

VIOLENCIA DE PAREJA: EXPERIENCIAS DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS EN PUERTO RICO

INTIMATE PARTNER VIOLENCE: EXPERIENCES OF HUMAN RESOURCES PERSONNEL IN PUERTO RICO

Recibido: 16 de marzo de 2022 | Aceptado: 3 de noviembre de 2022

DOI: <https://doi.org/10.55611/reprs.3302.10>

Nardelis **Soto Sánchez** ¹, Irma **Serrano García** ²

¹ Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metropolitano, San Juan, Puerto Rico

² Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, San Juan, Puerto Rico

RESUMEN

La Violencia de Pareja Íntima (VPI) es un problema social universal (Organización Internacional de Trabajo, 2021) y en Puerto Rico, son diversas sus manifestaciones en el escenario del trabajo. El propósito de esta investigación fue conocer la experiencia de manejar situaciones de VPI en el escenario del trabajo. El diseño fue uno fenomenológico de carácter exploratorio. Realizamos entrevistas a profundidad a seis personas, entre las edades de 21 a 53 años. Cuatro se encontraban en una relación de pareja y practicaban alguna religión. Todas las personas tenían estudios a nivel graduado, pero solo dos tenían preparación en recursos humanos. Todas las personas participantes laboraban en empresas de más de 50 personas empleadas. Analizamos sus respuestas utilizando el método fenomenológico interpretativo. Para las personas participantes, la experiencia de manejar los casos de VPI fue diversa. Las emociones experimentadas incluyeron empatía, satisfacción, bienestar, incomodidad, incertidumbre, ansiedad, preocupación, tristeza, carga emocional, impotencia y coraje. Expresaron sentir apoyo de la gerencia y habían tomado diversos adiestramientos sobre el tema. Coincidieron en que la frecuencia para tomar adiestramientos no era uniforme y en que hay muchas áreas sobre las cuales requieren educación continua. Incluimos recomendaciones para las organizaciones.

PALABRAS CLAVE: Violencia de pareja íntima, Recursos Humanos, Puerto Rico.

ABSTRACT

Intimate Partner Violence (IPV) is a universal social problem (International Labor Organization, 2021) and in Puerto Rico diverse manifestations can be observed in the workplace. The purpose of this research was to know the experience of persons who handle IPV situations in the workplace. The design was exploratory and phenomenological. We conducted in-depth interviews with six persons between the ages of 21 and 53. Four were in a relationship and practiced some religion. All had studies at the graduate level, but only two had training in human resources. All the participants worked in companies with more than 50 employees. We analyzed their responses using the interpretive phenomenological method. Participants reported that the experience of handling IPV cases was diverse. Emotions experienced included empathy, satisfaction, sense of well-being, discomfort, uncertainty, anxiety, worry, sadness, emotional burden, helplessness, and anger. They expressed that their management provided support and had taken various trainings on the subject. They agreed that training about the subject does not have a specific frequency and there are many areas in which they require continuing education. We include recommendations for organizations.

KEYWORDS: Intimate partner violence, Human Resources, Puerto Rico.

Correspondencia de este artículo debe ser dirigida a Nardelis Soto Sánchez, Ph.D. E-mail: nardelissoto@gmail.com

La violencia de pareja íntima (VPI) es un problema significativo en diversos países que incluyen a Estados Unidos de América (EE. UU.) y América Latina. Puerto Rico no es la excepción. Los resultados de diversos estudios alrededor del mundo visibilizan el costo anual estimado de la VPI para las economías nacionales. Por ejemplo, en el 2013 el costo de la VPI en Suiza se estimó en 164 millones de francos suizos, en el 2009 en Chile ascendió a 32,195 pesos chilenos y en Canadá se estimó en 7,400 millones de dólares canadienses (International Labour Organization, 2020). En EE. UU., el *Institute for Women's Policy Research* (2017), estimó el costo de la VPI en nueve millones de dólares al considerarse los gastos de salud y la pérdida de productividad en escenarios laborales. En Puerto Rico en el 2021, el problema de la VPI requirió que el gobierno emitiera una declaración de Estado de Emergencia ante el aumento de estos casos (OE-2021-013). Según las estadísticas recopiladas por la Oficina de la Procuradora de las Mujeres en PR (2021), los casos de VPI reportados durante el 2020 fueron 6,603 mientras que, para el 2021 el total de casos aumentó a 7,876.

Las definiciones existentes sobre VPI (Krug et al., 2003; Organización Panamericana de La Salud, 2002) presentan serias limitaciones ya que no incluyen consideraciones importantes como que la VPI puede ocurrir en relaciones de noviazgo, en relaciones en que las partes no conviven y tanto en relaciones heterosexuales como homosexuales. En un intento de ampliar la conceptualización del término VPI, la definición que usamos en este estudio pretende abarcar las áreas que han quedado fuera en las definiciones tradicionales. Definimos VPI como “un comportamiento dentro de una relación de pareja íntima que causa daño físico, psíquico o sexual a algún miembro de la relación; incluye agresiones físicas, maltrato psíquico, relaciones sexuales forzadas y diversos comportamientos para ejercer dominio sobre la pareja. Puede ocurrir entre parejas heterosexuales o del mismo

sexo, no requiere de la intimidad sexual y se manifiesta entre parejas, incluyendo aquellas en etapa de noviazgo, que conviven, tanto como en aquellas que no. Puede percibirse en espacios sociales con familiares, amistades y también en los espacios de trabajo”.

La crisis actual de la VPI se ha extendido a los espacios laborales, con efectos negativos en toda la organización. Las personas empleadas invierten gran cantidad de tiempo en su lugar de trabajo, lo que permite observar conductas indicativas de la existencia de VPI. Por otro lado, la pandemia del Coronavirus (COVID-19) y las prácticas de cuarentena, han aumentado el tiempo de compartir en el hogar, lo cual puede ser un detonante para casos pre existentes de VPI, con el agravante que es más difícil para la parte empleadora detectar el riesgo de la persona empleada (Smith, 2020). Según Díaz (2013), la violencia en general en el área de trabajo fue catalogada por el *Worker's Compensation Board of British Columbia* como un peligro ocupacional y en Puerto Rico en el 2019 los actos violentos fueron la principal causa de muerte en el lugar de trabajo (Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de PR, 2019). En Estados Unidos de América, entre el 2003 y el 2008, 648 mujeres fueron asesinadas en el área de trabajo. De ellas, el 33% fue asesinada a causa de una relación personal; de ese 33%, el 78% respondía a una relación de pareja íntima. El 51% de estos asesinatos ocurrió en estacionamientos y en edificios públicos del trabajo de las víctimas (Tiesman et al., 2012). Estos datos son evidencia de la que la VPI es una amenaza para las personas trabajadoras que atenta contra su seguridad y salud (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Las manifestaciones de la VPI en el lugar del trabajo pueden ser diversas. Entre estas se encuentran: visitas de la parte agresora al lugar trabajo de la víctima, repetidas llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos (Giesbrecht, 2020). Entre los efectos de las manifestaciones de la VPI en el lugar de empleo se observan la reducción de la pro-

ductividad y de la calidad del trabajo, distracciones, nerviosismo, ausencias excesivas, pérdidas de trabajo e inhabilidad de regresar a trabajar (Cardona, 2014; Wathen et al., 2016). Otros estudios realizados en Puerto Rico reflejan resultados similares, destacando la poca concentración, reducción del rendimiento laboral, e incluso daños emocionales para las personas que presencian actos violentos en el lugar de trabajo (Betancourt, 2012; Martínez Lugo, 2010). Estos resultados evidencian que la crisis de la VPI llega a los lugares de trabajo afectando no solo a la persona que es víctima, sino también al resto de las personas empleadas y a la clientela. Esto podría explicar la atención que ha recibido este tema y el aumento en las investigaciones de VPI en los espacios laborales (MacGregor et al., 2021). La International Labour Organization (2020) lo resume de la siguiente manera: “El impacto de la violencia doméstica en la salud física y mental de los trabajadores es devastador y, en su expresión más extrema, puede causar la pérdida de vidas.”

VPI y el Ámbito Laboral

Emociones

El manejo de la VPI puede ser muy complejo y de mucho reto para las organizaciones. Las personas profesionales temen equivocarse en el manejo del caso dada la presión que sienten cuando la situación violenta se divulga en los medios de prensa. En otros países, se han identificado sentimientos de incertidumbre y frustración al anticipar que los esfuerzos realizados para prevenir y atender estas situaciones no den los resultados esperados (Boira et al., 2013). Esto puede obstaculizar la implementación de medidas preventivas (Jakobsson et al., 2012).

En Puerto Rico, Colón (2015) realizó un estudio mediante el cual se exploraron las manifestaciones de trauma vicario que puede ocasionar el manejo de las sobrevivientes de violencia de género en enfermeras. Las emociones manifestadas fueron tristeza y coraje seguidas por frustración, impotencia

profesional y temor. Por otro lado, también identificaron emociones positivas incluyendo satisfacción, crecimiento y la gratificación de brindar apoyo a las víctimas. En otro estudio, Acevedo y Soto (2000), identificaron una serie de emociones negativas vinculadas al manejo de estos casos como: frustración, tristeza e impotencia. También encontraron emociones positivas que describen la experiencia de manejo de estos casos como una alentadora, reconfortante, llena de logro, de crecimiento, gratificante y de satisfacción.

Importancia del Apoyo Gerencial

Beynon y colegas (2012), al investigar a un grupo de enfermeras y personal médico, encontraron que, las estructuras organizacionales pueden ser una barrera para las personas profesionales que atienden estos casos de VPI, por lo que el apoyo de la gerencia juega un rol crítico al momento de facilitar u obstaculizar su intervención con relación a la VPI. La falta de apoyo gerencial puede explicarse por la falta de conocimiento, lo que genera a su vez falta de compromiso. La falta de conocimiento y de compromiso por parte de profesionales incide negativamente en la implementación de estrategias de prevención (Jakobsson et al., 2012). Solo en Puerto Rico, en las investigaciones se reseñan emociones positivas vinculadas al manejo de situaciones de VPI (Acevedo & Soto, 2000; Colón, 2015).

Falta de Adiestramiento

En los estudios revisados también emergió el tema de la necesidad de adiestramiento para las personas que atienden los casos de VPI. Muchas personas profesionales que participaron de diversas investigaciones hicieron referencia a esta necesidad y a su importancia para entender y manejar el problema (de Alencar & Cantera, 2013; Beynon et al., 2012; Perrin et al., 2011). Por otro lado, Colón (2015), encontró que menos de la mitad de las participantes de su investigación habían recibido adiestramiento en el tema y aquellas que lo habían recibido, se limitaban a charlas cortas y material escrito.

Tanto en investigaciones en Puerto Rico como en otros países, la falta de adiestramiento del personal de manejo y la tendencia a brindar charlas informativas en lugar de estrategias de capacitación parece ser un problema común (de Alencar & Cantera, 2013). Entre los temas identificados de mayor necesidad coincidieron en: el entendimiento del problema, la identificación y su manejo (Carvallo, 2014).

Considerando la relevancia de este tema y la escasez de información e investigaciones, nos propusimos en este estudio abordar el tema de VPI desde la perspectiva de la persona que tiene que identificar y manejar situaciones de violencia de pareja en el lugar de trabajo. Nuestra pregunta principal de investigación fue, ¿Cuál es la experiencia del personal de Recursos Humanos que maneja casos de violencia de pareja íntima en empresas privadas en Puerto Rico? Las preguntas secundarias que guiaron este estudio fueron: ¿Qué emociones experimentan durante el proceso de manejo de casos de VPI?, ¿Cuál es el apoyo gerencial, si alguno, que reciben en el manejo de estos casos? y ¿Qué adiestramiento reciben, si alguno, para manejar estos casos?

MÉTODO

Diseño

La violencia de género es un fenómeno complejo, que requiere considerar diversos factores al momento de estudiarlo y para el cual se requiere un acercamiento exploratorio descriptivo (González, 2014). El diseño que utilizamos en este estudio fue uno fenomenológico de carácter exploratorio. Según Creswell y Creswell (2017) el acercamiento cualitativo es útil para tanto explorar como entender el significado que le atribuyen individuos y grupos a problemas sociales o humanos.

Este tipo de diseño de investigación se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de las personas que participan (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) y

permite ir de lo general a lo particular (Creswell & Creswell, 2017). Smith y colegas (2022), indicaron que no existe un proceso único para realizar el Análisis Fenomenológico Investigativo, pues goza de una flexibilidad saludable en relación con su desarrollo. Sin embargo, destacaron que la importancia de este método radica en mantener el análisis enfocado en conocer la percepción y el significado que le brindan las personas al fenómeno bajo estudio y a su experiencia.

La implementación del método estuvo a cargo de la primera autora. Esto incluyó una entrevista piloto, seis entrevistas a profundidad y el análisis fenomenológico interpretativo. Por tal motivo, el método se redactó en primera persona singular.

Participantes

Selección

Utilicé una muestra de tipo no probabilística, por disponibilidad. Las personas participantes deberían: a) tener 21 años o más, b) laborar para una empresa privada en Puerto Rico, c) laborar en asuntos de recursos humanos de su empresa, d) manejar casos de VPI, e) haber manejado al menos un caso de VPI en la empresa para la cual trabajaban o para la empresa para la cual trabajó durante el año anterior y f) estar disponible para compartir su experiencia con la investigadora. Los criterios de exclusión incluyeron a) ser sobrevivientes de violencia de pareja íntima, b) personas que llevaran menos de un año trabajando asuntos relacionados a recursos humanos en la empresa.

Para obtener la muestra diseñé dos convocatorias que invitaban a personal de recursos humanos a participar del estudio. La convocatoria se distribuyó desde las oficinas de Sociedad para la Gerencia de Recursos Humanos, Capítulo de Puerto Rico (SHRM-PR por sus siglas en inglés). Otra técnica de reclutamiento fue mediante referidos de personas que trabajan en diferentes áreas de recursos humanos. Evalué los criterios de inclusión mediante una llamada de evaluación

inicial a todas las personas interesadas en participar de la investigación. Al finalizar la llamada, envié una carta de invitación a aquellas personas que cumplieran con los requisitos de inclusión para confirmar el día, la hora y el lugar donde se realizaría la entrevista. Realicé el reclutamiento entre marzo y octubre del 2018.

Instrumentos

Diseñé dos instrumentos: un cuestionario de datos sociodemográficos y una guía de preguntas para las entrevistas. Desarrollé la guía de preguntas la cual consta de 40 preguntas agrupadas de la siguiente manera: una pregunta introductoria, una pregunta de transición, 15 preguntas clave, 24 preguntas complementarias y una pregunta final. En el Apéndice 1 incluimos las preguntas pertinentes a las temáticas informadas en este artículo.

Proceso de Desarrollo de los Instrumentos

Los instrumentos pasaron por un proceso riguroso para asegurar su validez. Primero, evalué su validez de contenido comparando el instrumento con la revisión de literatura y luego sometí los instrumentos a un panel compuesto de personas expertas que evaluaron su adecuación. También realicé una entrevista piloto. La participante de la entrevista brindó recomendaciones sobre el instrumento y el proceso. Este procedimiento permitió refinar la guía de preguntas final y el proceso de administración, asegurándonos que evaluaba la experiencia de persona que manejaba casos de VPI.

Procedimiento

Para realizar la investigación obtuve la autorización de la Junta de Revisión Institucional de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metro (#1010592-1). Para garantizar el consentimiento informado, informé a las personas sobre el propósito de la investigación, método y la confidencialidad del proceso y lo documenté en el consentimiento informado. Redacté el documento de

consentimiento en un lenguaje claro y sencillo describiendo el propósito de la investigación, la voluntariedad del proceso, el manejo de la información, la confidencialidad, la posibilidad de terminar la entrevista en cualquier momento sin repercusiones para la persona participante, la autorización para audio-grabar la entrevista, información sobre dónde podían recibir apoyo psicológico de ser necesario, los beneficios de participar, entre otros datos importantes para las personas que decidieron participar de la investigación. Realicé las entrevistas de manera presencial e individual utilizando la Guía de preguntas de investigación. Algunas entrevistas las realicé en las oficinas centrales de SHRM-PR; otras en el lugar de empleo de las personas participantes en espacios que les proveían confidencialidad y seguridad. Audio grabé las entrevistas, cuya duración fluctuó entre 60 y 90 minutos, y luego se transcribieron. La transcripción fue compartida con las personas participantes mediante correo electrónico para su revisión y aprobación. Con esta última versión, realicé el análisis.

Análisis

Utilicé dos tipos de análisis: estadísticas descriptivas para analizar los datos sociodemográficos y análisis fenomenológico interpretativo para las entrevistas. En la literatura se establece que este tipo de análisis lo puede hacer una sola persona si, para evaluar la confiabilidad, realiza el procedimiento y lo repite completo luego de dejar pasar un tiempo (Aignerren, 2014; Stemler, 2000). En este caso dejé pasar dos semanas entre la primera y la segunda ronda de análisis. Para realizar ambas rondas utilicé el modelo de Lyons y Coyle (2007) que consta de cuatro etapas:

1. Primera etapa: Lectura de la transcripción. En esta etapa hice una lectura y re-lectura de la transcripción obtenida con el propósito de tener una sensación general sobre la entrevista. En esta primera lectura identifiqué aquellos temas generales que

sobresalieron y realicé notas destacando puntos relevantes o pensamientos que me surgían durante la lectura.

2. Segunda etapa: Identificar y etiquetar temas comunes. En esta etapa realicé otra lectura de la transcripción, con un lapso de dos semanas desde la primera lectura, prestando especial interés a las anotaciones realizadas con el propósito de identificar categorías. Identifiqué estas categorías asignando colores distintos en la transcripción a las frases que representaban los temas relevantes. En este proceso, identifiqué conceptos de la revisión de literatura, al igual que conceptos emergentes tratando de identificar conexiones. De este análisis surgieron 18 categorías principales y 35 subcategorías. En este trabajo informamos datos de 9 de las categorías principales y de 23 subcategorías. Estas aparecen en el Apéndice 2.
3. Tercera etapa: Conectar temas e identificar grupos. En esta etapa realicé las conexiones entre los temas identificados. Rompí el flujo de la información recopilada en la transcripción para crear grupos en los cuales se unían los temas identificados.
4. Cuarta etapa: Resumen. En el resumen del análisis presenté los temas agrupados por categorías. Ilustré estos grupos con citas directas que se desprendieron de las transcripciones. Estas citas, brindadas por las personas que participaron, sirven para ejemplificar y sustentar el grupo creado. Presenté los temas cronológicamente según emergían del análisis, siguiendo la recomendación de Smith y colegas (2022).

A continuación, presentamos los resultados de esta investigación. Primero, presentamos el análisis de los datos sociodemográficos y luego el de las entrevistas.

RESULTADOS

Datos Sociodemográficos

Participaron seis personas, cinco mujeres y un hombre. Cinco personas tenían entre 43-53 años. Cuatro se encontraban en una relación de pareja y practicaban alguna religión. Todas las personas tenían estudios a nivel graduado, pero solo dos tenían preparación en recursos humanos. Todas las personas laboraban en empresas de más de 50 personas empleadas.

Análisis de las Entrevistas

Esta sección de resultados está organizada alrededor de las preguntas de investigación, a saber: ¿Cuál es la experiencia del personal de Recursos Humanos que maneja casos de violencia de pareja íntima en empresas privadas en Puerto Rico? ¿Qué emociones experimentan durante el proceso de manejo de casos de VPI?, ¿Cuál es el apoyo gerencial, si alguno, que reciben en el manejo de estos casos? y ¿Qué adiestramiento reciben, si alguno, para el manejo de estos casos? Dado el límite de espacio, incluimos solo algunas expresiones de las personas participantes. Las hemos identificado con el número de la persona participante que emitió el comentario, aunque no se debe tomar esta información para inferir representatividad ya que excluimos muchas aseveraciones.

Experiencias en el Proceso

Las personas participantes verbalizaron sus experiencias durante el proceso de manejar caso de VPI. Describieron tanto experiencias gratas como desagradables. Dos de las personas entrevistadas identificaron experiencias positivas pues habían aumentado sus conocimientos, mientras que otras dos expresaron experiencias desagradables pues las situaciones que habían manejado eran difíciles, lamentables e incómodas, “En términos generales [la experiencia] ha sido enriquecedora porque he aprendido, he aprendido a conocer la víctima y a conocer el agresor, cómo es su comportamiento” (#3).

Una persona enfatizó que cada experiencia es diferente,

Pues que cada uno de los casos es diferente. Que cada historia es diferente, que el trasfondo emocional y de crianza de cada persona que trae la situación tiene que ver mucho con las relaciones en las cuales finalmente terminan; relaciones que pueden ser tóxicas o de violencia (#5).

Emociones

Al preguntar sobre las emociones, las personas participantes inicialmente tuvieron mucha dificultad identificándolas. Al indagar sobre esto, las personas mencionaban que, por estar acostumbradas a manejar estos y otros casos difíciles, ya habían adoptado una postura de desligarse de sus emociones. Sin embargo, al profundizar en las etapas del proceso de manejo de los casos de VPI, casi todas las personas participantes, excepto la persona #6, fueron capaces de identificar una gama de emociones entre las cuales se encontraban: empatía, satisfacción, bienestar, incomodidad, incertidumbre, ansiedad, preocupación, estrés, tristeza, carga emocional, impotencia y coraje. Entre todas las emociones verbalizadas, solo tres fueron emociones positivas, empatía, satisfacción y bienestar, mientras que las nueve restantes fueron emociones negativas.

Positivas. Al referirse a la empatía la participante #2 expresó: “Empatía, compasión, creo que son las emociones que más me sobresaltan en el proceso” (#2). También se expresó sobre la satisfacción: “Satisfacción definitivamente, sentirme contenta porque logré ayudar a una persona, así que felicidad y satisfacción creo que son las más que sobresaltan” (#2) como lo hizo la participante #1.

“Bien, en el sentido de satisfacción por [...] la confianza que depositó [en mí] es algo bien especial porque no todo el mundo se atreve, cuando está bajo un maltrato de esa índole,

poder hablarlo por temor o por vergüenza” (#1).

Esta persona también se refirió al bienestar: “[Me siento]...bien, en el sentido de que puedo ayudar a una persona a manejar una situación que verdaderamente debe estar pasando, quien sabe si por años” (#1).

Negativas. La participante #4 se expresó sobre la incomodidad y sobre la ansiedad. Es incómodo porque tú quisieras hacer algo más y a veces ellas mismas te dicen “yo no quiero causar problemas a la persona”, “yo no quiero ir solicitar una orden de protección”, “yo no quiero hacerle daño al padre de mis hijos” pues es incómodo porque tú sabes (por la teoría) sabes qué es lo que está pasando en el ciclo, que está viviendo es persona, pero no puedes hacer nada, solamente ofrecerle toda la ayuda, pero la decisión final es de la víctima (#4).

Yo no creo que nada sea fácil en el manejo de un proceso de violencia de pareja. Siempre está la tensión de...porque tú no sabes cómo ese agresor va a actuar, por lo tanto...como está el elemento sorpresa...tú no sabes si ese agresor va a atreverse a venir al área de trabajo, va a comenzar a hostigarla aquí, a llamarla, a hostigarla fuera de las facilidades (#4).

Otras personas se expresaron sobre la a) incertidumbre - “Cuando a mí me dicen viene un caso de violencia doméstica la pregunta que yo rápido me hago: ¡Ay, Dios mío...! ¿qué habrá pasado? Yo me voy a esa incertidumbre de ¿qué habrá pasado? (#3), b) la preocupación -

“La parte de las implicaciones que puedan tener, de manera legal. Y entonces no se trata de que uno se asuste, pero si se preocupa porque esto tiene impacto en todo” (#5), la tristeza - “Pues a uno le da tristeza, uno se pone en el lugar de la persona” (#3) y c) la carga emocional

- “[...] si el caso no se ha resuelto, pues eso es una carga emocional adicional para mí” (#3).

La participante #5 mencionó la impotencia y la #4 el coraje.

He tenido casos de personas que sé que no importa lo que yo haga la persona no va a cambiar su conducta y, entonces, eso ya es un elemento de frustración porque lamentablemente hay personas que han venido más de una vez. Y entonces no puedo hacer nada porque la decisión no es mía, es de la persona (#5).

En algunos casos coraje. (se ríe) Yo creo que por dos razones. Por la razón de que no puedes hacer nada, más allá de lo que te corresponde, y porque exista este tipo de evento. Ver a familiares, ver a niños pequeños con las manifestaciones que tiene, eso da coraje y frustración (#4).

Apoyo a la Persona Profesional por Parte de la Institución

Las personas participantes relataron el apoyo que brindaba la organización a las personas profesionales que manejaban los casos de VPI. Apoyar sus decisiones en el manejo del caso, permitirle asistir a adiestramientos y utilizar servicios de apoyo emocional fueron algunos de los ejemplos identificados como apoyo por parte de la institución. Sin embargo, la mayoría mencionó que el lugar donde trabajaban no contaba con herramientas dirigidas a brindar atención al bienestar físico y mental de las personas que manejan estos casos en función de la dificultad de manejo.

Yo creo que mi patrono tiene una perspectiva de vida de tener un balance entre trabajo y tu vida personal o disfrutar. Nosotros tenemos un programa de ayuda al empleado (...) que si, por ejemplo, yo necesito apoyo en mi salud mental pues yo puedo asistir a ellos (#2).

Educación

Educación al personal

Las personas participantes describieron las estrategias educativas de la empresa para su personal con relación al tema de la VPI. Los adiestramientos y las orientaciones fueron las estrategias más utilizadas. Aunque solo algunas personas comentaron sobre su efectividad, aquellas que lo hicieron, mencionaron estar satisfechas.

[...] Yo les hice una presentación de cuáles son los indicadores, de cómo trabajarlos, de cuál es el proceso, y ellos a su vez con quién se van a comunicar es conmigo y yo entonces soy la que voy a trabajar en el proceso. En ese momento ellos no tienen que hacer nada. Cualquier asunto es conmigo (#1).

Efectividad de la educación brindada

“Pues hay de todo. Yo he traído... seis o siete recursos...no hay mucha gente que maneje este tema. ..., en los últimos siete años, yo te diría que la mayoría han sido buenos” (#4). Otra de las personas participantes mencionó, “Sí [han sido efectivos], nosotros trabajamos mucho con psicólogos industriales. (...) Pero nada es así tan específico, que tú digas que tienes todas las herramientas para hacerlo, así que tú tienes que estudiar, tienes que leer (#5).

Educación propia

Las personas participantes expresaron que habían tomado diversidad de adiestramientos sobre el tema. Coincidieron en que no poseen una frecuencia específica para tomarlos, que en gran medida los han tomado por iniciativa propia y que existe mucha necesidad en Puerto Rico de proveedores/as que brinden este tipo de adiestramiento dirigidos más al manejo, que a la parte de cumplimiento legal. Por ejemplo, “Yo creo que fui a lo de las leyes laborales, que le dicen a uno qué es lo que dice la ley... [que he tomado] como dos adiestramientos,

pero prácticamente vienen siendo de leyes laborales (#1). Por otro lado, otra persona participante menciona que no hay un patrón específico para los adiestramientos.

No, no tengo frecuencia establecida. Cuando yo los veo, siempre que se trate de violencia doméstica, [...] y puedo, yo participo porque pienso: ... algo nuevo voy a aprender. (...) Ahora, yo fui a un adiestramiento en una ocasión, que no recuerdo con quién fue, qué agencia lo proveyó, eh...que sí me impactó mucho porque trajeron [...] personas que habían sido víctimas de violencia doméstica y trajeron sus experiencias, cómo habían salido ... de la situación y cómo habían progresado en la vida que se convirtieron en mujeres de éxito hoy en día y esa parte ... me ayudó bastante (#5).

Recursos educativos

Al preguntarle sobre quiénes brindan los adiestramientos del tema, las personas participantes mencionaron diversidad de recursos incluyendo cursos presenciales, virtuales, lecturas y consultas legales. Sin embargo, destacaron que la práctica ha sido la mejor manera de aprender a manejar estos casos. “Nosotros hemos tenido, quizás no todos los años, pero por lo menos traemos mucho a nuestro abogado ... a que venga aquí un año sí, un año no. (...)” (#5). Otra persona participante mencionó,

La realidad es que en Puerto Rico nadie ofrece adiestramientos de manejo de casos. (...) Sí, pero es más legal. Para hablar de que existe un protocolo, que se deben atender los casos con premura. Pero no...generalmente, yo traigo a un psicólogo industrial (#4).

Áreas de interés

Al preguntarles sobre las áreas en que les gustaría fortalecer su conocimiento, las personas mencionaron que, más allá de la parte legal, las áreas que deseaban fortalecer eran: el manejo de la víctima y los recursos comunitarios y gubernamentales que existen para apoyarles en el manejo de los casos de

VPI. Por ejemplo, “Yo creo que sería en el proceso porque en realidad como no he tomado ninguno a ver si lo que estoy haciendo lo estoy llevando bien. Más, sin embargo, los procesos cuando yo los he trabajado, todo ha marchado bien” (#1). Otra persona participante señaló, “Quizás conocer qué recursos existen en la comunidad para estas víctimas, tales como refugios, verdad, porque yo desconozco todos los que existen. Conozco la Casa [...] Julia de Burgos que es la más que sobresale” (#4).

DISCUSIÓN

Luego de reflexionar sobre las experiencias de las personas participantes, organizamos esta discusión de acuerdo con los objetivos de la investigación, los cuales fueron conocer la experiencia de las personas que manejan situaciones de VPI en los lugares de trabajo desde la perspectiva de las emociones, el apoyo gerencial recibido y la capacitación.

Como pudimos ver, los hallazgos de esta investigación reflejaron que, para las personas participantes, la experiencia de manejar los casos de VPI ha sido diversa; no se puede categorizar como totalmente buena o mala. Varias personas mencionaron que, a pesar de ser una situación difícil, también habían tenido experiencias personales de satisfacción por haber manejado los casos de manera exitosa. Este hallazgo es cónsono con la literatura revisada en la cual se evidencia que, a pesar de lo difícil que puede resultar el manejo de estos casos, existen historias de satisfacción y éxito por la oportunidad que representa para ayudar y aprender (Acevedo & Soto, 2000).

Las emociones positivas relacionadas al manejo de estos casos fueron satisfacción, bienestar y empatía. Estos resultados fueron cónsonos con la investigación de Acevedo y Soto (2000). Por otro lado, describieron múltiples emociones negativas resultado que es cónsono con otras investigaciones en las cuales se informó que profesionales que manejan estos casos experimentaron emociones similares (Arensburg & Lewin, 2014; Colón, 2015; Jakobsson et al., 2012).

Varias personas participantes manifestaron que mantuvieron cierta distancia durante el manejo del proceso, para evitar afectarse emocionalmente y mantenerse enfocadas en brindar el apoyo a la víctima. Ese hallazgo también es consistente con una investigación en Puerto Rico (Colón, 2015), en la que se señala que en estos casos las personas profesionales crean una barrera para contener sus emociones al momento de manejar el caso. Aunque las personas que fueron entrevistadas no brindaban servicios de terapia, cabe destacar que en investigaciones recientes se ha reconocido la importancia de no distanciarse de las emociones, sino más bien reconocerlas e integrarlas al proceso de terapia de una manera saludable (Urban, 2017). Sin embargo, esto requiere de adiestramiento formal que permita desarrollar y pulir estas destrezas para el manejo adecuado de los casos de VPI (Carvalho, 2014). Es muy importante que las personas que manejan estos casos eviten el distanciamiento emocional y se mantengan sensibles ante las víctimas para que puedan servir como recursos de apoyo.

Resulta muy positivo que las personas que manejan estos casos, expresaron haberse sentido apoyadas por la gerencia de su espacio de trabajo. De igual manera, la disposición de las personas participantes para apoyar a las víctimas y brindarle los servicios necesarios también resultó ser positivo y alentador. Esto podría explicarse debido a la formación de algunas de las personas participantes en áreas de recursos humanos y psicología y a que las empresas para las cuales laboran, poseían recursos para brindar este tipo de servicio y apoyo.

Sin embargo, ninguna expresó que las organizaciones para las cuales trabajaban les brindarían recursos específicos de apoyo emocional para el manejo de estos casos. Este hallazgo también se observó en el estudio de Beynon y colegas (2012), en el cual se resalta la ausencia de servicios de apoyo específicos para las personas profesionales que manejan

este tipo de casos (Beynon et al., 2012). Esta situación es alarmante pues, se ha demostrado la importancia de atender la salud mental en profesiones expuestas a estresores que representan riesgo para la salud física y mental (Rojas & Ramos, 2013). De igual manera, se hace evidente la necesidad de adiestramientos en el tema de inteligencia emocional que permita que las personas que atienden casos de VPI manejen efectivamente sus emociones y las emociones de las víctimas, para apoyarlas al atender la situación de violencia de manera que puedan superarla.

Es importante destacar que, aunque no se mencionaron servicios específicamente diseñados para estas personas profesionales, sí se mencionaron servicios de apoyo en general a través de programas de apoyo al empleado o empleada (PAE). Sin embargo, ninguna persona participante los había utilizado. Una posible explicación para este resultado podría ser el estigma prevaleciente sobre el uso de servicios de apoyo para manejo de salud mental (Meléndez, 2017).

Las personas participantes informaron que han tomado diversos adiestramientos sobre la VPI, muchos de los cuales imparten profesionales de la abogacía y la psicología industrial organizacional. Ninguna indicó tener una frecuencia específica para tomar estos adiestramientos. Mencionaron que les gustaría aumentar su conocimiento en las estrategias de manejo. En varias investigaciones se informaron resultados similares y señalaron la ausencia de adiestramientos como una de las mayores limitaciones que tiene el personal de manejo de estos casos (de Alencar-Rodrigues & Cantera, 2013; Beynon et al., 2012; Jakobsson et al., 2012; Moreno, 2012).

La necesidad de continuar diseñando estrategias de adiestramiento es un hallazgo constante en todas las investigaciones sobre la VPI. Esta investigación apoya la importancia de brindar adiestramientos que permitan tener un mayor entendimiento del

problema social de la VPI, las implicaciones legales en la intervención con víctimas de VPI, el límite y responsabilidad de las empresas en el manejo de estos casos fuera del horario regular de trabajo, las implicaciones de la ley de salud mental, el manejo de emociones, los servicios de gobierno y los servicios de apoyo comunitarios. En la medida en que las personas responsables del manejo de estos casos posean los recursos necesarios, incluyendo la capacitación adecuada, existe una mayor posibilidad de que la experiencia de manejar estas situaciones sea positiva (Bakker & Demerouti, 2013). Esto le permitirá enfocarse en mantener un ambiente no solo de cumplimiento, sino de prevención. Ejemplo del material que debe ser parte del adiestramiento utilizado para las personas que manejan estos casos es la Guía de orientación para familiares, amistades y personas cercanas a mujeres víctimas de violencia doméstica (Carvallo & Serrano-García, 2014). En esta

guía se brindan recomendaciones sobre cómo acercarse a las víctimas, cómo romper el hielo, cómo hacer un plan de escape y qué recursos de apoyo existen en la comunidad.

Las investigaciones realizadas en Puerto Rico, al momento de hacer la revisión de literatura para esta investigación, centraban la atención en la víctima, en quien le supervisaba, y en compañeros, compañeras y proveedores y proveedoras de servicios de salud. Ninguna investigación daba una mirada a las experiencias de las personas que trabajan en los departamentos de recursos humanos quienes, en la gran mayoría de las organizaciones, son quienes manejan estos casos. Al tener un perfil inicial de sus experiencias, generamos una serie de recomendaciones específicas que fomenten climas de trabajo que favorezcan la prevención de la violencia de pareja íntima. Las mismas aparecen en la Tabla uno.

TABLA 1.
Recomendaciones para crear Climas de Trabajo que Favorezcan la Prevención de la VPI.

1.	Crear conciencia en la gerencia de las organizaciones de que el manejo de los casos de VPI generan experiencias diversas y la importancia de que las personas que manejan estos casos posean los recursos necesarios para generar experiencias positivas.
2.	Brindar adiestramiento profundo sobre la integración efectiva de las emociones en el proceso de asistir a una víctima de VPI, para que la persona pueda utilizar sus emociones para apoyar a la víctima.
3.	Fomentar que las organizaciones tengan una postura clara a favor de la prevención de la VPI que se manifieste mediante: <ol style="list-style-type: none"> el compromiso con el bienestar de las personas empleadas, el interés de tener políticas y procesos para manejar efectivamente la VPI, más allá del cumplimiento con las leyes establecidas, el apoyo que le brindan a la gestión de la persona profesional que maneja estos casos, los servicios que brindan para las víctimas, la prioridad que le asignan a atender estos casos y la importancia que demuestran con el cumplimiento de sus procesos.
4.	Diseñar servicios de apoyo específicos para asegurar el bienestar físico y mental de las personas que manejan estos casos.
5.	Fomentar la utilización de servicios existentes como los Programas de Ayuda al Empleado (PAE) para las personas que manejan estos casos. Destacando activamente la importancia del cuidado de la salud mental en las personas que manejan estos casos. Tener conversaciones inquiriendo directamente por los recursos que necesitan para mantenerse saludables emocionalmente.
6.	Diseñar programas de capacitación frecuentes, con un currículo que atienda las necesidades de adquirir conocimientos legales, pero que también incluya el desarrollo de destrezas de manejo efectivo de estos casos; por ejemplo: <ol style="list-style-type: none"> saber qué preguntar y cómo, saber cómo manejar casos en los que la víctima se resiste a recibir la ayuda. saber qué acciones pueden poner en riesgo a la persona que interviene y a la organización.
7.	Diseñar programas de sensibilidad para las personas empleadas que ayuden a disminuir los prejuicios, estereotipos y los mitos culturales alrededor de la VPI.

Como toda investigación, este estudio posee limitaciones, por lo que los resultados deben interpretarse a la luz de estas limitaciones. Una limitación que tuvo esta investigación fue la homogeneidad de las personas participantes. A pesar de no ser un criterio de inclusión, las personas que mostraron interés por participar trabajaban en empresas de más de 50 empleados. La realidad de estas personas podría ser diferente a la realidad de las personas que laboran en empresas pequeñas o medianas en Puerto Rico (según definidas por la Ley 62 del 2014). Tampoco hubo representación de organizaciones del oeste, ni del centro de la Isla. Tener representación de todas las zonas geográficas del país hubiese brindado mayor contraste en las experiencias de las personas participantes. Otra limitación que contribuye a la homogeneidad de la muestra fue que solo participó un hombre en el estudio. Al ser el tema de la VPI uno donde, por lo general, la víctima es una mujer, hubiese sido muy enriquecedor conocer más experiencias de hombres que manejan este tipo de caso en Puerto Rico y contrastar sus experiencias con las experiencias de las mujeres. No obstante, este estudio contribuye al escaso conocimiento documentado sobre cómo se manejan estos casos dentro del contexto laboral, a identificar lo que funciona de forma efectiva y a identificar los retos a atender para mejorar el apoyo a las víctimas de VIP y su comunidad en el trabajo.

Conclusión

La VPI en el escenario laboral es un asunto que nos afecta a todos y todas. La crisis de violencia de género que vive Puerto Rico se refleja en el mundo del trabajo. Este escenario es también uno en el cual se debe trabajar para prevenir la VPI. Los esfuerzos para educar, para brindar servicios de apoyos específicos a las personas profesionales que atienden estas situaciones y el apoyo gerencial deben robustecerse de manera que las organizaciones fomenten una conciencia de responsabilidad social empresarial hacia la VPI. Todas las personas, tanto en nuestro

carácter personal como profesional, somos responsables de crear una sociedad libre de violencia y las organizaciones tienen un rol protagónico en crear ambientes seguros y saludables para las personas que en ellas laboran. Un Puerto Rico libre de violencia de pareja íntima es posible y en conjunto lo podemos construir.

Estándares Éticos de Investigación

Financiamiento: El trabajo fue financiado por una beca otorgada por la Asociación de Psicología de Puerto Rico.

Conflicto de intereses: Las personas autoras expresan que no hubo conflictos de intereses al redactar el manuscrito.

Aprobación de la Junta Institucional Para la Protección de Seres Humanos en la Investigación: Se gestionó la aprobación y autorización de la Junta Institucional de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metro (# protocolo: 1010592-1).

Consentimiento informado: Se obtuvo el consentimiento de las personas participantes en el estudio.

REFERENCIAS

- Acevedo, I., & Soto, M. (2000). *La opinión de los/as profesionales que trabajan con mujeres sobrevivientes de violencia doméstica en relación a los diferentes aspectos del proceso de rehabilitación de estas* (Disertación inédita). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Puerto Rico.
- Aignerren, M. (2014). Análisis de contenido: Una introducción. *Centro de Estudios de Opinión*. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad de Antioquía. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1550>
- Arensburg, S., & Lewin, E. (2014). Comprensión de los nudos institucionales en el abordaje de la violencia contra las mujeres en la pareja: Aportes de una lectura feminista a

- la experiencia chilena. *E-Journal Universitas Humanística*, 78, 187-210.
<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UH78.cniv>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). Teoría de demandas y recursos. *E-Journal Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596213700161>
- Betancourt, L. (2012). *Efecto de la violencia de pareja en el ámbito laboral en una muestra de maestros del distrito escolar de Trujillo Alto* (Disertación inédita). Universidad Albizu, Puerto Rico.
- Beynon, C., Gutmanis, I., Tutty, L., Wathen, N., & MacMillan, H. (2012). Why physicians and nurses ask (or don't) about partner violence: A qualitative analysis. *E-Journal BioMedCentral Public Health*, 12, 1-12.
<http://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-473>
- Boira, S., Carbajosa, P., & Marcuello, C. (2013). La violencia en la pareja desde tres perspectivas: Víctimas, agresores y profesionales. *E-Journal Psychosocial Intervention*, 22, 125-133.
<https://www.elsevier.es/es-revista-psychosocial-intervention-362-articulo-la-violencia-pareja-desde-tres-S1132055913700152>
- Cardona, M. (2014). *Manejo de las políticas para administrar los casos de violencia de pareja íntima en centros de trabajo en Puerto Rico: Perspectiva de las víctimas y los empleados gerenciales de las organizaciones* (Disertación doctoral inédita). Universidad Albizu, Puerto Rico.
- Carvalho, V. (2014). *Prevención del feminicidio: Desarrollo de una guía para familia y amistades* (Disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico.
- Carvalho, V., & Serrano-García, I. (2014). *Guía de Orientación para familiares, amistades y personas cercanas a víctimas sobrevivientes de violencia doméstica*.
<https://pazparalasmujeres.org/biblioteca/guia-de-orientacion-para-familiares-amistades-y-personas-cercanas-a-victimas-sobrevivientes-de-violencia-domestica>
- Colón, D. (2015). *Trauma vicario: Experiencias de enfermeras que intervienen con mujeres sobrevivientes de violencia de género* (Disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Ciencias Médicas, Puerto Rico.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE.
- de Alencar-Rodrigues, R., & Cantera, L. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: El papel de los recursos institucionales. *Athenea Digital*, 13(3), 75-100.
<https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v13n3.1058>
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. (2019). *Census of fatal occupational injuries*.
<http://www.mercadolaboral.pr.gov/lmi/pdf/OSHS/2019/Census%20of%20Fatal%20Occupational%20Injuries.pdf>
- Díaz, F. (2013). Relación entre rasgos de la personalidad, frustración organizacional y violencia/agresión en el trabajo en una muestra de empleados en el área sur de Puerto Rico. En A. M. Torres Márquez, S. Santiago, A. Irizarry, M. Figueroa, J. Sánchez Lugo, S. Rodríguez Madera, M. Velázquez, S. Matos Collazo, R. Valcárcel, J. Cabiya. (Eds.), *El perfil de la violencia en Puerto Rico: 1984-2004* [CD]. Centro Agenda Puertorriqueña para la Calidad de Vida, Universidad Interamericana de P.R., Recinto Metropolitano.
http://www.arecibo.inter.edu/wp-content/uploads/biblioteca/pdf/perfil_de_la_violencia.pdf
- Giesbrecht, C. (2020). The Impact of Intimate Partner violence in the workplace: Results of a saskatchewan survey. *Journal of Interpersonal Violence*, 3-4, 1-14.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32468907>
- González, M. (2014). *Violencia de género y su relación con las construcciones de género de estudiantes universitarios/as* (Disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Puerto Rico.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw-Hill.
- Institute for Women's Policy Research. (2017). *The economic cost of intimate partner violence, sexual assault, and stalking*. https://iwpr.org/wp-content/uploads/2020/10/B367_Economic-Impacts-of-IPV-08.14.17.pdf
- International Labour Organization. (2020). La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740544.pdf
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (Eds.) (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, 558, 1-381. Organización Mundial de la Salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/725/9275315884.pdf>
- Jakobsson, A., von Borgstede, C., Krantz, G., Spak, F., & Hensing, G. (2012). Possibilities and hindrances for prevention of intimate partner violence: Perceptions among professional and decision makers in Swedish medium-sized town. *International Journal of Behavioral Medicine*, 20, 337-343. <https://doi.org/10.1007/s12529-012-9238-1>.
- Ley Núm. 62 de 11 de junio de 2014. *Ley de apoyo a la microempresa, al pequeño y mediano comerciante*. <http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2014/exl2014062.htm>
- Lyons, E., & Coyle, A. (Eds.). (2007). *Analyzing qualitative data in psychology*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781446207536>
- MacGregor, J. C. D., Oliver, C. L., MacQuarrie, B. J., & Wathen, C. N. (2021). Intimate Partner Violence and work: A scoping review of published research. *Trauma, Violence & Abuse*, 22 (4), 717-727. <https://doi.org/10.1177/1524838019881746>
- Martínez Lugo, M. E. (2010). Manifestaciones de la violencia de pareja en centros de trabajo puertorriqueños. *Psicología y Salud*, 20(2), 231-238. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/606>
- Meléndez García, L. (2017, julio 20). Un estigma social la salud mental en el país. Metro PR. <https://www.metro.pr/pr/estilovida/2017/07/20/estigma-social-la-salud-mental-pais.html>
- Moreno, M. (2012). *Capacitación que recibe el personal de los albergues que ofrecen servicios a las sobrevivientes de violencia doméstica* (Disertación inédita). Universidad Interamericana, Puerto Rico.
- Oficina de la Procuradora de las Mujeres. (2021). *Informe Anual 2021*. <https://docs.pr.gov/files/Mujer/Informes/Informe%20Anual%20OPM%202021.pdf>
- Orden Ejecutiva 2021-013. (2021). Orden Ejecutiva del Gobernador de Puerto Rico, Honorable Pedro Pierluissi, declarando un estado de emergencia ante el aumento de casos de violencia de género en Puerto Rico. <https://ayudalegalpr.org/files/CE6D35A7-B0DD-E05A-5001-17185067F894/attachments/AA245475-8382-4461-8478-9D66D65746B5/oe-2021-013.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf;jsessionid=A917FE7C8D9A3075FC7862FDD1929930?sequence=1
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751837.pdf
- Perrin, N. A., Yragui, N. L., Hanson, G. C., & Glass, N. (2011). *Patterns of workplace supervisor support desired by abused women*. <https://doi.org/10.1177/0886260510383025>

- Rojas, M., & Ramos, N. (2013). *Salud, optimismo y afrontamiento en trabajadores profesionales y no profesionales que trabajan en contextos altamente estresantes*, 16, 149-157.
<https://core.ac.uk/download/pdf/71892431.pdf>
- Smith, A. (2020). How to help survivors of domestic violence in the pandemic. *Society Human Resources Management*.
<https://www.shrm.org/resourcesandtools/legal-and-compliance/employment-law/pages/help-victims-of-domestic-violence.aspx>
- Smith, J., Flowers, P., & Larkin, M. (2022). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. (2nda ed.) SAGE.
- Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 7 (17).
<https://doi.org/10.7275/z6fm-2e34>
- Tiesman, H. M., Gurka, K. K., Konda, S., Coben, J. H., & Amandus, H. E. (2012). Workplace homicides among U.S. women: The role of intimate partner violence. *Annals of Epidemiology*, 22(4), 277–284.
<https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2012.02.009>
- Urban, J. (2017). De la contratransferencia a las resonancias: Las emociones del profesional en psicoterapia. *Revista de Psicoterapia*, 28(108), 229-247.
<https://doi.org/10.33898/rdp.v28i108.182>
- Wathen, C. N., MacGregor, J. C. D., & MacQuarrie, B. J. (2016). The impact of domestic violence in the workplace. *American College of Occupational and Environmental Medicine*, 57(7), 65-71.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/article/PMC4676385/>

Apéndice 1

Guía de Entrevistas¹

1. En términos generales, ¿cuál ha sido su experiencia manejando casos de VPI?
 - a. ¿Qué ha sido lo más fácil de manejar estos casos?
 - b. ¿Qué ha sido lo más difícil de manejar estos casos?
 - c. ¿Siempre supo que iba a manejar estos casos?
 - d. ¿Cómo se sintió al saberlo?

2. ¿Cuáles emociones usted relaciona con el manejo de estos casos?
 - a. ¿Al saber que va a recibir un referido?
 - b. ¿Al momento de manejarlos?
 - c. ¿Al finalizar el proceso?

3. Hábleme de los adiestramientos relacionados al manejo de casos de violencia de pareja íntima en el lugar de trabajo.
 - a. ¿Cuántos adiestramientos ha recibido?
 - b. ¿Qué tipo de adiestramiento ha recibido? (Ej. Presencial, en línea, lecturas, taller, orientación?)
 - c. ¿Recuerda quién lo proveyó?
 - d. ¿Con cuánta frecuencia recibe estos adiestramientos?
 - e. ¿Considera que han sido efectivos preparándole para manejar estas situaciones?

4. De no haber recibido adiestramiento ¿de qué forma usted se ha preparado para manejar estos casos?

5. ¿En qué temas relacionados a la Violencia de Pareja Intima necesita mayor adiestramiento?
 - a. ¿En cuál/es temas le gustaría aumentar su conocimiento?

6. ¿Cómo describiría usted la postura de la administración ante estos casos?
 - a. ¿Cómo describiría usted el apoyo que recibe de parte de la administración en relación al manejo de estos casos?
 - b. ¿Cuál es su percepción en cuanto al compromiso de la administración en el manejo de estos casos?
 - c. ¿Cómo describiría la atención que brinda la administración al bienestar físico y mental de las personas que manejan estos casos?
 - d. ¿Cuál es su percepción en cuanto al nivel de involucración de la administración en estos casos?

¹ Incluimos solo las preguntas pertinentes a este trabajo.

Apéndice 2

Categorías y Subcategorías de las cuales surgieron los Datos con su Enumeración Original²

Nivel 1. Individual. En este nivel se observa la experiencia de la persona profesional que maneja los casos de VPI. Se consideran las emociones, percepciones y construcciones que desarrolla en relación con el fenómeno de la violencia de pareja íntima.

1. Emociones: Las personas participantes se expresa sobre las emociones que experimenta durante el proceso de manejar los casos de VPI.
 - 1.1. Ausencia de emociones: Las personas participantes expresan no sentir ninguna emoción como parte del proceso o distanciarse de éstas.
 - 1.2. Incomodidad: El o la participante describe emociones que sugieren molestia al manejar los casos de VPI.
 - 1.3. Incertidumbre: Las personas participantes describen emociones de inseguridad en relación al proceso de manejar los casos de VPI.
 - 1.4. Responsabilidad: Las personas participantes describen emociones relacionadas a una gran carga al manejar los casos de VPI.
 - 1.5. Ansiedad: Las personas participantes describen emociones de nerviosismo al manejar los casos de VPI.
 - 1.6. Preocupación: Las personas participantes describen emociones de inquietud al manejar los casos de VPI.
 - 1.7. Estrés: Las personas participantes describen emociones relacionadas a la tensión experimentada al manejar los casos de VPI.
 - 1.8. Relajada: Las personas participantes describen emociones de tranquilidad al manejar los casos de VPI.
 - 1.9. Empatía: Las personas participantes describen emociones de afinidad con la persona al manejar los casos de VPI.

Nivel 2. Unidad de Trabajo: el segundo nivel describe la dimensión de los aspectos más cercanos del trabajo de la persona. En este nivel se incluye el adiestramiento recibido, protocolos de manejo de casos, la relación con la persona que le supervisa de forma inmediata, la relación con las personas con las que trabaja para completar sus tareas diarias y la cultura organizacional que permea en la empresa.

1. Postura institucional: Las personas participantes relatan las acciones que ejemplifican la posición de la organización para la cual trabajan en relación al manejo de los casos de VPI
2. Apoyo al profesional por parte de la institución: Las personas participantes relatan las acciones que ejemplifican el apoyo que brinda la organización a los y las profesionales que manejan los casos de VPI.
3. Educación propia: Las personas participantes describen las iniciativas educativas que realizan con el propósito de adquirir conocimientos sobre el manejo de los casos de VPI.

² El documento original incluye ejemplos de las diferentes categorías. No se incluyeron todas las categorías y subcategorías por límite de espacio.