su raza o de su condición étnica, de migrante, refugiada o desplazada (OEA, 1994).

Con el objetivo de dar seguimiento a los deberes de los Estados en torno a la Convención, en el año 2004 la Asamblea General de Estados Americanos crea el Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará, conocido como MESECVI, el cual tiene como propósitos promover y analizar la implementación de la Convención, así como establecer un sistema de cooperación técnica entre los Estados Parte (OEA/MESECVI, 2004).

El MESECVI cuenta con dos órganos: la Conferencia de los Estados Parte, ente político del mecanismo y el Comité de Expertas, CEVI, instancia técnica responsable del análisis y evaluación de la implementación de la Convención (OEA, 2004). El CEVI tiene dentro de sus funciones la elaboración de recomendaciones a los Estados Parte y de informes temáticos (OEA/MESECVI, 2015).



La Recomendación General No.3 del CEVI/MESECVI es un insumo relevante para efectos del presente proyecto, ya que desarrolla la figura del consentimiento en casos de violencia sexual contra las mujeres por razones de género (OEA/MESECVI, 2021).

En esta Recomendación General, el CEVI/MESECVI considera que la revisión de los elementos constitutivos de la violencia sexual y la manera como esta es valorada por los sistemas de administración de justicia es una parte sustancial no solo para la comprensión del fenómeno, sino también para la prevención de esta violencia, la sanción a los responsables y la reparación a las víctimas, así como para evitar la revictimización (OEA, 2021). En este sentido, el Comité analiza la figura del consentimiento frente a casos de violencia sexual y la define como “la capacidad de las mujeres de indicar su voluntad de participar en el acto. Este concepto constituye la distinción entre un acto consensuado y un acto de abuso o violación” (OEA/MESECVI, 2021, p. 5).

El análisis de la figura del consentimiento es considerada relevante para el CEVI/MESECVI, ya que esta ha sido usada habitualmente como mecanismo de exculpación de la responsabilidad de las personas que cometen violencia sexual. De igual forma, para estigmatizar a la víctima, lo cual ha incidido en los altos índices de impunidad en la región. Por ello, hace un llamado a los Estados a “crear medidas integrales que permitan reconocer los elementos de desigualdad que desencadenan situaciones de violencia sexual y, sobre todo, conceptualizar el consentimiento como elemento fundamental que permite diferenciar entre una sexualidad libremente ejercida y un acto de violencia” (OEA/MESECVI, 2021, p.5).

El CEVI (OEA/MESECVI, 2021) problematiza que la figura del consentimiento ha sido usualmente utilizada con una visión limitada, en donde se parte de que la violencia se concibe a través del ejercicio de la fuerza física y se omite factores como la violencia psicológica o la intimidación, lo que no permite comprender los vicios en el consentimiento. Por ello, el Comité recomienda la inclusión de criterios

que se han desarrollado desde la dogmática penal y la jurisprudencia internacional para determinar la ausencia del consentimiento en un acto sexual, entre ellos:

- Uso de la fuerza o amenaza de usarla.
- La coacción o el temor a la violencia o a las consecuencias.
- Intimidación, que puede incluir el uso de extorsión y ser directa o indirecta.
- Detención y/o privación de la libertad, lo que hace referencia a cualquier acto de violencia sexual que se lleve a cabo en el contexto de una detención realizada por autoridades de seguridad.
- Opresión psicológica, la cual puede ser empleada cuando existe una relación entre la víctima o el victimario y existen lazos afectivos o psicológicos entre ambos que generan un abuso en relación con la psique de la víctima.
- Abuso de poder, relacionada con la influencia que una persona puede ejercer sobre otra al encontrarse en una posición de poder.
- Incapacidad de entender la violencia sexual.

De esta manera, retomando el *amicus curiae* presentado por el CEVI en el caso Paola del Rosario Guzmán Albarracín y familiares vs. Ecuador, el Comité brinda recomendaciones dirigidas a los sistemas judiciales para establecer la falta de consentimiento (OEA/MESECVI, 2021, p. 17):

- El consentimiento no podrá inferirse de ninguna palabra o conducta de la víctima cuando la fuerza, la amenaza de la fuerza, la coacción o el aprovechamiento de un entorno coercitivo hayan disminuido su capacidad para dar un consentimiento voluntario y libre.
- El consentimiento no podrá inferirse de ninguna palabra o conducta de la víctima cuando esté imposibilitada de dar un consentimiento libre.
- El consentimiento no podrá inferirse del silencio o de la falta de resistencia de la víctima a la violencia sexual.

- El consentimiento no podrá inferirse cuando exista una relación de poder que obligue a la víctima al acto por temor a las consecuencias del mismo, aprovechando un entorno de coacción.

El Comité indica, además, que el consentimiento no puede ser inferido, sino que siempre se debe dar de manera expresa, libre y de manera previa al acto. Además, en todos los casos, este puede ser reversible (OEA/MESECVI, 2021).

El CEVI ha desarrollado, además, tres informes hemisféricos, en los cuales brinda recomendaciones a los Estados sobre la implementación de la Convención Belém do Pará. En el Segundo Informe Hemisférico, en sus recomendaciones 23, 27, 30 y 33, el CEVI señala que para asegurar justicia a las mujeres afectadas por la violencia se debe asegurar personal especializado para la atención de las víctimas y sus casos en todas sus etapas procesales, servicios legales gratuitos especializados provistos por el Estado, implementación de protocolos de atención para las víctimas en las entidades receptoras de denuncia, servicios de salud integral que cubran la atención de la salud sexual y reproductiva, la consejería psicológica, apoyo terapéutico y grupos de auto ayuda. Además, recomienda la evaluación de los servicios de atención a mujeres y la implementación de medidas para mejorar la atención (OEA/MESECVI, 2012).

En el Tercer Informe Hemisférico en sus recomendaciones 180, 181, 182, 193 y 194, el CEVI destaca la importancia de que los Estados Parte cuenten con protocolos que garanticen el acceso de las mujeres a los servicios de atención y evidencien las distintas relaciones de poder que se encuentran invisibilizadas. El Comité subraya que la inexistencia de protocolos de actuación y atención puede tener como resultados comportamientos basados en estereotipos, afianzar la subordinación de las mujeres y las niñas en el área educativa, desconocer el proceso para atender a usuarias víctimas de violencia sexual, desconocer los derechos de las mujeres indígenas, contribuir con la revictimización y por tanto ser ineficaces durante los procesos penales (OEA/MESECVI, 2017).

En el informe citado, el Comité observa que el desarrollo de protocolos de actuación y atención por parte de los Estados se ha fortalecido especialmente en materia de justicia penal, lo cual ha dejado por fuera el desarrollo de capacidades estatales para otros ámbitos de igual relevancia, como el educativo y el de salud. De esta manera reitera la importancia de diseñar y actualizar protocolos para diversas instituciones y en diferentes espacios de atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia, que cuenten con enfoques de género y derechos humanos (OEA/MESECVI, 2017).

*d. Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Violencia y el Acoso (núm. 190) y la Recomendación 206 sobre violencia y acoso*

Este Convenio fue aprobado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2019. A pesar de que este instrumento no ha sido ratificado por el Estado costarricense, se incluye en este apartado debido a su valor global y conceptual.

Aunque el Convenio 190 no representa un instrumento específico en materia de derechos de las mujeres: introduce los conceptos de violencia y acoso por razón de género, reconociendo que estas problemáticas afectan de manera desproporcionada a mujeres y niñas. Asimismo, evidencia la urgente adopción de un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos los estereotipos, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder (OIT, 2019). En su artículo 1, define la violencia y el acoso en el mundo del trabajo como:

un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles

de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.

Mientras que el concepto de violencia y acoso por razón de género se define también en el artículo 1 como (OIT, 2019):

la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

El ámbito de aplicación de este Convenio está indicado en su artículo 2, e incluye a las personas trabajadoras, independientemente de su situación contractual. Esto abarca a las personas asalariadas, en formación, despedidas, voluntarias y en busca de empleo, así como aquellas con responsabilidades o funciones de un empleador. Este instrumento aplica tanto en el sector público como en el privado y en trabajos de la economía formal e informal (OIT, 2019).

Con respecto a los principios fundamentales del Convenio, en su artículo 4 (OIT, 2019), indica que los Estados miembro deberán adoptar un enfoque inclusivo, integrado, que tome en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, así como en consulta con sindicatos y organizaciones empleadoras, tomará las siguientes medidas:

- Prohibir legalmente la violencia y el acoso.
- Velar porque las políticas pertinentes aborden la violencia y el acoso.
- Adoptar una estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso.
- Establecer mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento o fortalecer los mecanismos existentes.
- Velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo.

- Prever sanciones.
- Desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda.
- Garantizar que existan medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso, incluyendo no solo la inspección del trabajo, sino también la de otros organismos competentes.

En relación más directa con el propósito del presente proyecto, el Convenio 190 de la OIT señala que los Estados miembro requieren tomar medidas apropiadas que busquen la protección de las personas víctimas del acoso o violencia frente a la victimización y las represalias, así como proporcionarles asistencia jurídica, social, médica y administrativa. Se hace, además, un llamado a prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a asistencia, servicios y vías de recurso y reparación, las cuales que tengan en cuenta consideraciones de género y que sean seguras y eficaces (OIT, 2019).

Este Convenio introduce, de manera novedosa, el reconocimiento de los impactos de la violencia doméstica y conmina a los Estados a mitigar su impacto en el mundo del trabajo (OIT, 2019).

A partir de la aprobación Convenio 190, la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo aprobó en ese mismo año la Recomendación 206 sobre la Violencia y el Acoso (OIT, 2019b) incorporando recomendaciones complementarias al Convenio y, por tanto, no obligatorias para los Estados miembro.

La Recomendación 206 añade medidas en torno a los propósitos centrales del Convenio. En lo relacionado con el acompañamiento, servicios y asesoría a las personas afectadas por acoso o violencia en el ámbito del trabajo, dicha Recomendación incluye medidas de protección para las personas denunciantes, tales como: la evaluación de riesgos psicosociales asociados a las condiciones de

género y las relaciones de poder, asistencia y asesoramiento jurídico, servicios accesibles, servicios de emergencia, atención médica y psicológica, centros de crisis y unidades especializadas de la policía o de agentes con formación específica para ayudar a las víctimas, entre otras (OIT, 2019b).

*e. Ley N° 7476 contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia*

El hostigamiento sexual, como forma de violencia contra las mujeres, es una figura con un importante desarrollo normativo en Costa Rica durante las últimas décadas. La Ley N° 7476 contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia fue aprobada en el año 1995, y obliga a todas las instituciones públicas, empresas u organizaciones privadas a contar con un reglamento interno que permita sancionar esta forma de violencia, pero también a dar protección a las víctimas. Esta ley ha recibido importantes reformas en el año 2010 (N° 8805) y 2021 (N° 9969 y N° 10029). Estos avances normativos se dan en el marco de las obligaciones adquiridas por Costa Rica ante la Convención Belem do Pará.

Esta ley tiene como objetivo prevenir, prohibir y sancionar el hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón de sexo, contra la dignidad de las mujeres y de los hombres en el ámbito de trabajo y educativo, tanto en el sector público como en el privado (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Con respecto a la definición del hostigamiento sexual incluido en la ley, esta incluye los siguientes elementos en el artículo 3:

Se entiende por acoso u hostigamiento sexual toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos:

- a) Condiciones materiales de empleo o de docencia.
- b) Desempeño y cumplimiento laboral o educativo.

c) Estado general de bienestar personal.

También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

El artículo 6 de la Ley 7476, desarrolla las manifestaciones del acoso u hostigamiento sexual por medio de los siguientes comportamientos:

1. Requerimientos de favores sexuales que impliquen:

a) Promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial, respecto de la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien la reciba.

b) Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien las reciba.

c) Exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo o el estudio.

2. Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.

3. Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseados y ofensivos para quien los reciba (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

La ley indica en su artículo 18 que los procedimientos por hostigamiento sexual deben regirse por los principios generales del debido proceso, la proporcionalidad y la libertad probatoria, así como los específicos, entendidos como la confidencialidad y el principio pro víctima (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Acercándonos más al tema específico que es materia del presente proyecto, el artículo 23 de la ley nacional, indica que las partes podrán hacerse acompañar del



apoyo emocional o psicológico de su confianza en las diversas fases del procedimiento. Además, el artículo 5, inciso 3 señala las responsabilidades de todo jerarca o patrono de mantener personal con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual, dando la opción de suscribir convenios con instituciones u organizaciones públicas o privadas en procura de obtener los conocimientos sobre los alcances de esta ley (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Como conclusión a este apartado y con base en la revisión de la normativa, destaca el señalar que el hostigamiento sexual vivido por las mujeres en los ámbitos de la docencia y el empleo son formas no solo de violencia, sino también expresiones de discriminación por razón de género. Sumado a esto, el hostigamiento u acoso sexual resulta un mecanismo para perpetuar patrones de dominación sobre las mujeres y tiene interrelación con los derechos a la vida, la salud, la libertad, el trabajo, la educación, la justicia, la seguridad, la integridad, la protección contra la tortura y la libertad de participación, entre otros.

El Estado costarricense ha adquirido obligaciones siguiendo los principios del derecho internacional de los derechos humanos. Ante esto, una mujer que viva una situación de hostigamiento sexual en alguna institución del sector público costarricense, tiene derecho a la justicia y la protección estatal desde un enfoque centrado en la afectada, así como al acceso a servicios especializados que ofrezcan, al menos, acompañamiento emocional y asesoría legal. En este sentido, la presente propuesta tiene como propósito convertirse en una herramienta para que las personas funcionarias de instituciones públicas puedan dar acompañamiento a las mujeres afectadas desde un enfoque que proteja y garantice sus derechos humanos.

## 2.2 Marco conceptual

Para brindar un marco conceptual que dé respaldo a la elaboración de una guía de acompañamiento emocional dirigida a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones públicas, es importante contar con elementos que abarquen la conceptualización de la temática y a la vez las herramientas de intervención o abordaje. Para ello, en este apartado se desarrollan los siguientes contenidos:

- Marco general de comprensión de la violencia contra las mujeres.
- Conceptos y dinámicas del hostigamiento o acoso sexual.
- Enfoques de intervención y principios orientadores ante situaciones de violencia contra las mujeres, incluyendo el hostigamiento sexual.
- Intervención en crisis de primer orden en situaciones de violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual.
- Acompañamiento emocional en procesos legales.
- Estereotipos, prejuicios, actitudes y revictimización.

### *a. Marco general de comprensión de la violencia contra las mujeres*

La violencia contra las mujeres es un problema social de carácter sistémico, producto de una organización social estructurada sobre la base de la desigualdad de género y es, además, un componente estructural del sistema de opresión de género. De esta manera, la violencia es uno de los medios más efectivos para el control sobre las mujeres y una de las expresiones más explícitas de la dominación y la subordinación por motivos de género. La posición social y económica de mujeres y hombres se organiza como una jerarquía en la cual los hombres tienen control sobre los principales recursos de la sociedad y sobre las mujeres. Asimismo, dentro de este marco, la violencia una de las formas predominantes que buscan perpetuar el ejercicio del poder y autoridad masculina (Sagot, 2008).

La Convención Belem do Pará define la violencia contra las mujeres como cualquier acción o conducta que, basada en su género, cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer. Esta violencia puede manifestarse tanto en el ámbito público como en el privado y constituye una violación a los derechos humanos y las libertades fundamentales (OEA, 1994).

El reconocimiento de que la violencia contra las mujeres es una manifestación de las relaciones históricamente desiguales de poder entre hombres y mujeres ha sido la base para el desarrollo de instrumentos internacionales, tal es el caso de la Convención Belem do Pará (OEA, 1994).

La violencia contra las mujeres tiene una relación cercana con la cultura, en la cual se asigna un espacio y un valor a las personas de acuerdo con el sexo que se le ha sido asignado en el nacimiento con base en la interpretación de las características biológicas. Por medio de los procesos de socialización de género se otorga poder y autoridad a los hombres, mientras se coloca a las mujeres en posición de inferioridad, lo cual genera una distribución desigual del poder en sociedad (Carcedo y Molina, 2003).

La Secretaría General de las Naciones Unidas (2006, en INAMU, 2020) refiere algunas claves estructurales para la comprensión de la violencia contra las mujeres tales como: el patriarcado y otras relaciones de dominación y subordinación, las normas culturales, la desigualdad económica, el uso de la violencia en la resolución de conflictos, los modelos legales o culturales y finalmente, la inacción estatal. Por su parte, la OMS (2021) señala que entre los factores asociados a la perpetración de la violencia sexual, destacan la creencia en el honor de la familia y la pureza sexual, las ideologías que consagran los privilegios sexuales de los hombres y las sanciones jurídicas insuficientes ante actos de violencia sexual.

Con respecto a la violencia sexual, esta incluye el acoso sexual, la violación, la violación correctiva y la cultura de la violación. Se entiende como:

cualquier acto de naturaleza sexual cometido contra la voluntad de otra persona, ya sea que esta no haya otorgado su consentimiento o que no lo pueda otorgar por ser menor de edad, sufrir una discapacidad mental o encontrarse gravemente intoxicada o inconsciente por efecto del alcohol o las drogas (ONU Mujeres, s.f)

El hostigamiento sexual, figura que se ubica en el ámbito del empleo y la docencia, es una de las formas de violencia contra las mujeres que tiene como función la legitimación de la autoridad masculina en estos espacios públicos. El INAMU (2020) señala que los datos de incidencia estadística sobre hostigamiento sexual permiten corroborar que esta es una conducta de índole sexual que responde a una estructura política y cultural patriarcal. En ella se privilegia el dominio de los varones sobre el cuerpo de otras personas vulnerables, como lo son los niños y las niñas, pero especialmente, las mujeres de todas las edades. En este sentido, el hostigamiento sexual no es un fin en sí mismo, sino un medio de reafirmación de poder.

De esta manera, el hostigamiento sexual es una forma de violencia sexual que violenta los derechos de las mujeres y representa además un problema de salud pública y de seguridad en el ámbito laboral (INAMU, 2020).

*b. Conceptos y dinámicas del hostigamiento o acoso sexual*

Como se señaló anteriormente, la ley costarricense sobre hostigamiento o acoso sexual ubica esta forma de violencia en el ámbito del empleo y la docencia y la define como toda conducta sexual no deseada por quien la recibe, que provoca efectos perjudiciales en las condiciones materiales de empleo o de docencia, el desempeño y cumplimiento laboral o educativo y/o en el estado general de bienestar personal. Esta conducta puede haberse dado de forma reiterada o haber ocurrido solo una vez (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Cabe aclarar que para la normativa costarricense el acoso sexual y el hostigamiento sexual son sinónimos (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995), mientras que en otros países estos han sido definidos de manera diferenciada, contextualizando el acoso en el ámbito de las relaciones horizontales y el hostigamiento en el de las relaciones verticales de poder (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021). Para efectos del presente documento, se aplicará la definición incluida en la normativa nacional.

Las distintas manifestaciones del hostigamiento sexual también son definidas en esta ley, incluyendo requerimientos de favores sexuales, amenazas implícitas o expresas, exigencias de conductas sexuales, uso de palabras de naturaleza sexual y acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Por otra parte, el hostigamiento sexual en el ámbito del trabajo puede darse en el lugar de trabajo, sitios públicos y privados, lugares de descanso o aseo, los viajes, en el marco de las comunicaciones, en lugares de alojamiento y en los trayectos entre domicilio y trabajo (OIT, 2019).

A pesar de ser el hostigamiento sexual una problemática de gran magnitud, el INAMU (2020) señala algunas dificultades que inciden en el subregistro de este:

- Las afectadas no lo identifican por falta de acceso a información.
- Presencia de contextos donde la persona víctima no tiene posibilidad real de establecer una denuncia.
- Renuencia de las afectadas a denunciar debido a factores como: desconfianza en los procesos internos, dificultad para expresar las consecuencias íntimas sufridas por la violencia, así como temor a ser objeto de represalias.
- Temor de las afectadas a que se les cuestione o se les culpabilice.

- Las empresas o instituciones no dan aviso de las denuncias recibidas ni de las resoluciones finales de los procesos de investigación al Ministerio de Trabajo ni a la Defensoría de los Habitantes, respectivamente.

Como se indicó con anterioridad, el hostigamiento sexual como una forma de violencia contra las mujeres, tiene sus causas en un sistema social que establece jerarquías y relaciones de poder entre hombres y mujeres. En este sentido, Fitzgerald (2017) señala que la dominación masculina juega un rol prominente en explicar las causas del hostigamiento sexual, lo cual explica la existencia de un sistema generalizado de actitudes y creencias acumuladas a lo largo de los siglos e incrustada en una variedad de instituciones culturales que niegan y racionalizan el abuso sistémico de las mujeres. Contribuyen, además, los actores organizacionales e institucionales que sirven para mantener el sistema y los mitos sobre violencia sexual que invisibilizan o justifican la problemática y permean las instituciones.

La OIT (2013) indica además que el acoso sexual no solamente es una manifestación de las relaciones de poder, sino también un factor que perjudica las condiciones de trabajo de las afectadas y tiene un impacto directo en su salud. Por otra parte, algunos de los temores o creencias que las mujeres afectadas por hostigamiento sexual pueden tener y que sirven como obstáculos para solicitar ayuda y/o interponer una denuncia, son:

- Temor a hablar de lo ocurrido.
- Temor a ser victimizada.
- Temor a la crítica de los pares.
- Desconocimiento de sus derechos.
- Temor a no encontrar medios probatorios.
- Desconfianza en los mecanismos de denuncia o apoyo.
- Temor a la no confidencialidad.

- Mala interpretación de los hechos ocurridos, no reconocimiento o comprensión de estos como acoso sexual.
- Sensación de culpabilidad.
- La relación con la persona que la acosó.
- El temor a las represalias.
- Temor a la pérdida de oportunidades laborales.
- Temor a la pérdida de sus derechos, percepción de la denuncia como riesgo laboral.

Como se señaló anteriormente, el hostigamiento sexual es una forma de violencia contra las mujeres y una de las manifestaciones de la violencia sexual, por lo que tiene impactos o consecuencias importantes en las mujeres afectadas. Tanto Mesa (2023), la OMS (2021), como el INAMU (2020) y la OIT (2013) han descrito algunas de las principales afectaciones que, por motivos de comprensión, se resumen y organizan en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Impactos del hostigamiento sexual**

En la conducta	En lo cognitivo	En lo emocional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en su comportamiento en el estudio o el trabajo.</li> <li>• Cambios en los hábitos de sueño.</li> <li>• Cambios en los hábitos de alimentación.</li> <li>• Consumo de alcohol, drogas u otras sustancias.</li> <li>• Comportamientos autodestructivos.</li> <li>• Disminución en el rendimiento académico o laboral.</li> <li>• Ausencia en la participación de actividades cotidianas.</li> <li>• Intentos de suicidio o autolesión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades de concentración.</li> <li>• Pérdida de la sensación de la seguridad personal.</li> <li>• Percepción de traición.</li> <li>• Afectación de la confianza.</li> <li>• Sentimiento de culpa.</li> <li>• Afectación de la autoimagen.</li> <li>• Autopercepción estigmatizada (sentirse culpable, diferente, rechazada).</li> <li>• Amenaza al proyecto de vida.</li> <li>• Ideaciones suicidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miedo y/o pánico.</li> <li>• Culpa.</li> <li>• Vergüenza.</li> <li>• Enojo.</li> <li>• Cansancio.</li> <li>• Sentimientos de impotencia, confusión o temor.</li> <li>• Humillación.</li> </ul>
En las relaciones interpersonales	En la salud	En lo económico-social, laboral o educativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos en las relaciones laborales o de estudio.</li> <li>• Conflictos o tensiones familiares.</li> <li>• Problemas en la pareja, dificultades para la intimidad.</li> <li>• Incapacidad para atender el cuidado de otras personas, como niños, niñas y adolescentes.</li> <li>• Pérdida de confianza hacia otras personas.</li> <li>• Aislamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patologías agudas diversas en salud mental (trastornos de ansiedad, depresión, insomnio, trastornos alimentarios y Trastorno por Estrés Postraumático).</li> <li>• Aumento de la sensación de tensión.</li> <li>• Dolores musculares.</li> <li>• Internamientos hospitalarios.</li> <li>• Migrañas y cefaleas.</li> <li>• Alergias.</li> <li>• Afecciones cutáneas.</li> <li>• Enfermedades psicosomáticas.</li> <li>• Trastornos gastrointestinales (náuseas, gastritis, colitis).</li> <li>• Problemas respiratorios (asma, bronquitis).</li> <li>• Embarazos no deseados, abortos provocados, problemas ginecológicos e infecciones de transmisión sexual, incluyendo el VIH.</li> <li>• Limitaciones de movilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de curso o puesto de trabajo.</li> <li>• Prolongación del período de estudio.</li> <li>• Traslado de curso o puesto de trabajo.</li> <li>• Abandono de los estudios.</li> <li>• Problemas de desempeño.</li> <li>• Despido (represalia).</li> <li>• Renuncia o reducción de horas laborales.</li> <li>• Obstáculos para acceder a cargos de más alto nivel.</li> <li>• Desempleo.</li> <li>• Acoso laboral.</li> <li>• Incapacidades.</li> <li>• Mayor accidentalidad.</li> <li>• Ausentismo.</li> <li>• Estigmatización.</li> <li>• Traslados de puestos o funciones.</li> <li>• Pérdida de credibilidad.</li> <li>• Disminución de la productividad individual.</li> <li>• Burlas, aislamiento o críticas de parte de sus pares.</li> <li>• Revictimización.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en Mesa (2023), OMS (2021), INAMU (2020) y OIT (2013).



Dentro de los impactos del hostigamiento sexual, el INAMU (2020) y la OIT (2013) también apuntan a las consecuencias para las empresas o espacios laborales:

- Impacto en las condiciones de igualdad en el trabajo.
- Incremento de las brechas de género ya existentes, especialmente en términos de participación y disparidad salarial.
- Impacto en la segregación de las mujeres en ocupaciones menos remuneradas.
- Incumplimiento de las obligaciones asociadas con los derechos humanos.
- Deterioro en las relaciones laborales.
- Pérdidas e impacto en la productividad, asociados especialmente con el temor al trabajo en equipo, la desmotivación y el ausentismo.
- Ambiente laboral nocivo, sexista y discriminatorio.
- Fuga de talentos.
- Costos por procedimientos administrativos, indemnizaciones o demandas judiciales.
- Daños a la reputación empresarial.
- Generación de otros comportamientos violentos y discriminatorios.
- Pérdida de la confianza por parte las personas trabajadoras al percibir un ambiente de impunidad.
- Disminución de la lealtad del personal.
- Problemas de liderazgo.
- Pérdida de confianza en áreas sensibles, como recursos humanos.
- Alta rotación de recursos humanos.

Otro de los impactos del hostigamiento sexual es el trauma, el cual es definido por Batres, Recinos y Dumani (2002) como el resultado de la exposición a un estrés extremo experimentado directa o indirectamente. Se caracteriza por el desarrollo de síntomas especiales y produce una serie de alteraciones fisiológicas. Sus secuelas son una mezcla de lo biológico y lo psicológico.

*c. Enfoques de intervención y principios orientadores ante situaciones de violencia contra las mujeres, incluyendo el hostigamiento sexual*

El acompañamiento emocional y abordaje del hostigamiento sexual debe tener como punto de partida enfoques de intervención que no solamente guíen las acciones, sino que también brinden un marco de comprensión sobre la problemática. En este sentido, para efectos del presente proyecto se priorizan los enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad. No obstante, se hará referencia a otros enfoques complementarios que abarcan otras dimensiones de la problemática e identifican con claridad las formas en las que distintos grupos de mujeres viven la violencia.

Los enfoques, conocidos también como perspectivas, son categorías analíticas que acogen diversas metodologías y mecanismos destinados al estudio de construcciones socioculturales o histórico-filosóficas. En este sentido, los enfoques funcionan a manera de posicionamiento desde donde se observa un fenómeno, para tomar una postura crítica al respecto y construir un discurso propio (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021).

El enfoque de derechos humanos tiene como punto de partida la Declaración Universal de Derechos Humanos, al entender que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Este enfoque orienta a colocar a las personas y sus necesidades como ejes prioritarios de las acciones, políticas o programas por implementar. Es también una herramienta para identificar y analizar las desigualdades que forman parte de los problemas más importantes del desarrollo, para así corregir las prácticas de carácter discriminatorio y de las injustas relaciones de poder que dificultan el progreso (INAMU, 2018 y UNFPA, 2021).

El enfoque de derechos humanos permite comprender y analizar las dinámicas grupales de personas que viven en situaciones de violencia, especialmente aquellas

que son generadas por la discriminación, la marginación y la exclusión. A partir de esto, estudia la cotidianidad de las personas y las leyes con las que cuentan, para así crear servicios de atención que garanticen que cada persona pueda ejercer sus derechos, a través del control de sus propias decisiones y de la participación social. De esta manera, se busca promover el empoderamiento y disminuir la desigualdad social (UNFPA, 2021).

Por su parte, el enfoque de género reconoce que la desigualdad de género es resultado de las formas de organización y jerarquización social más pronunciadas y antiguas, al ser las diferencias entre sexo y género fuentes de discriminación en contra de las mujeres (INAMU, 2018). En este sentido, el enfoque de género “obliga a mirar cualquier situación social, o programa de intervención desde una perspectiva que permita entender las necesidades específicas de mujeres y hombres y además los efectos diferenciales de cada situación en ellas y ellos” (p. 56).

El enfoque o perspectiva de género es multidimensional, pues abarca el nivel sociocultural, el nivel psicosocial o interpersonal y el nivel individual, lo cual permite lo siguiente (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021):

- Combatir argumentos estereotipados o contrarios a la igualdad que resulten en actos discriminatorios.
- Ajustar las normas y el entorno en el que se desenvuelven las personas.
- Detectar tratos diferenciados ilegítimos.
- Observar el mandato constitucional de garantizar el ejercicio y goce del derecho a la igualdad.
- Luchar contra la discriminación para asegurar el acceso a la justicia.
- Transformar situaciones asimétricas de poder en lo concreto.
- Mostrar impactos diferenciados de la ley.
- Buscar medidas para debilitar contextos de desigualdad estructural fundados en el sexo, el género y la orientación sexual de las personas.

El enfoque de interseccionalidad facilita la comprensión de que para algunas mujeres el género no es la única causa de discriminación, de esta manera la interseccionalidad explica cómo una combinación de identidades puede exponer a distintas formas de discriminación y desventaja (AWID, 2004). Este concepto fue acuñado por Crenshaw (2012) desde la teoría crítica de la raza, quien encontró que para explicar la violencia en contra de las mujeres afrodescendientes era necesario entender no solamente la categoría de género o la de raza por separado, sino más bien cómo estas dos se intersectan e interactúan. También reconoció que la clase y la sexualidad son otros factores que inciden en las experiencias vitales de las mujeres.

A partir de los aportes de Crenshaw y Sokoloff, Sagot (2013) explica que el análisis interseccional ayuda a entender cómo las formas diferenciadas de desigualdad crean distintas condiciones de riesgo para las mujeres. Además, este enfoque brinda comprensión acerca de las dinámicas en donde la violencia es experimentada por mujeres particulares, cómo responden otros a esa violencia y qué posibilidades tienen las mujeres de vivir con alguna seguridad, dependiendo de su posición en esa intersección de múltiples sistemas de opresión.

El enfoque interseccional, conocido también como enfoque de discriminaciones o de opresiones múltiples, reconoce que hombres y mujeres tienen distintas características identitarias. Lo anterior hace que simultáneamente se pueda pertenecer a más de una comunidad o grupo social que haya vivido discriminaciones a lo largo de la historia. Es por ello que, sumado al enfoque de género, la propuesta de análisis interseccional permite comprender cómo las vulnerabilidades (por ejemplo, clase, edad, etnia, nacionalidad, estatus migratorio, orientación sexual e identidad y/o expresión de género, u otras) se complejizan cuando estas se combinan e interactúan (INAMU, 2018).

Otros enfoques de abordaje de la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual son aportados por INAMU (2020), Mesa (2023), UNFPA (2019) y Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2021):

- Enfoque de relaciones de poder e igualdad entre hombres y mujeres: toma en cuenta las desigualdades históricas entre las mujeres y los hombres, especialmente en el ejercicio del poder. Mesa (2023) explica que cuando se acompaña a una mujer afectada por hostigamiento sexual, se debe actuar buscando devolver el poder que le arrebató la persona acosadora.
- Enfoque de continuo de la violencia: las manifestaciones de violencia están presentes en las diversas etapas del curso de vida de las mujeres de manera estructural.
- Enfoque de diversidad: parte de que las vivencias y las capacidades de las personas son diferentes, lo cual plantea diferentes puntos de vista para prevenir y erradicar la violencia.
- Enfoque de promoción y prevención integral: la violencia contra las mujeres es parte de un proceso dinámico y multifactorial, por lo que su abordaje preventivo y la respuesta deben ser tratados con la prontitud requerida, reconociendo que su abordaje integral y temprano impacta en la efectividad y en el resultado de las medidas.
- Enfoque de gobernanza: implica la promoción de sinergias entre los recursos públicos, privados y sociales, contando con la participación de diversos actores, a fin de generar respuestas efectivas para la erradicación de este tipo de violencia.
- Enfoque contextual: reconoce que las situaciones y condiciones de las personas, así como sus potencialidades y necesidades varían de acuerdo con las condiciones históricas, socioculturales y económicas de una sociedad.
- Enfoque generacional: toma en cuenta el momento cuando está la persona en su ciclo vital para poder acercarse a ella de la manera más adecuada posible.

- Enfoque de la multiculturalidad: parte del reconocimiento de la existencia de las otras y los otros como sujetos poseedores de una cultura diferente que debe ser valorada y respetada.
- Enfoque de exclusión social: la exclusión social es un fenómeno multidimensional que trasciende conceptos unidimensionales como pobreza, marginación, aislamiento y discriminación. Se entiende como un fenómeno producido por una pluralidad de factores que afectan a personas y grupos, impidiéndoles acceder a un nivel de vida adecuado o participar de acuerdo a sus capacidades en procesos de desarrollo.
- El enfoque centrado en las víctimas y sobrevivientes de violencia de género: genera un ambiente de apoyo en el cual los derechos y deseos de la persona sobreviviente son respetados, su seguridad es garantizada y son tratadas con dignidad y respeto. Este enfoque se basa en los principios de seguridad, confidencialidad, respeto a sus decisiones y no discriminación.
- El enfoque psicosocial: parte de la interrelación de las esferas individual, familiar, grupal y social en las que se desenvuelven las personas. De esta manera, comprende la vulneración de los derechos de las mujeres afectadas por violencia, así como sus respuestas y comportamientos, en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado.

El INAMU (2020) define, además, los principios orientadores que deben regir en la implementación de políticas contra el hostigamiento sexual:

- Los principios constitucionales de respeto por la libertad y la vida humana, el derecho al trabajo y el principio de igualdad ante la ley.
- Principio de no discriminación.
- Principio de no revictimización.
- Principio de no neutralidad, no silencio, no invisibilidad.
- Principio de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Debe tomarse en cuenta que dichos principios orientadores han sido propuestos por el INAMU (2020) pensando en el hostigamiento sexual llevado a cabo en el ámbito del empleo, por lo cual debería sumarse otros relacionados con el derecho a la educación. La Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2021) también incluye en los principios de atención la debida diligencia, la confidencialidad, la accesibilidad, la gratuidad y la inmediatez.

*d. Intervención en crisis de primer orden en situaciones de violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual*

El concepto más clásico de la crisis lo recoge Slaikeu (1996), al definir esta como un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona para manejar situaciones cotidianas utilizando los métodos acostumbrados. Otros autores como Yeager y Roberts conceptualizan la crisis como un período de desequilibrio a nivel psicológico producido por la exposición a eventos peligrosos a los cuales la persona no puede dar solución a través de las estrategias que usualmente utiliza, lo que produce confusión, miedo y ansiedad (Roberts, 2005; Yeager y Roberts, 2015).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1999) señala que el estado de desequilibrio o pérdida para funcionar normalmente en la vida cotidiana se presenta como la respuesta necesaria ante la presencia de un evento o situación que amenace la vida. Por ello, la crisis genera un estado de alerta, propio de las situaciones de emergencia, que le permite a la persona defenderse. La crisis tiene además como característica fundamental su temporalidad y los sucesos precipitantes, entre los que se distingue las situaciones de violencia contra las mujeres y otros de características traumáticas.

La crisis es un proceso que se desarrolla en cuatro fases (Fernández, 2010. En: R4V, 2020):

- Fase aguda: se da después de los primeros momentos y en ella se presentan estados afectivos intensos y respuestas emocionales manifiestas como angustia, ansiedad, ira, irritabilidad, hipervigilancia, las manifestaciones vegetativas y la sensación de irrealidad.
- Fase de reacción: tiene una duración aproximada de entre una y seis semanas. En ese tiempo se producen reacciones tardías, en las que pueden salir a la superficie los sentimientos previamente reprimidos o negados. Es común que puedan aparecer sentimientos dolorosos abrumadores que dejan a las personas en estados de debilidad. El ánimo se presenta como triste y lábil.
- Fase de reparación: dura entre uno y seis meses, las reacciones son menos intensas y abrumadoras. A pesar de ello, los sentimientos de dolor persisten, aunque son más manejables. En esta fase a se vuelve a sentir interés por los hechos cotidianos y se hacen planes a futuro.
- Fase de reorientación: lleva aproximadamente seis meses o más y se puede lograr la asimilación e integración la situación vivida, así como proceder la readaptación a su vida cotidiana. Además, las reacciones intensas ante el estrés se reducen considerablemente.

En lo referente a las crisis ocasionadas por situaciones de violencia u hostigamiento sexual, Mesa (2023) refiere que la situación de hostigamiento sexual es vivida por la persona hostigada como una crisis. El hostigamiento sexual se convierte entonces en la situación que no se sabe cómo resolver y esto afecta la forma en que la mujer actúa, su bienestar físico y emocional, sus relaciones interpersonales y su manera de interpretar y conocer el mundo.

En materia de atención a la violencia contra las mujeres, la OPS (1999) rescata el factor de potencial de la crisis, ya que puede desencadenar en un cambio positivo o negativo. El primero ocurre cuando además de contar con el apoyo externo para su seguridad, las mujeres integran la experiencia a su vida y logran identificar los cambios conductuales que les ayuden a liberarse de la violencia.



Las estrategias de sobrevivencia de las mujeres afectadas por violencia son respuestas defensivas ante el peligro y el temor de que la violencia se repita, por lo cual en ocasiones dichas estrategias llevan a las mujeres a lograr un pseudo equilibrio, es decir, a una resolución negativa de la crisis. Dentro de las causas que contribuyen para que muchas mujeres víctimas de violencia no utilicen el potencial de cambio positivo que ofrece el tiempo de crisis, se encuentran las razones socioculturales, las relacionadas con las características individuales de cada ofensor y las individuales; como por ejemplo, desesperanza aprendida, factores económicos, educativos, laborales y sociales (OPS, 1999).

Algunos de los factores aportados por la OPS (1999) que indican que una mujer afectada por la violencia se encuentra en una situación de crisis, son:

- Incapacidad para enfrentar sus problemas, sensación de impotencia y poca claridad de la búsqueda de posibles soluciones.
- Estado de desorganización y desequilibrio, por lo que no puede funcionar en sus tareas habituales.
- Cansancio y agotamiento, problemas para dormir.
- Síntomas de ansiedad, aprensión intensa o angustia.
- Problemas físicos asociados a los estados de angustia.
- Se siente inadecuada, abrumada y desamparada.
- Dificultad para comprender el problema de la violencia, ya que esto causa disonancia con sus expectativas, creencias y conocimientos previos.

En este sentido, la intervención en crisis tiene como objetivo la recuperación del equilibrio, a través del fortalecimiento y aprendizaje de nuevas herramientas, para tener mejor control emocional e identificar nuevas alternativas para enfrentar la crisis (Yeager y Roberts, 2015). En el caso de las crisis provocadas por situaciones de violencia, la OPS (1999) afirma que la intervención oportuna constituye uno de los recursos fundamentales del proceso de ayuda. Esto pues, por lo general, es el

primer escalón de una serie de servicios dirigidos a la seguridad y protección de la vida humana.

El objetivo de todas las acciones de intervención en crisis está dirigido a lograr el desarrollo de capacidades de afrontamiento, al fortalecimiento del empoderamiento y a la sanación de las mujeres afectadas por la violencia (R4V, 2020).

La Organización Mundial de la Salud señala que la implementación de los primeros auxilios psicológicos (como también se le conoce a la intervención en crisis de primer orden) implica en su ejercicio: la reducción del malestar inicial, la atención y el apoyo práctico, la valoración y posterior satisfacción de las necesidades básicas. Asimismo, el respeto de la autonomía de la persona, el apoyo para lograr ubicar y contactar los diversos servicios requeridos y la protección que garantice que no se generen más daños (2011. En: R4V, 2020).

De esta manera, la intervención en crisis en situaciones de violencia contra las mujeres, incluyendo el hostigamiento sexual, debe centrarse en la seguridad y protección de estas. Esto al crear espacios de intervención seguros que propicien el desarrollo de estrategias para reducir la exposición a factores de riesgo, a través del fortalecimiento de redes de apoyo. A partir de ello, los propósitos de la intervención en primer orden son los siguientes (OPS, 1999; OPS, 2016; y Mesa, 2023):

- Establecimiento del contacto psicológico: parte de escuchar con atención y de forma empática, tanto los hechos como los sentimientos que la mujer expresa mediante su lenguaje oral y corporal, dándole un espacio para expresarse sin ser juzgada, regañada, ni tratar de atenuar la gravedad con la que ella califica la situación.
- Examen de las dimensiones del problema: se analiza tanto el evento desencadenante como la situación actual y la gravedad del problema, pero también el contexto anterior y posterior a los hechos. Es importante conocer

cuál fue el impacto inmediato que la situación de violencia tuvo sobre la mujer.

- Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas: esto incluye informarse sobre las necesidades y preocupaciones de la afectada, el análisis de alternativas de solución y ejecución de alguna acción concreta en el marco de la elaboración conjunta de un plan de acción y seguimiento. Es importante dar información y abrir posibilidades de solución para que tome decisiones informadas. Por eso, es necesario conocer sus expectativas, aclararle cómo son los procedimientos y valorar posibles soluciones.
- Resguardo de la seguridad y la integridad física, sexual, emocional y patrimonial de la afectada: esto incluye movilizar recursos externos para aumentar la seguridad de las mujeres. Las situaciones de hostigamiento sexual pueden acarrear consecuencias importantes para la víctima. Por tanto, es necesario atender todas las dimensiones del problema, realizando una intervención integral que coordine acciones tanto de seguridad personal, respaldo social, búsqueda de medidas de protección o elaboración de planes de seguridad. Se debe contemplar además la necesidad de otros servicios de atención emocional y/o de salud (física). En caso de que la mujer decida efectuar una denuncia formal, es importante que cuente con asesoría y representación legal.
- Contribuir a superar el período de desequilibrio.
- Proporcionar apoyo emocional, validación y empatía. Desculpabilizar y empoderar para que la mujer afectada sienta que puede ayudarse a sí misma y también pedir ayuda.

Los principios específicos para la intervención en crisis de mujeres afectadas por violencia, son (OPS, 1999):

- El énfasis en la crisis actual.
- Las necesidades de la mujer como punto de partida.
- El énfasis en las fortalezas o recursos internos de la mujer.

- La clarificación de valores.
- La educación e información en lugar de la interpretación y acusación.
- La mujer es quien da solución a sus problemas.

La intervención en crisis de primer orden puede ser desarrollada por personal capacitado, no necesariamente debe ser materia de profesionales de salud mental (OPS, 1999). El apoyo a las mujeres afectadas, para cubrir sus necesidades prácticas, incide también en sus necesidades emocionales. Al ayudarla con sus necesidades emocionales, se está fortaleciendo la capacidad de la mujer para responder a sus necesidades prácticas (OPS, 2016).

La OPS identifica algunas prácticas perjudiciales en caso de intervención en crisis a mujeres afectadas por violencia (OPS, 2016, p.18):

- Resolver los problemas de la mujer.
- Convencerla para que abandone una relación violenta.
- Convencerla para que acuda a otros servicios, como la policía o los tribunales.
- Preguntarle por detalles que la obliguen a revivir los momentos dolorosos.
- Pedirle que analice lo que sucedió o los motivos.
- Presionarla para que le cuente sus sentimientos y reacciones frente a la agresión.

*e. Acompañamiento emocional en procesos legales*

ONU Mujeres y MESECVI (2022) identificaron las obligaciones de los Estados en materia de acceso a la justicia y asesoría legal que se desprenden de la Convención de Belém do Pará y de la CEDAW. Estos organismos resaltan que la asistencia legal a mujeres afectadas por la violencia es parte de su derecho a la justicia y a la debida diligencia y que estos servicios deberían ser proporcionados por el Estado de manera gratuita o de bajo costo. Se aclara que los programas de atención deben

abarcar tanto al sector de administración de justicia como al sector de seguridad y otros servicios que las mujeres víctimas requieran.

Para efectos de los propósitos del presente proyecto, es fundamental resaltar que para ONU Mujeres y MESECVI (2022) los servicios de asistencia legal deben además acompañar a las mujeres durante todas las etapas del proceso y no pueden reducirse a la asistencia jurídica, sino también contemplar la asistencia psicológica, legal y comunitaria, así como establecer redes de atención a las víctimas. Asimismo, se busca que los servicios garanticen la no revictimización y la no discriminación (ONU y MESECVI, 2022).

El acompañamiento efectivo a las mujeres afectadas por violencia implica ir más allá de la asistencia legal y acompañar a las mujeres y sus familias en sus procesos de rehabilitación, en el logro de una condena para la persona agresora y en la reparación de los daños por violación a sus derechos. Todo esto desde los enfoques de género y multiculturalidad (ONU Mujeres y MESECVI, 2022).

Algunos de los principios de actuación y funciones de la persona que brinda el acompañamiento para mujeres afectadas por acoso u hostigamiento sexual son (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021):

- Generación de confianza por parte de las afectadas.
- Respeto en la expresión de sentimientos y emociones por parte de las afectadas.
- Actuar con empatía.
- Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad.
- Comunicar con claridad su rol y funciones.
- Analizar en las narraciones de hechos, las conductas de acoso sexual.
- Informar a la afectada sobre las vías de denuncia.
- Determinar si existe la necesidad de solicitar medidas de protección.
- Atender los llamados de la comisión investigadora para asesoría.

- Apoyar a la persona en la declaración ante la comisión investigadora.
- Proporcionar información clara, pertinente, completa y precisa.

En relación con el personal que desarrolla estos servicios, este debe tener conocimientos, habilidades y actitudes especializadas en materia de violencia de género (UNFPA, 2019). Además, se debe asegurar la sensibilización y capacitación del personal encargado, con el fin de garantizar que el proceso legal esté libre de prejuicios y estereotipos de género y se pueda así evitar la revictimización (ONU Mujeres y MESECVI, 2022).

A partir de un enfoque de derechos humanos que reconozca las causas de la desigualdad de género, la discriminación y la violencia contra las mujeres, los servicios de atención a mujeres afectadas por violencia deben buscar el empoderamiento. Se define este como un proceso en el que las mujeres pueden tomar el control de sus vidas, incluyendo el elegir decisiones, establecer sus propias agendas, adquirir destrezas, resolver problemas y desarrollar autosuficiencia (UNFPA, 2019).

UNFPA (2019, p. 36) indica que los servicios de apoyo psicosocial de calidad:

están centrados en las personas sobrevivientes, son apropiados según la edad, fortalecen la resiliencia individual y comunitaria, y apoyan los mecanismos de afrontamiento positivos. Deben incluir oportunidades para crear redes sociales y fomentar la solidaridad entre mujeres y niñas. Como una intervención crítica que contribuye con la seguridad, sanación y recuperación de la persona sobreviviente, las intervenciones de apoyo psicosocial pueden ir desde el apoyo básico del personal de primera respuesta, como son los primeros auxilios psicológicos para las personas sobrevivientes y sus familias; hasta el apoyo más enfocado de la gestión de caso, que incluye las intervenciones psicológicas provistas por quienes no son especialistas en salud mental. Es importante que el apoyo psicosocial

para las mujeres y niñas esté nutrido de una comprensión acerca de sus experiencias de violencia y discriminación.

Ahora bien, los servicios especializados para mujeres afectadas por violencia incluyen, además de la atención psicosocial, la asistencia legal. En este sentido, UNFPA (2019) relaciona esta última con el derecho a la justicia y señala que las personas proveedoras de servicios podrían desempeñar un papel activo de coordinación e incidencia con los actores del sector de justicia para así apoyar el acceso de las personas sobrevivientes. Los servicios legales deben ser parte de una respuesta multisectorial que sea segura y no estigmatice, ser gratuitos o de bajo costo. Además, deberían ser accesibles para las mujeres afectadas y ser provistos por personal capacitado.

Finalmente, los servicios para mujeres afectadas por la violencia brindan también oportunidades para el cambio social en materia de desigualdad de género. Lo anterior al facilitar espacios en donde se revisen roles, actitudes, creencias y prácticas y se facilite la construcción de normas sociales y culturales positivas que desafíen la violencia contra las mujeres y la cultura de impunidad contra los perpetradores (UNFPA, 2019).

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos IIDH (2009b) señala que las diferentes experiencias presentadas sobre acompañamiento psicológico a víctimas de violación a sus derechos humanos en el litigio internacional han puesto en evidencia la importancia de incorporar una mirada interdisciplinaria. A partir de ello, se generan las siguientes preguntas en torno al abordaje psicosocial en procesos de litigio (IIDH, 2007):

- ¿Cómo evitar que la reiteración de los testimonios que las personas afectadas deben brindar una y otra vez no las dañe aún más?

- ¿Cómo atender la exigencia de formular buenos alegatos jurídicos sin descuidar la demanda de atención de las personas afectadas, acentuada por su participación en el proceso?
- ¿Cómo conciliar las posibilidades de éxito reales del juicio desde la perspectiva de los abogados y las expectativas subjetivas de las personas afectadas?
- ¿Cómo garantizar que las reparaciones sean integrales e involucren los aspectos psicosociales que también han sido afectados por este tipo de violaciones a los derechos humanos?

A partir de estas interrogantes, se propone una estrategia psicojurídica en el litigio, con el entendimiento de que la búsqueda de justicia establece como imperativo estratégico la necesidad de un enfoque integrado, el cual al menos considere las disciplinas del derecho y la psicología. Se justifica este enfoque aduciendo que este tipo de casos requiere un apoyo psicológico especialmente sensible a las personas afectadas, capaz de dar cuenta y atender el proceso humano que viven, mientras se desarrolla el proceso jurídico. En este sentido, es fundamental identificar las heridas emocionales que el litigio puede remover y cómo este puede ser vivido con inquietud, frustración y a veces confusión por parte de las afectadas (IIDH, 2007).

La estrategia psicojurídica conlleva la comprensión de que el discurso jurídico puede ser interpretado y procesado de manera diferente por las personas y que los conceptos jurídicos adquieren un nuevo significado según el sufrimiento vivido, la historia personal, familiar y comunitaria. Asimismo, que las personas que han experimentado la violación de sus derechos deben ser vistas y consideradas como sujetos de su propia vida y como actores sociales, no solo como objetos del mal de las personas agresoras (IIDH, 2007).

La intervención psicojurídica busca potenciar los recursos subjetivos de las personas afectadas para (IIDH, 2007):



- Presentar sus testimonios.
- Elaborar psicológicamente su dolor.
- Comprender su contribución social al combate contra la impunidad.
- No quedar ancladas en el lugar de víctimas y poder construir un nuevo proyecto de vida.
- Convertir el proceso de litigio en una experiencia reparadora.

En este sentido, el fin primordial del acompañamiento psicológico en procesos de litigio es:

por un lado, la contención y el sostenimiento, que implica ayudar a la víctima contra la irrupción de los propios impulsos y sentimientos, volviendo su mundo interno más manejable, de manera que pueda regular sus reacciones físicas y psíquicas durante sus actuaciones a lo largo del proceso del litigio. Y por otro, el fortalecimiento de la víctima, que supone reafirmar su valor y sus derechos como ser humano, de manera que recupere la autoestima y la confianza en sus propios recursos. Se tiene que reconocer y aceptar el estado vulnerable en que se encuentran los afectados y adaptarse al ritmo único y original de cada persona así como a sus necesidades específicas. Supone también crear un contexto favorable para los momentos difíciles que se vayan presentando y posibilitar que se vivan con el menor dolor y daño posible. Al minimizar el dolor provocado por la experiencia que supone la recreación de los hechos traumáticos, se contribuye a potencializar el proceso en función de la reparación de la persona. (IIDH, 2007, p. 49)

Los objetivos del acompañamiento psicológico en procesos de litigio son (IIDH, 2007):

- Acompañar a la persona en sus emociones y vivencias frente a la proximidad de algún acontecimiento importante, a fin de evitar la vivencia íntima de soledad de quienes están expuestos a experiencias traumáticas.

- Establecer un contacto humano reconfortante y disponible.
- Asistir en el duelo por sus múltiples pérdidas. Contener a la persona frente a los miedos, angustia y ansiedad.
- Establecer puentes entre la persona, la familia, abogados, instituciones, comunidad, etc.
- Transmitir de una forma adecuada a la afectada la información que le aclare la realidad que está viviendo.
- Percibir y reforzar los recursos propios de la afectada, alentando el desarrollo de su propia capacidad.
- Brindar un marco de seguridad y confianza por el acompañamiento incondicional.
- Apoyar y dar sugerencias prácticas como familiarizarse con el formato de las audiencias; hablar con sus familiares de temas que antes no habían tocado y tratar de dar una secuencia mental a su relato.

El acompañamiento emocional en procesos de litigio conlleva el tránsito por la etapa de construcción del caso, por la de la participación de la afectada en la etapa oral del juicio y también en la parte final donde se concluye el litigio y se inicia el seguimiento de la sentencia. En la primera etapa se resalta la valoración de las expectativas de las afectadas frente al proceso, mientras que durante la audiencia se busca acompañar a la persona afectada, abordar sus temores y apoyar a los abogados en el manejo de situaciones sensibles (IIDH, 2009a).

En casos de litigio por violencia sexual, un abordaje interdisciplinario permitiría explorar diversas iniciativas para identificar y documentar esta forma de violencia, ofrecer apoyo en la reconstrucción de los hechos, proponer diversas alternativas a la afectada para llevar a cabo el testimonio y formular reparaciones específicas para este tipo de violaciones (IIDH, 2007).

Ahora bien, en relación con los procedimientos de denuncia y sanción del hostigamiento sexual, el INAMU (2020) señala que, con base en la ley nacional vigente, las etapas del proceso son:

- Recepción de la denuncia.
- Medidas cautelares.
- Traslado de la denuncia, que incluye resolución inicial o auto de traslado de cargos.
- Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas, que incluye incorporar al proceso pruebas directas e indiciarias.
- Informe recomendativo de la comisión investigadora.
- Acto o resolución final del órgano decisor, que puede incluir las sanciones.

A manera de conclusión, una propuesta de acompañamiento emocional para mujeres afectadas requiere integrar el marco de comprensión de la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual, los enfoques de atención, las herramientas de intervención en crisis, los parámetros internacionales para la asesoría legal y la asistencia emocional, las nociones de estrategia psicojurídica y el acompañamiento psicológico con las etapas descritas arriba sobre el procedimiento de denuncia. Se suma a lo anterior la reflexión propia de la persona que realiza el acompañamiento de los estereotipos, prejuicios y actitudes que puedan generar formas de revictimización.

#### *f. Estereotipos, prejuicios, actitudes y revictimización*

Tal y como se ha señalado a lo largo de este apartado, las personas que desarrollan procesos de acompañamiento emocional a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual deben tener capacitación y sensibilización sobre el tema. Lo anterior conlleva la revisión y reflexión acerca de los factores que inciden en que la atención sea o no revictimizante.

El estereotipo presume que todas las personas integrantes de un cierto grupo social poseen atributos o características particulares. Por ello se considera que una persona, simplemente por su pertenencia a dicho grupo, se ajusta a la visión generalizada o la preconcepción (Cook y Cusack, 2010). En este mismo sentido, Smith (2006) explica que los estereotipos definen, además, el lugar en la jerarquía social de la persona y el poder que tiene frente a otros grupos.

De esta manera, los estereotipos se forman como parte del proceso con el cual se busca entender la realidad, así como comprender y predecir las causas del comportamiento de otras personas. No obstante, esto se hace ubicándolas como representantes de un determinado grupo o categoría social (Mesa, 2012).

Por otra parte, los prejuicios contienen actitudes que desvalorizan a una persona debido a su pertenencia a un grupo social. Los prejuicios incluyen creencias y sentimientos negativos, o bien, presentar conductas discriminatorias u hostiles hacia integrantes de ese grupo particular (Smith, 2006). De esta manera, se puede indicar que los prejuicios son actitudes basadas en los estereotipos:

Son percepciones, creencias y actitudes, creadas y aprendidas sobre imágenes estereotipadas. Cuyo componente principal es evaluativo y emocional, conforme a expectativas. Un prejuicio es una evaluación y valoración negativa y despectiva, sin previo conocimiento de una persona perteneciente a un grupo o de todo el grupo como tal. Se tiene una predisposición emocional negativa con base a creencias estereotipadas y atributos negativos. Una suerte de sentimiento hostil que predispone a actitudes negativas y discriminación de personas o grupos estereotipados. Conduce al rechazo culturalmente construido y aprendido y la exclusión social, puede ser sutil o constituir un rechazo manifiesto, claro y directo. Orientan la conducta, tienen un destinatario, su finalidad es provocar efectos sobre quienes recae el prejuicio mismo. En resumen, actitud y/o comportamiento hostil hacia una persona o grupo por el simple hecho de

formar parte de determinado colectivo social producto de generalizaciones simplificadas del mundo. (Fernández, 2011, p. 319. En: Mesa, 2012)

Por otra parte, la discriminación es una conducta por medio de la cual se niega igualdad en el trato a una persona debido a su pertenencia a un grupo particular (Smith, 2006). En este sentido, se puede señalar que los estereotipos parten de un componente cognitivo y social y se trasladan a prejuicios, que son predisposiciones a actuar. Mientras que la discriminación es conductual:

una conducta culturalmente fundada y sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales (Rodríguez, 2005, p.28. En: Mesa, 2012)

Es decir, la discriminación se basa en aspectos históricos, sociales y culturales, que operan en el nivel individual. Por otra parte, cuando se habla de la no discriminación, también se debe hacer referencia a los aspectos históricos y culturales que han colocado a una persona o grupo en una situación de desigualdad y desventaja en la sociedad (Mesa, 2012).

Finalmente, la revictimización está vinculada a las consecuencias directas o indirectas de hechos que generan frustración o sufrimiento adicional a las personas afectadas por la violación a sus derechos humanos, en relación con el propio proceso de litigio (IIDH, 2007). Cabe señalar que la revictimización puede tener origen en el procedimiento legal, las acciones de las autoridades institucionales o bien en un abordaje prejuicioso, discriminatorio o poco sensible de las personas que realizan el acompañamiento emocional y/o la asesoría legal.

Para el IIDH (2007), las propuestas de abordaje interdisciplinario en situaciones de litigio son una medida para evitar la revictimización. Se busca de esta manera que

en el proceso se evidencie no solo las violaciones de los derechos, sino también sus implicaciones psicosociales. Esto permite fortalecer a la persona afectada, promoviendo recursos personales para enfrentar las frustraciones inherentes a procedimientos largos y complejos, y propiciando condiciones que logren que el litigio sea un proceso reparador.

Con respecto al acompañamiento emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual, Mesa (2023) refiere que su principal objetivo es brindar apoyo y, para ello, es imprescindible evitar la revictimización. Para conseguir este propósito, quien lleva a cabo las labores de acompañamiento debe considerar la realidad social y cultural de sus espacios. Esto incluye hacer una reflexión sobre las concepciones sociales acerca de lo que es correcto y lo que es incorrecto, de lo que es una buena y una mala mujer, de cómo se deberían comportar las víctimas y de lo que es un comportamiento masculino aceptable:

Tanto quienes integran órganos de procedimiento como quienes trabajamos con víctimas de hostigamiento sexual tenemos, en primer lugar, que revisar nuestras concepciones, nuestros prejuicios y creencias, nuestras propias experiencias, estudiar la teoría y, sobre todo, hacer una intervención que no revictimice a la persona que estamos atendiendo (p. 164).

Mesa (2023) señala algunos factores que incidirían en la revictimización de las mujeres afectadas por parte de quienes las acompañan en el proceso:

- La fortaleza de los mitos sobre acoso sexual.
- El desconocimiento de la variedad de reacciones de las víctimas ante la violencia.
- Las ideas preconcebidas sobre las víctimas: la clasificación de la buena y la mala víctima.

Finalmente, se subraya la importancia de que las personas que brindan acompañamiento a mujeres afectadas por la violencia exploren su propia historia en relación con el problema. Esto para prevenir la minimización o que la vivencia de la mujer detone el recuerdo de momentos dolorosos en la persona acompañante.

## Capítulo III. Marco metodológico

La elaboración de una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense tiene como base un proceso de investigación, cuya estrategia metodológica busca dar respuesta a los objetivos de investigación planteados. A partir de estos, se proponen tres componentes metodológicos fundamentales, así como sus respectivas técnicas de recolección de información aplicadas a la muestra seleccionada:

- La sistematización de instrumentos de acompañamiento emocional relacionados con la materia. Esto por medio de la técnica de análisis de contenido documental aplicado a instrumentos de acompañamiento emocional.
- El conocimiento del quehacer institucional en torno a la asesoría y/o acompañamiento de mujeres afectadas. Esto por medio de la técnica de grupo focal aplicada a una muestra de funcionarias públicas que desarrollan estas labores.
- La recopilación de prácticas recomendadas de acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento sexual. Esto por medio de la técnica de entrevista a profundidad aplicada a una muestra de profesionales expertas.

La estrategia metodológica diseñada buscó, además, la triangulación como medida de calidad en el proceso de construcción del dato. Para Flick (citado por Pérez, 2009), el criterio de triangulación supone recurrir a estrategias múltiples de recolección de datos. Para efectos de la presente investigación, se utilizó la triangulación entre métodos, lo que permitió considerar diferentes dimensiones del fenómeno de estudio y la coherencia metodológica.



En este sentido, la triangulación fue transversal a la estrategia metodológica y aplicada de manera particular. Esto no solamente en cuanto a la elección de los instrumentos de recolección de la información, sino también a la de las muestras y la de los procedimientos de análisis de esta.

Con base en la información recolectada y su sistematización de acuerdo con las categorías extraídas de los objetivos de investigación y del marco teórico, normativo y antecedentes, se llevó a cabo un análisis de donde se extrajo las propuestas técnicas, conceptuales y metodológicas para el desarrollo del producto final. Es decir, la guía de acompañamiento emocional.

De esta manera, se buscó que el producto final tuviera una base investigativa y fuera elaborado tomando en consideración las necesidades y prácticas institucionales en la actualidad. Además, las experiencias de otros instrumentos similares, así como las recomendaciones de profesionales expertas.

### **3.1. Paradigma**

Acorde con la definición de paradigma en el campo de la investigación, se entiende este como un esquema teórico, una vía de percepción y comprensión del mundo que un grupo de personas científicas ha adoptado (Barrantes, 2002).

En este sentido, el proceso de investigación que sirve como base para la elaboración del proyecto se basa en el paradigma naturalista, el cual busca estudiar los significados de las acciones humanas y de la vida social. La investigación es entendida entonces como un proceso en el que sujeto y objeto interactúan para construir el conocimiento y cuyo interés es la comprensión e interpretación de una realidad que se concibe como dinámica, múltiple y holística (Barrantes, 2002).

La dimensión axiológica del paradigma naturalista de investigación parte de la explicitación de los valores de la persona que investiga, al reconocer que estos

influyen en el proceso (Barrantes, 2002). En este sentido, este proceso partió de los presupuestos de la investigación feminista, desde la cual el género, en interacción con otras categorías sociales (como raza, etnia, clase y orientación sexual, entre muchas otras) es un organizador clave de la vida social. Desde el posicionamiento epistemológico feminista no es suficiente comprender el funcionamiento y organización de la vida social, es también necesaria la acción para lograr equidad en el mundo social, por lo cual hay un compromiso con el cambio para las mujeres en particular, y el cambio social progresivo en general (Blázquez, 2012).

La visión desde un paradigma naturalista permitió, para efectos de este proyecto de investigación, la construcción del conocimiento de manera conjunta con las personas participantes. Además, toma en cuenta la interacción de factores relacionados con el acompañamiento emocional de mujeres que han sido afectadas por situaciones de hostigamiento sexual en el marco de las instituciones públicas costarricenses. Por otra parte, el planteamiento investigativo feminista facilitó la comprensión de los factores que subyacen en el hostigamiento sexual como forma de violencia contra las mujeres, permitiendo a la vez identificar propuestas de abordaje y respuesta institucional desde el marco de los derechos humanos.

### **3.2. Enfoque**

A partir del paradigma naturalista y de investigación feminista, este estudio contó con un enfoque cualitativo de investigación. Se entiende este desde una concepción fenomenológica, inductiva y orientada al proceso que busca descubrir o generar teorías (Barrantes, 2002). Es también una forma de abordar la realidad desde herramientas teóricas y técnicas específicas utilizadas según la naturaleza del objeto social (Alpízar, 2013).

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se han referido a este como la ruta cualitativa de la investigación indicando que, en el proceso, la persona investigadora inicia examinando los hechos en sí y revisando de manera simultánea los estudios

previos, planteando un problema de investigación que va enfocándose paulatinamente. De esta manera, la ruta se construye en el proceso, respondiendo al contexto y los resultados que se van encontrando.

En este sentido, el presente estudio partió de objetivos que guiaron tanto el proceso de investigación, como la elaboración del producto final. Paralelamente, se contó con un marco de referencia normativo y conceptual, y con antecedentes de investigación que permitieron delimitar los puntos de partida. No obstante, durante el proceso se fueron identificando nuevos elementos que facilitaron ampliar y enriquecer la propuesta inicial.

### **3.3. Tipo de investigación**

El proceso de investigación llevado a cabo, tenía como fin la elaboración de un instrumento práctico que guíe la labor de las personas funcionarias públicas que brindan acompañamiento a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en el contexto institucional. Por ello, se puso en práctica la investigación aplicada, cuya finalidad es la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de una problemática social específica (Barrantes, 2002).

Por otra parte, el alcance de la investigación fue descriptivo, desde el cual se buscó describir propiedades y características de fenómenos y hechos en un contexto determinado. Cabe señalar que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los alcances de investigación responden a una lógica cuantitativa, puesto que se ubican en un continuo de causalidad. No obstante, se consideró que la delimitación del alcance iba a ser de utilidad en tanto permitiera precisar el propósito del proceso y de los hallazgos encontrados en el transcurso de este.

### **3.4 Participantes/población y muestra**

Como se indicó anteriormente, la estrategia metodológica del presente estudio buscaba que la guía de acompañamiento emocional, como producto final, partiera

de la identificación de las necesidades y prácticas institucionales, además de las recomendaciones de profesionales expertas. Por ello, se identificaron dos poblaciones clave, que funcionaron como fuentes primarias de información:

- Personas que, en el ejercicio de su función pública, brindan distintos tipos de acompañamiento, atención o asesoría a mujeres afectadas por hostigamiento sexual.
- Profesionales expertas en materia de acompañamiento emocional/psicológico dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual.

A partir de esto, se realizó una selección de muestra cualitativa que guiara los propósitos derivados del planteamiento del problema (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este sentido, conviene profundizar en las características de la población elegida y los criterios de selección de la muestra.

*a. Funcionarias públicas que brindan acompañamiento*

Para la elaboración de una guía de acompañamiento emocional, se consideró necesario identificar las prácticas, experiencias y aspectos de coyuntura institucional en torno al acompañamiento que se brinda a mujeres afectadas por hostigamiento sexual. Por ello, la población estaba constituida por personas funcionarias públicas que, independientemente de su profesión u ocupación, desarrollaran en la actualidad labores de acompañamiento y/o asesoría a mujeres afectadas. Con este fin, se utilizó una muestra de casos-tipo, definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como aquella que busca analizar valores, experiencias y significados de un grupo social particular.

En este sentido, se contó con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Personas que trabajen en instituciones públicas del Estado costarricense.
- Personas que, en el marco de la función pública, desarrollen labores de acompañamiento emocional y/o asesoría a mujeres afectadas por hostigamiento sexual.
- Personas dispuestas a participar en el estudio y que hayan dado su consentimiento informado por escrito.

#### Criterios de exclusión

- Personas que, en la actualidad, laboren en organizaciones privadas.
- Personas funcionarias públicas cuya labor sea ajena al acompañamiento o asesoría de mujeres afectadas, o de procedimientos administrativos de denuncia.
- Personas que no hayan dado su consentimiento informado de manera escrita.

Finalmente, la muestra estuvo constituida por cuatro funcionarias de tres instituciones públicas, tanto autónomas como gubernamentales.

#### *b. Profesionales expertas en acompañamiento emocional/psicológico*

De manera paralela a la exploración del quehacer y experiencias institucionales de acompañamiento emocional y/o asesoría a mujeres afectadas, se consideró relevante contar con el criterio de profesionales expertas acerca de las prácticas recomendadas en este sentido. Para ello, la población elegida consistió en profesionales en psicología que tuvieran experiencia en la labor, desde al menos, los enfoques de derechos humanos y género. El tipo de muestra fue el de personas expertas, definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como aquella que responde a la necesidad de contar con opiniones expertas de personas que conocen profundamente la materia del fenómeno o problemática que se piensa

abordar. Estas pueden aportar en la elaboración de hipótesis más precisas en estudios de tipo exploratorio.

En este sentido, se contó con los siguientes criterios de inclusión y exclusión de la muestra:

#### Criterios de inclusión

- Profesionales en psicología.
- Profesionales que hayan brindado acompañamiento emocional/psicológico a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en el marco de la institucionalidad pública.
- Profesionales que desarrollen las labores de acompañamiento desde enfoques de género y derechos humanos, al menos.
- Profesionales que cuenten con, al menos, cinco años de experiencia en las labores descritas.

#### Criterios de exclusión

- Profesionales de otras áreas de conocimiento no especializadas en las dimensiones psicológicas y/o emocionales.
- Profesionales en psicología que hubiesen realizado labores de acompañamiento a mujeres afectadas por hostigamiento sexual de manera externa a la institución en donde ocurrió.
- Profesionales en psicología sin conocimiento o implementación en los procesos de acompañamiento de los enfoques de género y derechos humanos.
- Profesionales en psicología sin experiencia en el acompañamiento de mujeres afectadas por hostigamiento sexual.
- Profesionales en psicología con menos de cinco años de experiencia en las labores descritas.

De esta manera, la muestra estuvo constituida por dos mujeres profesionales en psicología que han desarrollado procesos de acompañamiento emocional/psicológico dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual. Ambas expertas llevaron a cabo estas labores institucionales desde instancias especializadas en la materia, tales como fiscalías, defensorías o unidades contra el hostigamiento sexual.

### **3.5 Fuentes**

Otro de los componentes de la estrategia metodológica arriba descrita es la sistematización fuentes secundarias, para lo cual se contempló un grupo de instrumentos escritos de acompañamiento emocional; tales como guías, manuales y protocolos que giraran en torno al acompañamiento emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual.

El desarrollo de este componente fue, a la vez, parte del proceso de investigación, como también un producto esperado. Esto debido a que la revisión, elección y sistematización de estos instrumentos se inició con la búsqueda de antecedentes, para posteriormente en el desarrollo metodológico, tomar estos recursos como objeto de análisis.

Debido a que en la indagación inicial de estos instrumentos se identificó que eran escasos en materia específica de acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento o acoso sexual, se decidió ampliar la búsqueda a otros recursos que brindaran pautas de acompañamiento emocional en otros escenarios, como la violencia contra las mujeres en sus distintas manifestaciones o la atención emocional a personas afectadas por violaciones a sus derechos humanos.

En total, se identificaron 17 instrumentos de acompañamiento, los cuales fueron revisados en la sección de antecedentes. De estos, se procuró seleccionar aquellos que fueran más cercanos a los objetivos de investigación y al marco conceptual de

referencia, además, fueron descartados algunos cuyas categorías se habían visto saturadas. Finalmente, se contó con siete documentos para análisis de contenido, los cuales se listan a continuación:

- Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Propuesta psicojurídica. Elaborado por el IIDH (2009a).
- Mujeres maltratadas: guía de trabajo para la intervención en crisis. Elaborado por la OPS (1999).
- Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. Elaborado por Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016).
- Preservar la Salud Mental y el Bienestar Psicosocial de las Sobrevivientes de Violencia basada en Género Migrantes y Refugiadas: Modelo de Atención Psicosocial. Elaborado por la Plataforma R4V (2020).
- Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico. Elaborado por la OMS (2016).
- Lineamientos para el diseño de una política interna para prevenir, desalentar y sancionar el hostigamiento sexual en el empleo. Elaborado por el INAMU (2020).
- Elementos básicos para la atención psicosocial de víctimas de acoso sexual y sexista. Elaborado por Mesa (2023).

Para el abordaje de este componente metodológico, se aplicó la técnica de análisis de contenido documental, lo cual se desarrolla en el próximo apartado.

### **3.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de información**

Como bien indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la información que se busca en un proceso cualitativo de investigación son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de las personas participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. La finalidad de la



recolección de datos es el análisis y comprensión de estos, para así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

De acuerdo con los componentes metodológicos descritos anteriormente, se utilizaron tres técnicas o instrumentos de recolección de información: el grupo focal, la entrevista a profundidad y el análisis de contenido documental, los cuales se describirán adelante. Es importante acotar primero que la elaboración de estos instrumentos se realizó con una base común que integraba las categorías de análisis extraídas del marco normativo en derechos humanos, del teórico/conceptual y de los antecedentes de investigación. Estas categorías responden a su vez a los objetivos del proyecto, como se presenta en el siguiente cuadro:

**Tabla 3**

**Objetivos específicos y sus respectivas categorías de análisis**

Objetivo específico	Categorías de análisis
Sistematizar el marco normativo y conceptual de derechos humanos, así como los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales.</li> <li>• Normativas regionales.</li> <li>• Normativas nacionales.</li> <li>• Normativas institucionales.</li> <li>• Enfoques de atención.</li> </ul>
Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual en instituciones del sector público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos del hostigamiento sexual.</li> </ul> <p>Tareas y metas de la intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento del contacto psicológico.</li> <li>• Examen de las dimensiones del problema.</li> <li>• Participación activa en la solución de las necesidades inmediatas.</li> <li>• Resguardo de la seguridad y la integridad.</li> <li>• Contribución en la superación del período de desequilibrio.</li> <li>• Labores de apoyo emocional, validación y empatía.</li> <li>• Desculpabilización y empoderamiento.</li> </ul> <p>Otros elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas perjudiciales durante la intervención en crisis</li> </ul>
Desarrollar pautas de acompañamiento emocional para mujeres que denuncian hostigamiento sexual en las instituciones públicas, en las distintas fases del procedimiento administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad en el acompañamiento a afectadas.</li> <li>• Revictimización del procedimiento de denuncia.</li> </ul> <p>Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la denuncia.</li> <li>• Medidas cautelares.</li> <li>• Traslado de la denuncia y resolución inicial.</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas.</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora.</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor.</li> </ul>
Facilitar la problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Capacitación para las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Estereotipos.</li> <li>• Prejuicios.</li> <li>• Actitudes.</li> <li>• Revictimización durante el acompañamiento emocional.</li> <li>• Auto cuidado.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

#### *a. Análisis de contenido documental*

El análisis de contenido documental es definido por Abarca (2013b) como aquel que realiza una descripción y sistematización objetiva de los contenidos explícitos de un documento, ya sea este de tipo personal, un registro público, o como en el caso en cuestión, un documento material.

Los documentos analizados fueron manuales, guías, protocolos y otros tipos de instrumentos para la atención emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual, o bien, de otras formas de violencia contra las mujeres y/o violaciones de derechos humanos. Estos instrumentos no solo constituyeron insumos de valor para los antecedentes de investigación, sino también referencias fundamentales para el propósito final de elaboración del proyecto.

#### *b. El grupo focal*

Abarca (2013a) define como grupo focal a una entrevista que se realiza a un grupo de personas previamente establecido, mediante la intermediación de una moderadora. Como técnica de recolección de información, el grupo focal trabaja con un conjunto de personas que tienen características similares y que pueden aportar al tema de interés de la investigación.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se desarrolló una guía para la facilitación del grupo focal (ver Anexo 1), la cual fue aplicada a una muestra de personas funcionarias públicas que en el desarrollo de sus funciones brindan acompañamiento o asesoría a mujeres afectadas por hostigamiento sexual a lo interno de las instituciones.

#### *c. Entrevistas a profundidad*

Sibaja (2013) define la técnica de entrevista como la interacción, con estructura y propósito, entre dos personas, donde una de ellas es la entrevistadora y otra la entrevistada. Por su parte, la entrevista a profundidad se plantea como una técnica para que un individuo transmita oralmente a la persona investigadora su definición personal de la situación, de manera que se conozcan sus opiniones o interpretaciones sobre un evento social ya ocurrido.

En este sentido, se planteó una entrevista no estructurada en modalidad focalizada (Sibaja, 2013), la cual partió de una lista de categorías derivadas de los objetivos de investigación, en torno a las cuales se plantearon los tópicos en los que se focalizó el instrumento (ver Anexo 2).

Las entrevistas a profundidad fueron aplicadas a una muestra de dos personas expertas en materia de acompañamiento emocional/psicológico a mujeres afectadas por hostigamiento sexual.

### **3.7. Validación de instrumentos**

La validación de los instrumentos de entrevista y grupo focal se llevó a cabo por un proceso comprendido en las siguientes fases:

- **Elaboración del borrador:** en este momento metodológico, la investigadora diseñó los instrumentos de investigación de manera paralela, utilizando como base, en ambos casos, las categorías de análisis que surgieron a partir de los objetivos y la revisión bibliográfica previa. Las preguntas de ambos instrumentos fueron planteadas de manera diferenciada debido a la diversidad entre las poblaciones a las que iban dirigidas y a la información que se requería de cada una de ellas.
- **Corroboración de consistencia conceptual y metodológica:** una vez finalizado el primer borrador, la investigadora realizó un proceso de revisión individual

en el que se constató que las preguntas respondieran a las categorías de análisis y las abarcaran de manera integral.

- Prueba del instrumento: con el fin de evaluar si las preguntas de ambos instrumentos habían sido planteadas con claridad y de manera no redundante, estas se enviaron por escrito a una persona externa al proceso de investigación, que a su vez compartía características con las poblaciones meta. Esta persona hizo, de manera voluntaria, una devolución de los instrumentos, con observaciones puntuales que fueron incorporadas.
- Validación final por el comité asesor: una versión preliminar de los instrumentos fue enviada por escrito a las integrantes del comité asesor, todas ellas expertas en los temas abordados en el proceso. Las observaciones planteadas por este grupo fueron incorporadas a los instrumentos para así contar con las versiones finales de estos.

### **3.8. Procedimientos de recolección de información**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) subrayan que, en un proceso de investigación con enfoque cualitativo, la recolección de información busca un acopio de datos narrativos en los ambientes naturales y cotidianos de las personas participantes o de las unidades de muestreo. Además, por la naturaleza de este enfoque, los procesos de muestreo, recolección y análisis suelen darse de manera paralela.

Una vez concluido el diseño de los instrumentos, se procedió de manera paralela con la recolección de información por medio de las tres fuentes: dos primarias y una secundaria. A continuación, se detallan los procedimientos aplicados por medio de las técnicas o instrumentos de análisis de contenido documental, grupo focal y entrevistas a profundidad.

#### *a. Recolección de información por medio de análisis de contenido documental*

El análisis de contenido documental fue desarrollado en cuatro momentos, de acuerdo con la propuesta de Abarca (2013b):

- Planeación: de manera consistente con los objetivos de investigación, se identificó el tipo de instrumentos documentales requeridos y se organizó su búsqueda.
- Recolección y organización del material: se realizó una búsqueda del material documental en bases de datos y buscadores académicos, aplicándose un preanálisis que permitió identificar su pertinencia. Se encontraron 18 documentos o unidades de observación relacionados con lo señalado por los objetivos. De estos, fueron seleccionados siete, utilizando criterios de saturación de contenido, relación, pertinencia y cercanía con el tema, especialmente en el ámbito de la atención emocional desde enfoques de derechos humanos y género.
- Tratamiento del material: en esta fase, se utilizaron las categorías previamente definidas para el análisis de los siete documentos (ver Anexo 3). Por medio de una nueva revisión documental, se identificaron los elementos teóricos, técnicos y metodológicos relevantes.

*b. Recolección de información por medio de un grupo focal*

Para la recolección de información por medio del grupo focal, se contó con las siguientes fases en el procedimiento, de acuerdo con lo propuesto por Abarca (2013a):

- Especificación de las características de la población de interés: siguiendo lo descrito anteriormente, se identificó que la población sería las personas funcionarias públicas que desarrollaran labores de acompañamiento y/o asesoría a mujeres afectadas por hostigamiento sexual.
- Selección de las personas participantes: la selección de la muestra de personas participantes se llevó a cabo con base en una lista de 38 personas,

facilitada por el Centro de Investigación en Estudios de la Mujer- CIEM de la Universidad de Costa Rica. Estas personas habían participado en un curso facilitado por dicha instancia sobre prevención y abordaje del hostigamiento sexual en instituciones públicas, en el año 2022. A todas estas personas se les envió, por parte de la investigadora, una invitación electrónica por medio de sus correos institucionales; a quienes respondieron manifestando su interés, se les remitió un formulario digital de consentimiento informado (ver Anexo 4) y el enlace de la sesión.

- Selección del espacio de reunión: se consideró que por disponibilidad de tiempo y para facilitar el traslado de las personas participantes, esta sesión sería realizada por medio de la plataforma digital Zoom.
- Convocatoria a las sesiones: se realizó una convocatoria a 38 personas por medio de sus correos institucionales, de la cuales, siete respondieron manifestando su interés de participar, a estas se les facilitó el enlace del consentimiento informado y el de la sesión en Zoom.
- Diseño de la guía de entrevista: acorde con lo desarrollado anteriormente, la guía de entrevista (ver Anexo 1) fue construida con base en categorías de análisis previamente establecidas que se extrajeron de la revisión de literatura y de los objetivos de investigación.
- Obtención de datos mediante la discusión focalizada: el grupo focal se llevó a cabo en el mes de enero del 2023. En este participaron cuatro personas de tres instituciones públicas; tuvo una duración de aproximadamente una hora y media. Con previo acuerdo de las participantes, la sesión fue grabada con propósitos de registro de la información.

*c. Recolección de información por medio de entrevistas a profundidad*

La recolección de datos por medio de las entrevistas a profundidad fue realizada en las siguientes fases, con base en lo propuesto por Sibaja (2013):

- Desarrollo del guion de la entrevista: al igual que con las otras técnicas de recolección de información, el diseño de este instrumento partió de las categorías de análisis previamente establecidas. Las preguntas fueron elaboradas tomando en cuenta la población a la que iban dirigidas y las dimensiones del tema a explorar (ver Anexo 2).
- Selección de las personas participantes: como se señaló anteriormente, la muestra elegida fue de personas expertas. Se seleccionó a estas con base en los criterios de inclusión y exclusión arriba descritos.
- Preparativos previos: las personas expertas fueron contactadas por medio de comunicaciones digitales. Una vez recibidas sus respuestas positivas para la participación en el proceso de investigación, se convino con ellas asuntos de horario y se compartió el enlace a la fórmula de consentimiento informado. Cabe señalar que el instrumento se les envió también en días previos, esto con el propósito de permitirles la preparación para la sesión.
- Desarrollo de las entrevistas: las entrevistas a expertas fueron efectuadas durante el mes de enero del 2023 por medio de la plataforma Zoom. La primera de ellas tuvo una duración de dos horas, mientras que la segunda fue de una hora. Las sesiones fueron grabadas, previo consentimiento de las participantes, para efectos del registro de la información.

### **3.9. Procedimiento de análisis de la información**

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) señalan que el análisis cualitativo de información es iterativo y recurrente, e implica la organización de los datos recogidos, su transcripción cuando sea necesario y su posterior codificación. La codificación tiene dos niveles: la abierta en la que se generan las categorías generales y la axial, en la que se desarrolla una codificación selectiva. Esto permite establecer las relaciones entre conceptos para luego producir una teoría enraizada en los datos.



Como se indicó anteriormente, las categorías iniciales de análisis fueron desarrolladas de manera previa a la elaboración de los instrumentos de investigación. Por lo tanto, estas categorías cumplieron con un doble propósito: por un lado, contribuyeron con el diseño de dichos instrumentos y, por otro, facilitaron el proceso de codificación abierta. Esto tenía como fin mantener la consistencia entre los objetivos de investigación y el marco teórico/conceptual/normativo, con los procesos de recolección y análisis de la información.

La codificación abierta se llevó a cabo por medio del análisis de los aportes de las tres fuentes de información (ver Tabla 3), en contraste con las categorías definidas previamente. Se buscó identificar los elementos que dieran contenido a las categorías.

Por su parte, la codificación axial permitió organizar los contenidos y hacer un análisis unificado de las tres fuentes de información señaladas. En este sentido, cabe resaltar que el análisis de la información fue un medio para la elaboración del producto final: la guía de acompañamiento emocional.

La triangulación de la información se llevó a cabo por medio del análisis primero por separado y luego de manera unificada, de las tres fuentes señaladas. Para Pérez (2009), por medio de la triangulación se busca abordar la consistencia de la investigación, tanto en el diseño, en la ejecución como en la generación de los resultados obtenidos.

Como se señaló al inicio de este capítulo, la triangulación fue parte integral de la estrategia metodológica. Por lo cual, no solo fue empleada como durante el análisis, sino también para la definición de las muestras y los instrumentos de recolección de información.

## Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados

A partir de la recolección de información por medio del grupo focal con funcionarias de instituciones públicas, las entrevistas a profundidad realizadas con profesionales expertas y el análisis de contenido documental de siete manuales y guías de acompañamiento, se presenta en este apartado el análisis de los resultados en dos momentos:

- En los resultados alcanzados (apartado 4.1) se presenta el análisis de la información recolectada por medio de las tres fuentes. En esta fase se examina por separado la información proporcionada por cada una de estas, tomando como base las categorías propuestas. Esto responde a la técnica de codificación abierta.
- Posteriormente, en la discusión de la sistematización (apartado 4.2) se triangula el análisis generado en la fase anterior. Esto al tomar como base las categorías ya propuestas y utilizando la técnica de codificación axial.

Cabe subrayar que los procedimientos de análisis tienen como propósito final identificar los elementos por desarrollar en la guía de acompañamiento.

### 4.1. Resultados alcanzados

En este subapartado se examina la información proporcionada por las tres fuentes, en torno a las categorías de análisis que han sido transversales al proceso metodológico y que, para efectos de facilitar la presentación de resultados, se agrupan en torno a cuatro categorías generales, a saber:

- a. Normativas y enfoques.
- b. Intervención en crisis de primer orden.
- c. Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia.
- d. Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización.

En cada uno de estos subapartados, la sistematización de la información obtenida se organiza en tablas: en la columna izquierda, se retoma las categorías preestablecidas, mientras que en la columna derecha se sistematiza los aportes de las participantes. Se incluye, en algunos casos, nuevas categorías surgidas durante esta etapa de recolección de información. A partir de la información sistematizada, se realiza un posterior análisis de esta.

#### **4.1.1 Análisis de información recolectada por medio de grupo focal**

La participación de cuatro funcionarias de tres instituciones públicas en el grupo focal brindó importantes insumos para comprender los distintos contextos y mecanismos con los que se abordan situaciones de hostigamiento sexual, tanto en términos de los procedimientos de denuncia como de los recursos para el acompañamiento y asesoría de mujeres afectadas. Las participantes son profesionales en derecho, psicología y trabajo social.

Las participantes tienen roles distintos sobre el tema en cuestión a lo interno de sus instituciones: acompañamiento y asesoría a afectadas, capacitación y toma de denuncias como parte del procedimiento de investigación. Cabe señalar que, en el caso de dos de ellas, sus funciones incluyen la asesoría de mujeres que viven hostigamiento sexual en otras organizaciones del sector público y privado, por lo cual aportaron una perspectiva interinstitucional e intersectorial que resultó ser valiosa.

Todas las participantes compartieron críticas acerca de los procedimientos de denuncia institucionales y de los recursos con los que se cuenta para atender, asesorar y acompañar a las mujeres afectadas por hostigamiento sexual. En este sentido, relataron que en algunas instituciones no hay un procedimiento específico, sino que esto se incluye en los reglamentos internos de trabajo o hasta en las convenciones colectivas. En otros casos, no hay comisiones especializadas para la

investigación de denuncias por hostigamiento sexual, sino que esto es asumido por órganos disciplinarios no especializados.

Por otra parte, señalaron que solo pocas instituciones cuentan instancias especializadas de acompañamiento y que, en muchos casos, son las comisiones investigadoras las que deben jugar un doble rol que resulta incompatible: la instrucción del procedimiento y el apoyo y asesoría a quienes denuncian.

En otros casos, el acompañamiento es una función efectuada por recargo en las Unidades de Género, las instancias de capacitación o en otras donde trabajen psicólogas. Esto último ha resultado ser particularmente problemático; por ejemplo, relataron el caso de una psicóloga a cargo procesos de selección de personal y a la vez brinda atención cuando se requiere, lo cual genera que las afectadas no acudan por el temor de que eso les perjudique laboralmente.

Señalaron, además, que en varias instituciones el procedimiento de denuncia es altamente revictimizante, pues se obliga a las afectadas a repetir su relato a distintas personas de la cadena de mando, se violenta la confidencialidad, se realizan conciliaciones y en algunos casos, la investigación tarda hasta cinco años, cuando el plazo ordenatorio establecido por ley es de tres meses.

Las participantes coincidieron en que la ruptura de la confidencialidad es uno de los nudos más graves y que esto incide para que las mujeres no busquen ayuda: *“le cuentan al jefe inmediato y al que sigue arriba, eso hace que a la hora del almuerzo ya todo el mundo lo sabe”* (Comunicación personal).

Otra de las preocupaciones expresadas de manera común, gira en torno a la reacción de los pares ante situaciones de acoso, la cual suele culpabilizar a las afectadas. Señalaron que este ha sido un factor determinante dentro de las instituciones para que las mujeres guarden silencio: *“[les dicen] anticuada, mojigata, delicada, les cuestionan cómo se visten o lo que hacen”* (Comunicación personal).

O, por ejemplo: “[les dicen] *usted se pone*” (Comunicación personal).

Algunas participantes rescataron que en los últimos años se han llevado a cabo reformas reglamentarias que han resultado importantes, a pesar de no incidir necesariamente en los recursos para la atención de las afectadas.

Ninguna de las participantes trabaja para una institución educativa, lo cual puede ser una limitante para efectos del presente proyecto, tomando en cuenta que según los datos que proporciona la Defensoría de los Habitantes (DHR 2021), la mayor cantidad de denuncias se presentan en este ámbito. Por ello, se comprende que cuando las participantes se referían a las mujeres afectadas a lo interno de las instituciones señalaban sobre todo usuarias y otras funcionarias, no a estudiantes.

A continuación, se organiza el análisis en torno a las categorías agrupadas:

*a. Normativas y enfoques*

**Tabla 4**

**Sistematización de aportes de las participantes del grupo focal en torno a las categorías de normativas y enfoques**

Categorías de análisis	Aporte de las participantes
<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativas internacionales.</li><li>• Normativas regionales.</li><li>• Normativas nacionales.</li><li>• Normativas institucionales.</li><li>• Enfoques de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativas internacionales: CEDAW, Convenios 111 y 190 de la OIT.</li><li>• Normativas regionales: Convención Belem do Pará.</li><li>• Normativas nacionales: Ley 7476.</li><li>• Normativas institucionales: reglamentos y políticas internas contra el hostigamiento sexual.</li><li>• Enfoques: desconocidos en las instituciones consultadas, en una de ellas se señaló el de género y derechos humanos. Otra resaltó que no se puede partir de estos enfoques cuando se forma parte del órgano investigador.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia.

Las participantes mostraron dominio de las normativas internacionales, regionales y nacionales relacionadas con los abordajes institucionales en materia de

hostigamiento sexual. Además de los instrumentos ya indicados en el marco teórico de este proyecto, señalaron el Convenio 111 de la OIT contra la discriminación. No obstante, durante la dinámica grupal hicieron mayor énfasis en los reglamentos y políticas internas.

Con respecto a los enfoques que guían el trabajo con mujeres afectadas, no todas las funcionarias identificaron con claridad este elemento y no incluyó el enfoque de interseccionalidad. Una de ellas señaló un aspecto que requiere análisis para efectos distintos a los de este proyecto: por las funciones de investigación, el uso de enfoques (como el de género) puede ser visto como una forma de “*tomar partido*” a favor de las denunciantes.

b. *Intervención en crisis de primer orden*

**Tabla 5**

**Sistematización de aportes de las participantes del grupo focal en torno a las categorías de intervención en crisis de primer orden**

Categorías de análisis	Aporte de las participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos del hostigamiento sexual.</li> </ul> <p>Tareas y metas de la intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento del contacto psicológico.</li> <li>• Examen de las dimensiones del problema.</li> <li>• Participación activa en la solución de las necesidades inmediatas.</li> <li>• Resguardo de la seguridad y la integridad.</li> <li>• Contribución en la superación del período de desequilibrio.</li> <li>• Labores de apoyo emocional, validación y empatía.</li> <li>• Desculpabilización y empoderamiento.</li> </ul> <p>Otros elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas perjudiciales durante la intervención en crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos encontrados: estrés laboral, ansiedad, depresión, hospitalizaciones y tratamientos farmacológicos, desconexión emocional, “desempoderamiento”, aislamiento, ausentismo, cambios en la apariencia física, hipersensibilidad, vulnerabilidad. También refieren a impactos ocasionados por el procedimiento legal y por las reacciones de los pares.</li> <li>• Intervención en crisis: tareas referidas de escucha, contención, dimensión del problema, empoderamiento, desculpabilización, asesoría legal y referencia a otras instituciones. Aproximadamente dos sesiones.</li> <li>• No señalan la valoración del riesgo como tarea de la intervención en crisis.</li> <li>• Triple función de la intervención en crisis: se da contención y asesoría, mientras se va organizando la información para una posible denuncia.</li> <li>• Subrayan el principio de la confidencialidad como base y a la vez como tarea crítica a lo interno de las instituciones.</li> <li>• Limitaciones institucionales: falta de espacios privados para la atención. Imposibilidad de intervención por varias sesiones. Proceso más enfocado en la denuncia. No se cuenta con personal dedicado a la atención.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

La intervención en crisis es uno de los elementos que las participantes señalaron de forma espontánea y reiterada, pues reconocen que, en la práctica, el hostigamiento sexual como forma de violencia suele detonar crisis en las mujeres. En este sentido, identificaron con claridad tareas importantes de la intervención, como la escucha, contención, desculpabilización y asesoría legal, entre otras. No obstante, ninguna de ellas señaló la valoración del riesgo como un aspecto de la intervención.

También señalaron que, aunque la intervención en crisis es una de las tareas más frecuentes, no cuentan con los recursos institucionales para que esta se extienda por más de dos sesiones. Debido a estas limitaciones, durante una sesión de intervención, deben desarrollar tres funciones simultáneas: contención emocional, asesoría legal y registro de los hechos para la elaboración de una potencial denuncia.

Es importante rescatar que las participantes tienen presente el principio de no revictimización cuando brindan atención a mujeres afectadas, por lo cual buscan apoyarles desde el inicio con la redacción de la denuncia para que no repitan el relato.

Las participantes subrayaron los impactos significativos que el hostigamiento sexual tiene en las mujeres con las que han trabajado: estos van desde la ansiedad hasta las hospitalizaciones, al indicar que en muchas ocasiones, este desencadena situaciones de acoso laboral. Además, indicaron que muchas de estas afectaciones no solo responden propiamente al hostigamiento sexual, sino también a la revictimización que viven durante los procedimientos de denuncia y por la reacción negativa de sus compañeros o compañeras de trabajo.

Por otra parte, señalaron un elemento que no había sido identificado durante el proceso de investigación: los servicios médicos de las instituciones son muchas



veces quienes dan respuesta a los efectos somáticos de la crisis y, en varias ocasiones, estas personas profesionales son quienes dan acompañamiento desde sus posibilidades. En algunos casos, las médicas forman parte también del equipo de acompañamiento.

Como se indicó anteriormente, la confidencialidad fue uno de los elementos sobre los cuales expresaron más preocupación. Describieron que debido al ambiente de las instituciones donde todo el mundo se conoce, la filtración de información es frecuente, lo que se convierte en uno de los principales obstáculos para la búsqueda de apoyo a lo interno por parte de las mujeres afectadas. La ruptura de la confidencialidad trae consigo otro factor revictimizante: cuando la información empieza a circular, se crea un ambiente hostil para ellas y un rechazo de sus pares.

Relacionado con lo anterior, compartieron la reflexión de que los obstáculos para que las mujeres busquen ayuda, responden tanto a factores individuales como institucionales: *“Sienten mucha ira contra el sistema y contra ellas mismas”* (Comunicación personal). *“[Las mujeres] llegan con mucha desconfianza [a buscar asesoría]”* (Comunicación personal). *“Tienen muchísima desconfianza en que se pueda resolver la situación y en que las instituciones podamos responder”* (Comunicación personal).

Finalmente, la limitación señalada con más énfasis fue la falta de recursos e instancias especializadas a lo interno de las instituciones para realizar las tareas de intervención en crisis. Estas incluyen la falta de espacios físicos para la atención en condiciones de privacidad y la atención de usuarias como recargo de funciones, con lo cual se realizan pocas sesiones y están sobre todo orientadas a la información sobre el procedimiento de denuncia. Es llamativo que, según lo señalado, el acompañamiento de las mujeres es concebido en el contexto del procedimiento legal, lo cual indicaría que las afectadas buscan este servicio cuando hay intención de denuncia y no por la necesidad básica de apoyo.

c. *Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia*

**Tabla 6**

**Sistematización de aportes de las participantes del grupo focal en torno a las categorías de acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia**

Categorías de análisis	Aporte de las participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad en el acompañamiento a afectadas.</li> <li>• Revictimización del procedimiento de denuncia.</li> </ul> <p>Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la denuncia.</li> <li>• Medidas cautelares.</li> <li>• Traslado de la denuncia y resolución inicial.</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas.</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora.</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones institucionales identificadas por las participantes: muy pocas instituciones cuentan con personal que se dedique específicamente al acompañamiento durante el proceso de denuncia. Pocas instituciones cuentan con psicólogas que se dediquen exclusivamente al acompañamiento. Muchas instituciones no cuentan con reglamentos específicos en la materia, lo que crea revictimización en las afectadas.</li> <li>• Identifican como desafío el establecimiento de confianza con las usuarias, ya que estas desconfían de la confidencialidad en la atención y de la efectividad de los procedimientos de denuncia.</li> <li>• Identifican dos fases en las que se brinda acompañamiento: elaboración de la denuncia y solicitud de medidas cautelares o de protección. Señalan la importancia de la audiencia sin indicar formas de acompañamiento a las afectadas durante esta etapa.</li> <li>• Identifican la etapa de las medidas cautelares como crítica para las usuarias, pues las medidas emitidas suelen perjudicar a las denunciantes y porque en esta etapa, los pares suelen darse cuenta de la denuncia.</li> <li>• Ninguna de las funcionarias consultadas brinda acompañamiento durante la totalidad del proceso de denuncia.</li> <li>• Señalan que el acompañamiento debería ser permanente y especializado.</li> </ul>

Categorías de análisis	Aporte de las participantes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La revictimización es analizada en términos de la duración de los procesos y cuando en estos se hace a la usuaria repetir múltiples veces el relato. Señalan que esta es un área crítica en las instituciones que afecta a las usuarias.</li> <li>• Identifican como áreas críticas la confidencialidad de los procesos de denuncia y el señalamiento (culpabilización) que se hace a las denunciadas por parte de los pares.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

El acompañamiento a mujeres afectadas por hostigamiento sexual durante los procedimientos de denuncia institucional es desarrollado en el contexto antes señalado de falta de recursos institucionales para desarrollar las tareas pertinentes. Las participantes identificaron los siguientes obstáculos:

- Falta de personal especializado que desarrolle esas funciones, en gran parte de los casos, se asumen por recargo. Las participantes refirieron que las personas responsables de estas labores deberían tener capacitación al respecto y un rol institucional que les permita dedicarse a ellas. Además resaltaron la necesidad de que fueran profesionales en psicología quienes las realicen.
- Debido a lo anterior, el acompañamiento no se puede extender durante todo el procedimiento legal.
- Muchas instituciones no cuentan con psicólogas que atiendan a mujeres afectadas.
- Las afectadas ven el procedimiento como “largo y poco confiable”.
- Dificultad para generar confianza en las usuarias, pues temen que se rompa la privacidad y no confían en el procedimiento.
- En muchos casos, las mujeres no cuentan con información acerca de cómo denunciar.

Todos estos factores generan importantes frustraciones en las participantes: *“Instituciones que no respetan el procedimiento, hacen publicidad, las hacen pasar por el escarnio público y luego los procedimientos no quedan en nada”* (Comunicación personal).

En este contexto, se identifica un compromiso importante de las funcionarias participantes con las mujeres que han sido afectadas, esto es expresado por medio de las estrategias de apoyo que, de manera cotidiana, implementan en los procesos de acompañamiento y por la frustración que sienten hacia las instituciones.

Un factor relevante encontrado en la información proporcionada por las participantes es que cuando se les pregunta sobre las etapas del procedimiento administrativo en las cuales se brinda acompañamiento a las mujeres, identifican solamente los dos iniciales: toma de denuncia y medidas cautelares. Valga señalar que estas últimas se solicitan, en muchos casos, en el documento de denuncia.

Esta situación refleja una coyuntura alarmante: las posibilidades de acompañamiento a lo interno de las instituciones solamente se brindan en un primer momento. Esto podría constituir un abandono importante hacia las mujeres afectadas en momentos críticos como la audiencia o la recepción de informes recomendativos e informes finales. Especialmente si se toma en cuenta que estos pueden fallar en su contra o que, en realidad, la mayoría de las personas no cuenta con los elementos necesarios para entender el lenguaje jurídico de este tipo de documentos.

Con respecto a las acciones por desarrollar y los aspectos por tomar en la etapa de toma de denuncia, las participantes:

- Identificaron tareas como: acomodar datos, hechos, dar información sobre pruebas indiciarias y orientar sobre cómo recabar prueba.
- Señalaron la importancia de recabar y registrar información desde el momento de intervención en crisis.
- Subrayaron que se debe hacer desde un marco de derechos humanos y de respeto a las decisiones de las mujeres. Por ello, las personas a cargo deben tener sensibilización en el tema.
- Indicaron la importancia de tomar en cuenta que, en muchas ocasiones, las mujeres presentan cuadros de ansiedad o de estrés postraumático, por lo cual sus relatos suelen ser incoherentes.
- Señalaron que después de narrar la historia por primera vez, las mujeres pueden sentirse afectadas durante los días siguientes. Por lo tanto, es necesario ayudarles a buscar incapacidades laborales.

En la etapa de medidas cautelares, las participantes expresaron las siguientes consideraciones:

- Se debe tener en cuenta que, en ocasiones, las medidas que se emiten no son las más adecuadas y terminan perjudicando a las mujeres. Por ejemplo, en los casos cuando las trasladan de oficina o las dejan en un espacio donde hay un ambiente hostil.
- Sería conveniente buscar licencias con goce de salario para las afectadas.
- Esta etapa es en la que más se expone públicamente a las afectadas, pues debido a las medidas las personas a su alrededor empiezan a darse cuenta del procedimiento.

Sobre el momento procesal de audiencias, las participantes expresaron que suele ser uno de los más difíciles, porque las denunciadas se “enfrentan al agresor” y a las preguntas hechas por el abogado de este. En algunas situaciones, la audiencia es el momento cuando las mujeres se encuentran con el denunciado después de mucho tiempo. Además, indicaron que esta etapa suele alargarse debido a los recursos de apelación presentados por la otra parte.

La revictimización de las mujeres afectadas durante los procedimientos de denuncia fue un aspecto destacado de forma recurrente por todas las participantes. Indican especialmente factores como la duración del procedimiento, la ruptura de la confidencialidad y la repetición del relato.

Ante la pregunta hecha a las participantes acerca de cuáles serían las condiciones idóneas para el acompañamiento emocional de mujeres que denunciaron hostigamiento sexual a lo interno de las instituciones, estas señalaron:

- Debe haber instancias especializadas de atención que estén separadas de los órganos investigadores.

- Las personas que brindan el acompañamiento requieren preparación en materia de violencia de género, violencia sexual e intervención en crisis.
- Las funcionarias deberían tener disponibilidad de tiempo para acompañar a las mujeres afectadas cuando estas lo necesiten.
- Se debería contar con psicólogas para el acompañamiento.

Finalmente, se resalta lo aportado por una de las participantes: las instituciones deberían hacerse responsables del hostigamiento sexual que la mujer afectada vivió durante el desarrollo de sus funciones laborales.

d. *Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización*

**Tabla 7**

**Sistematización de aportes de las participantes del grupo focal en torno a las categorías de estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización**

Categorías de análisis	Aporte de las participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Capacitación para las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Estereotipos.</li> <li>• Prejuicios.</li> <li>• Actitudes.</li> <li>• Revictimización durante el acompañamiento emocional.</li> <li>• Auto cuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refieren que la capacitación básica debería incluir elementos como: sensibilización, reglamentos institucionales, intervención en crisis, aspectos conceptuales y dinámicas sociales (de género) del hostigamiento sexual, impactos de la violencia sexual en las mujeres. Resaltan la importancia de que se conozca la normativa nacional e internacional relacionada y las obligaciones que estas conllevan para el funcionariado público.</li> <li>• Prácticas revictimizantes identificadas: romper la confidencialidad, presionar para poner la denuncia, culpabilización de la afectada, minimización de lo vivido, dimensionar el problema por la usuaria.</li> <li>• Indican la necesidad de trabajo en sensibilización, mitos y estereotipos para las personas que son parte de los órganos investigadores.</li> <li>• Identifican como nudo el poco interés del funcionariado en este tipo de capacitaciones.</li> <li>• Señalan el impacto de las labores de acompañamiento en las funcionarias que lo llevan a cabo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.



Con respecto a la capacitación que deberían tener las personas que brinden acompañamiento a mujeres afectadas por hostigamiento sexual, las participantes señalaron elementos coincidentes con las pautas indicadas por distintas organizaciones y especialistas que fueron incluidas en el marco teórico de este proyecto. La capacitación y sensibilización sobre el tema son vistas por las funcionarias como elementos indivisibles.

Además, rescatan que las personas que desarrollen el acompañamiento requieren conocimiento sobre la normativa nacional e internacional que sirve como base, pues estas normas marcan la pauta que guiaría de manera obligatoria el trabajo de todas las personas que laboran en la función pública.

Señalaron, además, la importancia de que la capacitación y la sensibilización no sea solamente dirigida a las personas que brindan labores de acompañamiento, sino también a quienes forman parte de las comisiones investigadoras. Sin embargo, algunas relataron cuán difícil es que el funcionariado de las instituciones asista a las capacitaciones, por lo cual en algunos casos se recurre a hacerlas obligatorias.

Las participantes describieron con claridad prácticas perjudiciales que se pueden llevar a cabo durante el acompañamiento y que deben ser evitadas para no revictimizar. Una de ellas no había sido identificada durante el proceso de investigación: cuando es la funcionaria quien dimensiona el problema por la usuaria, es decir, interpreta lo vivido y sus impactos desde su propia historia. Otro dato llamativo referido por algunas es que, cuando asesoran a mujeres, las funcionarias desean internamente que las afectadas interpongan una denuncia, lo cual les crea la reflexión de la importancia de no presionarlas para ello.

Finalmente, en relación con las estrategias de autocuidado de las personas que acompañan emocionalmente a afectadas, las participantes relataron que esta tarea

es desgastante, porque requiere ponerse en contacto con el dolor de las mujeres. Una de ellas señaló que, en ocasiones, siente necesidad de llorar cuando escucha: *“Una termina de tomar una denuncia y yo siento que quedo completamente cargada, ¿verdad?, como que quisiera ya no tener que trabajar el resto del día, son relatos sumamente dolorosos”* (Comunicación personal).

Con base en la descripción de las funcionarias, el impacto para ellas no es solo por atender situaciones de violencia, sino también por acompañar a las mujeres durante situaciones de revictimización en las instituciones, lo cual les genera frustración, enojo y desesperanza: *“Lamentablemente se preocupan más las empresas privadas por la parte normativa y por llevar el procedimiento que las [instituciones] públicas”* (Comunicación personal).

#### **4.1.2 Análisis de entrevistas a expertas**

Durante el proceso de recolección de la información, se contó con dos expertas en el acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento sexual. Ambas son psicólogas y han trabajado en instituciones públicas de educación superior, en instancias especializadas en atención de este tipo de situaciones. Cabe aclarar que la labor de acompañamiento emocional y psicológico efectuadas por ambas expertas, es parte de un abordaje interdisciplinario que integra a profesionales en derecho como parte del equipo de atención.

La información proporcionada por ellas es fundamental para este proceso de investigación, pues además de contar las expertas con una importante trayectoria en el acompañamiento emocional desde de normativas y enfoques coincidentes con los ya planteados en el marco teórico, sus experiencias de acompañamiento durante todas las fases del procedimiento de denuncia se convierten en insumos de mucha relevancia para la elaboración de la guía. Se resalta además la coincidencia entre la información brindada por ambas expertas, aunque su labor se haya desarrollado en instituciones distintas.

Al igual que en el subapartado anterior, se analiza la información a partir de las categorías agrupadas previamente, solamente que, en este caso, se sistematiza por separado los aportes de ambas participantes.

a. Normativas y enfoques

**Tabla 8**

**Sistematización de aportes de las expertas entrevistadas en torno a las categorías de normativas y enfoques**

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales.</li> <li>• Normativas regionales.</li> <li>• Normativas nacionales.</li> <li>• Normativas institucionales.</li> <li>• Enfoques de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales: Declaración Universal de DDHH, CEDAW, Principios de Yogyakarta, Declaratoria y Plataforma de Acción de Beijing, Convenio 190 y Declaración 206 de la OIT.</li> <li>• Normativas regionales: CADH, Convención Belem do Pará.</li> <li>• Normativas nacionales: Constitución Política, Ley Nacional de Salud Mental, Ley contra el Hostigamiento Sexual, Decretos del Poder Ejecutivo sobre espacios libres de discriminación. Políticas dirigidas a poblaciones específicas. Jurisprudencia judicial y criterios de la Defensoría de los Habitantes.</li> <li>• Normativas institucionales: políticas y reglamentos contra el hostigamiento sexual, reglamentos institucionales contra la discriminación o sobre poblaciones específicas.</li> <li>• Señala la importancia de conocer las normas para no individualizar las situaciones de violencia y para dar respaldos en la atención.</li> <li>• Enfoques: DDHH, género y enfoque centrado en la víctima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales: CEDAW.</li> <li>• Normativas regionales: Convención Belem do Pará.</li> <li>• Normativas nacionales: Ley 7476.</li> <li>• Normativas institucionales: políticas internas y reglamentos contra el hostigamiento sexual.</li> <li>• Enfoques: DDHH, género, interseccionalidad, exclusión social.</li> <li>• Afirma que la carencia de enfoques de atención es una limitante en el abordaje de la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual. La falta de enfoque de género incide en la revictimización.</li> <li>• Señala la importancia de que quienes brinden acompañamiento conozcan la normativa, para así hacer que las distintas formas de atención (legal, social, emocional) se conecten entre sí.</li> <li>• Es importante que las afectadas sepan que hay un marco legal respaldándolas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Como se señaló anteriormente, ambas expertas tienen como punto de partida los enfoques de atención que han servido como referencia a este proceso de investigación: derechos humanos, género e interseccionalidad. Una de ellas agrega el enfoque centrado en la víctima y la otra el de exclusión social. Señalan que cuando el acompañamiento no está orientado por estos enfoques, se crea el riesgo de revictimizar a las mujeres afectadas y de individualizar las situaciones de violencia experimentadas.

Con respecto a las normativas de las que deben partir los procesos de acompañamiento emocional, las expertas coinciden con las ya señaladas en el marco teórico de este proyecto y, a la vez, incluyen las siguientes:

- Normativas internacionales: Principios de Yogyakarta y Declaratoria y Plataforma de Acción de Beijing.
- Normativas nacionales: Constitución Política, Ley Nacional de Salud Mental, Decretos del Poder Ejecutivo sobre espacios libres de discriminación. Políticas dirigidas a poblaciones específicas. Jurisprudencia judicial y criterios de la Defensoría de los Habitantes.
- Normativas institucionales: Además de los reglamentos sobre hostigamiento sexual, rescatan algunos otros instrumentos relacionados en materia de discriminación y dirigidos a poblaciones específicas, como la indígena y la LGTBIQ.

Se aclara que, aunque algunos de los instrumentos señalados no corresponden a normas legales de tipo vinculante, las participantes coincidieron en que son referencias importantes.

Cuando se les preguntó por qué consideraban importante contar con un marco normativo para el acompañamiento de tipo emocional, ambas expertas explicaron que la información sobre estas normas ayuda a las usuarias a sentirse respaldadas legalmente y que comprendan que la situación vivida no responde a un problema

individual. Una de ellas indicó que esto también permite que, en el marco del trabajo interdisciplinario, los elementos legales, emocionales y sociales estén interconectados, y que el acompañamiento emocional sin elementos legales tiene el riesgo de desinformar y/o crear falsas expectativas.

b. *Intervención en crisis de primer orden*

**Tabla 9**

**Sistematización de aportes de las expertas entrevistadas en torno a las categorías de intervención en crisis de primer orden**

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos del hostigamiento sexual.</li> </ul> <p>Tareas y metas de la intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento del contacto psicológico.</li> <li>Examen de las dimensiones del problema.</li> <li>Participación activa en la solución de las necesidades inmediatas.</li> <li>Resguardo de la seguridad y la integridad.</li> <li>Contribución en la superación del período de desequilibrio.</li> <li>Labores de apoyo emocional, validación y empatía. Desculpabilización y empoderamiento.</li> </ul> <p>Otros elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas perjudiciales durante la intervención en crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas y tareas: Escucha. Contener y acompañar mientras se canaliza a la asesoría legal. Acompañamiento físico a servicios de salud cuando sea necesario. Atender el sufrimiento. Trabajar con los temores. Valorar la situación de riesgo (incluyendo suicidio). Mapeo de redes de apoyo y recursos personales.</li> <li>Prácticas perjudiciales: Interrogatorios. Atender otros asuntos al mismo tiempo. Generar expectativas falsas. Culpabilizar, señalar o juzgar. Atender una situación cuando excede las limitaciones de la acompañante. Brindar demasiada información legal que pueda abrumar a la afectada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas y tareas: Respaldo la seguridad y estabilidad de la afectada. Realizar planes de seguridad. Valorar los recursos emocionales y sociales de la afectada.</li> <li>Prácticas recomendadas: Concentrarse en la crisis actual y sus detonantes. Comprender que la crisis actual puede reabrir los recuerdos de vivencias pasadas de violencia. Validación de emociones. Manifestación del apoyo. Las preguntas deben ser amplias.</li> <li>Prácticas perjudiciales: Cuestionar el relato de la afectada o hacer preguntas para verificar credibilidad. Juzgarla. Crear falsas expectativas sobre la denuncia. Gestos o palabras que puedan hacer sentir juzgada o no creída a la afectada. Tomar decisiones por ellas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

El aporte de las expertas, tanto en materia de intervención en crisis como de acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia, ha sido fundamental en el proceso de recolección y análisis de la información, pues no solamente se concentra en aspectos técnicos del abordaje, sino también parte de los impactos emocionales del hostigamiento sexual en las mujeres afectadas, así como de sus preocupaciones e inquietudes durante los distintos momentos del proceso.

Una de las expertas explicó que, por lo general, las mujeres que han vivido situaciones de hostigamiento sexual recurren a los espacios de atención y asesoría debido a que atraviesan un estado de crisis. Por ello, en ocasiones ha pasado un espacio de tiempo importante entre los hechos violentos y la búsqueda de apoyo y acuden a esta última cuando hubo “una gota que derramó el vaso” o bien, malestares frecuentes que no han podido controlar, como dificultades para conciliar el sueño, pesadillas o pensamientos rumiantes. En otras ocasiones, las mujeres afectadas se acercan a los servicios debido a que hay un alejamiento del acosador y eso las hace sentir más seguras para hablar al respecto.

Con respecto a las metas y tareas de la intervención en crisis de primer orden, ambas expertas coinciden con los elementos incluidos en el marco teórico que da referencia a esta investigación y agregan otros tales como: acompañamiento presencial a servicios de salud en caso de ser requerido, trabajar con los temores de la mujer afectada, valoración o mapeo de los recursos emocionales y sociales con los cuales esta cuenta. Ambas enfatizan que la tarea central en este proceso es la valoración de riesgos (que incorpora el de suicidio) y la elaboración de planes de seguridad en conjunto con la usuaria, lo cual comprende también el apoyo en gestiones administrativas a lo interno de la institución para garantizar su seguridad y protección. De los aportes de ambas, se desprende que los riesgos por considerar están relacionados con la situación de violencia, pero también con las secuelas emocionales y de salud detonadas por el hostigamiento sexual.



Cabe resaltar que, para las participantes, la intervención en crisis es concebida como la parte inicial del proceso de acompañamiento emocional que puede llevar, o no, al procedimiento de denuncia. Por eso, la valoración emocional y social también tiene como propósito identificar los recursos con los que la mujer afectada cuenta para enfrentar un procedimiento legal: *“Lo principal es que esté segura, que tenga los recursos para enfrentar un proceso que suele ser duro”* (Comunicación personal, experta #2).

Algunas de las consideraciones que las expertas recomiendan tener presentes durante la intervención en crisis, son:

- Aunque es importante que en el primer encuentro se brinde información legal a las mujeres afectadas, no es conveniente profundizar en esto, pues por el momento de crisis en el que se encuentra, esta información puede “abrumar” (Comunicación personal, experta #1).
- Las crisis también a veces tendrían como antecedente otras situaciones de violencia enfrentadas por las mujeres (tales como abusos sexuales o violencia de pareja) y que son detonadas a partir de la vivencia del hostigamiento sexual.
- Debido al punto anterior, la intervención en crisis debe tener un énfasis en la situación actual.
- Las preguntas efectuadas durante la intervención en crisis requieren ser amplias y planteadas de manera cuidadosa. Esto porque en este momento no hay un vínculo de confianza y la usuaria puede sentirse señalada o juzgada.
- En una intervención en crisis, el encuadre básico es factible de realizarse al final de la sesión, cuando la usuaria esté más contenida.
- Partir de que hay un “ABC” básico para la intervención, pero que esta debe ajustarse a las condiciones particulares de cada mujer afectada (Comunicación personal, experta #2).

Con respecto a las prácticas perjudiciales durante un proceso de intervención en crisis, ambas expertas señalan:

- Generar “interrogatorios” (Comunicación personal, experta #2).
- Atender otros asuntos al mismo tiempo, como el teléfono o la atención de otras personas.
- Generar expectativas falsas en torno al procedimiento de denuncia.
- Culpabilizar, señalar o juzgar. En este sentido, indican cuán importante es comprender que hay palabras o gestos que pueden hacer sentir juzgada a la mujer afectada.
- Cuestionar el relato de la afectada o hacer preguntas para verificar credibilidad.
- Atender una situación cuando excede las limitaciones de la acompañante.
- Brindar demasiada información legal que pueda abrumar a la afectada.
- Tomar decisiones por ellas.

c. *Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia*

**Tabla 10**

**Sistematización de aportes de las expertas entrevistadas en torno a las categorías de acompañamiento durante el procedimiento de denuncia**

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad en el acompañamiento a afectadas.</li> <li>• Revictimización del procedimiento de denuncia.</li> </ul> <p>Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la denuncia.</li> <li>• Medidas cautelares.</li> <li>• Traslado de la denuncia y resolución inicial.</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas.</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora.</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala que el acompañamiento durante el proceso debería ser psicológico y también legal.</li> <li>• Indica que el acompañamiento requiere darse antes, durante y después del proceso de denuncia.</li> <li>• Metas del acompañamiento: Empoderamiento. Fortalecimiento. Que la usuaria reconozca la violencia, sus impactos y sus propios recursos de afrontamiento. Encontrar el sentido de oportunidad a la experiencia y el lugar que ocupa en su vida. Trabajo con factores de resiliencia, que se construye a partir de lo vivido.</li> <li>• Subraya que hay tareas permanentes en las distintas etapas, por ejemplo, la contención.</li> <li>• En una primera etapa, se necesita trabajar tomando en cuenta la desinformación social sobre los procedimientos de denuncia.</li> </ul> <p>Tareas del acompañamiento en las distintas etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la denuncia: Trabajo con expectativas sobre el proceso, identificar posibles escenarios. La denuncia la empieza a redactar la psicóloga, luego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica que el acompañamiento emocional debe estar presente en cada etapa de denuncia.</li> <li>• Señala que el acompañamiento requiere ser realizado en un equipo interdisciplinario, donde se brinde apoyo emocional y asesoría legal.</li> <li>• Metas del acompañamiento: buscar que la afectada se sienta creída, comprendida, validada y segura. Debe tomarse la empatía como herramienta y proporcionar confianza. La escucha activa y la validación emocional serían parte de todo el proceso.</li> <li>• El acompañamiento debe hacer sentir a la afectada que ese es su proceso y mantenerse informada en todo momento.</li> <li>• El acompañamiento requiere efectuarse en un lugar privado, sin intervenciones de otras personas.</li> </ul> <p>Tareas del acompañamiento en las distintas etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la denuncia: La denuncia debe ser tomada por un equipo interdisciplinario donde haya alguien de psicología que ayude a abordar el estrés o ansiedad de la persona mientras la abogada se centra</li> </ul>

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
	<p>pasa a la abogada. La denuncia se desarrolla en conjunto con la afectada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas cautelares: Recomienda trabajarlas en conjunto con la usuaria y la asesoría legal. Atender las crisis y las emociones de temor, frustración y enojo. Apoyar a la afectada en cómo va procesando la situación.</li> <li>• Traslado de la denuncia: Identificar medidas de seguridad. Atender las crisis. Identificar temores y escenarios posibles.</li> <li>• Audiencia: Acompañamiento se realiza antes, durante y después de la audiencia. Afirmación de la importancia de las decisiones tomadas por la afectada y de que no está sola. Preparación y ensayos para el testimonio. Acompañamiento físico durante la audiencia. Procesamiento posterior de lo ocurrido en la audiencia, reforzamiento en todo momento.</li> <li>• Informe recomendativo: Sesión en conjunto con la abogada para analizar el informe y sus alcances. Hacer relación con el trabajo previo sobre las expectativas. Acompañar en la decisión de nuevas medidas, como la apelación.</li> <li>• Resolución final: Mantener un canal de información permanente. Mantener el contacto y las citas de apoyo emocional. Tener apertura para atender necesidades que se repiten. Hacer valoración del proceso con respecto a las expectativas iniciales. Ver escenarios y decisiones futuras en conjunto con la abogada y la afectada.</li> </ul>	<p>en lo legal. Necesita prevenirse que la afectada tenga que repetir el relato. Es vital el establecimiento de la confianza para que la afectada pueda compartir información que la afecta o le hace sentir avergonzada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas cautelares: Requieren trabajarse con cuidado para que no perjudiquen a la afectada. Deben estar conversadas y planificadas con las afectadas. Asimismo, exponerse distintos escenarios y posibilidades, así como centrarse en la seguridad de la afectada.</li> <li>• Traslado de la denuncia: Debe incluirse a la afectada en esta etapa, informársele de la respuesta del denunciado. Apoyo emocional ante los impactos de conocer la respuesta del denunciado. Trabajo educativo con la afectada: explicar cómo funcionan las estructuras de poder y las masculinidades, para que así pueda comprender las respuestas del denunciado.</li> <li>• Audiencia: El acompañamiento es necesario antes, durante y después de la audiencia. Debe exigirse que esta se realice en un espacio privado. Estar presente durante la audiencia, ya sea en el mismo recinto o fuera de este. Se recomienda solicitar que la afectada brinde su testimonio en ausencia del denunciado.</li> <li>• Informe recomendativo: Es fundamental mantener el acompañamiento emocional. Atender las emociones de la usuaria ante los primeros resultados. Valorar en conjunto la situación legal y las decisiones posteriores de la afectada, por ejemplo, si se requiere apelar.</li> <li>• Resolución final: Tareas similares a las del paso anterior. El abordaje emocional depende de la</li> </ul>

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después del proceso: Apoyo en el procesamiento emocional en torno a lo sucedido. Identificar en conjunto el lugar y el valor que el proceso toma en la vida de la afectada.</li> <li>• Abordaje de la revictimización del procedimiento: Relación con el trabajo previo de expectativas. Identificar posibles escenarios y alcances de la denuncia. Abordaje de las emociones. Reforzamiento de sus decisiones. Intervención en crisis. Desculpabilización. Trabajo con mitos y estereotipos presentes en la afectada.</li> </ul>	<p>respuesta de la afectada. Explorar sus emociones y las secuelas del hostigamiento. Facilitar la transición a otros procesos de denuncia, cuando este sea el caso. Comprender que con el cierre del proceso legal también hay riesgos para las afectadas y lo emocional no cierra en el momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después del proceso: Seguimientos puntuales a las afectadas, verificar su estabilidad emocional. Se recomienda espacios grupales o individuales de acompañamiento.</li> <li>• Abordaje de la revictimización del procedimiento: Faltas a la confidencialidad como aspecto crítico de la revictimización. Análisis de la situación en conjunto con la afectada, impactos emocionales y recursos personales de afrontamiento.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Como se indicó anteriormente, la experiencia de las expertas entrevistadas en el acompañamiento emocional o psicológico durante el procedimiento de denuncia constituye un aporte de gran valor para efectos de este proyecto de investigación. Estas profesionales cuentan con una pericia importante en el acompañamiento que se realiza en el marco de los procedimientos institucionales que, a su vez, tienen como base la Ley No. 7476.

Ambas participantes describieron malestares o preocupaciones que pueden encontrarse en las mujeres afectadas durante las distintas fases del procedimiento legal y que deberían ser considerados para las tareas o técnicas de acompañamiento emocional a poner en práctica.

Las expertas señalaron algunos aspectos generales sobre el acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia:

- Debería ser psicológico y también legal, por lo que resaltaron la necesidad del trabajo interdisciplinario, donde la mujer afectada cuente con apoyo emocional y asesoría legal.
- Requiere darse antes, durante y después del procedimiento. Además, contar con disponibilidad para acompañar durante todas las etapas de la denuncia.
- Necesita generarse un vínculo psicológico que permita un acompañamiento adecuado.
- Las personas que lo lleven a cabo deben tener formación técnica especializada en enfoques e instrumentos, pero también comprensión del sistema social machista que les permita sensibilidad ante las situaciones de violencia.
- Hay tareas permanentes en las distintas etapas, así como hay algunas que vuelven, por lo cual hay que tener disponibilidad ante ello. Señalan la contención, la escucha activa, la validación emocional y la empatía, como tareas o técnicas permanentes.

- La valoración de las expectativas ante el procedimiento de denuncia es parte de la primera etapa. Sin embargo, estas deben considerarse durante todo el proceso y retomarse en cada fase como parte del apoyo emocional.
- Requiere hacer sentir a la mujer afectada que ese es su proceso. También mantenérsele informada sobre aspectos legales en todo momento.
- Debe realizarse en un lugar privado, sin intervenciones de otras personas.
- Es necesario contemplar que el sentimiento de culpa puede estar presente durante todas las etapas, así como el enojo, la vergüenza, la incertidumbre, el miedo o la furia.
- Requiere partir de la comprensión de que el procedimiento de denuncia es difícil y desalentador. Para ella es fundamental sentirse atendida y escuchada en todo momento.

Con respecto a las metas del acompañamiento emocional, las participantes apuntaron que este debe incidir para que las mujeres afectadas:

- Se sientan creídas, comprendidas, validadas y seguras.
- Escuchen una voz de apoyo que rompa con los discursos culpabilizantes que pudieron haber encontrado en sus familias, grupos de pares o espacios religiosos, entre otros.
- Sientan confianza en la persona que las acompaña.
- Sean capaces de contrastar los discursos sociales que normalizan o justifican la violencia con las normativas de derechos humanos.
- Reconozcan la violencia vivida, sus impactos y sus propios recursos de afrontamiento ante esta.
- Identifiquen el lugar que la violencia enfrentada y el procedimiento de denuncia ocupan en su vida.
- Encuentren el sentido de oportunidad a la experiencia, las posibilidades de construcción a partir de lo vivido.
- Se fortalezcan y empoderen durante el procedimiento.

En cuanto a los malestares y preocupaciones de las mujeres durante las distintas fases del procedimiento legal, así como las tareas de acompañamiento emocional que requieren ser desarrolladas, las expertas identificaron que en la elaboración de la denuncia las mujeres pueden sentir confusión y culpa, así como tener dudas sobre el camino por recorrer. En esta primera etapa, el acompañamiento debe ser más directivo en términos de señalar lo vivido como hostigamiento sexual y sus riesgos, pero respetando las decisiones de las afectadas y brindándoles espacios seguros y empáticos. Debe tomarse en cuenta, además, cómo incide en las usuarias la desinformación social sobre los procedimientos de denuncia por hostigamiento sexual.

La elaboración de la denuncia es una fase donde se brinda más información legal, por lo cual el acompañamiento emocional y el legal van de la mano. Una de las expertas señaló que la denuncia se elabora en conjunto con la afectada y recomendó que esta sea redactada inicialmente por la psicóloga. En esta etapa, ambas participantes señalaron como fundamental el trabajo con las expectativas que las mujeres tienen sobre el procedimiento, lo que conlleva informarles de manera transparente y realista sobre los distintos escenarios por enfrentar y el desgaste que les ocasionaría, sin que ello implique desalentarlas.

De acuerdo con lo anterior, las expertas advirtieron sobre prácticas contraproducentes durante la elaboración de la denuncia, como “romantizar” el procedimiento (Comunicación personal, experta #1), hacer a las mujeres repetir el relato o presionarlas para tomar decisiones. También señalaron la importancia de un vínculo de confianza en este momento, de manera que las afectadas puedan compartir información sobre hechos que les afecta recordar o les hacen sentir vergüenza. Por último, ambas profesionales coincidieron en que es usual que las mujeres desistan de denunciar en esta etapa, pues adquieren una mayor comprensión de lo implicado en un procedimiento de denuncia.



La etapa de solicitud y emisión de medidas cautelares va de la mano con la de elaboración de la denuncia y puede involucrar a las abogadas. Las mujeres estarían en momentos de crisis y sentir temor, frustración y enojo. Es también una fase legal que llena de dudas a las afectadas, pues las medidas implicarían cambios en las condiciones de estudio o trabajo, y además generan que otras personas posiblemente se enteren de la denuncia.

Ambas expertas señalaron que las medidas cautelares solicitadas requieren haberse planificado en conjunto con las mujeres afectadas y tener como propósito central su seguridad. Por ello, resulta fundamental que las medidas no perjudiquen a las mujeres, para lo cual debe contemplarse todos los escenarios y posibilidades. Las tareas de acompañamiento durante esta fase son principalmente la contención emocional, la atención de la crisis, la orientación para la toma de decisiones y el apoyo a las mujeres sobre el procesamiento que hacen de las situaciones.

Uno de los escenarios posibles es que las medidas cautelares solicitadas no sean concedidas por las instancias oficiales a cargo. Las expertas señalaron que esto puede generar en las mujeres decepción, enojo o desilusión, por lo cual desde el acompañamiento emocional es esencial reconocer que hay decisiones injustas por parte de las autoridades y validar las emociones generadas por la situación: “Compartir la indignación, nunca pro-sistema, nunca justificando a la institución” (Comunicación personal, experta #1).

Una tercera fase del procedimiento es el traslado de la denuncia, lo que implica en la parte denunciada una notificación del procedimiento y puede presentar su contestación sobre los hechos. Para las expertas, este momento suele ser uno de los más agresivos para las mujeres, pues tiende a haber respuestas humillantes o que las ponen en duda, por lo cual requiere de mucho apoyo emocional. Además, esto puede generar temor a las represalias, enojo y situaciones de crisis. Otros temores comúnmente presentados son que el denunciado la busque y que otras personas se enteren y estas las señalen o las juzguen.

Para las expertas, el acompañamiento emocional durante esta etapa debe partir del reconocimiento de los impactos que la respuesta de la parte denunciada tiene en las mujeres para así atender las crisis, identificar temores y escenarios posibles, así como valorar nuevas medidas de seguridad.

Una de las profesionales entrevistadas subrayó que debe involucrarse a las mujeres afectadas durante esta etapa, haciéndoles sentir que ese es su proceso, lo cual implica informarles de la respuesta del denunciado y tomar en consideración sus opiniones para la planificación de la estrategia legal por llevar a cabo. En este sentido, una de las tareas del acompañamiento es de “trabajo educativo”: explicar cómo funcionan las estructuras de poder y las masculinidades, para que así comprendan la contestación de la otra parte y valorar la ruta por seguir. Esto suele generar, además, tranquilidad y seguridad en ellas. La experta advirtió que, durante este momento, se requiere evitar la revictimización que se produce al hacer a las usuarias repetir el relato.

La etapa de audiencia es clave en el procedimiento de denuncia, pues facilita que las comisiones investigadoras escuchen los testimonios de las partes y de sus testigos, y valoren las pruebas presentadas. Para efectos del acompañamiento emocional, las expertas coinciden en que este momento suele ser emocionalmente crítico para las mujeres denunciadas, ya que suelen tener muchas fantasías de lo que puede ocurrir, presentar ansiedad anticipatoria y temor de enfrentar al denunciado durante la audiencia.

Una de las profesionales señaló que para ese momento ha habido muchas reuniones con las afectadas, lo cual facilita el establecimiento de la alianza terapéutica. Esto hace que las mujeres sientan confianza en sus acompañantes y la sensación de “somos del mismo equipo” (Comunicación personal, experta #1).

Las expertas coinciden en que el acompañamiento en esta fase es necesario antes, durante y después de la audiencia:

- Antes de la audiencia las tareas son de preparación y ensayo del testimonio. Esto conlleva el reforzamiento de las decisiones tomadas por las mujeres, brindarles seguridad sobre su testimonio, trabajar con sus temores y hacerles sentir que no están solas. Además, se debe identificar las medidas a tomar en caso de que se sientan mal durante la audiencia.
- Durante la audiencia es recomendable que las mujeres estén acompañadas por la psicóloga, ya sea dentro del recinto o fuera de este. Debe exigirse que esto se realice en un espacio privado y puede solicitarse que las afectadas brinden su testimonio en ausencia del denunciado.
- El acompañamiento emocional después de la audiencia implica apoyar a las denunciadas a procesar lo ocurrido durante esta y las emociones generadas, y reforzar los aspectos positivos: “Misión cumplida, ya usted ganó, independientemente de lo que vaya a pasar. Usted está representando a muchas mujeres que no tienen la fuerza para estar acá. Era necesario y además es su derecho” (Comunicación personal, experta #1).

Posteriormente, viene la fase del informe recomendativo, en donde la comisión investigadora presenta sus conclusiones sobre los hechos denunciados. De acuerdo con las expertas, esta es una etapa que genera muchas emociones en las denunciadas, por ejemplo, frustración si el informe es negativo para ellas o culpa si es positivo, por lo cual requiere mantenerse el acompañamiento emocional y brindar contención ante los primeros resultados. El abordaje emocional va a depender, entonces, de las respuestas de las afectadas. Las profesionales consultadas recomendaron que la lectura del informe recomendativo se realice en conjunto con la abogada, para así analizar el documento y sus alcances, así como acompañar ante potenciales decisiones futuras, como la apelación de los resultados.

Una de las expertas señaló que, para el trabajo de acompañamiento emocional durante esta etapa, se debe considerar las expectativas que las denunciantes expresaron durante la elaboración de la denuncia. Ambas profesionales indicaron que el acompañamiento conlleva la escucha activa y la validación emocional, el apoyo para procesar emociones como enojo, culpa y frustración, así como atender las necesidades del momento.

Una de las expertas puntualizó que el acompañamiento emocional en esta etapa es un proceso que necesita días, porque los resultados son procesados por todas las denunciantes de forma distinta y, por lo tanto, las decisiones que se desprenden de este también requieren tiempo.

Las dos profesionales coincidieron además en que recibir resultados positivos en el informe recomendativo puede generar sentimientos de culpa en las denunciantes, por lo cual es importante recordarles que ese es su derecho y que quien les violentó debe asumir las consecuencias por lo hecho. En este sentido, es importante que la acompañante no juzgue a las afectadas por sus reacciones, sino que más bien las valide.

En la fase de resolución final, la autoridad jerárquica analiza el informe recomendativo y comunica su decisión. Con esta no necesariamente finaliza el procedimiento legal, ya que las partes pueden recurrir o apelar los resultados, lo cual, según señalan las entrevistadas, suele tomar mucho tiempo en las instituciones.

Las expertas describen que en esta etapa suele presentarse mucha incertidumbre y necesidad de información por parte de las afectadas, y que los resultados generan enojo, frustración o satisfacción dependiendo de las denunciantes. Indican que, en algunos casos, el cierre del proceso dispara las secuelas emocionales del hostigamiento sexual.

Las tareas de acompañamiento emocional durante esta fase del procedimiento son similares a las del momento anterior e incluyen retomar las expectativas iniciales, mantener canales de información y los espacios de apoyo emocional, aunque lo trabajado parezca repetitivo. Las expertas también indicaron que, ante la incertidumbre producida en esta etapa, es necesario analizar con las usuarias los escenarios fatales que probablemente imaginen y atender sus necesidades todas las veces requeridas: “Tener la apertura para atender la misma necesidad diez veces, a veces los temas legales no se asimilan a la primera” (Comunicación personal, experta #1).

En el acompañamiento emocional con las denunciantes se debe explorar, además, sus emociones y las secuelas del hostigamiento sexual todavía presentes, así como apoyar en la valoración de las decisiones legales futuras en conjunto con la abogada. En este sentido, las expertas resaltaron que, en ocasiones, esta etapa abre otros procesos de denuncia como el judicial, por lo que una de las labores es también facilitar la transición a otras instituciones, cuando este sea el caso.

Ambas expertas coincidieron en que el cierre del proceso legal conlleva otros riesgos para las denunciantes, por lo cual debe tomarse en cuenta que a veces, están expuestas a más situaciones de revictimización. Asimismo, apuntaron que es importante tener claro que el proceso emocional no cierra con el proceso legal, por lo que el acompañamiento emocional debe mantenerse más allá de esta fase.

De acuerdo con lo anterior, las dos profesionales entrevistadas coincidieron en que es importante dar acompañamiento emocional en un momento posterior al cierre del procedimiento legal. Esto implica apoyar a las mujeres a abordar emocionalmente lo sucedido, así como a identificar el lugar y el valor del proceso en sus vidas. El seguimiento en esta etapa es más puntual y busca valorar su estabilidad emocional y referir a otros servicios de acompañamiento que pueden ser individuales o grupales.

Finalmente, partiendo de la posibilidad real de que las denunciadas enfrenten situaciones de revictimización durante el procedimiento de denuncia, se consultó a las expertas cómo debería abordarse este factor en el acompañamiento emocional, estas proporcionaron las siguientes recomendaciones:

- El trabajo que previamente se había realizado con las expectativas de la afectada ante el procedimiento de denuncia es una referencia importante para el análisis conjunto de las situaciones de revictimización.
- El análisis de la situación debe hacerse en conjunto con la mujer afectada. Esto implica la valoración de elementos legales, pero también de los impactos personales de la revictimización y de sus recursos de afrontamiento.
- Identificar posibles escenarios y alcances de la denuncia.
- Reforzar las decisiones tomadas por las mujeres, especialmente en términos de la denuncia.
- Es necesario abordar las emociones ante los hechos y en algunos casos, hacer uso de herramientas de intervención en crisis.
- La desculpabilización es una tarea permanente, así como el trabajo con mitos y estereotipos presentes en la mujer afectada.

d. *Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización.*

**Tabla 11**

**Sistematización de aportes de las expertas entrevistadas en torno a las categorías de estereotipos, prejuicios y revictimización**

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Capacitación para las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Estereotipos.</li> <li>• Prejuicios.</li> <li>• Actitudes.</li> <li>• Revictimización durante el acompañamiento emocional.</li> <li>• Auto cuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación: Derechos Humanos. Género. Feminismo. Violencia de género. Abordaje del trauma. Intervención en crisis de primer orden.</li> <li>• Señala que la especialización no es solo técnica, las acompañantes deben revisar su socialización en una sociedad patriarcal y los prejuicios que esto conlleva.</li> <li>• Actitudes por fortalecer: Trabajo en equipo guardando la confidencialidad. Supervisión con otras colegas. Coordinación con otras instancias. Reconocimiento de los límites institucionales en el acompañamiento. Prácticas de autocuidado. Revisión constante sobre estereotipos y prejuicios sobre género y sexualidad.</li> <li>• Prácticas que pueden crear revictimización: No tomar notas y hacer repetir a la persona la información. Tomar decisiones por las afectadas. Dudar, señalar, juzgar, cuestionar y criticar.</li> <li>• Estrategias de autocuidado: Responsabilidad institucional en delegar la tarea de acompañamiento a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación: Intervención en crisis. Enfoques de género e interseccionalidad. Lineamientos legales nacionales e internacionales.</li> <li>• Actitudes por fortalecer: Empatía, escucha activa, validación. Habilidades blandas. Reconocimiento de las estructuras de poder y de género. Estrategias educativas durante el proceso. Comunicación clara hacia la afectada sobre aspectos técnicos y decisiones a tomar. Lenguaje claro, comprensivo y ameno.</li> <li>• Prácticas que pueden crear revictimización: Juzgar o cuestionar a la afectada. Ignorar sentimientos o emociones. Ponerse como ejemplo o hablar de sí misma. Interrogar en lugar de hacer preguntas abiertas y comprensivas. No escuchar.</li> <li>• Autocuidado: Mantener horarios de trabajo. Valorar las relaciones con otras personas de la institución que pueden verse como enemigas. Generar estrategias con el grupo de trabajo, hacer revisión grupal de casos. Identificar lo que le gusta hacer y no dejarlo de lado por el trabajo. Reconocer que es un trabajo envolvente y</li> </ul>

Categorías de análisis	Aporte de la experta #1	Aporte de la experta #2
	<p>personas que cumplan lo requerido. Exigir a las instituciones los recursos básicos para el acompañamiento. Acompañantes con procesos terapéuticos personales.</p>	<p>desgastante. Identificar señales de cuando se está “quemando”. Pensar en formas grupales de autocuidado. Apoyar a otras compañeras. Revisar los recursos que la institución brinda para el acompañamiento.</p>

Fuente: Elaboración propia.



En este apartado de la entrevista, las preguntas hechas a las participantes giraron en torno a los mitos, estereotipos y prejuicios de las personas acompañantes que pueden causar revictimización en las mujeres afectadas. También se indagó en las estrategias de autocuidado que pueden ser puestas en práctica por las personas que llevan a cabo servicios de atención, asesoría y/o acompañamiento emocional.

Con respecto a la capacitación básica, ambas expertas señalaron que temas ya abordados como género, feminismo, marco normativo de derechos humanos y enfoques de abordaje son esenciales. También indicaron la necesidad de incluir entrenamiento en herramientas para la intervención en crisis de primer orden, violencia contra las mujeres y trauma.

La sensibilización sobre el tema debe ser parte de los objetivos de capacitación, aunque una de las expertas subrayó la importancia de que las personas acompañantes mantengan un proceso de actualización constante sobre las temáticas y de revisión de los prejuicios originados durante su propia socialización, especialmente en materia de género y sexualidad.

Acciones de acompañamiento como la empatía, escucha activa y la validación están asociadas a la sensibilización, por lo cual una de las expertas indicó la importancia del desarrollo de habilidades blandas en las personas acompañantes que faciliten poner en práctica estrategias educativas durante el proceso de acompañamiento. Lo anterior especialmente en materia de reconocimiento de estructuras de poder y de comunicación de los aspectos técnicos del procedimiento legal.

La otra participante señaló algunas de las actitudes de las personas acompañantes que requieren fortalecerse, como el trabajo en equipo guardando la confidencialidad, supervisión con otras colegas, coordinación con otras instancias y el reconocimiento de los límites institucionales en el acompañamiento, así como prácticas de autocuidado.

La capacitación y sensibilización de las personas acompañantes es uno de los mecanismos para asegurar que no se lleven a cabo acciones que puedan revictimizar a las mujeres acompañadas. Ambas expertas coincidieron en que algunas de estas acciones, son:

- Hacer repetir a la mujer afectada el relato.
- Tomar decisiones por la mujer afectada.
- Interrogar, dudar, señalar, juzgar, cuestionar o criticar a la mujer afectada. Ignorar sus sentimientos o emociones.
- No escuchar a las afectadas, ponerse como ejemplo, o hablar de sí misma.

“Ponerla en una posición de: pudiste haber hecho algo diferente. La responsabilidad debe caer sobre la otra persona” (Comunicación personal, experta #1).

“Entender que no son las mismas herramientas las que ella tiene a las que yo tengo” (Comunicación personal, experta #2).

“Esta persona no viene a escucharme a mí, viene a que se le escuche” (Comunicación personal, experta #2).

Finalmente, reconociendo que el trabajo de acompañamiento emocional de mujeres afectadas por hostigamiento sexual tiene un impacto importante en las personas que brindan los servicios de atención, las expertas brindaron recomendaciones valiosas de autocuidado en este sentido:

- Mantener procesos terapéuticos personales.
- Exigir a las instituciones que las personas acompañantes cumplan un perfil requerido, tengan capacitación y cuenten con los recursos básicos para desarrollar las tareas.

- Mantener horarios de trabajo, identificar lo que le gusta hacer durante su tiempo libre y no sacrificarlo por el trabajo.
- Generar estrategias con el grupo de trabajo, hacer revisión grupal de casos, apoyar a otras compañeras y poner en práctica formas grupales de autocuidado.
- Identificar señales de *burn out*, reconociendo a la vez que es un trabajo envolvente y desgastante.
- Valorar las relaciones establecidas con otras personas de la institución, las cuales pueden percibir como enemigas a quienes apoyan a las mujeres denunciantes.

#### **4.1.3 Análisis de contenido documental**

Como se señaló anteriormente, documentos como manuales, guías o protocolos fueron fuentes importantes de información. En este subapartado, se realiza un análisis de contenido de los siguientes materiales seleccionados:

- Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Propuesta psicojurídica. Elaborado por el IIDH (2009a).
- Mujeres maltratadas: guía de trabajo para la intervención en crisis. Elaborado por la OPS (1999).
- Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. Elaborado por Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016).
- Preservar la Salud Mental y el Bienestar Psicosocial de las Sobrevivientes de Violencia basada en Género Migrantes y Refugiadas: Modelo de Atención Psicosocial. Elaborado por la Plataforma R4V (2020).
- Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico. Elaborado por la OMS (2016).
- Lineamientos para el diseño de una política interna para prevenir, desalentar y sancionar el hostigamiento sexual en el empleo. Elaborado por el INAMU (2020).

- Elementos básicos para la atención psicosocial de víctimas de acoso sexual y sexista. Elaborado por Mesa (2023).

Al igual que en las secciones anteriores, el análisis se va a realizar inicialmente por medio de las categorías agrupadas. Debido a que algunos documentos no desarrollan contenidos en torno a las categorías propuestas, estos no se incluyen en la tabla de sistematización correspondiente.

a. Normativas y enfoques

**Tabla 12**

**Sistematización de aportes de fuentes documentales en torno a las categorías de normativas**

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	INAMU (2020)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales.</li> <li>• Normativas regionales.</li> <li>• Normativas nacionales.</li> <li>• Normativas institucionales.</li> </ul>	<p>Parte de normativas del Sistema Interamericano, tomando en cuenta además las judiciales en cada país.</p>	<p>Señala que las convenciones internacionales de DDHH son parte del marco conceptual para la atención de la crisis.</p>	<p>Normativas internacionales: CEDAW. Declaración sobre Eliminación de la Violencia, Naciones Unidas, 1994. Conferencia de Beijing.</p> <p>Normativa nacional: leyes españolas.</p>	<p>Normativas internacionales: CEDAW. Convenio 111 de la OIT sobre la discriminación. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.</p> <p>Normativas regionales: Convención Belem do Pará.</p> <p>Normativas nacionales: Ley No 7476. Código de Trabajo. Ley de Promoción de Igualdad Social de la Mujer No 7142.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Al partir de que los instrumentos revisados abarcan distintos temas y fueron desarrollados en función de contextos diversos, las normativas de derechos humanos que les sirven de referencia son también amplias. En el caso de las normas internacionales, fueron incluidas las siguientes:

- CEDAW.
- Declaración sobre Eliminación de la Violencia, Naciones Unidas, 1994.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
- Cuarta Conferencia Internacional de las Naciones Unidas sobre la Mujer (Conferencia de Beijing, 1995).
- Convenio 111 de la OIT sobre la Discriminación.

Es importante hacer notar que los instrumentos internacionales señalados, con excepción de la CEDAW, amplían el marco normativo con el que cuenta este proyecto de investigación. Claramunt (OPS, 1999) señala con énfasis, además, que las normas internacionales de derechos humanos son parte del marco conceptual para la atención de la crisis de mujeres afectadas por violencia.

En relación con las normativas regionales, el aporte del IIDH (2009a) es claro al indicar que su propuesta se basa en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, mientras que el INAMU (2020) señala la Convención Belem do Pará.

El insumo aportado por el INAMU (2020) es el único cuya aplicación es específica para Costa Rica. Por ello, además de la Ley contra el Hostigamiento Sexual, incluye el Código de Trabajo y la Ley de Promoción de Igualdad Social de la Mujer.

**Tabla 13**

**Sistematización de aportes de fuentes documentales en torno a las categorías de enfoques**

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	R4V (2020)	OMS (2016)	INAMU (2020)	Mesa (2023)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoques de atención.</li> </ul>	<p>Psicojurídico.</p> <p>Se entiende por contexto los enfoques centrados en la víctima, de DDHH, multiculturalidad e interseccionalidad.</p>	<p>Derechos humanos y género.</p>	<p>Género.</p>	<p>Derechos humanos.</p> <p>Basado en la comunidad.</p> <p>Acción sin daño.</p> <p>Aproximación basada en la sobreviviente.</p> <p>Por contexto, se identifica el enfoque psicosocial.</p>	<p>Atención centrada en la mujer.</p> <p>Derechos Humanos.</p> <p>Género.</p>	<p>Derechos humanos y derechos de las mujeres.</p> <p>Relaciones de poder e igualdad entre hombres y mujeres.</p> <p>Continuo de la violencia e interseccionalidad.</p> <p>Diversidad.</p> <p>Promoción y prevención integral.</p> <p>Gobernanza.</p>	<p>Derechos.</p> <p>Género.</p> <p>Poder.</p> <p>Contextual.</p> <p>Generacional.</p> <p>Multiculturalidad.</p> <p>Exclusión social.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los enfoques de atención, vale resaltar que todos los documentos mencionados los incluyen, lo cual reafirma lo señalado de manera reiterada en otros apartados: que todo proceso de atención o acompañamiento debe partir indispensablemente de enfoques claros y explícitos.

Se encontró, además, una alta coincidencia en el uso de enfoques de género, derechos humanos, centrados en la víctima, de relaciones de poder, interseccionalidad y multiculturalidad. En el caso de R4V (2020), la propuesta tiene además como punto de partida la premisa de que la violencia basada en género es un problema de salud pública. Otros enfoques aportados por estos instrumentos son de naturaleza complementaria a los ya señalados:

- Psicojurídico.
- Psicosocial.
- Basado en la comunidad.
- Acción sin daño.
- Continuo de la violencia.
- Diversidad.
- Promoción y prevención integral.
- Gobernanza.
- Contextual.
- Generacional.
- Exclusión social.



b. Intervención en crisis de primer orden

Tabla 14

**Sistematización de aportes de fuentes documentales en torno a las categorías de intervención en crisis de primer orden**

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	R4V (2020)	OMS (2016)	INAMU (2020)	Mesa (2023)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos del hostigamiento sexual</li> </ul> <p>Tareas y metas de la intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento del contacto psicológico.</li> <li>Examen de las dimensiones del problema.</li> <li>Participación activa en la solución de las necesidades inmediatas.</li> <li>Resguardo de la seguridad y la integridad.</li> <li>Contribución en la superación del</li> </ul>	<p>Tareas:</p> <p>Identificar niveles de estrés, ansiedad y angustia. Escucha, apoyo y contención emocional. Velar por la integridad psíquica de la afectada. Valoración del daño y repercusiones. Identificar sentimientos de culpa. Identificar secuelas que requieren atención de largo alcance. Trabajar con las</p>	<p>Metas en la intervención de primer orden:</p> <p>Mobilizar recursos externos para garantizar seguridad. Contribuir a superar el período de desequilibrio. Participar activamente en la solución de necesidades inmediatas. Proporcionar apoyo.</p>	<p>Objetivos terapéuticos:</p> <p>Valoración del riesgo. Percepción del maltrato. Empoderamiento. Sintomatología clínica. Cambios en el área social.</p> <p>Tareas de intervención:</p> <p>Contacto psicológico, que incluye contención, escucha activa y empatía. Ayuda a la acción: que incluye examinar el problema,</p>	<p>Objetivos de la atención:</p> <p>Disminuir el sufrimiento de las sobrevivientes de violencia. Mitigar el impacto de las situaciones traumáticas. Desarrollo de habilidades de afrontamiento y regulación emocional. Mejorar el bienestar psicosocial.</p> <p>Consideraciones generales:</p>	<p>Tareas del apoyo en primera línea:</p> <p>Atención al escuchar. Validar, no juzgar. Informarse sobre las necesidades y preocupaciones. Mejorar la seguridad. Apoyar, lo que incluye dar información y dar servicios y respaldo social.</p> <p>Objetivos del apoyo en primera línea:</p>	<p>Consecuencias del hostigamiento sexual: señala impactos en la salud y consecuencias laborales.</p>	<p>Señala impactos en la conducta, emocionales, en la salud, las relaciones interpersonales, cognitivos y económico-sociales.</p> <p>Tareas para la intervención en crisis de primer orden:</p> <p>Establecimiento del contacto psicológico. Examen de las dimensiones del problema. Análisis de alternativas de</p>

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	R4V (2020)	OMS (2016)	INAMU (2020)	Mesa (2023)
<p>período de desequilibrio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labores de apoyo emocional, validación y empatía. Desculpabilización y empoderamiento.</li> </ul> <p>Otros elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas perjudiciales durante la intervención en crisis.</li> </ul>	expectativas de la afectada y sus familiares.		<p>informar de los recursos y derechos, valoración del riesgo y promover toma de decisiones.</p> <p>Ofrecer seguridad ante la situación de violencia.</p> <p>Recuperación emocional que incluye la visibilización de la violencia, trabajo con creencias erróneas, roles de género y redes de apoyo.</p>	<p>Protección, seguridad y confidencialidad.</p> <p>Análisis del riesgo y la vulnerabilidad.</p> <p>Medios de acceso a la atención remota.</p>	<p>Identificar necesidades y preocupaciones.</p> <p>Escuchar y validar.</p> <p>Ayudarla a sentirse tranquila, con esperanza y conectada con los demás.</p> <p>Empoderarla.</p> <p>Explorar las opciones.</p> <p>Respetar sus deseos.</p> <p>Ayudarla a encontrar respaldo físico, social y emocional.</p> <p>Mejorar su seguridad.</p>		<p>solución y ejecución de alguna acción concreta.</p> <p>Resguardo de la seguridad y la integridad.</p>

Fuente: Elaboración propia.

La intervención en crisis de primer orden (o primeros auxilios psicológicos) fue uno de los elementos desarrollados casi en la totalidad de los documentos revisados. En el caso del INAMU (2020), por tratarse de un manual para la elaboración de políticas, sus aportes en este sentido son principios que podrían aplicarse también a la intervención en crisis: respeto por la libertad y la vida humana, derecho al trabajo e igualdad ante la ley, no discriminación, no revictimización, no invisibilidad y acceso efectivo a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad.

En materia específica de hostigamiento sexual, solamente los instrumentos del INAMU (2020) y Mesa (2023) incluyen este tema como central. Con respecto a los impactos de esta forma de violencia, hay coincidencia entre ambos al señalar consecuencias en la salud y las condiciones laborales. Por su parte, Mesa (2023) incluye, además, otros ámbitos tales como el conductual, emocional, interpersonal, cognitivo y económico-social.

Con respecto a las metas y tareas de la intervención en crisis, se encontró una coincidencia importante entre los distintos instrumentos, por las que estas se integran y presentan a continuación:

- Establecimiento del contacto psicológico: conlleva tareas de escucha activa, empatía, apoyo, validación y contención emocional.
- Garantizar la seguridad: implica tareas de valoración del riesgo, de la vulnerabilidad y movilización de recursos externos.
- Valoración de las condiciones emocionales: integra tareas para identificar el impacto de la violencia, niveles de estrés, ansiedad y angustia, así como sintomatología clínica o secuelas que requieren atención de largo alcance. Esto además conlleva la valoración de los recursos de las afectadas para hacer frente al problema, tanto en términos de sus herramientas psicológicas, estrategias de afrontamiento, fortalezas o recursos internos, como de los recursos sociales, comunitarios y familiares con los que cuenta.

- Valoración de la percepción que la mujer afectada tiene sobre la violencia: lo cual implica identificar sentimientos de culpa, visibilizar la violencia, trabajar con creencias erróneas, roles de género y redes de apoyo.
- Examen de las dimensiones del problema e implementación de alternativas de solución: el análisis del problema requiere identificar el tipo de violencia, el riesgo, las necesidades y condiciones sociales de las mujeres afectadas. A partir de ello, las tareas son de información y educación sobre los derechos y recursos legales e institucionales con los que cuenta, participando en la solución de necesidades inmediatas (incluidas las de seguridad) y promoviendo la toma de decisiones. Cabe subrayar que las tareas asociadas a esta meta deben partir del principio de autonomía de las mujeres, lo cual implica que son ellas quienes van a tomar sus propias decisiones y dar solución a sus problemas.
- Contribuir a superar el período de desequilibrio: las tareas están relacionadas con las de establecimiento del contacto psicológico. Implica el énfasis en la crisis actual para la disminución del sufrimiento, hacer uso del potencial de la crisis para hacer cambios positivos, mitigar el impacto de las situaciones traumáticas y apoyar en el desarrollo de habilidades de afrontamiento y regulación emocional.
- Trabajar con las expectativas de la mujer afectada: lo cual conlleva valorar las expectativas ante el servicio de atención y ante los resultados de un posible procedimiento legal de denuncia.

Es importante aclarar que debido a que algunos de los instrumentos antes señalados están dirigidos a profesionales en atención de la salud mental, algunas metas o tareas propuestas están orientadas a procesos terapéuticos psicológicos especializados. Para efectos del presente análisis, aunque eso brinda referencias valiosas, debe señalarse que algunos de estos elementos trascienden lo implementable en un marco de acompañamiento emocional, pues este es factible de ser desarrollado por personas de múltiples profesiones u ocupaciones.

Un aporte de mucho valor a este proceso lo brindan Álvarez, Sánchez y Bojó (2016), quienes proponen que el objetivo general sobre el cual debe girar la intervención es el empoderamiento. A partir de este se busca que la mujer afectada tenga poder sobre su vida y sus decisiones, comprenda las causas de las desigualdades e inicie un proceso de transformación de sí misma, siendo capaz de generar relaciones igualitarias. Los objetivos específicos del empoderamiento señalados por las autoras son: modificación de mitos y creencias, autoafirmación, regulación emocional, asertividad, resolución de conflictos y toma de decisiones, potenciar la autonomía, así como las relaciones igualitarias y de buen trato.

Por su parte, la propuesta de la OPS (1999) tiene como punto de partida la teoría de la crisis y sus características. Con respecto a la intervención, este instrumento realiza una conceptualización y diferenciación entre la de primer orden y la de segundo orden. Además, desarrolla principios que guían la intervención, tales como el de énfasis en la crisis actual, las necesidades de la afectada como punto de partida, el énfasis en fortalezas o recursos internos, la clarificación de valores, la educación e información en lugar de interpretación y acusación, y, finalmente, que la mujer afectada es quien da solución a sus problemas. En esta propuesta se acentúa el uso del potencial de la crisis para realizar cambios positivos.

Los impactos de la pandemia y del confinamiento en la salud mental y la violencia son algunos de los aspectos complementarios desarrollados por R4V (2020), quienes además subrayan que las técnicas propuestas son basadas en evidencias científicas. El modelo de atención presentado tiene énfasis en atenciones focalizadas no especializadas, estructuradas y del tercer nivel, para lo cual se contempla el uso de la modalidad remota, desde una metodología de gestión de casos para trabajo con sobrevivientes en situaciones de emergencia. Entre los principios de atención se encuentra la seguridad como consideración principal, la confidencialidad como derecho, el respeto a las decisiones y la no discriminación.

c. *Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia*

**Tabla 15**

**Sistematización de aportes de fuentes documentales en torno a las categorías de acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia**

Categorías de análisis	IIDH (2009 <sup>a</sup> )	INAMU (2020)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad en el acompañamiento a afectadas.</li> <li>• Revictimización del procedimiento de denuncia</li> </ul> <p>Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la denuncia.</li> <li>• Medidas cautelares.</li> <li>• Traslado de la denuncia y resolución inicial.</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas.</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora.</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor.</li> </ul>	<p>Propone una metodología interdisciplinaria de acompañamiento psicológico y legal durante todo el proceso de litigio. Esto desde el primer contacto con la afectada hasta después de la sentencia.</p> <p>Metas: Acompañar emocionalmente a las afectadas en todas las etapas del proceso. Brindar contención y ayudar a esclarecer temores y angustias. Preparar y empoderar en cada etapa del litigio. Fortalecer en su rol social. Promover uso de recursos psicosociales para enfrentar situaciones adversas. Buscar que el litigio sea un proceso reparador y que la afectada sea sujeto activo, más que el objeto del litigio.</p> <p>Etapas de la estrategia y tareas asociadas:</p> <p>Construcción del caso: Estrategia jurídica se enriquece con la perspectiva psicosocial. Identificar momentos de mayor exigencia emocional del proceso. Recomendar pautas para evitar revictimización. Apoyo y contención emocional. Recabar información útil para lo legal.</p> <p>Participación de la afectada en la etapa oral del juicio: Acompañamiento previo y durante las audiencias.</p>	<p>Etapas del procedimiento sancionatorio:</p> <p>Recepción de la denuncia: Recomienda que las personas que reciben la denuncia tengan sensibilización y capacitación adecuada, además de dar opciones virtuales y presenciales para denunciar. Propone observar el estado emocional de la persona y dar la contención pertinente.</p> <p>Medidas cautelares: tienen el objetivo de disminuir el riesgo de las denunciadas y que estas no sigan expuestas a las situaciones de acoso sexual.</p> <p>Traslado de la denuncia y auto de traslado de cargos.</p> <p>Audiencia o comparecencia oral: Señala que el espacio físico deba garantizar dignidad y confidencialidad. Señala pautas para evitar revictimización, como el derecho de la persona a no declarar durante la audiencia. Subraya que no procede la conciliación en ningún caso. Se debe velar por la accesibilidad.</p> <p>Pruebas: Se permite introducir pruebas directas o indiciarias.</p>

Categorías de análisis	IIDH (2009 <sup>a</sup> )	INAMU (2020)
	<p>Contención emocional, escucha y apoyo. Posterior a la audiencia se valoran sentimientos, temores y consultas. Se abordan expectativas con respecto a la sentencia.</p> <p>Cierre del litigio y seguimiento de la sentencia: se apoya a la afectada a procesar la experiencia vivida y a reconstruir su vida.</p>	<p>Informe recomendativo de la comisión investigadora: Incluye los resultados de la investigación. Puede incluir sanciones. Es no vinculante.</p> <p>Acto o resolución final del órgano decisor: Se decide si se acoge o no el informe recomendativo.</p> <p>Seguimiento a la denunciante después del procedimiento de denuncia: Referir a servicios especializados. Crear un plan de apoyo en conjunto con la afectada. Establecer momentos de seguimiento para verificar avance y bienestar de la afectada.</p>

Fuente: Elaboración propia.

El IIDH (2009a) señala que la meta general del acompañamiento emocional/psicológico de las personas afectadas, durante todas las fases del procedimiento legal, es contener los sentimientos que pueden desbordar a las denunciantes y orientar el proceso hacia la reparación y el bienestar psicológico de las personas. Se rescata, además, la propuesta de Álvarez, Sánchez y Bojó (2016), en torno al empoderamiento como objetivo general del abordaje de la violencia. Las autoras definen este como un proceso de toma de conciencia individual y colectiva de las mujeres, el cual brinda una perspectiva importante al acompañamiento emocional durante los procesos de denuncia.

El acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia incluye tareas de contención emocional, esclarecimiento de temores y angustias, preparación y empoderamiento de las personas en cada etapa, fortalecimiento de su rol social, promoción de uso de recursos psicosociales para enfrentar situaciones adversas, dimensión del litigio como proceso reparador y, finalmente, ubicación del rol de la persona denunciante como sujeto activo, más que el objeto del litigio (IIDH, 2009a). Por su parte, Mesa (2023) recomienda la escucha, orientación, información sobre sus derechos, la desculpabilización y el respeto a las decisiones de la afectada como parte de las tareas por llevar a cabo.

El instrumento revisado que aporta directamente en materia de acompañamiento emocional y psicológico durante un procedimiento de denuncia o litigio, es el del IIDH (2009a), aunque se centre en personas afectadas por situaciones de tortura. Mientras que el INAMU (2020) brinda elementos importantes debido a la delimitación de las fases del procedimiento de denuncia de acuerdo con la ley costarricense.

La propuesta que realiza el IIDH (2009a) parte de una estrategia psicojurídica para el litigio a nivel interno o de la Corte Interamericana. Sus aportes en materia de acompañamiento psicológico parten de una perspectiva metodológica interdisciplinaria, que integra la labor conjunta de profesionales en derecho y



psicología durante todo el procedimiento legal. A continuación, se efectúa una integración de los elementos proporcionados por el IIDH (2009a) con el marco legal desarrollado por el INAMU (2020):

- Elaboración, redacción y presentación de la denuncia: la estrategia jurídica se enriquece con la perspectiva psicosocial. Las tareas de acompañamiento recomendadas son: apoyar en la reconstrucción y documentación de los hechos, identificar momentos de mayor exigencia emocional del proceso, recomendar al equipo legal pautas para evitar revictimización, apoyo y contención emocional, así como recabar información útil para ser incluida en la denuncia (lo cual incluye valorar la necesidad de un peritaje psicológico).
- Solicitud de medidas cautelares: tienen el objetivo de disminuir el riesgo de las denunciantes y que estas no sigan expuestas a las situaciones de acoso sexual. Es importante aclarar que esta solicitud es usualmente incluida en el documento de denuncia.
- Traslado de la denuncia y auto de traslado de cargos: el primer paso que debe llevar a cabo la comisión investigadora después de recibir la denuncia es realizar el traslado de cargos mediante una resolución inicial, que tiene como fin notificar a la persona denunciada para ponerle en conocimiento de los hechos imputados.
- Audiencia o comparecencia oral y presentación de pruebas: las pruebas por introducir pueden ser directas o indiciarias. El acompañamiento durante esta etapa requiere ejecutarse de manera previa a las audiencias y presencial durante estas. Es necesario tomar en cuenta que este es un momento que genera mucho estrés y angustia en las denunciantes y sus testigos. Las tareas principales son de contención emocional, escucha y apoyo. Se debe vigilar la accesibilidad de la sesión, que no haya conciliación y no se produzca revictimización. Posterior a la audiencia se valoran sentimientos, temores y consultas y se abordan expectativas con respecto a la sentencia y el lapso de tiempo en que esta puede ser emitida.

- Informe recomendativo de la comisión investigadora: este presenta los resultados de la investigación, lo cual puede incluir sanciones. Es de carácter recomendativo y se remite a la autoridad u órgano con potestad de decisión.
- Acto o resolución final del órgano decisor: quien decide si se acoge o no el informe recomendativo. En esta fase, se evalúa lo alcanzado en conjunto con la denunciante. El acompañamiento emocional requiere partir de que esta es una etapa de cierre para la afectada y, por tanto, implica apoyarle a procesar la experiencia vivida y a reconstruir su vida.
- Seguimiento a la denunciante después del procedimiento de denuncia: en esta etapa, se crea un plan de apoyo en conjunto con la afectada, se le refiere a servicios especializados y se establecen momentos de seguimiento para verificar su avance y bienestar.

d. *Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización*

**Tabla 16**

**Sistematización de aportes de fuentes documentales en torno a las categorías de estereotipos, prejuicios y revictimización**

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	R4V (2020)	OMS (2016)	INAMU (2020)	Mesa (2023)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización de las personas que dan acompañamiento.</li> <li>Capacitación para las personas que dan acompañamiento.</li> <li>Estereotipos.</li> <li>Prejuicios.</li> <li>Actitudes</li> <li>Revictimización durante el acompañamiento emocional</li> <li>Autocuidado</li> </ul>	<p>Capacidades de la persona profesional en psicología:</p> <p>Conocimiento en características de las violaciones a derechos humanos y sus implicaciones jurídicas y psicosociales.</p> <p>Comprensión de las repercusiones psicosociales de la violencia política.</p> <p>Conocimiento de los procesos jurídicos.</p>	<p>Entrenamiento especializado en:</p> <p>Vinculación entre género y violencia.</p> <p>Teorías sobre: aprendizaje social de la agresión, ciclo de la violencia, trauma.</p> <p>Factores de riesgo.</p> <p>Factores psicosociales que contribuyen a la permanencia de la mujer en una relación</p>	<p>Resaltan la necesidad de desmontar mitos, estereotipos, prejuicios y falsas creencias que ubican las causas de la violencia contra las mujeres en lo individual y patológico.</p> <p>Prácticas a evitar:</p> <p>Culpabilizar.</p> <p>Imponer criterios y decisiones propias.</p> <p>Manifestar prejuicios sobre</p>	<p>Prácticas recomendadas para evitar la acción con daño:</p> <p>Analizar el contexto cultural de las poblaciones.</p> <p>Tener amplio conocimiento en el marco de los DDHH.</p> <p>Garantizar confidencialidad de la información.</p> <p>Permitir la participación de las afectadas en las acciones a tomar. Trabajo articulado para</p>	<p>Prácticas perjudiciales:</p> <p>Resolver los problemas de la mujer.</p> <p>Convencerla para que abandone la relación violenta.</p> <p>Convencerla de que acuda a otros servicios.</p> <p>Preguntar por detalles que pueden revivir momentos dolorosos.</p> <p>Pedirle que analice lo que sucedió o los motivos.</p> <p>Presionar para</p>	<p>Capacitación: Conceptos y dinámicas del hostigamiento sexual. DDHH y violencia contra las mujeres. Socialización de género y relaciones de poder.</p> <p>Procedimientos de denuncia.</p> <p>Definición de la cultura deseada.</p> <p>Cómo actuar si otra persona me cuenta haber vivido una situación de hostigamiento sexual.</p>	<p>Pautas para evitar revictimización:</p> <p>Las acompañantes deben revisar sus prejuicios, creencias y experiencias.</p> <p>Estudiar la teoría.</p> <p>Revisar sus propias experiencias e historia.</p> <p>Prácticas perjudiciales:</p> <p>Preguntar “¿por qué?”. Hablar demasiado sin dar espacio a la persona. Contar</p>

Categorías de análisis	IIDH (2009a)	OPS (1999)	Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016)	R4V (2020)	OMS (2016)	INAMU (2020)	Mesa (2023)
	Conocimiento en acompañamiento psicológico.	de agresión. Intervención en crisis.  Cualidades de las personas que brindan atención: Haber pasado por un proceso de auto reflexión de creencias y actitudes que justifican la violencia. Haber tenido oportunidad de ayuda para trabajar la propia historia de violencia. Compromiso con los derechos humanos y la igualdad de género.	la violencia. Evitar dar respuestas rápidas y precipitadas. Dar falsas esperanzas. Patologizar, juzgar, dar consejos, conductas paternalistas. Mostrar desaliento.  Autocuidado: se reconoce el desgaste emocional causado por el trabajo en violencia contra las mujeres.	no repetir acciones. Planear actividades con metas claras. Contar con apoyo de profesionales con experiencia. Contar con estrategias basadas en la evidencia. Mantener procesos de formación permanente en las áreas de trabajo.	que cuente sus sentimientos y reacciones.		su propia historia. Cortar la narración de crisis. Interrumpir el llanto. Minimizar el riesgo o impacto de la crisis. Ignorar sentimientos o hechos. Juzgar, regañar o tomar partido. Dejar detalles del relato sin registrar o no dar seguimiento. Demostrar emociones que opaquen lo que la afectada está contando. Divulgar información.

Fuente: Elaboración propia.

Todos los instrumentos revisados desarrollan aspectos de capacitación y sensibilización con los que deben contar las personas que acompañan emocionalmente a personas afectadas. A continuación, se hace una integración de los aportes descritos en la Tabla 16:

- La capacitación debería incluir elementos tales como: características de las violaciones a derechos humanos, implicaciones y repercusiones jurídicas y psicosociales de la violencia; vinculación entre género y violencia; teorías sobre aprendizaje social de la agresión, socialización de género y relaciones de poder, trauma y factores de riesgo; factores psicosociales que contribuyen a la permanencia de la mujer en una relación de agresión; intervención en crisis; conceptos y dinámicas del hostigamiento sexual; acompañamiento psicológico; así como el marco de derechos humanos en materia de violencia contra las mujeres y sobre los procedimientos de denuncia.
- La sensibilización de las personas que brindan acompañamiento emocional debe integrar elementos como la revisión propia de mitos, estereotipos, prejuicios y falsas creencias que ubican las causas de la violencia contra las mujeres en lo individual y patológico o que la justifican de manera simplista; la relación de los estereotipos con los prejuicios y la discriminación; la revisión de sus propias experiencias e historia de vida, así como haber trabajado sus historias de violencia; y, finalmente, compromiso en materia de derechos humanos e igualdad de género.

Es importante resaltar el aporte de Mesa (2023) en torno a algunas trampas que pueden hacer a las personas acompañantes revictimizar a las mujeres afectadas por hostigamiento sexual y que es importante revisar e incorporar en los procesos de sensibilización: los mitos sobre el acoso sexual, las narrativas totalizadoras sobre cómo deberían ser las mujeres, el desconocimiento de la variedad de las reacciones de las afectadas ante la violencia y las ideas preconcebidas acerca de cómo estas deberían ser o comportarse.

Por otra parte, los instrumentos revisados señalan de manera coincidente algunas de las prácticas por evitarse durante el acompañamiento emocional, pues tendrían un efecto revictimizador en las mujeres afectadas:

- Culpabilizar, juzgar o regañar a las afectadas.
- Dar consejos, imponer criterios y decisiones propias, así como resolver los problemas de las afectadas o tratar de convencerlas para que abandonen la relación violenta o para que interpongan una denuncia.
- Manifestar prejuicios sobre la violencia.
- Dar falsas expectativas sobre el servicio de atención o sobre el procedimiento de denuncia.
- Mostrar desaliento.
- Preguntar por detalles que pueden revivir momentos dolorosos, pedirle que analice lo sucedido o los motivos de la violencia.
- Presionar para que exprese sus sentimientos y reacciones.
- Interrumpir el llanto o hablar demasiado sin dar espacio a la persona o cortar la narración de la crisis.
- Contar su propia historia o expresar emociones que opaquen lo que la afectada está relatando.
- Minimizar el riesgo o impacto de la crisis, ignorar sentimientos o hechos.
- Dejar detalles del relato sin registrar o no dar seguimiento.
- Divulgar información o faltar a la confidencialidad.

Por otra parte, R4V (2020) brinda recomendaciones valiosas para evitar perjudicar a las mujeres afectadas, entre las que se encuentran:

- Tener amplio conocimiento en el marco de derechos humanos.
- Analizar el contexto cultural de la persona afectada.
- Garantizar confidencialidad de la información.

- Permitir la participación de las afectadas en las acciones por tomar.
- Trabajar de manera articulada entre distintos servicios para evitar repetir acciones.
- Contar con apoyo y supervisión de profesionales con experiencia.
- Contar con estrategias basadas en evidencias científicas.
- Mantener procesos de formación permanente en las áreas de trabajo.

Finalmente, en materia de estrategias de autocuidado recomendadas para las personas que brindan el acompañamiento, solamente Álvarez, Sánchez, y Bojó (2016) desarrollaron el tema. Las autoras señalaron la importancia de reconocer el desgaste emocional causado por el trabajo en violencia contra las mujeres.

## 4.2. Discusión de la sistematización

La información proporcionada por las tres fuentes, junto con su correspondiente sistematización y análisis, permite, para los efectos de este proceso de investigación, contar con un panorama amplio en materia de acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.

La triangulación de los métodos, instrumentos y fuentes de información es considerada como una fortaleza de este proyecto, pues no solamente permite garantizar la calidad del proceso de investigación, sino también dar una orientación integral de los aspectos por considerar e incluir en una guía de acompañamiento.

En este sentido, la información obtenida a partir del contenido documental y de las profesionales expertas permite identificar los elementos indispensables por desarrollar en la guía de acompañamiento. Mientras que la información brindada por las funcionarias públicas aporta un contexto indispensable acerca de las condiciones reales de las instituciones para poner en marcha las propuestas incluidas en la guía de acompañamiento.

En términos de debilidades del proceso de investigación, se señala tres aspectos identificados en las etapas finales de este:

- La información proporcionada por las funcionarias que participaron en el grupo focal, aunque valiosa, resulta insuficiente para determinar el abordaje institucional en materia de hostigamiento sexual en las múltiples instituciones que conforman el Estado costarricense, especialmente los ámbitos de educación y salud. En este sentido, debe comprenderse que, a pesar de contar con un marco normativo común, este análisis no puede generalizarse a todo el aparato estatal.



- En materia de objetivos y categorías de análisis hubiera sido importante incluir elementos como la interrelación de distintas formas de discriminación y el acceso y cobertura a los servicios de atención, esto de acuerdo con lo señalado por el Comité CEDAW y el CEVI. Aunque estos elementos tienen relación con el enfoque de interseccionalidad, su integración hubiera podido fortalecer las propuestas en materia de inclusión de poblaciones socialmente vulnerabilizadas.
- Finalmente, se considera que el proceso se hubiera fortalecido con la inclusión de una cuarta fuente de información: las personas funcionarias de la Defensoría de los Habitantes que dan seguimiento y vigilancia a la aplicación de la Ley No. 7476 en las instituciones públicas.

En relación con los hallazgos, un primer elemento importante de análisis que es relevante resaltar, es que la información obtenida sobre las condiciones institucionales para el abordaje de situaciones de hostigamiento sexual contrasta con las obligaciones que ha adquirido el Estado costarricense al suscribirse a instrumentos internacionales de derechos humanos como la CEDAW, el Pacto de San José y la Convención Belem do Pará, entre otros.

La información proporcionada por las funcionarias públicas en torno a la falta de recursos para la asesoría y atención de mujeres afectadas por hostigamiento sexual sugiere que muchas de las instituciones incumplen con el derecho de las mujeres al acceso a la justicia y a la protección estatal señalados por el Comité CEDAW en sus recomendaciones generales 33 y 35 (ONU, 2015; ONU, 2017). Esto pues la garantía de estos derechos implica que las afectadas tengan acceso, sin obstáculos, a servicios de asesoría legal y atención psicosocial, entre otros.

Sumado a lo anterior, la respuesta institucional ante esta problemática tampoco incorpora las recomendaciones dadas por el CEVI en materia acceso a la justicia. Estas incluyen el deber de asegurar personal especializado para la atención de las

afectadas y sus casos en todas sus etapas procesales, así como a servicios legales gratuitos especializados provistos por el Estado (OEA/MESECVI, 2012).

Aunque en este proyecto de investigación no se abordó de manera directa las normativas, mecanismos y procedimientos institucionales de denuncia y sanción del hostigamiento sexual, la información aportada, tanto por las funcionarias como por las expertas, sugiere que también existen vacíos significativos en esta materia. Especialmente en torno a los principios de debida diligencia y confidencialidad, así como en las obligaciones de capacitación y sensibilización sobre estereotipos y prejuicios de género de las personas que conforman los órganos investigadores en materia. Esto de acuerdo con la Convención Belem do Pará (OEA, 1994) y con la Ley No. 7476 (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1995).

Finalmente, es importante apuntar a un elemento que posteriormente se desarrollará con más detalle: la necesidad de ubicar el acompañamiento emocional en un marco de trabajo interdisciplinario. Este aspecto fue enfatizado por las funcionarias y las expertas consultadas y, además, es consistente con lo que reiteradamente han señalado órganos como el Comité CEDAW y el CEVI.

En este sentido, la guía propuesta se centra en aspectos del acompañamiento emocional que puede ser llevado a cabo por personas de distintas profesiones u ocupaciones. No obstante, se parte del hecho de que los servicios de atención deberían incorporar a profesionales en psicología, derecho, trabajo social o salud, cuyas acciones sean desarrolladas de manera articulada y, además, orientadas a las necesidades de las mujeres afectadas.

En este apartado se realiza un análisis que integra la información obtenida por medio de las tres fuentes, en torno a las categorías propuestas.

#### 4.2.1 Normativas y enfoques

Las tres fuentes de información consultadas durante el proceso de investigación apuntaron de manera coincidente hacia los instrumentos internacionales, regionales y nacionales de derechos humanos incluidos en el marco normativo de este proyecto e, incluso, lo amplían.

Tanto las funcionarias públicas como las expertas consultadas enfatizaron, además, en el uso de otras normativas creadas a lo interno de las instituciones. Estas normativas inciden, de manera directa, en los procedimientos de denuncia y en los servicios de atención dirigidos a las mujeres afectadas.

En este sentido, se identifica que los instrumentos de derechos humanos relacionados con la materia constituyen un marco de referencia indispensable para los servicios de atención y asesoría dirigidos a mujeres afectadas por hostigamiento sexual. Más allá de eso, son orientadores transversales de todos los objetivos, metas y acciones que se desarrollen en un marco de acompañamiento emocional, tal como lo señaló Claramunt en el documento de más antigüedad revisado (OPS, 1999).

Cabe resaltar lo indicado por las expertas consultadas acerca de la importancia del uso de normas o políticas dirigidas a poblaciones específicas que han sido históricamente vulnerabilizadas, como es el caso de mujeres lesbianas, bisexuales o transgénero, mujeres indígenas o con discapacidad, entre muchas otras. Esto también es enfatizado por el Comité CEDAW y el CEVI.

Con respecto a los enfoques que deben guiar el acompañamiento a mujeres afectadas por hostigamiento sexual, es necesario señalar que estos no fueron identificados con claridad por las funcionarias públicas consultadas, lo cual apunta a los vacíos en las acciones de capacitación por desarrollar más adelante. Por su parte, las expertas señalaron el enfoque centrado en la víctima y el de exclusión social. Tanto las expertas como los documentos consultados coinciden en que los

enfoques son un elemento indispensable de los servicios de atención y advierten que prescindir de estos generaría situaciones de revictimización en las mujeres usuarias.

Los aportes de las expertas y de los instrumentos de atención revisados amplían los enfoques que se plantearon como punto de partida de la propuesta de investigación. Estos, además, son los mecanismos que aseguran el desarrollo de los servicios de atención tomando en cuenta las normativas de derechos humanos, así como los conceptos y teorías sobre violencia contra las mujeres y sobre el hostigamiento sexual como una de sus manifestaciones.

#### **4.2.2 Intervención en crisis de primer orden**

Las herramientas para la intervención en crisis de primer orden (o de primeros auxilios psicológicos) fue otro de los elementos que posee una alta coincidencia en la información proporcionada por las tres fuentes consultadas. Esto se explica por el reconocimiento de que situaciones de violencia u hostigamiento sexual contra las mujeres son detonantes de crisis y que en este contexto suelen buscar apoyo o interponer denuncias.

Las funcionarias participantes aportaron información abundante sobre los impactos que el hostigamiento sexual tiene en las mujeres que atienden cotidianamente, por lo cual enfatizaron en la necesidad del uso de herramientas de intervención en crisis. Sin embargo, reconocieron que muchas de las secuelas encontradas sobrepasan los alcances de esta y, por lo tanto, requieren de otros servicios especializados. Esto coincide con lo señalado particularmente por Álvarez, Sánchez y Bojó (2016), y Mesa (2023).

Uno de los vacíos encontrados en torno a las metas y tareas de la intervención en crisis identificadas por las funcionarias tiene relación con la seguridad de las mujeres afectadas y las acciones correspondientes de valoración del riesgo y

elaboración de planes de seguridad. En este sentido, es importante rescatar que este fue uno de los aspectos a los que las expertas dieron énfasis (destacando inclusive el riesgo de suicidio) y que también fue subrayado en toda la documentación consultada.

Las expertas señalaron, además, que la valoración del riesgo y la implementación de planes de seguridad no solo son acciones que responden a la exposición de las mujeres a situaciones de hostigamiento sexual, sino también a las secuelas de esta forma de violencia.

Con excepción del aspecto de seguridad antes señalado, las tres fuentes de información coincidieron en los propósitos de la intervención en crisis. Esto constituye un aporte relevante para este proyecto, pues la integración realizada en este sentido permite la definición específica de metas y tareas para la intervención de crisis detonadas por actos de hostigamiento sexual en el ámbito del empleo y la docencia. La única contribución documental relacionada directamente con este aspecto fue la desarrollada por Mesa (2023), la cual brinda pautas generales adaptables al contexto de las instituciones públicas costarricenses.

Las expertas consultadas señalaron elementos en materia de intervención en crisis que es importante resaltar:

- Esta tarea es usualmente la que abre el proceso de acompañamiento en una potencial denuncia, lo cual coincide también con lo indicado por las funcionarias.
- Las crisis no solo responden a los elementos actuales que las detonan, sino también a vivencias anteriores de otras formas de violencia; por ejemplo, de abuso sexual infantil o de agresión por parte de un compañero íntimo, entre otras. A pesar de ello, es necesario tener presente el principio de énfasis en la crisis actual.

- Una de las tareas necesarias durante la intervención en crisis es el mapeo de las redes sociales de apoyo con las que cuenta la afectada, así como de los recursos personales de afrontamiento.
- Las pautas generales de intervención constituyen elementos con los que se requiere contar, pero estas deben ser adaptadas a las condiciones específicas de cada una de las mujeres afectadas.

Es importante subrayar que la información aportada por las funcionarias públicas develó que, aunque la intervención en crisis es una de las labores que desarrollan con más frecuencia, los recursos para hacerlo son insuficientes: carecen de espacios privados para la atención y se brinda un máximo de dos sesiones, en las que, además de la contención emocional, deben dar asesoría legal y registrar información por incluir en una posible denuncia. Todo ello contraviene las recomendaciones brindadas por las expertas en términos de no generar interrogatorios o saturar de información legal a una mujer que requiere, en un primer momento, de un espacio seguro de escucha activa, empatía y apoyo.

Por otra parte, se encontró que las funcionarias públicas consultadas manejan con claridad los elementos que pueden causar revictimización durante el proceso de intervención en crisis, lo cual también coincide con lo señalado por las expertas y por las autoras de los insumos documentales revisados. Cabe subrayar lo indicado por una de las participantes en el grupo focal: aunque internamente se desee que las mujeres denuncien, se debe evitar presionarla en ese sentido.

Finalmente, es importante resaltar algunos de los nudos que las funcionarias consultadas identificaron y que tienen relación con las razones por las cuales las mujeres afectadas no buscan apoyo a lo interno y desconfían de los servicios de atención: el temor a que la información no sea confidencial y esto conlleve represalias laborales, así como al rechazo o culpabilización por parte de sus pares. Este aspecto también fue señalado por las expertas, quienes subrayaron la

confidencialidad como una condición indispensable y a la vez un desafío, debido a los ambientes institucionales donde todas las personas se conocen.

Lo anteriormente expuesto incide en que las mujeres afectadas busquen apoyo debido a los efectos desestabilizadores de la crisis, por lo cual, en muchas ocasiones, la primera respuesta a estas situaciones es dada por las personas encargadas de los servicios médicos de las instituciones. En este sentido, conviene señalar uno de los elementos aportados tanto por las funcionarias como por las expertas: la importancia de integrar la atención en salud al acompañamiento emocional. Esto puede, por una parte, incidir en servicios de atención más integrales, pero por otra parte tiene el riesgo de la medicalización o patologización de las secuelas de la violencia, según lo señalado por Álvarez, Sánchez y Bojó (2016) y OMS (2016).

#### **4.2.3 Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia**

Un primer aspecto por resaltar es que el acompañamiento emocional como concepto o como labor no se encontró de forma concreta en ninguna de las tres fuentes consultadas. Las funcionarias públicas, por una parte, se refieren más a servicios de asesoría legal o de apoyo emocional/psicológico, mientras que el aporte de las expertas gira en torno al acompañamiento psicológico. En el material documental revisado, por dirigirse a poblaciones distintas y tratar temas diversos, se encuentran definiciones relacionadas con la primera línea de atención en salud (OMS, 2016), la atención o acompañamiento psicológico (IIDH, 2009a; Álvarez, Sánchez, y Bojó, 2016), la atención psicosocial (R4V, 2020; Mesa, 2023) y la intervención en crisis (OPS, 1999).

En este sentido, se parte de que el acompañamiento emocional es un proceso que puede ser llevado a cabo más allá del rol de la psicología y que comprende tareas básicas en el contacto humano y apoyo a las mujeres afectadas. Por ello, se rescata particularmente los aportes de la OPS (1999) y de Mesa (2023), pues los modelos

propuestos por las autoras son factibles de practicarse en diversas profesiones u ocupaciones.

Con base en lo anterior, uno de los aportes del proceso de investigación ha sido la construcción del concepto y definición del acompañamiento emocional, el cual integra y adapta los aspectos antes señalados en función de las necesidades de las mujeres que han sido afectadas por situaciones de hostigamiento sexual en los ámbitos del empleo y la docencia: Se entiende el acompañamiento emocional como una acción de apoyo empático, solidario y horizontal a mujeres afectadas, donde se reconoce el hostigamiento sexual como una violación a sus derechos humanos y una de las múltiples manifestaciones de la violencia contra las mujeres por razones de género.

El acompañamiento emocional proporciona un espacio seguro para las mujeres afectadas, donde se da credibilidad a sus relatos haciendo uso de herramientas como la escucha activa, la contención, la validación de emociones, la desculpabilización, la asesoría legal, valoración del riesgo y la intervención en crisis de primer orden. Su propósito ulterior es garantizar el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia, por medio de procesos que reconozcan su autonomía y fortalezcan su empoderamiento, de cara a los sistemas de justicia y de protección estatal.

En correspondencia con lo anterior, se resalta el componente de empoderamiento de las mujeres como uno de los propósitos centrales del acompañamiento emocional. Para ello, el aporte de las fuentes consultadas sumado al marco normativo de derechos humanos permite delimitar las distintas dimensiones de este:

- Proceso de toma de conciencia individual y colectiva de las mujeres, y a la vez como objetivo general del abordaje de la violencia (Álvarez, Sánchez y Bojó, 2016).



- Uso del potencial de la crisis para hacer cambios positivos (OPS, 1999) y el empoderamiento como unos de los objetivos de la intervención en crisis (R4V, 2020).
- El acceso de las mujeres a la justicia crea empoderamiento para lograr la igualdad, según el Comité de la CEDAW (ONU, 2015). La intervención psicojurídica busca potenciar los recursos subjetivos de las personas afectadas para convertir el proceso de litigio en una experiencia reparadora (IIDH, 2007).
- Empoderamiento como objetivo del enfoque de derechos humanos (UNFPA, 2021), por lo cual los servicios de atención a mujeres afectadas por violencia deben buscar el empoderamiento, al definir este como un proceso en el que las mujeres tienen el control de sus vidas, incluyendo el tomar decisiones, establecer sus propias agendas, adquirir destrezas, resolver problemas y desarrollar autosuficiencia (UNFPA, 2019).
- Una de las metas de la intervención con mujeres afectadas es que recuperen el poder que les fue expropiado por quien las acosó (Mesa, 2023).
- Empoderamiento como una de las metas de acompañamiento durante el procedimiento de denuncia, según lo señalado por una de las expertas consultadas. Esto conlleva que la mujer afectada reconozca la violencia, sus impactos y sus propios recursos de afrontamiento, para así encontrar el sentido de oportunidad a la experiencia y el lugar que ocupa en su vida. Para ello, se requiere un trabajo de fortalecimiento que considere factores de resiliencia.

De esta forma, el empoderamiento se convierte en uno de los propósitos centrales del acompañamiento emocional. A la vez constituye una estrategia para revertir la complejidad de los mecanismos de justicia y dar sentido a estos dentro del proyecto de vida de las mujeres afectadas.

Como se señaló con anterioridad, las funcionarias públicas consultadas expresaron múltiples preocupaciones en torno a los recursos institucionales para el

acompañamiento de mujeres durante todo el procedimiento de denuncia por hostigamiento sexual, revelando que esta labor suele restringirse a las etapas iniciales. Esto representa una forma de abandono institucional para las afectadas, quienes deberán enfrentar un proceso complejo tanto en materia legal como emocional, lo que para el Comité de la CEDAW (ONU, 2015) representa un obstáculo para el acceso de las mujeres a su derecho a la justicia.

Tanto las expertas como las funcionarias consultadas coinciden en que el acompañamiento debe darse durante todo el procedimiento de denuncia. Ambas fuentes también señalaron la importancia de la interdisciplinariedad en el acompañamiento, lo cual a su vez fue considerado por IIDH (2009a) y por el INAMU (2020).

Las funcionarias participantes también destacaron que los vacíos en las acciones institucionales de prevención del hostigamiento sexual inciden en la desinformación existente sobre los mecanismos de denuncia y, por tanto, solo una minoría de mujeres afectadas acceden a este. A ello se suma la duración de los procedimientos y la escasa confiabilidad de estos.

Como se indicó anteriormente, la información brindada por las expertas fue fundamental, pues, entre otras razones, son estas profesionales quienes tienen la experiencia de acompañamiento emocional/psicológico durante todo el procedimiento de denuncia por hostigamiento sexual. Se resalta a continuación algunos de los aportes que han resultado de valor para la construcción de la guía de acompañamiento:

- La información acerca de las emociones y preocupaciones de las mujeres afectadas en cada fase del procedimiento, lo cual permite identificar las metas y tareas por desarrollar en cada una de estas.
- Lo indispensable de la valoración inicial de las expectativas de las mujeres afectadas ante el procedimiento legal y como eje transversal del

acompañamiento, lo que además facilita el abordaje posterior de las consecuencias de la revictimización. Esto también fue señalado por Mesa (2023).

- La propuesta de la función educativa en materia de género, relaciones de poder y derechos humanos como una de las tareas permanentes del acompañamiento.
- La visión sobre el rol del espacio de acompañamiento en el contraste y ruptura con los discursos sociales que normalizan o justifican la violencia contra las mujeres.
- Apoyar a las mujeres afectadas en la construcción de su proyecto futuro a partir de la deconstrucción de la violencia vivida y de la experiencia de denuncia. Esto coincide con lo señalado por Claramunt sobre el potencial de la crisis para generar cambios positivos (OPS, 1999).
- La importancia de que el acompañamiento se extienda de manera posterior al cierre del procedimiento legal.
- Lo fundamental de que, aunque el acompañamiento sea parte de un servicio, en este no se adopten posiciones pro institucionales que generen desconfianza en las afectadas y desconozcan los actos de revictimización.

Para finalizar este apartado es importante resaltar que la integración de los aportes de las tres fuentes consultadas permite, para efectos del presente proyecto, construir un modelo de acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia por hostigamiento sexual, que se convierte en una de las contribuciones centrales de la guía por proponer.

#### **4.2.4 Estereotipos, actitudes, prejuicios y revictimización**

La inclusión de estereotipos, actitudes y prejuicios de las personas que realizan labores de acompañamiento, como factores que pueden causar revictimización en las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, ha sido una de las fortalezas del proceso de investigación. Estos elementos, junto con las consecuencias de la no

aplicación del enfoque de género, han sido señalados de manera constante en sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, tales como en el Caso Gutiérrez Hernández y otros vs. Guatemala, Caso Velásquez Paiz y otro vs. Guatemala, Caso “Campo Algodonero” en México y Caso Véliz Franco vs. Guatemala (OEA/MESECVI, 2020).

Las funcionarias participantes mostraron claridad acerca de cómo este aspecto incide directamente en la revictimización de las mujeres afectadas y señalaron que esto debe ser incluido en los procesos de capacitación, lo que coincide con lo indicado también en las fuentes documentales revisadas.

Por su parte, las expertas participantes también desarrollaron reflexiones similares, añadiendo, además, que la sensibilización necesaria para el acompañamiento no solamente es parte de la capacitación, sino también que va más allá de esta y requiere una actualización constante sobre los temas. Así como una revisión personal permanente de la propia historia de vida, socialización y de estereotipos y prejuicios relacionados con género y sexualidad.

Sumado a lo anterior, las expertas indicaron que una de las labores de acompañamiento es el trabajo con las mujeres acerca de sus mitos, estereotipos y prejuicios, lo cual no podría ser abordado de manera adecuada si quienes las acompañan no han hecho esta reflexión propia. Señalaron que, en este sentido, el trabajo de discusión de casos en equipo sería una estrategia importante para aportar distintas perspectivas y facilitar el análisis personal de estos elementos.

Las prácticas perjudiciales o revictimizantes durante el acompañamiento a mujeres afectadas es otro de los elementos en los cuales se encontró una alta coincidencia entre las tres fuentes consultadas. Cabe resaltar el aporte de Mesa (2023) en este sentido, quien va más allá de los estereotipos o prejuicios en general, para desarrollar de forma más específica cómo estos giran en torno a lo que se espera de una “buena víctima”.

Finalmente, el desarrollo de estrategias de autocuidado por parte de las personas que brindan acompañamiento fue la categoría o eje de análisis surgido durante el proceso de investigación. Esto por el reconocimiento de que esta labor implica un desgaste emocional importante que, además, sería trasladado a las mujeres afectadas. En este sentido, las funcionarias participantes manifestaron que estos impactos no solamente tienen relación con los hechos de violencia, sino también con las situaciones de revictimización a las cuales están expuestas las mujeres a lo interno de las instituciones. Por su parte, las expertas consultadas identificaron medidas dirigidas a la institución, de trabajo en equipo y de implementación personal, que constituyen una contribución de valor para efectos de la guía propuesta.

## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Hallazgos relevantes alcanzados durante la elaboración del trabajo

El proceso de investigación que se reporta en este documento partió de un análisis del estado del conocimiento que es importante rescatar para efectos de las conclusiones. Esto pues no solo constituyó un punto de inicio indispensable, sino que además permitió ampliar el estudio de la problemática y dar sustento a la propuesta de elaboración de una guía de acompañamiento. En este sentido, los antecedentes mostraron que:

- El hostigamiento sexual es una forma de violencia con una alta prevalencia en las instituciones, tanto en Costa Rica como en otros países del continente americano, asiático, africano y europeo. Es también una forma de violencia que está direccionada mayoritariamente en contra de las mujeres.
- Como forma de violencia, el hostigamiento sexual tiene impactos graves y significativos en las personas afectadas por este. Se presentan secuelas emocionales y psicológicas importantes que refuerzan la necesidad de crear herramientas de acompañamiento.
- La desconfianza de las mujeres afectadas en los mecanismos de justicia es un común denominador encontrado en distintos países y ámbitos institucionales, lo cual provoca bajos niveles de denuncia.
- La revictimización de las mujeres denunciantes es una práctica lamentablemente común que, además, genera secuelas o agudiza las ya existentes.
- Las respuestas institucionales deficientes frente al hostigamiento sexual o inclusive perjudiciales para las mujeres afectadas son realidades que se repiten en distintas latitudes y sectores.
- Hay un desarrollo significativo en las últimas décadas de instrumentos de atención de la violencia contra las mujeres, especialmente en materia intrafamiliar o sexual. Sin embargo, contrasta con un vacío importante de

herramientas específicas para el acompañamiento de mujeres afectadas por hostigamiento sexual en el marco institucional.

Todos estos aspectos mencionados, además de las cifras que dan cuenta de la problemática en Costa Rica, refuerzan la importancia de elaborar una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público, en este caso, del costarricense.

A partir de los resultados presentados en el capítulo anterior y su correspondiente análisis, en este apartado se expone las conclusiones en dos niveles: en materia de investigación y de aportes al desarrollo de una guía de acompañamiento. A continuación, se desarrolla los hallazgos relevantes del proceso en torno a los objetivos del proyecto.

*a. Marco normativo de derechos humanos y enfoques de atención*

Se encontró un desarrollo importante de instrumentos de derechos humanos en el ámbito internacional, regional y nacional. Entre ellos, la CEDAW, la Convención Belem do Pará, la jurisprudencia de la Corte Interamericana y la Ley No. 7476, entre otros. Además, estos han permitido el desarrollo de observaciones y recomendaciones importantes de grupos de expertas, tales como el Comité CEDAW y el CEVI del MESECVI.

Todos estos instrumentos coinciden en la conceptualización del origen de la violencia contra las mujeres y del hostigamiento sexual como manifestación de las relaciones históricamente desiguales de poder, así como en las medidas que deben ser empleadas por los Estados para la prevención, sanción y erradicación de la problemática. No obstante, los hallazgos del proceso de investigación apuntan a deficiencias importantes en las medidas puestas en práctica por instituciones nacionales, especialmente en materia de acceso a la justicia y a la protección estatal. Entre estos vacíos sobresalen los escasos servicios especializados de

asesoría legal y apoyo emocional con los que cuentan las mujeres afectadas, pero también las violaciones a los principios de debida diligencia, confidencialidad y no revictimización, entre otros.

Para efectos de la elaboración de la guía, se vuelve fundamental presentar propuestas que permitan traducir el marco de derechos humanos en herramientas, técnicas y acciones de acompañamiento emocional. Para ello, la centralidad y transversalidad de los enfoques de atención se convierte en una de las estrategias de implementación.

*b. Herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden*

El desarrollo teórico y técnico de la intervención en situaciones de crisis de primer orden, particularmente en el contexto de la violencia contra las mujeres, ha sido significativo en las últimas décadas. Se ha reconocido de esta manera los efectos de la violencia y la necesidad de abordarla haciendo uso de herramientas especializadas. Esta es, además, una de las labores más frecuentemente puestas en práctica en las instituciones costarricenses, para la atención de mujeres afectadas por hostigamiento sexual.

Sin embargo, es necesaria la revisión contextual de las herramientas de intervención en crisis hasta ahora desarrolladas. Por ello, la guía de acompañamiento propuesta, realiza un ajuste de herramientas técnicas y metodológicas para así poder implementarlas en el abordaje de una forma de violencia que se lleva a cabo en el marco del quehacer institucional, tanto en lo educativo como en lo laboral.

*c. Acompañamiento emocional durante las distintas fases del procedimiento de denuncia*



El acceso de las mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual a servicios especializados de atención, que integren al menos asesoría legal y apoyo psicosocial, no solo responde a las necesidades de estas, sino también a las obligaciones del Estado costarricense en materia de derechos humanos. No obstante, uno de los hallazgos de la investigación que genera alarma es la ausencia de instancias especializadas para ello en una gran parte de las instituciones.

Sumado a lo anterior, aunque las instituciones costarricenses han ido desarrollando paulatinamente unidades para la transversalización del enfoque de género en su quehacer, hay una ausencia importante de mecanismos especializados en materia de atención. Esto, además, genera que miles mujeres denunciantes no cuenten con acompañamiento (de ningún tipo) durante un procedimiento de denuncia que suele ser complejo y, en ocasiones, revictimizante.

Lo expuesto se convierte en un enorme desafío para la elaboración de una guía que parte de un marco de derechos humanos, pero que podría ser implementada por personas funcionarias de instituciones que no cuentan con los recursos básicos para poner en práctica las pautas recomendadas. Por ello, la propuesta de acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia busca identificar un punto de equilibrio entre ambas realidades, a la vez que espera también poder convertirse en un llamado a la acción en materia acceso a la justicia y la protección estatal de las mujeres afectadas por hostigamiento sexual.

La propuesta de pautas de acompañamiento emocional durante todo el proceso de denuncia se desarrolla integrando las recomendaciones expertas y el marco de derechos humanos en las fases del procedimiento que deben seguirse de acuerdo con la ley nacional contra el hostigamiento sexual. Por lo cual este constituye uno de los aportes más novedosos del proceso de investigación por trasladarse en la guía.

*d. Estereotipos, prejuicios y revictimización durante el acompañamiento emocional*

Las personas que realizan labores de acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento sexual requieren de capacitación especializada que no solamente integre elementos conceptuales o técnicos, sino también procesos de sensibilización ante una problemática que ha sido socialmente naturalizada. Ello implica la revisión personal de mitos, estereotipos o prejuicios en materia de género, sexualidad, violencia contra las mujeres y relaciones de poder, entre otras.

La implementación de enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad tiene relación directa con los procesos de sensibilización y revisión personal llevados a cabo por las personas que brindan acompañamiento emocional. Ante la ausencia de dichos procesos, el riesgo de revictimización aumenta. Esto ha sido señalado de manera reiterada por los comités de expertas que vigilan la aplicación de instrumentos internacionales de derechos humanos.

Por lo anterior, se desarrolla una propuesta en la guía de acompañamiento que permita no solamente el acceso a información, sino también herramientas para la revisión y problematización individual de las historias de vida, procesos de socialización y otros factores que inciden en los estereotipos y prejuicios que perpetúan la violencia contra las mujeres.

### **5.1.1 Recomendaciones**

A partir de las conclusiones presentadas, se considera importante generar recomendaciones que complementen la propuesta de guía de acompañamiento que sería implementada por personas funcionarias. En este sentido es relevante que los resultados del proceso de investigación puedan ser de utilidad, además, para las instituciones e instancias que tienen deberes de vigilancia de la aplicación de los instrumentos de derechos de las mujeres.

Por lo anterior, se propone al INAMU, a las instituciones participantes en el Sistema Nacional de Prevención y Atención de la Violencia contra las Mujeres (conocido como PLANOSI MUJER) y a la Defensoría de los Habitantes las siguientes recomendaciones:

- a. Es necesaria la revisión de las medidas puestas en práctica a lo interno de todo el aparato estatal costarricense para la prevención, sanción y erradicación del hostigamiento sexual. Para ello, se debe realizar estudios diagnósticos y evaluaciones de las respuestas institucionales en torno a:
  - El desarrollo de acciones para la prevención.
  - La existencia de reglamentos de denuncia del hostigamiento sexual que constituyan procedimientos únicos, llevados a cabo por órganos específicos y que no dependan de instancias no especializadas en materia disciplinaria, así como su consistencia con el marco legal sobre la materia.
  - Las medidas para garantizar que los procedimientos de investigación integren los principios de debida diligencia, pro víctima, no revictimización, confidencialidad, protección y de no represalias para las personas denunciantes y sus testigos, entre otras.
  - Las medidas para garantizar el uso del enfoque de género, derechos humanos e interseccionalidad en los procedimientos de investigación.
  - La existencia de recursos e instancias especializadas para la atención de mujeres afectadas por hostigamiento sexual, que integren al menos servicios de asesoría legal y acompañamiento emocional.
  - El acompañamiento emocional y asesoría legal a los cuales tienen derecho las mujeres afectadas durante todas las fases del procedimiento de denuncia.
  - La capacitación especializada de las personas que integran órganos de investigación e instancias de atención.

- Las medidas para garantizar cobertura y acceso a los procedimientos de denuncia y a los servicios de atención de mujeres afectadas que viven en zonas alejadas o pertenecen a poblaciones socialmente vulnerabilizadas.
  - La existencia de medidas reparatorias dirigidas a las mujeres afectadas.
  - Las medidas de protección especiales dirigidas a niñas y adolescentes afectadas.
- b. Se recomienda que todos los estudios propuestos sean realizados desde el enfoque de interseccionalidad, de manera que considere las distintas condiciones desigualdad y vulnerabilización de mujeres pertenecientes a grupos diversos frente al hostigamiento sexual, así como el acceso de estas a los mecanismos de justicia y protección estatal.
- c. Se sugiere la revisión y reforma de la Ley No. 7476 para que esta incorpore la obligación de todas las instituciones públicas de proveer servicios accesibles y especializados de asesoría legal y acompañamiento emocional o psicológico, que se extiendan durante todas las fases del procedimiento de denuncia.
- d. En materia específica del quehacer de la Defensoría de los Habitantes, se recomienda que los informes de labores que presentan ante la Asamblea Legislativa den cuenta, además, del promedio de duración de los procedimientos de investigación en cada una de las instituciones, porcentaje de denuncias que generan sanción, así como de los casos en los cuales no se reportan denuncias durante un año o más.

## **5.2. Propuesta**

A partir de los hallazgos del proceso de investigación y su análisis, se propone la “Guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense”, la cual está dirigida a personas funcionarias que, independientemente de su profesión o quehacer institucional, brinden apoyo o asesoría a mujeres afectadas.

Los objetivos de la Guía de Acompañamiento buscan que las personas que hagan uso de esta adquieran conocimientos y herramientas para dar acompañamiento emocional a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones públicas costarricenses durante las distintas etapas del procedimiento de denuncia. Este objetivo general implica que las personas a las que se dirige este instrumento podrán:

- Comprender las distintas dinámicas, manifestaciones e impactos del hostigamiento sexual a la luz de los conceptos y teorías sobre las causas estructurales de la violencia contra las mujeres.
- Desarrollar labores de acompañamiento emocional orientadas por el marco normativo de derechos humanos, así como por los enfoques de género, relaciones de poder, derechos humanos, interseccionalidad y centrado en la persona.
- Desarrollar una revisión personal de las creencias, mitos y estereotipos que inciden en sus actitudes con respecto a las mujeres afectadas por la violencia y hostigamiento sexual, para así prevenir acciones de revictimización.
- Aplicar herramientas para la intervención en crisis en la atención de mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual.
- Acompañar emocionalmente a mujeres afectadas durante todas las fases del procedimiento legal de denuncia institucional por hostigamiento sexual.

Para conseguir los propósitos anteriores, la Guía de Acompañamiento se estructura en los siguientes apartados y contenidos:

**Tabla 17**

**Estructura de la Guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público**

Apartados	Contenidos
<b>Capítulo 1. Introducción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de la guía.</li> <li>• Marco de desarrollo de la guía.</li> <li>• Justificación de la guía.</li> <li>• Condiciones de implementación de la guía.</li> <li>• Justificación de la elección de las mujeres como receptoras del acompañamiento emocional.</li> <li>• Justificación de los términos utilizados en torno a las mujeres afectadas.</li> <li>• Presentación de la secuencia de la guía.</li> </ul>
<b>Capítulo 2: El hostigamiento sexual como forma de violencia contra las mujeres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violencia contra las mujeres: definición, causas, ámbitos de desarrollo.</li> <li>• Violencia sexual: definición, objetivos, impactos.</li> <li>• Hostigamiento sexual: definición, ámbitos de desarrollo, manifestaciones.</li> <li>• Estrategias de afrontamiento de las mujeres ante el hostigamiento sexual.</li> <li>• Causas por las que las mujeres no denuncian el hostigamiento sexual.</li> <li>• Impactos del hostigamiento sexual.</li> </ul>
<b>Capítulo 3: Marco normativo de derechos humanos y enfoques de acompañamiento emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos del Estado costarricense en materia de derechos de las mujeres.</li> <li>• Marco normativo de derechos humanos relacionado con la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual: conceptos base.</li> <li>b. Violencia contra las mujeres y hostigamiento sexual: dinámicas y causas sociales.</li> <li>c. Obligaciones estatales en torno a la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y del hostigamiento sexual.</li> <li>d. Derechos de las mujeres afectadas por hostigamiento sexual.</li> </ul> </li> <li>• Enfoques orientadores del acompañamiento emocional: derechos humanos, género,</li> </ul>

Apartados	Contenidos
	interseccionalidad, centrado en la persona, de las relaciones de poder.
<b>Capítulo 4: Revisando nuestros mitos, estereotipos y prejuicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos: estereotipos, prejuicios, discriminación, revictimización.</li> <li>• Mitos que sostienen el hostigamiento sexual y estereotipos sobre las mujeres afectadas.</li> <li>• Acompañamiento emocional y revictimización.</li> <li>• La importancia de la revisión personal constante.</li> </ul>
<b>Capítulo 5. Intervención en crisis dirigida a mujeres afectadas por hostigamiento sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de la crisis y hostigamiento sexual</li> <li>• Herramientas para la intervención en crisis dirigida a mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual.</li> <li>• Prácticas recomendadas y acciones a evitar.</li> </ul>
<b>Capítulo 6: Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia por hostigamiento sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento emocional durante el procedimiento de denuncia: puntos de partida.</li> <li>• Metas y tareas del acompañamiento emocional durante los procedimientos de denuncia por hostigamiento sexual.</li> <li>• Abordaje de las situaciones de revictimización durante el procedimiento de denuncia.</li> <li>• Prácticas recomendadas y perjudiciales.</li> </ul>
<b>Temas complementarios anexados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés Postraumático y Hostigamiento Sexual.</li> <li>• Enfoques complementarios de atención.</li> <li>• Jurisprudencia de la Corte IDH en materia de violencia contra las mujeres.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

La versión final y publicable de esta guía será distribuida en las instituciones públicas en coordinación con el INAMU, PLANOSI MUJER, Defensoría de los Habitantes y la Red Nacional de Unidades para la Igualdad de Género.

## Capítulo VI. Propuesta o producto

Se adjunta la propuesta de proyecto: “Guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense”, la cual fue construida a partir del proceso de investigación que se reporta en el presente documento.

Como se indicó en el apartado de marco contextual, la propuesta no se circunscribe a una sola instancia, sino que más bien pretende ser una herramienta que pueda adaptarse a la diversidad de culturas y mecanismos institucionales costarricenses.

Se pretende, una vez aprobada la propuesta, hacer una entrega formal del documento al INAMU, a las instituciones participantes en PLANNOVI MUJER, a la Red de Unidades de Igualdad de Género y a la Defensoría de los Habitantes. Se propondrá, además, a estas instancias espacios de capacitación a personas de distintas instituciones cuyas labores estén relacionadas con el acompañamiento emocional de mujeres afectadas por situaciones de hostigamiento sexual.



## Lista de referencias

- Abarca, A. (2013a). El grupo focal. En A. Abarca, G. Sibaja, F. Alpízar y C. Rojas (Eds.), *Técnicas cualitativas de investigación* (pp. 159-192). Editorial Universidad de Costa Rica.
- Abarca, A. (2013b). El análisis de contenido. En A. Abarca, G. Sibaja, F. Alpízar y C. Rojas (Eds.), *Técnicas cualitativas de investigación* (pp. 193-247). Editorial Universidad de Costa Rica.
- Aditi, G., Sangeetha, P. y Binu, M. (2016). Perception of Sexual Harassment among the Undergraduate Students. *Manipal Journal of Nursing and Health Sciences*, 2(1), 46-51.  
<https://www.proquest.com/central/docview/2114224154/231A73D06C4F4C37PQ/1?accountid=28692>
- Allón, F. (2021). *Análisis desde una perspectiva de género, de las resoluciones dictadas por el Tribunal de la Inspección Judicial y por el Consejo Superior del Poder Judicial en las denuncias por hostigamiento sexual presentadas por mujeres, en el periodo 2012-2019*. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional
- Álvarez, M., Sánchez, A. y Bojó, P. (2016). *Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista*. <https://www.cop.es/GT/Manual.pdf>
- Arroyo, R. (2022). *Prevalencia, manifestaciones y efectos del hostigamiento sexual en universidades*. Editorial IAEN. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/sites/12/2022/07/Prevalencia-manifestaciones-y-efectos-del-hostigamiento-sexual-en-universidades-1.pdf>

Artavia, M. (2021). *Fortalecimiento del servicio de atención a mujeres afectadas por violencia en sus relaciones de pareja, que ofrece el Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica, Defensoría de los Habitantes, desde un enfoque género-sensitivo y de derechos humanos*. [Práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Psicología]. Universidad de Costa Rica.

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1995). *Ley contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia*. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=22803](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=22803)

Asociación para los Derechos de la Mujer y Desarrollo, AWID. (2004). *Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica*. [https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad\\_-\\_una\\_herramienta\\_para\\_la\\_justicia\\_de\\_genero\\_y\\_la\\_justicia\\_economica.pdf](https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf)

Barreto, M. (2018). Testimonio, segunda victimización y reparación. Movilización feminista ante un caso de violación sexual en la Universidad. *Sexualidad, Salud y Sociedad – Revista Latinoamericana*, (29), 215-234. <http://dx.doi.org/10.1590/1984-6487.sess.2018.29.10.a>

Bastiani, F., Romito, P. y Saurel-Cubizolles, M. (2019). Mental distress and sexual harassment in Italian university students. *Archives of Women's Mental Health*, (22), 229–236. <https://doi.org/10.1007/s00737-018-0886-2>

Batres, G. (2001). *La Salud de las Mujeres y el Género*. Med. Leg. Costa Rica, 18(2), 10-19. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000300004](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000300004)

Batres, G., Recinos, S. y Dumani, I. (2002). *Violencia de género, derechos humanos e intervención policial*. Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Programa Regional de Capacitación contra la Violencia Doméstica. <http://giocondabatres.com/modules/i/index.php?id=5>

Batres, G. (2009). *La terapia género sensitiva con víctimas y perpetradores de la violencia sexual: un aporte latinoamericano*. <http://www.giocondabatres.com/modules/news/article.php?storyid=2>

Beltramini, L., Bastiani, F., Feresin, M., y Romito, P. (2020). Coping with sexual harassment: the experience of young working women in Italy. *Journal of Gender -Based Violence*, 4(1), 25 - 40. <https://doi.org/10.1332/239868019X15764492137636>

Blazquez, N. (2012). Epistemología feminista: temas centrales. En N. Blazquez, F. Flores y M. Ríos (Eds.), *Investigación feminista. Epistemología, metodología y representaciones sociales* (pp. 21-38). Universidad Nacional Autónoma de México.

Cano-Arango, B., Duque-Monsalve, L., Montoya-Escobar, M. y Gaviria-Gómez, A. (2022). Del silencio a la acción colectiva: Voces de mujeres víctimas de acoso sexual en las instituciones de educación superior. *The Qualitative Report*, 27(3), 752-776. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.4977>

Carcedo, A. y Molina, G. (2003). *Mujeres contra la violencia. Una rebelión radical*. Editorial Cefemina.

Carrillo, R, y Carranza, N. (2019). Bajo la sombra del anonimato: Del muro de la denuncia al acoso y hostigamiento sexual en las IES. *El Cotidiano*, 216, 27-38. <https://web-s-ebsochost->

com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/ehost/detail/detail?vid=7&sid=f925046e-5337-4b50-a2c1-cef7d199d561%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=141951526&db=asn

Carvajal, Z., Ulate, C. y Delvó, P. (2022). Prevalencia, manifestaciones y efectos del hostigamiento sexual en la población estudiantil de la Universidad Nacional de Costa Rica. En R. Arroyo (Eds.). *Prevalencia, manifestaciones y efectos del hostigamiento sexual en universidades* (pp. 39-66). Editorial IAEN. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/sites/12/2022/07/Prevalencia-manifestaciones-y-efectos-del-hostigamiento-sexual-en-universidades-1.pdf>

Chaves, M., Quirós, Y., Mesa, S. y Brenes, P. (2023). Diagnóstico de la situación del acoso sexual y sexista en la Universidad de Costa Rica. En G. Calvo, P. Sepúlveda (Eds.). *Diagnóstico de la situación del acoso sexual y sexista en las universidades. De los protocolos a las realidades* (pp. 253-276). Editorial Síntesis.

Claramunt, C. (2007). *Casitas Quebradas. El problema de la violencia doméstica en Costa Rica*. EUNED.

Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2021). Prevención del Acoso y Hostigamiento Sexual. Manual de personas participantes. [https://cdnsnte1.s3.us-west-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2022/05/20163449/manual\\_prevencion\\_acoso.pdf](https://cdnsnte1.s3.us-west-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2022/05/20163449/manual_prevencion_acoso.pdf)

Cook, R y Cusack, S. (2010) Gender Stereotyping: Transnational Legal Perspectives. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/26810.pdf>

- Cortázar, F. (2019). Acoso y hostigamiento de género en la Universidad de Guadalajara. Habla el estudiantado. *Revista de Estudios de Género, La Ventana*, (50), 175-204.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7042450>
- Crenshaw, K. (2012). Cartografiando los márgenes. Interseccionalidad, políticas identitarias, y violencia contra las mujeres de color. En R. Platero. (Ed.), *Intersecciones. Cuerpos y sexualidades en la encrucijada* (pp. 87-211). Bellaterra. <https://www.uncuyo.edu.ar/transparencia/upload/crenshaw-kimberle-cartografiando-los-margenes-1.pdf>
- Cubells, J., Calsamiglia, A. y Albertín, P. (2010). El ejercicio profesional en el abordaje de la violencia de género en el ámbito jurídico-penal: un análisis psicosocial. *Anales de Psicología*, 26(1), 369-377.
- Defensoría de los Habitantes de la República (2021). *Informe anual de labores 2019-2020. Defensoría de los Habitantes de la República*. [https://www.dhr.go.cr/transparencia/informes\\_institucionales/informes/labores/documentos/if\\_2019\\_2020.pdf](https://www.dhr.go.cr/transparencia/informes_institucionales/informes/labores/documentos/if_2019_2020.pdf)
- Defensoría de los Habitantes de la República (2022). *Informe anual de labores 2020-2021. Defensoría de los Habitantes de la República*. [https://www.dhr.go.cr/transparencia/informes\\_institucionales/informes/labores/documentos/if\\_2020\\_2021.pdf](https://www.dhr.go.cr/transparencia/informes_institucionales/informes/labores/documentos/if_2020_2021.pdf)
- Delegación del Gobierno de España para la Violencia de Género (2019). *Estudio sobre el Tiempo que Tardan las Mujeres Víctimas de Violencia de Género en Verbalizar su Situación*. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Centro de Publicaciones. [https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/investigaciones/2019/pdfs/Estudio\\_Tiempo\\_Denuncia4.pdf](https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/investigaciones/2019/pdfs/Estudio_Tiempo_Denuncia4.pdf)

Dills, J., Fowler, D. y Payne, G. (2016). *Sexual Violence on Campus: Strategies for Prevention*.

<https://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/campussvprevention.pdf>

Dirección de Igualdad de Género, Universidad de Chile (2019). *Acoso en el campus: El acoso sexual en la Universidad de Chile*.

<https://direcciondegenero.uchile.cl/wp-content/uploads/2020/01/Estudio-Acoso-en-el-campus-UChile.pdf>

Dulini, F. y Ajnesh, P. (2018). *How Managers, Coworkers, and HR Pressure Women to Stay Silent About Harassment*. <https://hbr.org/2018/07/how-managers-coworkers-and-hr-pressure-women-to-stay-silent-about-harassment>

Echeverría, R., Paredes, L., Evia, Carrillo, C., Kantún, M., Batún, J. y Quintal, R. (2018). Caracterización del hostigamiento y acoso sexual, denuncia y atención recibida por estudiantes universitarios mexicanos. *Revista de Psicología*, 27(2), 1 - 12. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2019.52307>

Equality Now (2021). *Fracaso en la protección: cómo las leyes y prácticas discriminatorias en materia de violencia sexual perjudican a las mujeres, niñas y adolescentes en las Américas*.

[https://equalitynow.storage.googleapis.com/wp-content/uploads/2022/02/25104155/Failure\\_to\\_Protect\\_-\\_Equality\\_Now\\_2021\\_-\\_ESP-min.pdf](https://equalitynow.storage.googleapis.com/wp-content/uploads/2022/02/25104155/Failure_to_Protect_-_Equality_Now_2021_-_ESP-min.pdf)

Escalera, L. y Amador, S. (2021). Conocimiento de las acciones de prevención y denuncia del acoso sexual entre estudiantes de trabajo social de una institución de educación superior en México. *Ciencia y Sociedad*, 46(1), 9-22. <https://doi.org/10.22206/cys.2021.v46i1.pp9-22>

Estrategias activas para la prevención y la gestión de incidentes de acoso sexual, ASTRAPI (2020). *Manual de capacitación para prevenir y evitar el acoso sexual en el trabajo*. Programa Erasmus, Unión Europea. <https://astrapi-project.eu/wp-content/uploads/2021/01/Final-Training-Handbook-ES.pdf>

Fitzgerald, L. (2017). Still the last great open secret: Sexual harassment as systemic trauma. *Journal of Trauma & Dissociation*, 18(4), 483-489. <https://doi.org/10.1080/15299732.2017.1309143>

Frías, S. (2020). Hostigamiento y acoso sexual. El caso de una institución de procuración de justicia. *Estudios Sociológicos XXXVIII*, (112). doi: <http://dx.doi.org/10.24201/es.2020v38n112.1745>

Fondo de las Naciones Unidas para la Población (2019). *Estándares Mínimos Inter-agenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias*. Fondo de Población de las Naciones Unidas. [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares\\_Minimos\\_ESPANOL.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf)

Fondo de las Naciones Unidas para la Población. (2020) *Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género*. Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA. [https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-08/UNFPA\\_GuiaVBG\\_WEB.pdf](https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-08/UNFPA_GuiaVBG_WEB.pdf)

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2021). *El enfoque basado en Derechos Humanos*. <https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>

Fundación Fernando Pombo (2015). *Guía Práctica para el Asesoramiento Legal a Víctimas de Violencia de Género*. Fundación Fernando Pombo.

[https://www.fundacionpombo.org/web/wp-content/uploads/2020/02/Guia\\_practica\\_asesoramiento\\_victimas\\_violencia\\_-genero\\_FFPombo.pdf](https://www.fundacionpombo.org/web/wp-content/uploads/2020/02/Guia_practica_asesoramiento_victimas_violencia_-genero_FFPombo.pdf)

García-Hernández, R., Hernández-Sánchez, J. y García-Martínez, V. (2020). Acoso Sexual en una Institución de Educación Superior. *Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 9(3), 210-233. doi: 10.17583/generos.2020.5609

Haltikis, P., Alexander, L., Cipriani, K., Finnegan, J., Giles, W., Lassiter, T., Madanat, H., Penniecook, T., Smith, D., Magaña, L. y Kelliher, R. (2020). A Statement of Commitment to Zero Tolerance of Harassment and Discrimination in Schools and Programs of Public Health. *Public Health Reports*, 135(4), 534-538. DOI: 10.1177/0033354920921816

Hardies, K. (2019). Personality, social norms, and sexual harassment in the workplace. *Personality and Individual Differences*, (151). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.07.006>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Klein, L. y Martin, S. (2019). Sexual Harassment of College and University Students: A Systematic Review. *Trauma, Violence & Abuse*, 1-16. DOI: 10.1177/1524838019881731

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2007). *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: aportes psicosociales*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/24673.pdf>



Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2009a). *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Propuesta psicojurídica*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1602/propuesta-psicojuridica-2009.pdf>

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2009b). *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio. Capacitaciones nacionales y subregionales*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1600/capacitaciones-nacionales-y-subregionales-2009.pdf>

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). *Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres PIEG 2018 - 2030*. INAMU. <https://www.inamu.go.cr/documents/10179/401246/INAMU+PIEG+2018-2030+NEW.pdf/f8333d70-df04-417e-bbe9-c48c412a3cfb>

Instituto Nacional de las Mujeres (2020). *Lineamientos para el diseño de una política interna para prevenir, desalentar y sancionar el hostigamiento sexual en el empleo*. <https://www.inamu.go.cr/documents/10179/1477950/Lineamientos+para+la+construcci%C3%B3n+de+una+pol%C3%ADtica+interna+para+prevenir%20%20desalentar+y+sancionar+el+hostigamiento+sexual+en+el+empleo.pdf/71891389-da45-4e11-8b06-46c8f9dbb877>

Jenner, S., Djermeister, P. y Oestelt-Prigione, S. (2020). Prevention Strategies for Sexual Harassment in Academic Medicine: A Qualitative Study. *Journal of Interpersonal Violence*, 1 - 26. <https://doi.org/10.1177/0886260520903130>

Lucarinia, A., Suitnera, C., Brownb, R., Craighb, M., Knowlesb, E. y Salvador, B. (2020). The #MeTooLate Effect: Victim blame and trust denial for sexual

harassment not immediately reported. *Personality and Individual Differences*, (167). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110240>

Maghraby, R., Elgibalyb, O. y El-Gazzarc, A. (2020). Workplace sexual harassment among nurses of a university hospital in Egypt. *Sexual & Reproductive Healthcare*, (25). DOI: 10.1016/j.srhc.2020.100519

Marín, I. (2012). *Prevalencia y manifestaciones del hostigamiento sexual en el Instituto Nacional de Aprendizaje INA*. [Tesis de maestría]. Universidad de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/14546>

Mesa, S. (2012). *Guía didáctica: Curso Hacia una Docencia Universitaria Inclusiva*. Licenciatura en docencia universitaria, Facultad de Educación, UCR. [Documento sin publicar]

Mesa, S. (2023). Elementos básicos para la atención psicosocial de víctimas de acoso sexual y sexista. En M. García y G. Calvo (Eds.), *Abordaje del Acoso Sexual y Sexista en las Universidades a través de la Formación: claves, aprendizajes y recomendaciones* (pp. 155-168). Editorial Síntesis.

McDonald, P., Charlesworth, S., Graham, T. (2015). Developing a framework of effective prevention and response strategies in workplace sexual harassment. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53, 41–58.

Organización de los Estados Americanos (1979). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. [https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)

Organización de los Estados Americanos (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem do Pará”*. <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2004). *Estatuto del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/04/ESTATUTO-DEL-MESECVI.docx.pdf>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2012). *Segundo Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2021/12/MESECVI-SegundoInformeHemisferico-ES.pdf>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2015). *Reglamento del Comité de Expertas/os del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DEL-COMITE-DE-EXPERTAS.pdf>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2017). *Tercer Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará. Prevención de la Violencia contra las Mujeres en las Américas: Caminos por Recorrer*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2021/12/TercerInformeHemisferico-ES.pdf>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2020). *Estándares de Protección de Derechos Humanos de las Mujeres: Herramientas Necesarias para la Defensa de su*

*Participación Política.* <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2021/12/MESECVI-EstandaresProteccion-ES.pdf>

Organización de los Estados Americanos, Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2021). Recomendación General del Comité de Expertas del MESECVI (No.3): La Figura del Consentimiento en Casos de Violencia Sexual contra las Mujeres por Razones de Género. [https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/03/consentimiento\\_220322.pdf](https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/03/consentimiento_220322.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (s.f). *El acoso sexual en el mundo del trabajo.* [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms\\_740225.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740225.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2013). El hostigamiento o acoso sexual. *Género, seguridad y salud en el trabajo. Hoja Informativa 4.* [https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227404/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227404/lang-es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo (2019a). *Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).* [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

Organización Internacional del Trabajo (2019b). *Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206).* [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:R206](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206)

Organización Mundial de la Salud (2016). *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico.* <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2021). *Violencia contra la mujer.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Organización Mundial de la Salud (2022). *Manejo clínico de las personas sobrevivientes de violación y de violencia de pareja: elaboración de protocolos para situaciones de crisis humanitaria.* Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354575/9789240041301-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización de las Naciones Unidas (1979). *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.* <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

Organización de las Naciones Unidas (1992). *Recomendación general No 19: La Violencia contra la Mujer.* [https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/mujeres3/html/cedaw/Cedaw/3\\_Recom\\_grales/19.pdf](https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/mujeres3/html/cedaw/Cedaw/3_Recom_grales/19.pdf)

Organización de las Naciones Unidas (2015). *Recomendación general num. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia.* <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10710.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (2017). *Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza*

la recomendación general num. 19. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N17/231/57/PDF/N1723157.pdf?OpenElement>

ONU Mujeres (s.f). Preguntas frecuentes: Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

ONU Mujeres (2015). *La igualdad de género*. ONU Mujeres. <http://www2.unwomen.org/~media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/foll%20igualdadg%208pp%20web%20ok2.pdf?v=1&d=20150622T155353>

ONU Mujeres y Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem do Pará (2022). *Servicios de Asesoría Legal para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en México y Centroamérica*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/10/Servicio-de-asesoria-legal-Version-WEB.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (1999). *Mujeres maltratadas: guía de trabajo para la intervención en crisis*. Organización Panamericana de la Salud, Programa Mujer, Salud y Desarrollo.

Organización Panamericana de la Salud (2006). *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres*. <https://www.paho.org/es/documentos/guia-practica-salud-mental-situaciones-desastres>

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2014). *Resumen: Respuesta a la violencia de pareja y a la violencia sexual contra las mujeres. Directrices de la OMS para la práctica clínica y las políticas*. Organización Mundial de la Salud. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/7705/WHORHR13\\_10\\_esp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/7705/WHORHR13_10_esp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, R. (2009). Evaluación de la calidad de la investigación: el caso de la investigación cualitativa y su aporte para la construcción de un modelo general. En A. Marín y Ma. Eugenia Venegas (Eds.), *Investigación y formación. Teoría y práctica de la investigación educativa en la formación de educadores. Vol II. Manual de Posgrado* (p. 67-78). SIEDIN (Universidad de Costa Rica- Universidad de Salamanca).

Pezoa, L. (2021). Sistematización de intervenciones profesionales que abordaron violencia sexual en un contexto universitario. Cuaderno de Trabajo Social, 1(17), 109-132. <https://cuadernots.utem.cl/articulos/sistematizacion-de-intervenciones-profesionales-que-abordaron-violencia-sexual-en-un-contexto-universitario/>

Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, R4V (2020). *Preservar la Salud Mental y el Bienestar Psicosocial de las Sobrevivientes de Violencia basada en Género Migrantes y Refugiadas: Modelo de Atención Psicosocial*. Fondo de Población de las Naciones Unidas para la Población. <https://www.r4v.info/sites/default/files/2021-07/Preservar%20bienestar%20psicosocial%20de%20las%20sobrevivientes%20VBG%20refugiadas%20y%20migrantes.pdf>

Poder Judicial de la República de Costa Rica (2013). *Investigación sobre la prevalencia, características y alcances de la violencia y discriminación laboral en el Poder Judicial*. Poder Judicial de la República de Costa Rica. <https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Biblioteca/Informes/Investigacion-de-violencia-y-discriminacion-laboral.pdf>

- Ramírez, M. y Barajas E. (2017). Estudio sobre hostigamiento y acoso sexual como una consecuencia de la práctica cultural: el caso de la Universidad de la Ciénega del Estado de Michoacán de Ocampo (UCEM). *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 8(14). DOI: <https://doi.org/10.32870/dse.v0i14.215>
- Roberts, A. (2005). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research*. Oxford University Press
- Rodriguez-Rodriguez, I., Heras-González, P. (2020). A Study of the Protocols for Action on Sexual Harassment in Public Universities—Proposals for Improvement. *Social Sciences*, 128(9), 1-21.
- Rosenthal, M., Smidt, A. y Freyd, J. (2016). Still second class: Sexual Harassment of Graduate Students. *Psychology of Women Quarterly*, 40(3), 364-377. <https://dynamic.uoregon.edu/jjf/articles/rosenthalsmidtfreyd2016.pdf>
- Sagot, M. (2008). Los límites de las reformas: violencia contra las mujeres y políticas públicas en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(120), pp. 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15312721004.pdf>
- Sagot, M. (2013). El femicidio como necropolítica en Centroamérica. *Labrys Estudios Feministas*, (24). <https://www.labrys.net.br/labrys24/feminicide/monserat.htm>
- Santos, L. (2020). *Nunca más tendrán la comodidad de nuestro silencio: Análisis de la respuesta institucional de la PUCP ante casos de acoso sexual*. [Tesis para optar por el grado académico de Magistra en Derechos Humanos]. Universidad Católica del Perú.
- Scholcoff, C., Farkas, A., Machen, J., Kay, C., Nickoloff, S., Fletcher, K. y Jackson, J. (2020). Sexual Harassment of Female Providers by Patients: a Qualitative



Study. J GEN INTERN MED, 35(10), 2963 - 2968.  
<https://doi.org/10.1007/s11606-020-06018-3>

Scott, D., Kolodetsky, A., Cottrell, D. y Tilton, A. (2020). Correlates to Increased Risk of Sexual Assault and Sexual Harassment Among LGBT+ University Students. *Journal of Forensic Nursing*, 16(2), 63-72. DOI: 10.1097/JFN.0000000000000284

Segato, R. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos*. Universidad Nacional de Quilmes.

Servicio de Psicología de la Guardia Civil. (2011). Guía básica. Primeros Auxilios Psicológicos en Violencia de Género. <http://www.cop.es/uploads/PDF/GUIA-BASICA-PRIMEROS-AUXILIOS-PSICOLOGICOS-EN-VIOLENCIA-DE-GENERO.pdf>

Sibaja, G. (2013). La entrevista: cuestionario abierto, historia de vida y fotografía. En A. Abarca, G. Sibaja, F. Alpízar y C. Rojas (Eds.), *Técnicas cualitativas de investigación* (pp. 99-158). Editorial Universidad de Costa Rica.

Sivertsen, B., Nielsen, M., Madsen I., Knapstad, M., Lonning, K., Hysing, M. (2019). Sexual harassment and assault among university students in Norway: a cross-sectional prevalence study. *BMJ Open*, DOI:10.1136/bmjopen-2018-026993

Slaikeu, K. (1996). *Intervención en crisis: manual para práctica e investigación*. El Manual Moderno, S.A.

Smith, V. (2006). La psicología social de las relaciones intergrupales: modelos e hipótesis. *Actualidades en Psicología*, (20), 45-71.  
[https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/37/pdf\\_25](https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/37/pdf_25)

Universidad Complutense de Madrid (2017). Guía de Prevención y Detección del Acoso Sexual, Acoso Sexista y Acoso por Orientación Sexual e Identidad o Expresión de Género. Unidad de Igualdad de Género UCM.  
[https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-1465/Guia\\_digital\\_UCM\\_25Sept2017.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-1465/Guia_digital_UCM_25Sept2017.pdf)

Vandana Centre for Women's Development Studies (2020). Dalit Girls and Sexual Harassment in the University. *Indian Journal of Gender Studies*, 27(1) 33–54.  
DOI: 10.1177/0971521519891478

Varela, H. (2020). Las universidades frente a la violencia de género. El alcance limitado de los mecanismos formales. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LXV(238), pp.49-80.

XVII Cumbre Judicial Iberoamericana (2014). *Protocolo de Actuación Judicial para casos de violencia de género contra las mujeres*.  
<https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Biblioteca/Informes/Obsgenero-Biblioteca-Informe-actuacion-judicial-violencia-genero-Chile-2014.pdf>

Yeager, K. y Roberts, A. (2015). *Crisis intervention Handbook, Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press

# Anexos

## Anexo 1

### Guía de entrevista para grupo focal

#### Grupo Focal

Dirigido a funcionarias de instituciones públicas relacionadas (no expertas)

Objetivo	Categorías	Preguntas
<b>Sistematizar el marco normativo y conceptual de derechos humanos, así como los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEDAW</li> <li>• CADH</li> <li>• Belem do Pará</li> <li>• Ley 7476</li> <li>• Enfoque DDHH</li> <li>• Enfoque Género</li> <li>• Enfoque Interseccionalidad</li> </ul>	<p>¿Cuáles son las normativas que toman en cuenta en sus instituciones ante situaciones de HS? ¿Cuentan con algún reglamento propio?</p> <p>¿Ustedes toman en cuenta algún enfoque para acompañar emocionalmente a las afectadas?</p>
<b>Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos del HS</li> <li>• Establecimiento del contacto psicológico</li> <li>• Examen de las dimensiones del problema</li> <li>• Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas</li> <li>• Resguardo de la seguridad y la integridad</li> <li>• Contribuir a superar el período de desequilibrio</li> <li>• Proporcionar apoyo emocional, validación y empatía. Desculpabilizar y empoderar</li> <li>• Prácticas perjudiciales</li> <li>• Revictimización del procedimiento</li> <li>• Trabajo remoto</li> </ul>	<p>Según su experiencia, ¿qué impactos emocionales afectan a las mujeres que han vivido HS?</p> <p>¿Qué estrategias, tareas o acciones han puesto ustedes en práctica cuando atienden a mujeres en estado de crisis por HS?</p> <p>¿Cuáles prácticas, según su experiencia, no son recomendables cuando las mujeres están en crisis por una situación de HS?</p>
<b>Desarrollar pautas de acompañamiento emocional para mujeres que denuncian hostigamiento sexual en las instituciones públicas, en las distintas fases del procedimiento administrativo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad</li> <li>• Revictimización del procedimiento</li> <li>• Recepción de la denuncia</li> <li>• Medidas cautelares</li> <li>• Traslado de la denuncia, que incluye resolución inicial o auto de traslado de cargos</li> </ul>	<p>Según lo que ustedes han visto en sus instituciones, ¿cómo viven las mujeres que denuncian HS ese proceso legal? (Derecho a la justicia, acompañamiento emocional, revictimización).</p> <p>¿Cuál dirían ustedes que es su rol dentro de la institución en el</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas, que incluye incorporar al proceso pruebas directas e indiciarias</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor, que puede incluir las sanciones</li> </ul>	<p>acompañamiento de mujeres afectadas por HS? ¿Se les brinda acompañamiento emocional?</p> <p>¿El acompañamiento es interdisciplinario? ¿Qué profesionales están involucrados?</p> <p>¿Acompañan ustedes a las mujeres que denuncian HS durante el procedimiento legal? Cuéntenme en qué etapas y cómo lo hacen.</p> <p>Para ustedes, ¿cómo debería ser el acompañamiento que debería recibir una mujer cuando denuncia HS en cualquier institución pública costarricense? ¿De qué forma debería ser el acompañamiento emocional?</p>
<p><b>Facilitar la problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de sensibilización</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Estereotipos</li> <li>• Prejuicios</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Revictimización en el servicio</li> <li>• Auto cuidado</li> </ul>	<p>Si ustedes estuvieran empezando en su trabajo, ¿qué conocimientos les parece que necesitarían para dar acompañamiento a las mujeres afectadas por HS?</p> <p>¿Qué capacitaciones han recibido ustedes sobre HS? ¿Qué herramientas les parece que les hacen falta?</p> <p>Cuando una mujer afectada por hostigamiento sexual busca acompañamiento y asesoría en alguna funcionaria de una institución, ¿qué actitudes de esta funcionaria le pueden ayudar y cuáles la pueden revictimizar?</p>

## Anexo 2

### Guía de entrevista a profundidad

#### Entrevistas a expertas

Objetivo	Categorías	Preguntas
<b>Sistematizar el marco normativo y conceptual de derechos humanos, así como los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEDAW</li> <li>• CADH</li> <li>• Belem do Pará</li> <li>• Ley 7476</li> <li>• Enfoque DDHH</li> <li>• Enfoque Género</li> <li>• Enfoque Interseccionalidad</li> </ul>	<p>¿Qué normativas nacionales e internacionales considera usted que deben enmarcar el trabajo de las funcionarias públicas que dan acompañamiento emocional a mujeres afectadas por HS?</p> <p>¿Qué enfoques de atención o intervención considera usted que deben guiar esa atención?</p>
<b>Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos del HS</li> <li>• Establecimiento del contacto psicológico</li> <li>• Examen de las dimensiones del problema</li> <li>• Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas</li> <li>• Resguardo de la seguridad y la integridad</li> <li>• Contribuir a superar el período de desequilibrio</li> <li>• Proporcionar apoyo emocional, validación y empatía. Desculpabilizar y empoderar</li> <li>• Prácticas perjudiciales</li> <li>• Trabajo remoto</li> </ul>	<p>¿Cómo debería realizarse la intervención en crisis de primer orden en una mujer que haya vivido HS en una institución pública? ¿Cuáles son las metas y tareas principales de esa intervención?</p> <p>¿Cuáles son las prácticas más recomendadas para la intervención en crisis de mujeres afectadas por HS? ¿Cuáles son las que le parecen contraproducentes?</p>
<b>Desarrollar pautas de acompañamiento emocional para mujeres que denuncian hostigamiento sexual en las instituciones públicas, en las distintas fases del procedimiento administrativo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad</li> <li>• Revictimización del procedimiento</li> <li>• Recepción de la denuncia</li> <li>• Medidas cautelares</li> <li>• Traslado de la denuncia, que incluye resolución inicial o auto de traslado de cargos</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas, que incluye incorporar al proceso pruebas directas e indiciarias</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora</li> </ul>	<p>¿Cómo debería ser para usted el acompañamiento emocional que se brinde a mujeres que denuncian HS en una institución pública? ¿Qué debería buscar? ¿Quiénes deberían dar ese acompañamiento?</p> <p>Repasemos las siguientes etapas de un proceso de denuncia por HS (...), ¿cuáles deberían ser las tareas de quienes brindan acompañamiento emocional en cada etapa? ¿Qué dificultades y necesidades emocionales</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor, que puede incluir las sanciones</li> </ul>	<p>presentan las afectadas por HS en cada etapa?</p> <p>¿Cómo se puede abordar desde el acompañamiento emocional la revictimización que conlleva un procedimiento legal de denuncia?</p>
<p><b>Facilitar la problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de sensibilización</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Estereotipos</li> <li>• Prejuicios</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Revictimización en el servicio</li> <li>• Autocuidado</li> </ul>	<p>¿Qué capacitación básica debería tener una persona que brinde acompañamiento emocional a mujeres afectadas por HS?</p> <p>¿Qué tipo de actitudes y prácticas habría que fortalecer o desarrollar en las personas que brindan este acompañamiento?</p> <p>¿Qué prácticas podrían causar revictimización en el marco de un proceso de acompañamiento emocional? ¿Qué medidas deberían tomarse para no revictimizar a una afectada por HS?</p> <p>¿Qué estrategias de autocuidado debería tener una persona que acompañe emocionalmente a mujeres afectadas por HS? ¿Qué medidas deberían tomar las instituciones en este sentido?</p>

## Anexo 3

### Guía para análisis de contenido documental

Objetivo específico	Categorías de análisis
<p><b>Sistematizar el marco normativo y conceptual de derechos humanos, así como los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional dirigido a mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas internacionales.</li> <li>• Normativas regionales.</li> <li>• Normativas nacionales.</li> <li>• Normativas institucionales.</li> <li>• Enfoques de atención.</li> </ul>
<p><b>Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la intervención en crisis de primer orden a mujeres afectadas por el hostigamiento sexual en instituciones del sector público.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos del hostigamiento sexual.</li> </ul> <p>Tareas y metas de la intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento del contacto psicológico.</li> <li>• Examen de las dimensiones del problema.</li> <li>• Participación activa en la solución de las necesidades inmediatas.</li> <li>• Resguardo de la seguridad y la integridad.</li> <li>• Contribución en la superación del período de desequilibrio.</li> <li>• Labores de apoyo emocional, validación y empatía.</li> <li>• Desculpabilización y empoderamiento.</li> </ul> <p>Otros elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas perjudiciales durante la intervención en crisis</li> </ul>
<p><b>Desarrollar pautas de acompañamiento emocional para mujeres que denuncian hostigamiento sexual en las instituciones públicas, en las distintas fases del procedimiento administrativo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinariedad en el acompañamiento a afectadas.</li> <li>• Revictimización del procedimiento de denuncia.</li> </ul> <p>Acompañamiento emocional durante el proceso de denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la denuncia.</li> <li>• Medidas cautelares.</li> <li>• Traslado de la denuncia y resolución inicial.</li> <li>• Audiencia o comparecencia oral y privada para recepción de pruebas.</li> <li>• Informe recomendativo de la comisión investigadora.</li> <li>• Acto o resolución final del órgano decisor.</li> </ul>
<p><b>Facilitar la problematización de estereotipos y actitudes hacia las mujeres afectadas por hostigamiento sexual, en personas funcionarias públicas que realizan labores de acompañamiento emocional.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Capacitación para las personas que dan acompañamiento.</li> <li>• Estereotipos.</li> <li>• Prejuicios.</li> <li>• Actitudes.</li> <li>• Revictimización durante el acompañamiento emocional.</li> <li>• Auto cuidado.</li> </ul>





## Anexo 4

### Consentimiento informado

Enlace a la fórmula de consentimiento informado:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfg\\_rV0rHSknw-N8P-3wrE2\\_SNr0DB-VbzjH4phei7YYY7pCQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfg_rV0rHSknw-N8P-3wrE2_SNr0DB-VbzjH4phei7YYY7pCQ/viewform)

#### Consentimiento Informado

**Proyecto: Elaboración de una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense**

**Nombre de la estudiante de posgrado:** Paola Brenes Hernández

**Nombre del/la participante:**

---

**Medios para contactar a la/al participante:** Correo electrónico

---

**Contacto a través de otra persona**

---

#### A. INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO

Las entrevistas y grupos de discusión que son parte de este proyecto se realizan en el marco del trabajo final de graduación de la Maestría en Derechos Humanos de la Universidad Nacional Estatal a Distancia (UNED) llamado “Elaboración de una guía de acompañamiento emocional para mujeres afectadas por hostigamiento sexual en instituciones del sector público costarricense”. La estudiante a cargo es Paola Brenes Hernández, cédula 205330725.

Se aclara que la modalidad del trabajo final de graduación es de proyecto, por lo que no constituye un proceso de investigación en sí mismo. No obstante, la estudiante a cargo propone este documento de consentimiento informado como una forma de protección de los derechos de las personas que deciden participar en el proceso.

Comité asesor del proyecto:  
Mag. María José Chaves Groh – Directora  
M.Sc. Sylvia Mesa Peluffo – Asesora  
Mag. Adriana Rodríguez Fernández - Asesora

## **B. PROPÓSITO DEL PROYECTO**

Este proyecto tiene como propósito la elaboración de una guía de acompañamiento emocional que pueda ser de utilidad para las personas funcionarias de instituciones públicas costarricenses que brindan acompañamiento y asesoría a mujeres que han sido afectadas por situaciones de hostigamiento sexual. Aunque la guía se centra en el acompañamiento emocional, se busca que pueda ser una herramienta utilizada por personas de distintas profesiones u ocupaciones.

Se propone identificar el marco normativo de derechos humanos y los enfoques que deben orientar el acompañamiento emocional a las afectadas, así como brindar pautas de intervención en crisis y acompañamiento emocional en las distintas fases del proceso de denuncia.

Para ello, se va a llevar a cabo una revisión documental, así como entrevistas a personas expertas y un grupo focal dirigido a personas funcionarias públicas que han desarrollado procesos de acompañamiento y/o asesoría a afectadas por hostigamiento sexual.

## **C. ¿QUÉ SE HARÁ?**

Las personas que decidan participar en este proyecto brindarán entrevistas individuales a la estudiante a cargo, o bien, participarán en un grupo focal en el que se invitará a personas de distintas instituciones. Al formar parte de este proyecto, las personas acceden a brindar información sobre sus experiencias de acompañamiento emocional a mujeres afectadas, desarrolladas como parte de su función en las instituciones públicas en las que laboran.

Se aclara que durante el proyecto no se solicitará información que identifique a mujeres afectadas por hostigamiento sexual con las que las personas participantes hayan tenido contacto. Más bien, se buscará centrarse en el acompañamiento brindado a las afectadas.

Las entrevistas individuales tendrán una duración aproximada de entre 1 y 2 horas por medio de Zoom. El grupo focal también será llevado a cabo por medio de la misma plataforma virtual, con una duración aproximada de 1 hora y media.

El contacto de las personas participantes en el proyecto será realizado por la estudiante a cargo.

Para la recolección de datos de las personas participantes, se utilizará como instrumentos la entrevista a profundidad y el grupo focal, para ello, la estudiante tomará notas acerca de la información obtenida y en caso de que las personas participantes estén de acuerdo, grabará un audio o video de las sesiones. Todos los archivos en papel, digital o audios con información de las participantes solamente serán conocidos por la estudiante a cargo y serán almacenados en equipos de cómputo de uso personal no compartido. La información estará resguardada por 5 años después del proceso de cierre del proyecto, posteriormente se procederá a borrarla o destruirla físicamente de manera que los datos de las personas participantes no sean conocidos por terceras personas.

Al final del proyecto, cada participante tendrá derecho a conocer los resultados de este, lo que puede llevarse a cabo por medio de devoluciones individuales, si así se solicita. La guía de acompañamiento que se desprende del proyecto, se le hará llegar a cada participante por medio de un documento electrónico.

#### **D. RIESGOS**

Los riesgos para las personas participantes en este proyecto son los siguientes:

- Al revivir experiencias de acompañamiento y los impactos del hostigamiento sexual en las mujeres afectadas, pueden sentir estrés, ansiedad, tristeza, enojo, impotencia u otras emociones relacionadas con el abordaje de situaciones de violencia.
- Al ponerse en contacto con la estudiante, existe el riesgo de la pérdida de la confidencialidad sobre la identidad de la persona participante o bien sobre los hechos relatados.

Para minimizar los riesgos antes descritos, la estudiante y su equipo asesor tomarán las siguientes medidas:

- En caso de que la participación en el proyecto cause una crisis emocional, se ofrecerá la atención psicológica de la estudiante, quien es profesional en psicología; o se hará una referencia a alguna otra psicóloga que haya accedido previamente a asumir, de manera pronta y gratuita, la atención en crisis de primer orden.
- Para resguardar la confidencialidad de las personas participantes, solamente la estudiante a cargo y su equipo asesor conocerán sus

identidades y podrán acceder a la información de las entrevistas o grupos focales.

- Para resguardar la identidad de las personas participantes, cualquier publicación de extractos de las entrevistas o de los grupos focales (ya sean literales o no), se realizarán bajo un pseudónimo.

## **E. BENEFICIOS**

La participación en este proyecto NO conlleva beneficios directos tales como retribuciones económicas o materiales. Sin embargo, el proyecto puede dar beneficios tanto a las personas que brindan acompañamiento en las instituciones, como a las mujeres que pueden recibir dicho acompañamiento.

En cuanto se haya concluido el proyecto, cada participante tendrá derecho a conocer los resultados finales, ya sea a través de devoluciones individuales con la estudiante a cargo, el acceso al informe final o a la guía que se construya como producto de este proceso.

## **F. VOLUNTARIEDAD**

La participación en este proyecto es voluntaria, la persona puede negarse a ser participante o bien retirarse en cualquier momento que así lo decida. Si ya el proceso de entrevista fue concluido y la persona no desea que se utilicen sus datos, la estudiante debe borrar o devolver estos a la persona participante. En el caso de los grupos focales, la estudiante omitirá cualquier información que la persona haya brindado en este espacio, para efectos de la redacción del informe del proyecto.

La decisión de no participar o bien de retirarse del proyecto no será castigada de ninguna manera. Se mantendrá respeto y apoyo a las decisiones de cada participante.

## **G. CONFIDENCIALIDAD**

Para cuidar la confidencialidad de la información que brinden las personas participantes, se tomarán las siguientes medidas:

- La identidad de las personas que participen en las entrevistas individuales solo será conocida por la estudiante a cargo y su comité asesor.

- La identidad de las personas que participen en el grupo focal será conocida por otras participantes durante la sesión, sin embargo, la estudiante a cargo solicitará al grupo no compartir información con terceras personas sobre lo discutido en el espacio o la identidad de quienes estuvieron en este.

- Para la publicación de la información sobre las personas participantes, se hará uso de pseudónimos y se omitirá datos que puedan identificarlas.
- Las personas participantes tendrán acceso cuando así lo decidan a los archivos que contienen su información, sin embargo, esto no incluye el acceso a datos de otras participantes.

## **H. INFORMACIÓN**

Previamente a la firma o autorización por medios virtuales del presente documento, las personas participantes deben haber sido informadas por parte de la estudiante a cargo. La persona participante tiene el derecho de hacer todas las preguntas que considere necesarias hasta quedar satisfecha con las respuestas.

En este proyecto se respeta los derechos humanos de todas las personas participantes y por tanto se les debe informar sobre sus derechos en respeto a sus decisiones, los beneficios de la investigación, los riesgos que conlleva y las medidas que la estudiante a cargo tomará para que la investigación no cause daños y se respete su autonomía e integridad física y emocional.

Si se quiere más información sobre el proyecto, puede contactar a la estudiante a cargo al correo paobrenes@gmail.com o al teléfono 8997-2471.

I. Las personas participantes no perderán ningún derecho al firmar este documento o bien al decidir negarse a firmarlo o retirarse del proyecto. Se dará a cada persona una copia o acceso a un documento electrónico de esta fórmula para su uso personal.

## **CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla o dar mi autorización por medios virtuales. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar.

---

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

---

---

Lugar, fecha y hora