

# GUIA PRÁCTICA: PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO





Estos lineamientos fueron elaborados por el ***Gender Knowledge Lab (GKL)*** de Pro Mujer, organización encargada de implementar el componente de igualdad de género para el ***Empower Innovation Challenge***.

***Empower Innovation Challenge (EIC)*** es un programa del World Environmental Center (WEC), financiado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos, que busca apoyar a micro, pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres a ampliar sus negocios y tener un mayor acceso a mercados.

El ***Comité de Mujeres Exportadoras de AGEXPORT*** forma parte de la segunda cohorte del EIC, con el proyecto ***Mipymes Sostenibles***, que fue ejecutado en el 2024 y miembros del LA RED.

# ÍNDICE

01. ¿Por qué es importante esta guía y qué es violencia basada en género?

02. ¿Cómo se debe contener, acompañar y orientar a una persona en situación de violencia de género?

03. ¿Cómo actuar durante la atención, acompañamiento y orientación de una persona en situación de violencia basada en género?



## 01. ¿PORQUE ES IMPORTANTE ESTA GUÍA?

La violencia basada en género es más común de los que imaginamos, y cuando se da en el ámbito empresarial puede dañar el clima laboral, la competitividad y la reputación de las empresas.

Esta guía tiene por **objetivo** dotar de conocimientos básicos para evitar o tratar una situación de violencia basada en género en el ámbito laboral (o comunitario).

### ¿Dentro de la empresa, esta guía es únicamente para los responsables de Recursos Humanos?

**NO**, esta guía es útil para el personal en general, gerentes y personas que lideran equipos, y por supuesto, los responsables de gestionar los recursos humanos. Pero además puede apoyarte a saber actuar en otros ámbitos donde se dan casos de violencia basada en género, por ejemplo, tus cadenas de valor.



## ¿QUÉ ES VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO?

Son los **actos dañinos** dirigidos contra una persona o un grupo de personas **en razón de su género**.

Tiene **su origen** en la desigualdad de género (creencia equivocada de la superioridad de los hombres sobre las mujeres), el abuso de poder y la existencia de normas culturales, religiosas o sociales que justifican la violencia de los hombres hacia las mujeres.

Se habla de “violencia de género” ya que, **las mujeres y niñas sufren violencia de manera desproporcionada** por parte de los hombres, quienes son sus principales agresores.

El 45% de las mujeres declararon que ellas o una mujer que conocían había sufrido violencia.

1 de cada 3 mujeres ha sido víctima o vive violencia física y/o sexual por un perpetrador que era o es su pareja, según la OMS.

Al menos 4,473 Mujeres fueron asesinadas en América Latina y el Caribe por razones de género (CEPAL, 2021).

Esa cifra representa, al menos, 12 muertes violentas de mujeres por razón de género cada día en la región.



## PRINCIPALES TIPOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### VIOLENCIA FÍSICA

Acto ejercido por una persona que está en una relación de poder con respecto de otra, inflige o intenta infligir daño no accidental, por medio del uso de la fuerza física o algún tipo de objeto o arma, que pueda provocar o no lesiones externas, internas o ambas

### VIOLENCIA ECONÓMICA

Intentar o lograr conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y/o prohibiéndole trabajar, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral. (ONU Mujeres, 2021). Además, incluye la retención, destrucción o sustracción de objetos, documentos personales, contratos, bienes propios de la víctima.

### MICROVIOLENCIAS

No porque sean pequeñas sino, porque se requiere de una mirada con lentes de género para reconocerla, dado que están instauradas socialmente y se entienden como comportamientos culturales a pesar de que refuercen la desigualdad y afecten el pleno desarrollo de las mujeres. Entre sus principales manifestaciones está: el humor sexista, la subestimación de las capacidades de las mujeres, el refuerzo de los roles de género: reforzar que las mujeres son naturalmente cocineras, cuidadoras, madres.

### VIOLENCIA SIMBÓLICA

Reproducir mensajes, valores, íconos, signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación de las mujeres en la sociedad.

### VIOLENCIA SEXUAL

Comprende todo comportamiento o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual (comentarios e insinuaciones; observaciones o miradas lascivas; exhibición o exposición de material pornográfico; tocamientos, roces o acercamientos corporales; exigencias o proposiciones sexuales; entre otras de similar naturaleza), incluyendo aquellas formas expresas de violencia sexual como el acceso carnal violento y las relaciones sexuales no consentidas.

### VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Acciones u omisiones que infligen o intentan dañar la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona. Incluye insultos constantes, comentarios sarcásticos, la negligencia, la humillación, no reconocer aciertos, el chantaje, la degradación, el rechazo, la manipulación, las comparaciones negativas, entre otras.

### ACOSO SEXUAL LABORAL

Comportamiento de naturaleza sexual (conductas físicas, expresiones escritas u orales) que resulten humillantes u ofensivas para quien las reciba y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe. Puede manifestarse en requerimientos de favores sexuales que impliquen promesa, implícita o explícita, de un trato preferencial respecto de la situación actual o futura de empleo de quien la reciba o bajo amenazas, implícitas o explícitas, de perjuicios referidos a la situación actual o futura de empleo.



En muchos casos, cuando una persona manifiesta atravesar violencia basada en género, relata **hechos que han sido repetidos y sistemáticos en el tiempo.**

Un **sesgo común** en el que pueden incurrir las personas que atienden a las víctimas en situación de violencia es **cuestionar por qué no dijo nada antes.**

Es importante **reconocer las razones** por las cuales las personas en situación de violencia no denuncian y comprender el ciclo de la violencia. Veamos a continuación.....

## (ALGUNOS) MOTIVOS POR LOS CUALES LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA NO DENUNCIAN

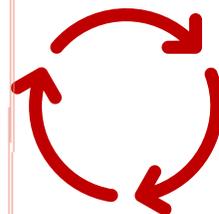


- ❖ Necesita el ingreso económico que le brinda el trabajo y teme perderlo si denuncia.
- ❖ Teme cuestionar a sus superiores por miedo a represalias.
- ❖ Miedo a nuevos hechos de violencia, a la manipulación y amenazas.
- ❖ Siente culpa y responsabilidad por lo sucedido.
- ❖ Baja autoestima.
- ❖ Se siente avergonzada de exponer lo que le sucede por miedo a recibir burlas, críticas, cuestionamientos por parte de sus colegas o superiores.
- ❖ No conoce o siente desconfianza de las estructuras a las que debe acudir a denunciar o cree que estas beneficiarán a la persona agresora.
- ❖ Por encontrarse dentro del ciclo de la violencia

## EL CICLO DE LA VIOLENCIA

### FASE DE ARREPENTIMIENTO O “FALSA LUNA DE MIEL”

En esta etapa se suspende la violencia. Generalmente hay un pedido de perdón y arrepentimiento por parte del agresor quien se comporta de manera cariñosa y promete que las cosas van a cambiar y no volverán a suscitarse episodios similares. La víctima cree en ese cambio.



### FASE DE TENSIÓN

Durante esta etapa la persona que ejerce violencia acumula enojos y su ira va en aumento.

Generalmente, la persona que recibe este tipo de ataques empieza a culpabilizarse o creerse todo lo que la persona agresora dice, esto genera un impacto directo en su autoestima, siente que se merece el maltrato y que es su culpa, minimizando las agresiones, razón por la cual no ve motivos para denunciar.

### FASE DE EXPLOSIÓN VIOLENTA

Es la manifestación gráfica de la violencia basada en género, implica la explosión y descarga de la agresividad acumulada sobre la víctima, ejerciendo violencia física, sexual o psicológica (grita, humilla, ridiculiza).



## **02. ¿CÓMO SE DEBE CONTENER, ACOMPAÑAR Y ORIENTAR A UNA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO?**

## PRINCIPIOS QUE RIGEN EL APOYO A CASOS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

- ❖ **Sensibilización:** comprender las barreras que enfrentan las mujeres en la búsqueda de asesoría, defensa y recursos legales que culturalmente persisten como “naturales” e impiden que las personas identifiquen los abusos y la coerción como violencia y buscar apoyo.
- ❖ **Proceso participativo y consentido:** el centro de la atención es la persona que experimenta violencia basada en género, sus género y opiniones
- ❖ **Confidencialidad:** la revelación de cualquier información personal debe limitarse a las personas involucradas en el procedimiento y que realmente requieran conocerla. Tenemos la obligación de mantener la privacidad de la información personal.

- ❖ **No revictimización:** La persona en situación de violencia de género debe ser tratada con respeto en que siente, piensa y en su actuar, sin recibir por ello maltrato o trato diferenciado. Evitar que tenga que narrar su historia a toda persona que sea parte del proceso, a menos que sea estrictamente necesario-
- ❖ **Conocimiento de las propias limitantes:** Es fundamental tener claro las limitantes en cuanto a la atención y apoyo brindado a las mujeres en situación de violencia basada en género. Si no cuenta con el conocimiento y capacidades necesarias, es parte de la responsabilidad adquirida manifestarlo y referir a la persona capacitada para evitar la revictimización.

## ¿QUÉ HACER SI UNA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA ACUDE A TI?

- X** **No promuevas mecanismos de superación del trauma** que haya atravesado la persona, sugiriendo que no piense más en eso o que no hable de ello para que lo olvide. Es importante ofrecer espacios para hablar de ello si así lo desean.
- X** **No presiones ni obligues a la persona en situación de violencia a denunciar** es importante saber que no siempre las personas que atraviesan una situación de violencia están en su momento de hacerlo; por lo cual, no se debe presionar a la persona a denunciar.
- ✓** **Da información.** Explícale los procesos disponibles para brindarle protección y las otras opciones (procedimientos, recursos legales, sociales y de salud) que tiene para que tome una decisión informada. Esto le dará a la persona la sensación de que está en control de su vida y es tomada en cuenta su voluntad.
- ✓** Si no cuentas con las herramientas necesarias para guiar a la persona en situación de violencia, **derívala con una persona con competencia en esta temática.**



## ¿QUÉ HACER SI UNA TRABAJADORA ME PIDE REUNIRNOS PARA CONVERSAR SOBRE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL?

- Las horas de la reunión debe ser accesible para la persona en situación de violencia. Se debe **consensuar un horario en el que se sienta segura. Ej. Cuando no esté cerca de la persona que ejerció violencia hacia ella o en horarios que no obstaculicen sus tareas del cuidado.**
- La reunión no debe ser grabada. Se pondrá sobre aviso a la persona que se **tomará notas sobre lo conversado para decidir próximos pasos.**
- Se dejará en claro que toda la información que la persona en situación de violencia brinde tiene **carácter de confidencialidad**. Puedes reforzarlo utilizando frases como: **“Este es un espacio seguro donde podrás expresarte. No compartiré nada sin tu permiso”.**

- > La persona en situación de violencia **podrá asistir acompañada de una persona de su confianza** la cual solo participará en calidad de oyente, como respaldo emocional para la misma.
- > La obtención de toda la información relevante deberá ser realizada, en la medida de lo posible, en una **única exposición de los hechos** para evitar que la persona reviva los hechos múltiples veces lo cual podría generarle ansiedad o estrés.
- > Se deben tomar **medidas inmediatas para detener la situación de violencia** mientras se investiga. Esto puede ser cambiar a la persona en situación de violencia de su espacio de trabajo si la persona que la agrede está en el mismo lugar o permitirle trabajar desde su casa. El cambio no debe perjudicarla económicamente.

## **PUEDEN DARSE DISTINTAS SITUACIONES Y CADA UNA REQUIERE ATENCION ESPECIAL:**

Si la persona ha atravesado violencia psicológica....

Si la persona ha atravesado violencia sexista o discriminación basada en género.....

Si la persona ha atravesado violencia física.....

Si la persona ha atravesado violencia sexual.....

Si la persona ha atravesado

**violencia psicológica**

- ✓ Emplea frases que validen su sentimiento: **“tienes todo el derecho de estar enojada y triste. Estás en un espacio seguro, puedes llorar si te sientes mal, aquí estamos para apoyarte, puedes hablar cuando estés lista”**.
- ✗ Trata en la medida de lo posible de no emplear una positividad extrema sobre la situación: **“todo va a estar bien, mañana será como si no hubiese pasado nada, haz borrón y cuenta nueva, en unos días este incidente quedará atrás”**; sé en cambio empática con su proceso, déjale saber que sus reacciones son normales ante el evento que atravesó.
- ✗ No se deben justificar preguntas que cuestionen el relato. Ejemplo: la persona en situación de violencia manifiesta: **“no lo aguanto”(“...”) “en realidad no es mala persona”**. La persona que hace la entrevista o el acercamiento no debe decir: **“lo que dices es contradictorio, primero dices una cosa y luego otra”**.

- X** Se deben omitir juicios de valor y comentarios/preguntas machistas, a través del descreimiento en el relato de la víctima o haciendo comentarios que la responsabilicen por lo sucedido.
- X** Nunca le preguntes si está exagerando una situación cotidiana.
- X** No sostengas que la víctima se culpe a sí misma o minimice lo sucedido.
- X** El argumento “no es para tanto, son gajes del oficio, los jefes o superiores suelen ser así” debe ser rechazado y la denuncia tiene que tomarse sin atender a esos comentarios.
- X** No minimices sus sentimientos. Evita comentarios como: “no llores, no es para tanto, no tienes por qué llorar”. El acompañamiento a personas en situación de violencia basada en género implica permitirle a las personas que se sientan en libertad de sentir cualquier emoción.
- X** Evita comentarios condescendientes o sarcásticos como: “Ay sí, pobrecita de ti”

Si la persona ha atravesado **violencia sexista o discriminación basada en género.**

- X** El argumento **“seguro fue un chiste, no creo que quisiera hacerte sentir mal, lo habrá hecho sin intención”** debe ser rechazado y la denuncia tiene que tomarse sin atender a esos comentarios.
- X** **Nunca** le preguntes si está exagerando una situación cotidiana.
- X** **No justifiques** ninguna acción por entornos culturales o religiosos.
- X** No hagas comentarios que fomenten la competencia desleal cómo **“seguro está celoso, le habrás parecido una amenaza, se debe sentir intimidado por ti y por eso actúa así”**, estos comentarios justifican la agresión.

- X** **Se deben omitir juicios de valor y comentarios/preguntas machistas**, a través del descreimiento en el relato de la víctima o haciendo comentarios que la responsabilicen por lo sucedido. La violencia sexual es una decisión tomada por la persona que la perpetra, el agresor usa deliberadamente su poder sobre la otra persona y lo hace solo en condiciones donde tiene control.
- X** **Nunca preguntes** por qué permitió la acción o por qué no se fue del lugar, la reunión o el evento, estas preguntas insinúan que la víctima tuvo la culpa.
- X** No se debe creer qué porque la persona que atravesó violencia sexual no se muestra psicológicamente afectada, no fue realmente violentada. **Las víctimas de violencia sexual no tienen que mostrar signos de afectación psicológica**, la violencia sexual es violencia sin importar sus consecuencias en otras esferas de la vida de la víctima.

- X** **No des por sentado la orientación sexual de alguien por la situación de violencia sexual que atravesó.** Ejemplo: Si un hombre atraviesa alguna manifestación de violencia sexual por otro hombre, no significa que esa persona es homosexual o bisexual. Evita comentarios sobre la orientación sexual de la persona afectada. El móvil de la violencia basada en género es la manifestación de poder de una persona sobre otra, no tiene que ver con una expresión de la sexualidad.
- X** El argumento **“pero ustedes tenían una relación muy cercana, se habrá confundido, quizás pensó que querías algo más, ¿segura que no lo provocaste? ¿Habías consumido alcohol y quizás no recuerdas que cediste?”** debe ser rechazado y la denuncia tiene que tomarse sin atender a esos comentarios.
- ✓** Emplea frases que promuevan su bienestar emocional y sanación, argumentos de acompañamiento ayudan a las personas que han atravesado violencia sexual: **“te creo, lo que pasó no fue tu culpa, eres muy valiente por contarlo, gracias por acudir a este espacio, tu historia puede ayudar a otras colegas”**.

## Si la persona denunciante ha atravesado **violencia física.**

- X** El argumento de “**él nunca se había puesto así, qué pasó para que llegara al límite, por suerte no fue tan fuerte, no se ve**” debe ser rechazado y la denuncia tiene que tomarse sin atender a esos comentarios.
- X** **No se debe pedir a la víctima** que muestre las marcas, laceraciones, golpes como requisito para creer su denuncia ni es necesario que presente testigos de la agresión para creer en su testimonio.
- X** **No se debe minimizar** el daño provocado por la inexistencia de golpes, marcas o laceraciones visibles en el cuerpo de la persona denunciante.
- X** **No se le debe pedir** a la persona denunciante **que recree la situación** en la cual se produjo la violencia física.

## ¿CÓMO APOYAR A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA A REALIZAR UN PLAN DE SEGURIDAD?

Un **plan de seguridad** para personas en situación de violencia de género es una herramienta estratégica y práctica diseñada para ayudar a la persona que está en riesgo de sufrir violencia a **protegerse a sí misma y a sus seres queridos**. Este plan tiene como objetivo **reducir los riesgos y preparar a la persona para responder de manera rápida y eficaz** ante situaciones de peligro inminente.

- ❖ **Identificación de señales de alerta:** Reconocer comportamientos o situaciones que podrían indicar un aumento del riesgo de violencia, como cambios en el comportamiento del agresor.
- ❖ **Salidas seguras:** Definir rutas de escape o salidas rápidas del hogar o lugar de trabajo, en caso de que sea necesario huir. Se incluyen puntos de salida de emergencia y refugios o lugares seguros a los que acudir.
- ❖ **Contacto de emergencia:** Listar números de contacto de personas de confianza, familiares, amigos o servicios de emergencia a quienes se puede acudir en caso de necesidad. También incluir información de organizaciones de apoyo y líneas de atención a la violencia de género.
- ❖ **Documentación y objetos esenciales:** Mantener copias de documentos importantes (identificación, pasaportes, papeles legales) y otros objetos esenciales (dinero en efectivo, ropa, medicamentos) en un lugar de fácil acceso o fuera del hogar.

- ❖ **Apoyo emocional y comunitario:** Involucrar a una red de apoyo que incluya amigos, familiares, organizaciones comunitarias o profesionales especializados en violencia de género que puedan brindar orientación y refugio.
- ❖ **Custodia y seguridad de hijos/as (si aplica):** Tomar medidas para proteger a los hijos/as, identificando quién los cuidará en situaciones de emergencia y cómo serán evacuados en caso necesario.
- ❖ **Medidas tecnológicas:** Tener precaución con dispositivos electrónicos, ya que el agresor puede rastrear o acceder a información a través de teléfonos, redes sociales o computadoras. Se puede sugerir cambiar contraseñas o usar dispositivos alternativos.

## SEGUIMIENTO A CASOS

En caso de que la persona que atraviesa violencia forme parte de la organización:

- ➔ Se debe ofrecer y contemplar un **espacio permanente de escucha a disposición de la persona en situación de violencia** para que pueda expresarse y sepa que no está sola. Igualmente, se le deben **conceder permisos remunerados** para asistir a instancias psicológicas o legales derivadas de la situación de violencia.
- ➔ Se sugiere **hacer un seguimiento de manera periódica** a la persona que experimentó violencia para conocer si las acciones tomadas fueron suficientes para el cese de la violencia o si por el contrario se mantienen y en este caso, determinar qué tipos de medidas se pueden tomar para mitigar la situación.

Este **mecanismo de acompañamiento** posterior es fundamental; algo que caracteriza a las víctimas de violencia es **la baja autoestima y el aislamiento**. **Poner en el centro sus necesidades**, es una estrategia para el bienestar integral de las mujeres en situación de violencia basada en género.



## RECOMENDACIONES

- 
- ➔ **Información para denunciar:** Aunque los colaboradores de las empresas no tienen la responsabilidad directa de atender casos de violencia basada en género; deben actuar en la medida de sus alcances para brindar una primera contención de emergencia con los lineamientos descritos en la presente guía y derivar a la persona en situación de violencia a las instancias correspondientes.
  
  - ➔ **Algunas instancias de gobierno y organizaciones sociales que brindan servicios especializados para la referencia de casos de VBG en Guatemala:**
    - ❖ **Ministerio Público:** teléfono 1572 (Línea de la Fiscalía de la Mujer) para denuncias
    - ❖ **Secretaría Presidencial de la Mujer:** orientación y acompañamiento
    - ❖ **Procuraduría de los Derechos Humanos:** recepción de la denuncia para traslado a Ministerio Público y PGN teléfono 1555
    - ❖ **Fundación Sobrevivientes:** Refugio, asistencia psicológica y legal

- ➔ **Crear políticas y procedimientos específicos** para casos de violencia basada en género que contemplen la denuncia, investigación, sanción y reparación a casos de violencia de género. Esto formalizará el compromiso de la organización en materia de igualdad de género y generará mayor confianza a las trabajadoras.
- ➔ **Hacer actividades recurrentes** para sensibilizar en prevención de violencia a través de campañas institucionales, materiales de difusión, eventos o espacios de formación.

**Promovamos ambientes libres de violencia,  
en caso de ver una situación de éstas, no  
seamos indiferentes,  
involúcremonos y accionemos.**



**AGEXPORT**  
GUATEMALA

