

**La violencia contra las mujeres en el ámbito laboral público y privado de San Carlos, Región
Huetar Norte, Costa Rica.
Una comparación entre los sectores del Turismo y la Educación**

Francisco Rodríguez Barrientos*
Rodolfo Jiménez Céspedes**
Victoria Romero Zeledón***

Recepción: 7 de abril de 2006

Aprobación: 7 de julio de 2006

Resumen

El artículo presenta la situación de las trabajadoras que han padecido alguna forma de violencia en los sectores turístico y educativo de San Carlos. Los resultados aquí ofrecidos forman parte de una investigación más amplia realizada en el ámbito laboral público y privado de San Carlos. Se pone de relieve como la mayor parte de la violencia contra las trabajadoras no son denunciados formalmente por las víctimas. También se presentan los tipos de denuncia más frecuentes y los principales responsables de las agresiones en contra de las trabajadoras. Asimismo, el artículo evidencia que a buena parte de las denuncias formales no se les da seguimiento, que las empresas e instituciones ayudan poco a las trabajadoras víctimas de agresión, y que a un elevado porcentaje de los acusados por violencia no se les aplica sanción alguna.

Palabras claves: violencia, sector turístico, sector educativo, denuncia formal, tipo de denuncia, San Carlos.

Abstract

The results of an investigation project dealing with labour violence against women are presented and detailed. The sample covers the public and private sectors of the labour force in tourism and education in the San Carlos area. It is shown how most of the aggression cases against female workers are not formally denounced by the victims and the reasons that explain this behaviour. It is also shown the type of accusations that occurred. On the other hand, the article evidences that a representative part of the formal accusations are not followed and most of the accused aggressors remain unpunished. These victims have to seek for legal and psychological help because their institutions do not support them.

Key Words: Violence, Tourist Sector, Educative Sector, Formal Denunciation, Type of Denunciation, San Carlos.

1. Justificación

Las mujeres están sometidas a distintas formas de violencia en los ámbitos doméstico, laboral y público. Durante el período comprendido entre enero y junio del 2000 se recibieron en la Oficina Municipal de la Mujer de San Carlos 716 denuncias (que no constituyen todos los casos de violencia contra las mujeres).

* Profesor de la Escuela de Ciencias y Letras de la Sede de San Carlos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. [franroba@costarricense.cr]

** Profesor de la Escuela de Ciencias y Letras de la Sede de San Carlos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. [rodjimenez@itcr.ac.cr]

*** Profesora de la Escuela de Ciencias y Letras de la Sede de San Carlos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. [vromero73@hotmail.com]

Las formas de violencia más importantes fueron la *sicológica* (34.9%), la *física* (25.4%) y la *sexual* (22.6%). Del total de denuncias, la Oficina Municipal de la Mujer solamente pudo atender al 34.9%. De las denuncias atendidas, el 69.2% provenía de amas de casa, el 13.2% de servidoras domésticas y el 17.6% del sector laboral público, profesional y comercial (Oficina Municipal de la Mujer de San Carlos, 2000).

En los ámbitos doméstico y laboral existen casos de violencia contra las mujeres que por distintas razones y circunstancias no se denuncian. La legislación que favorece la equidad de género y castiga la violencia contra las mujeres está permitiendo conocer más detalladamente una realidad que durante mucho tiempo estuvo escondida, invisibilizada o silenciada (Romero *et al.* 2004).

En los últimos años se promulgaron leyes que buscan igualdad de derechos para las mujeres, así como evitar la violencia en su contra en los ámbitos privado, público y laboral. Si bien es cierto los estudios se han centrado en la violencia doméstica, hay pocos trabajos en Costa Rica – especialmente en regiones como San Carlos – que estudien la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, sobre todo en lo que respecta a los tipos de violencia, tipos de denuncias presentadas por las trabajadoras; al seguimiento brindado a esas denuncias; el origen de la ayuda que reciben durante el proceso subsiguiente a la denuncia; el origen de la violencia o las formas de resolución de las denuncias (Romero *et al.* 2003).

Algo fundamental que necesita ser investigado es el porcentaje de agresiones que no son denunciadas y las causas para no hacerlo. Es necesario estudiar los distintos aspectos de la violencia de género en el ámbito laboral para que las organizaciones involucradas en esta problemática y las propias empresas e instituciones tomen las medidas correctivas que ayuden a disminuir y, de ser posible, desterrar toda forma de violencia. Estos trabajos se vuelven más necesarios porque las mujeres constituyen casi la mitad de la fuerza laboral existente en San Carlos (Oficina Municipal de la Mujer, 2000), y es de esperar que en este cantón siga aumentando el número de mujeres en el mercado laboral.

Un proyecto de investigación realizado por los autores en el ámbito laboral público y privado de San Carlos en los años 2002-2003 intentó responder a los interrogantes arriba mencionados. Aquí se ofrecen los resultados obtenidos para dos importantes sectores: uno del ámbito privado (el turístico) y otro del público (el educativo). Se escogieron estos sectores por la alta presencia laboral femenina en ellos.

2. Objetivos Específicos:

Para los sectores turístico y educativo del cantón de San Carlos:

- 2.1. Cuantificar el porcentaje de mujeres violentadas que no presentaron denuncias formales.
- 2.2. Determinar las causas por las cuales las mujeres violentadas no presentaron denuncias formales.
- 2.3. Establecer el origen de la violencia recibida por parte de las trabajadoras (hayan o no presentado denuncias formales).
- 2.4. Determinar los tipos de denuncias formales presentadas por las mujeres que sufrieron violencia.
- 2.5. Cuantificar el porcentaje de trabajadoras que habiendo presentado denuncias formales por violencia recibieron o no ayuda de sus empresas o instituciones.
- 2.6. Establecer el tipo de seguimiento dado por las empresas o instituciones a las denuncias formales hechas por mujeres violentadas.

- 2.7. Enumerar las formas de resolución de las denuncias presentadas por las mujeres violentadas.
- 2.8. Conocer el tipo de sanción aplicado a los acusados de ejercer violencia contra las trabajadoras.

3. Metodología

3.1. Universo de Estudio

El universo de estudio estuvo constituido por las mujeres que laboraban en los sectores turístico y educativo de San Carlos; a partir de ahí se eligió una muestra.

Las instituciones educativas fueron seleccionadas por su ubicación en caseríos o distritos que destacasen por su importancia demográfica, para lo cual se recurrió a los datos del último Censo Nacional de Población (INEC, 2001). En el sector turismo se escogieron las empresas más importantes ubicadas en el territorio de San Carlos, según información suministrada por la Cámara de Turismo de la Zona Norte (CATUZÓN).

3.2. Muestra

Para los propósitos del estudio se escogieron los siguientes centros educativos de San Carlos:

- Liceo San Carlos, Ciudad Quesada
- Colegio María Inmaculada, Ciudad Quesada
- Colegio Técnico Agroindustrial (COTAI), Ciudad Quesada
- Colegio de Sucre, Ciudad Quesada
- Escuela Juan Chaves Rojas, Ciudad Quesada
- Escuela Colegio María Inmaculada, Ciudad Quesada
- Escuela Juan Bautista Solís, Ciudad Quesada
- Colegio de Florencia
- Escuela de Florencia
- Escuela de El Tanque de La Fortuna
- Escuela de Los Ángeles de La Fortuna
- Colegio de La Fortuna
- Escuela de La Fortuna
- Escuela de La Tigra
- Colegio de Monterrey
- Escuela de Monterrey
- Colegio de Santa Rosa de Pocosol
- Escuela de Santa Rosa de Pocosol
- Escuela de Boca de Arenal, Pocosol
- Escuela de Muelle, Florencia
- Colegio de Pital
- Escuela de Pital
- Colegio de Aguas Zarcas

- Escuela de Aguas Zarcas
- Colegio de Venecia
- Escuela de Venecia

Al momento de la encuesta (2003), en esas instituciones laboraban 526 trabajadoras a todas las cuales se les entregó el cuestionario.

Fueron devueltos contestados 438 y en blanco 88.

En el sector turístico se consideraron los siguientes hoteles:

- Tabacón (La Fortuna)
- Montaña de Fuego (La Fortuna)
- Las Cabañitas (La Fortuna)
- Los Lagos (La Fortuna)
- Arenal Paraíso (La Fortuna)
- Arenal Lodge (La Fortuna)
- Tilajari (Muelle, Florencia)
- El Tucano (La Marina, La Palmera)

El total de cuestionarios entregados fue de 171; fueron devueltos 122 contestados y 49 en blanco.

El total de cuestionarios entregados en ambos sectores fue de 697. De ellos 560 fueron contestados y 137 dejados en blanco.

3.3. Técnica de Investigación

Para recolectar la información se elaboró un cuestionario validado con 25 funcionarias que trabajaban en los sectores investigados, fuesen públicos o privados. Una vez introducidas las correcciones al cuestionario, se les aplicó a las trabajadoras de la muestra escogida. Se tomaron todas las medidas necesarias para asegurar el anonimato; con esto se buscaba la mayor veracidad posible en las respuestas. Todas las empresas turísticas e instituciones educativas prestaron amplia colaboración, lo cual facilitó la recolección de los datos. La información obtenida fue procesada y ordenada en programas EXCEL de Microsoft Office, 2003 y SPSS, versión 11 para Windows, 2004.

4. Resultados y Discusión

Uno de los objetivos más importantes de la investigación fue estimar el porcentaje de trabajadoras que sufriendo alguna forma de violencia no presentaron denuncias formales. Los resultados se encuentran en el cuadro 1. Los datos son contundentes: *la gran mayoría de las mujeres que padecieron alguna forma de violencia no presentaron denuncias formales*. El mayor porcentaje se produjo en el sector educativo (84%), siendo un poco menor en el turístico (71%).

Cuadro 1. Trabajadoras Violentadas que no presentaron Denuncia Formal en los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos (Relativo)

Presentación de Denuncias Formales	Sectores	
	Turismo	Educación
Sí	29	16
No	71	84
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

Estos datos son hasta cierto punto inesperados, ya que por sus mayores niveles de escolaridad y su mayor conocimiento tanto de las leyes que las amparan como de los procedimientos a seguir, podría esperarse que las trabajadoras del sector educativo estuviesen más dispuestas a presentar denuncias formales antes casos de violencia (Romero *et al.* 2003). Como se trataba de un estudio exploratorio en el que seguramente se encontrarían situaciones imprevistas, no se tienen razones para explicar tal diferencia.

De todos modos, los datos constatan la impunidad con que se ejercen las distintas formas de violencia contra las mujeres en el ámbito laboral. *Las denuncias formales constituyen tan solo la punta del iceberg de una situación de violencia laboral mucho más extendida.*

La impunidad hace vulnerable a las víctimas y alienta a los agresores. También se perfila lo que podría denominarse *la poca cultura defensiva* de las mujeres, quienes, aunque rechacen vehementemente la violencia y ésta las ofenda y humille, no están acostumbradas a hacer valer sus derechos como personas y como trabajadoras. Este juicio debe matizarse – aunque tiene validez para la situación existente hasta hace poco –, porque varias entrevistadas dijeron que el conocer las leyes que penalizan la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral les ha creado una mayor conciencia sobre sus derechos, estando menos dispuestas a tolerar pasivamente la violencia que se les inflige. Una mayor divulgación de estas leyes entre las trabajadoras (y, obviamente, también entre los varones) podría ayudar a disminuir la violencia y la impunidad.

En el cuadro 2 se presentan las razones por las cuales las trabajadoras que sufrieron alguna forma de violencia no presentaron denuncias formales. En lo que respecta al sector educación la razón más frecuente fue la *desconfianza ante la imparcialidad de la Gerencia o Administración* (25%). No se mencionaron razones como *el temor al despido* o *desconocimiento del proceso*, lo cual refleja que en el sector educativo las trabajadoras no temen el despido por realizar este tipo de denuncias, y que conocen mejor los procedimientos para hacerlas efectivas.

Llama la atención en el sector educativo los casos en que quienes sufrieron violencia no presentaron denuncias por *sentimientos de culpabilidad* (15%) o por *razones religiosas* (8%). Es sabido que las

víctimas suelen desarrollar sentimientos de culpa, responsabilizándose por la violencia ejercida sobre ellas. En estas situaciones se invierte la relación *culpable/víctima*, asumiendo la víctima la responsabilidad por lo ocurrido, exonerando, en consecuencia, al culpable de la agresión.

Cuadro 2. Razones de las Trabajadoras de los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos para no Presentar Denuncias Formales antes Casos de Violencia (Relativo)

Razones para no Presentar Denuncias Formales antes Casos de Violencia	Sectores	
	Turismo	Educación
Temor al Despido	27	-
Desconfianza ante la Imparcialidad de la Gerencia o Administración	18	25
Desconocimiento del Proceso	18	-
Sentimientos de Culpabilidad	-	15
Presiones de Compañeros	9	7
Presiones de la Gerencia o Administración	5	7
Presiones de los Agresores	5	7
Razones de Índole Religiosa	-	8
Otras Razones	18	31
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

Es obvio que deben neutralizarse estos mecanismos psicológicos de (auto) victimización que son tan degradantes para quienes las sufren. Las mujeres agredidas no deben experimentar ningún sentimiento de culpabilidad por la sencilla razón de que la agresión es injusta. Por eso, *la capacitación dirigida expresamente a combatir el sentimiento de culpa* entre las trabajadoras del sector educativo debería ser una política de las instituciones encuestadas, así como de los organismos encargados de velar por los derechos de las mujeres. Por supuesto, una capacitación de esta índole no debería limitarse exclusivamente a dicho sector laboral.

En el sector turismo *el temor a ser despedida* (27%) fue la razón más importante citada por las trabajadoras encuestadas. Al revés de lo que sucede en el ámbito institucional, en el privado las trabajadoras consideran que los conflictos, aunque no sean provocados, influyen en la pérdida del empleo, con mucha más razón si se es inmigrante (es significativo el porcentaje de mujeres migrantes nicaragüenses que laboran en el sector turístico de La Fortuna). Por consiguiente, muchas mujeres que sufren algún tipo de violencia se abstienen de hacer denuncias para no poner en riesgo su trabajo (Romero *et al.* 2003, 2004). Otras razones importantes son el *desconocimiento del proceso* y la *desconfianza ante la imparcialidad de la administración o la gerencia*.

Las *presiones para no presentar denuncias* (de la Gerencia, de compañeros de trabajo o de los agresores), tomadas en conjunto, constituyeron un factor importante para que las trabajadoras de ambos sectores se abstuvieran de presentar denuncias formales (21% en el sector educativo y 19% en el turístico).

En ambos sectores, pero especialmente en el educativo, la categoría *Otras razones* fue muy relevante: aquí deben incluirse situaciones en que las mujeres *no hicieron caso a la agresión* (la pasaron por alto o la ignoraron); *hablaron personalmente con el agresor para arreglar el conflicto* o solucionaron el conflicto con una *mediación de la dirección o administración*, pero sin que existiera denuncia formal.

Las empresas e instituciones con la ayuda de quienes se encargan de velar por los derechos de las mujeres, podrían diseñar y ejecutar campañas educativas periódicas (considerando la rotación del personal) con el propósito de disuadir la violencia contra las trabajadoras, a quienes se les debe garantizar que sus denuncias serán atendidas, sin consecuencias de índole laboral para ellas, mientras los potenciales agresores sabrán que sus actos no quedarán impunes.

Igualmente, y dado el apreciable porcentaje de denuncias no presentadas a causa de las presiones de los compañeros y de la gerencias, las empresas e instituciones deberán asumir que la violencia de género les crea serios conflictos, y que las agresiones son injustas y no pueden ni deben ser toleradas.

Asimismo, las trabajadoras deben interiorizar el hecho de que *los motivos religiosos no deberían aducirse para ignorar las agresiones dentro del ámbito laboral. Las creencias religiosas jamás pueden arropar o justificar situaciones denigrantes para las personas*. Ello, incluso, atenta contra ciertas ideas religiosas, para las cuales la dignidad de la persona humana es un principio básico de la convivencia social y del respeto interpersonal (Romero *et al.* 2003).

Los resultados acerca del origen de la violencia (o agresión) en los casos en que no hubo denuncia formal se presentan en el cuadro 3. En ambos sectores los agresores más frecuentes fueron *compañeros de trabajo* (44% en Turismo y 53% en Educación).

Cuadro 3. Origen de la Violencia Contra las Mujeres en los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos que no pusieron Denuncias Formales (Relativo)

Origen de la Violencia contra las trabajadoras	Sectores	
	Turismo	Educación
Compañeros de Trabajo	44	53
Jefe Inmediato	21	37
Administrador o Gerente(1)	14	10
No Sabe / No Responde	21	-
Total	100.0	100.0

(1) Incluye solo a administradores o gerentes varones.

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

El origen de la violencia plantea serios conflictos de convivencia en ambientes laborales en donde la agresión a las mujeres es constante, sin contar la presión psicológica (debido a los sentimientos de ultraje, humillación, indefensión e impotencia) a la que es sometida la víctima. Si bien es verdad la agresión es repulsiva siempre, es mayor ahí donde *existen asimetrías de poder* (jefe / subordinada); en determinados ámbitos laborales (sobre todo privados) esta desigualdad acentúa *asimetrías económicas y sociales previas* (de género, pobreza, baja escolaridad, nacionalidad, etc.) (Romero, *et al.* 2003). Combinando la

violencia ejercida por los diversos niveles de jefatura, estas fueron responsables del 35% de las agresiones en el sector turístico y del 47% en el educativo.

Las trabajadoras ofendidas se abstienen de hacer denuncias formales cuando los jefes (inmediatos o gerenciales) son los agresores. Esto podría explicar la *desconfianza ante la imparcialidad de la Gerencia o Administración*, que, como se vio al discutir el cuadro 2, es una de las principales razones para que las trabajadoras ofendidas no presenten denuncias formales.

En el cuadro 4 puede observarse el origen de la violencia en aquellos casos en que si hubo denuncia formal. Mientras en el sector turístico la mayor parte de las agresiones provino de los *jefes inmediatos* (46%), en el sector educativo la agresión provino sobre todo de *compañeros de trabajo* (60%). Los administradores y gerentes fueron responsables en ambos sectores del 9% de los casos de violencia.

Cuadro 4. Origen de la Violencia Contra las Mujeres en los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos que si pusieron Denuncias Formales (Relativo)

Origen de la Violencia contra las trabajadoras	Sectores	
	Turismo	Educación
Compañeros de Trabajo	27	60
Jefe Inmediato	46	17
Administrador o Gerente(1)	9	9
Otros(2)	18	14
Total	100.0	100.0

(1) Incluye solo a administradores o gerentes varones.

(2) Corresponde especialmente a clientes (turistas) en el sector turismo, y a padres de familia y estudiantes en el sector educativo.

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

Cuadro 5. Tipos de Denuncias Realizadas con Mayor Frecuencia por las Trabajadoras de los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos (Relativo)

Tipos de Denuncias más Frecuentes	Sectores	
	Turismo	Educación
Física	34	13
Sicológica	33	44
Verbal	22	30
Acoso Sexual	-	13
Otras	11	-
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

En el cuadro 5 se ofrecen los datos sobre los tipos de *denuncias formales* presentados por las trabajadoras que fueron víctimas de violencia. Llama la atención el alto porcentaje de denuncias por *violencia física* en el sector turístico (34%). La *violencia sicológica* fue alta en ambos sectores (33% en el turístico y 44% en el educativo); también la *violencia verbal* fue significativa en ambos sectores (22% en el turístico y 30% en el educativo). El *acoso sexual* no tuvo relevancia; quizás el estudio por su carácter

exploratorio no pudo identificarlo y medirlo adecuadamente. De todas maneras, el acoso sexual ameritaría investigaciones más detalladas y precisas.

En el cuadro 6 se muestran los resultados sobre las mujeres que recibieron ayuda de parte de sus empresas e instituciones luego de presentadas las denuncias formales. En el sector educación el 75% de las encuestadas dijeron haber recibido ayuda, mientras que en el sector turismo el porcentaje fue de solo el 29%.

Cuadro 6. Ayuda Institucional Recibida por las Trabajadoras que Presentaron Denuncias Formales por Violencia de los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos (Relativo)

Ayuda Institucional Recibida por las Trabajadoras	Sectores	
	Turismo	Educación
Si	29	75
No	71	25
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

Los datos demuestran que las empresas del sector turismo brindan poco apoyo a las trabajadoras agredidas. De acuerdo a lo discutido en el cuadro 2, la *desconfianza ante la imparcialidad de la Gerencia o Administración o el temor al despido* fueron razones importantes aducidas por las trabajadoras del sector turismo para no presentar denuncias formales. Y estas razones son coherentes con la visión de una empresa que no ofrece suficiente ayuda a sus trabajadoras, tanto más cuanto, como se vio en el cuadro 3, buena parte de las agresiones provienen de los puestos de jefatura.

El débil apoyo ofrecido por las empresas puede ser percibido negativamente por las víctimas, fortaleciendo su aceptación resignada o su pasividad ante las situaciones de violencia laboral. Esta situación crea un círculo de impunidad injusto y denigrante para las víctimas. Las empresas turísticas (pero también las instituciones educativas) deberían preocuparse más por asistir a sus trabajadoras en los procesos que siguen a la presentación de denuncias formales por violencia.

Cuadro 7. Formas de Resolución de las Denuncias Formales por Violencia Puestas por las Trabajadoras de los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos (Relativo)

Forma de Resolución de la Denuncia	Sectores	
	Turismo	Educación
No se le Dio Seguimiento	33	44
Tuvo Resolución Final	22	44
Retiro de Denuncia	-	6
Otras	45	6
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

En el cuadro 7 se presentan los resultados para la *forma de resolución* de las denuncias formales. Al 33% de las denuncias formales en el sector turismo y al 44% en el sector educativo *no se les dio seguimiento*.

Hubo *resolución final* solamente en el 22% de los casos presentados en el sector turismo; el porcentaje en esta categoría fue mayor en el sector educativo: 44%.

La categoría *Otras* fue muy importante en el sector turismo, y se refiere fundamentalmente a casos en los cuales existió mediación por parte de la Gerencia o la Administración para arreglar el conflicto; en los que la denunciante llegó a un arreglo con el agresor, o en los que el acusado se fue de la empresa.

El no seguimiento a las denuncias no da buenas señales a las mujeres víctimas de agresión que deseen presentar las suyas. Entre mayor sea la indiferencia o la *pasividad* por resolver adecuadamente los casos de violencia, mayor será, a su vez, la impunidad, y menores las posibilidades de que las mujeres agredidas se sientan estimuladas a poner denuncias formales. Se trata de un círculo vicioso.

¿Por qué a tantas denuncias no se les da seguimiento? Esta problemática no fue considerada en el estudio por su carácter eminentemente exploratorio, por lo cual responder a esa pregunta implicaría una investigación específica. Sin embargo, pueden sugerirse algunas hipótesis: la molestia de las gerencias por esta clase de conflictos; las presiones a las que se ven sometidas las trabajadoras para abstenerse de presentar denuncias, o la desidia de quienes se encargan de llevar los procesos. *El no seguimiento de las denuncias crea un ambiente de impunidad dentro de la empresa o institución, representa una injusticia para las víctimas y propicia relaciones laborales ásperas, conflictivas y tirantes* (Romero et al. 2003, 2004).

Las medidas aplicadas a los acusados de violencia se ofrecen en el cuadro 8. En el sector turismo *no se aplicaron sanciones* para los acusados de violencia en el 50% de los casos, mientras que en el sector educativo el porcentaje fue menor, aunque significativo: el 36%. Los porcentajes de *suspensiones* y *despidos* fueron muy bajos. Estas son las sanciones más fuertes que pueden aplicarse a los acusados de violencia.

Cuadro 8. Medidas Aplicadas a los Acusados de Violencia contra las Trabajadores de los Sectores Turístico y Educativo de San Carlos (Relativo)

Medidas aplicadas a los acusados de agresión	Turismo	Educación
Ninguna	50	36
Amonestación Escrita	20	29
Amonestación Oral	10	14
Suspensión	-	14
Despido	10	-
No se sabe	10	-
Otras	-	7
Total	100.0	100.0

Fuente: Romero, Rodríguez y Jiménez, 2003.

¿Por qué las mujeres que sufren alguna forma de violencia en sus trabajos no presentan denuncias? Los resultados hallados en la investigación suministran pistas. Efectivamente, si las mujeres agredidas constatan que a muchas denuncias presentadas con anterioridad no se les dio seguimiento, ¿para qué se

van a meter en un proceso tan urticante y engorroso, que muy probablemente será abortado por presiones de la gerencia, de sus compañeros de trabajo o de los propios agresores?

Adicionalmente deberán conseguir ayuda (legal, psicológica, religiosa, etc.) fuera del ámbito laboral, porque sus empresas o instituciones les brindan escaso auxilio. La ayuda externa frecuentemente implica erogaciones que la víctima o su familia deberán asumir. Añádase que con frecuencia no existen sanciones para quienes son acusados de agresión. Las cosas empeoran cuando el agresor ostenta algún puesto de jefatura, especialmente en el sector privado, y las trabajadoras temen ser despedidas y desconocen los derechos que las asisten.

Se trata, entonces, de un contexto que inhibe a las mujeres de presentar denuncias cuando sufren violencia en su ámbito laboral, y que reproduce un círculo de impunidad ultrajante para las víctimas, impunidad que al mismo tiempo es para ellas un *círculo de resignada desesperanza que las induce* a un estado de *pasividad e impotencia*, al cual contribuye la *cultura administrativa* predominante en nuestro medio que intenta evitar los conflictos a toda costa, aunque sea en claro perjuicio de quienes padecen diversas formas de violencia (Romero *et al.* 2004).

Es por eso que las instituciones y organismos encargados de velar por los derechos de las mujeres deben ayudar a las empresas turísticas e instituciones educativas de San Carlos a prepararse mejor para enfrentar la violencia contra las mujeres en sus respectivos ámbitos laborales, y a no tolerar las agresiones contra las trabajadoras. El *dejar hacer, dejar pasar* no es una política conveniente dentro del ámbito laboral, y no es ciertamente la mejor manera de combatir la impunidad que tanto alienta a los potenciales agresores, especialmente si éstos ostentan cargos de jefatura.

5. Conclusiones

- La mayor parte de las mujeres violentadas en los sectores turístico y educativo de San Carlos no presentaron denuncias formales.
- Las principales razones para que las mujeres que sufrieron alguna forma de violencia en los sectores turístico y educativo de San Carlos no presentaron denuncias fueron la desconfianza ante la imparcialidad de la Gerencia o Administración, el temor al despido y el desconocimiento del proceso a seguir.
- En ambos sectores la mayoría de las agresiones provino de compañeros de trabajo y de los jefes inmediatos.
- Las formas de agresión más frecuentes en el sector turismo fueron la agresión física y la psicológica, y en el educativo la agresión psicológica y la verbal.
- La mayoría de trabajadoras (71%) del sector turismo que presentaron denuncias formales no recibieron ayuda de sus empresas. La ayuda que obtuvieron fue generalmente externa a las empresas.
- A un considerable porcentaje de denuncias en ambos sectores (33% en el turismo y 44% en el educativo) no se les dio seguimiento.

- Porcentajes muy significativos de acusados de agresión (50% en el sector turístico y 36% en el educativo) no recibieron sanción alguna. Las sanciones más drásticas (suspensión y despido) se aplicaron en porcentajes muy bajos.

6. Recomendaciones

- Que organismos como la Oficina Municipal de la Mujer, la Defensoría de las Mujeres y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) realicen, apoyados por las gerencias y administraciones, campañas divulgativas y formativas con el personal (mujeres y hombres) de las empresas turísticas e instituciones educativas sobre los alcances de la legislación que protege a las mujeres contra la violencia en el ámbito laboral, enfatizando para las trabajadoras los procedimientos que deben seguirse en casos de violencia.
- Que los organismos arriba citados y las organizaciones religiosas coordinen campañas que les hagan ver a las trabajadoras de San Carlos que la religión no promueve la tolerancia respecto a la violencia que atenta contra la dignidad humana y la autoestima de las personas.
- Que las empresas den mayor ayuda (legal y psicológica, entre otras) a las trabajadoras que denuncien situaciones de violencia en el ámbito laboral.
- Realizar estudios más concretos y minuciosos sobre el acoso sexual en todos los sectores laborales de San Carlos (y ya no solo en el turismo y el educativo) con el objeto de precisar mejor los mecanismos en que esta forma de agresión se manifiesta.
- Realizar estudios más detallados sobre las razones por las cuales a buena parte de las denuncias hechas por mujeres agredidas no se les da el debido seguimiento.

Bibliografía de referencia

- INEC. 2001. *IX Censo Nacional de Población y V de Vivienda. Resultados Generales*. San José, INEC.
- Oficina Municipal de la Mujer. 2000. *Informe de Labores, 2000*. Ciudad Quesada, San Carlos.
- Romero, V; Rodríguez, F; Jiménez, R. 2003. *Eficacia de la legislación contra la violencia femenina y de las Oficinas de la Mujer, o instancias afines, en el ámbito laboral público y privado de San Carlos*. Informe Final Proyecto de Investigación. Escuela de Ciencias y Letras, Sede San Carlos, Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Romero, V; Rodríguez, F; Jiménez, R. 2004. *La violencia contra las mujeres en el sector laboral privado de San Carlos, Costa Rica*. [<http://www.rep.netpe/Cemhal/>]