

# **OFICINA DE ASESORAMIENTO SOBRE VIOLENCIA LABORAL OAVL**

## **INFORME ESTADISTICO AÑO 2018**

**OBSERVATORIO SOBRE VIOLENCIA LABORAL**

**COORDINACIÓN: Patricia Saenz**

**EQUIPO TÉCNICO:**

María Alejandra Feldman, Santiago Ponce, Verónica Sivack, Susana López Gonzalez, Julieta Linares, Clara Crescenzi, Roberto Tufaro, Sonia Sago, Federico Briones, Vanesa Felix, Valeria Castillo, Dimitrof Augusto Casanova Chavez. Pablo Alejo Alonso, Santiago Taich, Magdalena Ferreira Teixeira.

## PRESENTACIÓN

En el presente informe expondremos, para su análisis, datos producidos por esta Oficina durante el año 2018. La metodología es compartida entre datos cuantitativos y análisis cualitativos. Se trata de conocer la realidad de aquellos que se acercan a nuestra Oficina para tener una entrevista. Si bien los presentes datos, pueden ser un indicador de lo que ocurre en las relaciones laborales en general para este período, no pueden tomarse como datos que explican la totalidad nacional, sino la que se expresa en la región geográfica del AMBA (Área Metropolitana Buenos Aires, que incluye a la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano bonaerense de la Provincia de Buenos Aires). Los datos aquí reflejados serán un aporte al conocimiento de la problemática que abordamos.

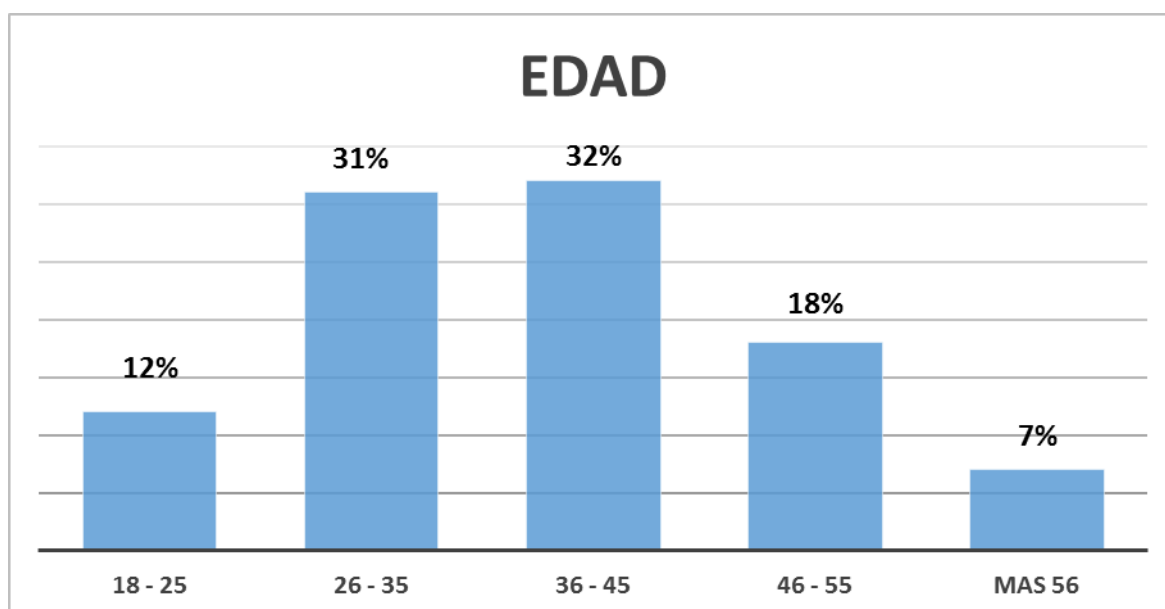
El trabajo es producción de la OFICINA DE ASESORAMIENTO SOBRE VIOLENCIA LABORAL (OAVL) y su Observatorio.

Para una mejor comprensión del informe, y a fin de dar cuenta de los diversos aspectos que hacen y están presentes en las situaciones de violencia laboral, ordenaremos nuestra presentación en cinco partes; **En primer lugar**, el perfil de los/as trabajadores/as, edad, sexo, relación laboral, antigüedad en el empleo, nacionalidad, nivel educativo; **en segundo lugar** veremos la situación de violencia laboral, sus tipos, como se distribuye en relación al sexo y en qué medida se superponen los tipos que analizamos; **en tercer lugar** abordaremos las características del acosador, quienes acosan de acuerdo al sexo, su posición en la organización laboral y la relación entre acosador/a y acosado/a, edad de los mismos; **En cuarto lugar** nos detendremos en los tratamientos existentes, sus tipos, tomando el sexo como variable central y al igual que los tipos de violencia, expondremos de qué manera se superponen los tratamientos expresados; y **en quinto lugar** veremos a que sector de la economía corresponde el universo de los denunciantes, analizando los rubros del sector de mayor rango. Por último presentaremos datos correspondientes a los motivos que desencadenan la aparición de casos de violencia laboral.

También será parte del presente informe, las llamadas telefónicas a nuestros directos y los correos electrónicos institucionales, como así también los datos que nos acerca la Coordinación del Centro de Orientación al Ciudadano. Dirección General de Registro, Gestión y Archivo Documental de nuestro organismo, en relación a las llamadas para pedir asesoramiento sobre violencia laboral, realizadas al 0800 de esa área. Veremos los totales por mes y por provincia. Finalmente nos detendremos las características de los expedientes y el estado de los mismos.

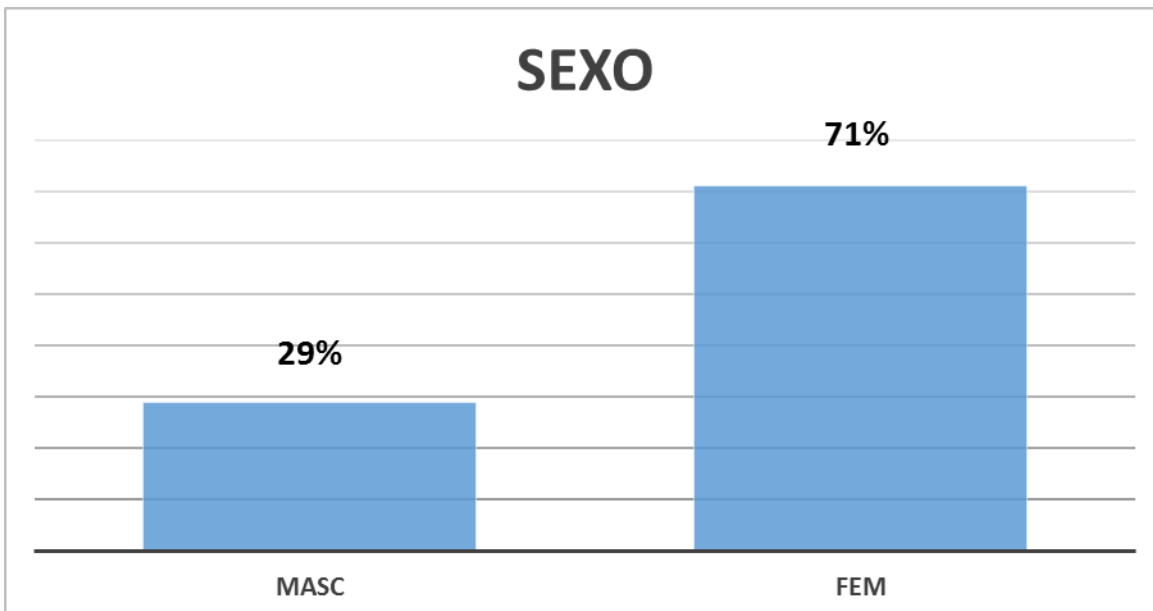
## PERFIL DE LOS CONSULTANTES

De los casos atendidos por la OAVL durante el 2018, la franja etaria que va de 26 a 45 años, sigue concentrando el mayor porcentaje, llegando en esta oportunidad al 63%, bajando el guarismo del año pasado que en esa misma franja, llegaba al 65%. Como siempre, la explicación posible, es que esa etapa de la vida, está relacionada con la búsqueda de una vida laboral más estabilizada y donde aparecen proyectos de construcción familiar. Es un momento donde las relaciones en el ámbito laboral tienen una significación alta y donde se busca armonizarlas, sobre todo, cuando ocurren situaciones de violencia en el trato, buscando orientación para solucionar esos conflictos. En los otros rangos denuncian menos esa situación. En las edades de 18 a 25 y más de 56 baja notablemente el porcentaje de los entrevistados. En el primer rango podemos apreciar que los jóvenes denuncian menos o se van más rápido de los lugares donde los tratan mal. En el rango "mayores de 56" se encuentran aquellos que están cerca de la jubilación, son poco proclives a la denuncia por tres razones (pueden ser mas) que surgen de los análisis; **a)** Soportando para lograr finalmente el retiro de las actividades, **b)** Han adquirido otras formas de solucionar los conflictos y **c)** Por las dificultades que conlleva la reinserción en el mercado de trabajo.



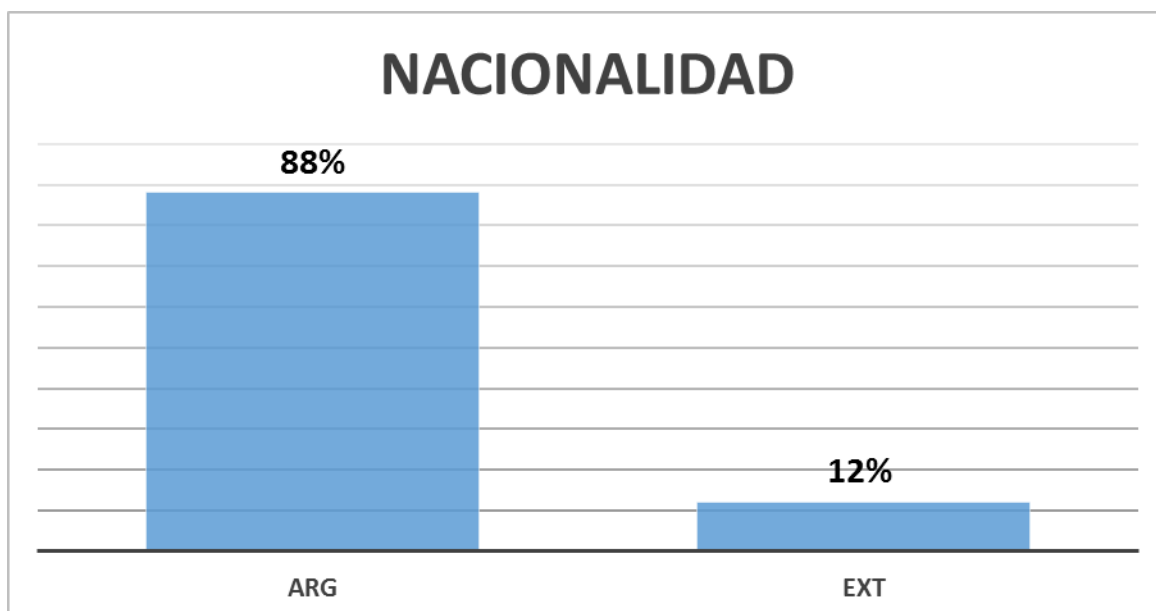
Fuente OAVL 2018

En relación al sexo de los/as entrevistados/as, son mayoritariamente mujeres; esta situación está relacionada con los patrones socio-culturales hegemónicos que rigen nuestra sociedad, donde el acoso es mayor hacia ellas, pero también tendríamos que tener en cuenta que en la actualidad, y debido a leyes protectoras de género, las acosadas denuncian más esos actos. Lo que si podemos enunciar es que se ha registrado un aumento en relación a la proporción entre varones y mujeres, aumentando estas últimas, en un 6%, llegando a una relación de 71% para mujeres, 29% para varones.

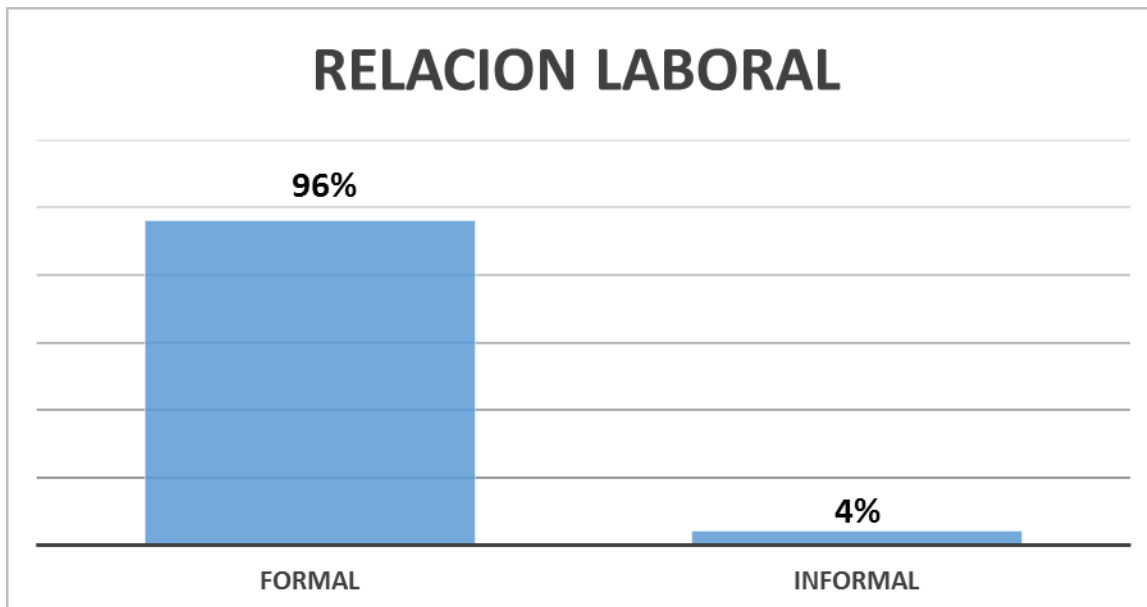


Fuente OAVL 2018

Si tomamos en cuenta la nacionalidad de los consultantes y el tipo de relación contractual, encontraremos que solo el 12% son extranjeros, porcentaje coherente en relación con los argentinos, y, además, porque se animarían menos a denunciar malos tratos laborales a diferencia de los nacionales que han incorporado derechos. Por otra parte si tomamos en cuenta que la mayoría de las denunciadas son mujeres, podemos inferir que las trabajadoras migrantes tienden menos a denunciar estos casos para mantener el ingreso que muchas veces también es importante para las familias que han quedado en sus lugares de origen. En relación al tipo de relación laboral no es casual que la mayoría, el 96%, sea de trabajo formal o trabajo registrado, dado que la situación de absoluta precariedad laboral del empleado, exige un abordaje diferente, por lo que la OAVL deriva estos casos a las áreas competentes de denuncia de trabajo no registrado.

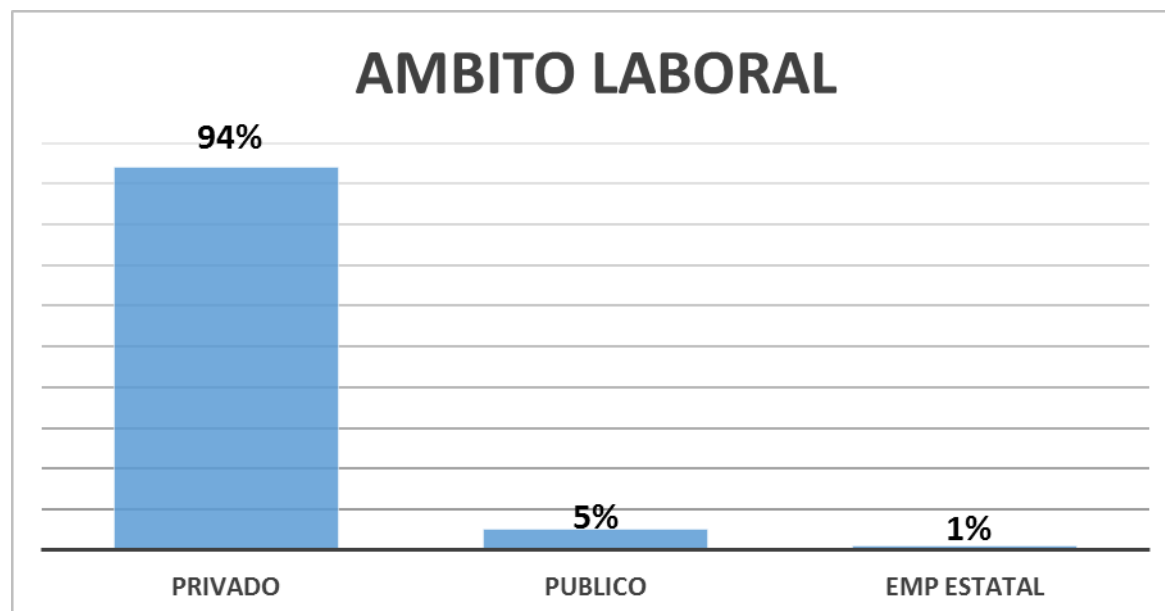


Fuente OAVL 2018



Fuente OAVL 2018

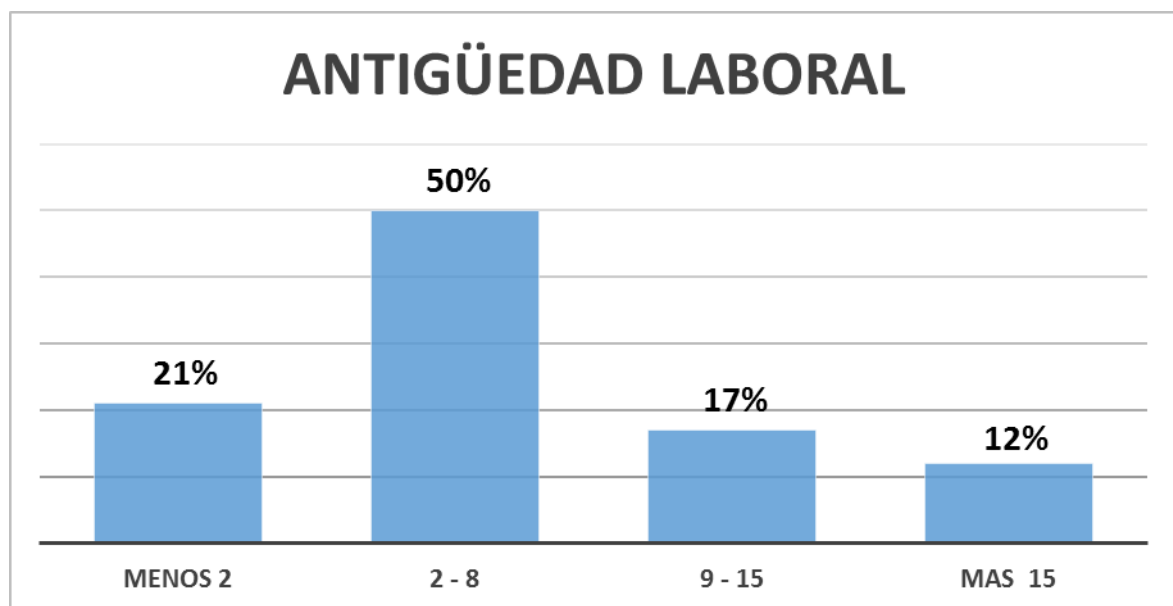
La OAVL, en general, atiende las consultas de los trabajadoras/es del ámbito privado, lo que no implica que se den algunos casos del ámbito público e incluso de Empresas del Estado al solo efecto de hacer saber la situación o que buscan asesoramiento. El ámbito público, de acuerdo al Decreto 214 que homologa el Convenio Colectivo de Trabajo en la Administración Pública Nacional, tiene a la CIOT (Comisión de Igualdad de Oportunidades y Trato) como órgano específico de abordaje de la problemática, el equipo de trabajo, de acuerdo con él o la consultante, puede derivar los casos a esa comisión. El dato del 5% es solo de aquellos que han recibido asesoramiento personal en la oficina, de todas maneras debemos aclarar que son muchos más los que consultan vía telefónica y que, de acuerdo a la normativa, son informados sobre la CIOT como órgano competente. De la misma manera y el mismo tratamiento le corresponde al 1 % de Empresas del Estado.



Fuente OAVL 2018

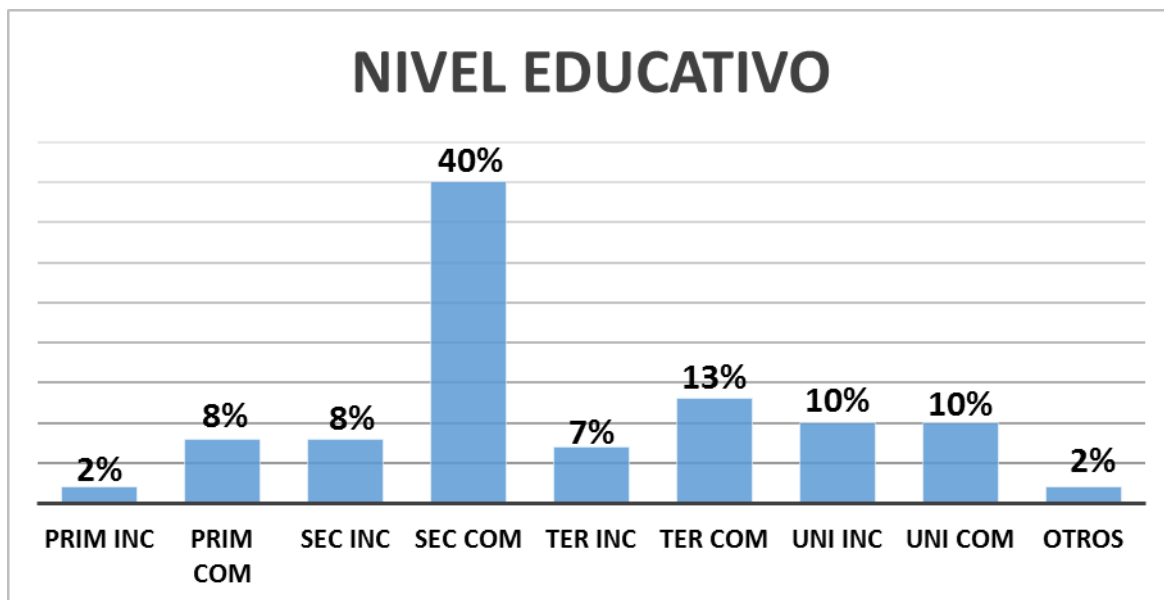
Para la construcción de la variable “Antigüedad Laboral” hemos tomado la decisión de dividirla en cuatro rangos. En el rango “menos de dos años”, de acuerdo al análisis cualitativo de la entrevista, vemos que aún no se ha consolidado la identidad del trabajador con su ámbito laboral, de todas maneras, en este periodo que podemos definir de transitorio, se vienen registrando varios casos de denuncias de violencia laboral que en mediciones anteriores eran menores, alcanzando el 21% de las consultas, quizás el mismo estado de transitoriedad genera escenarios de aparición del conflicto pero también es cierto que actualmente, a pesar de la poca antigüedad, se prioriza mantener el puesto

laboral. Los siguientes rangos están dados en dos subgrupos de seis años cada uno hasta llegar a los quince años de antigüedad, plazo importante porque se llega a la mitad de los años necesarios previstos por la actual Ley 24241 del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, para el retiro. Entre los dos años y los quince años, podemos apreciar que se encuentra la mayor porción del universo analizado, llegando al 67% de los consultantes. En el rango que va de los dos años a los ocho, se encuentra la mitad de los casos, dado que es el periodo de mayor consolidación en el puesto laboral y se realizan reclamos que quizás antes se postergaban, podemos inferir que en este período se incrementa la denuncia con el objetivo de solucionar los conflictos. Se puede apreciar en el gráfico, cómo, desde el pico del 50% en el rango de dos a ocho años comienza un descenso de los porcentuales en los rangos posteriores. La menor medición se da en el rango de más de quince años (12%), que de acuerdo a lo comentado anteriormente es el momento donde se cumple la mitad, o más, del plazo de treinta años para la jubilación, ante esta posibilidad se dan dos hechos, uno, que se aguanta la violencia por parte de los trabajadores con mayor antigüedad y otro, porque al ser justamente antiguos trabajadores, se establecen relaciones que permiten crear otros mecanismos de resolución de conflictos.



Fuente OAVL - 2018

Cuando tomamos en cuenta el nivel educativo de las/os consultantes podemos apreciar que la mayoría de los mismos ha llegado a cumplir totalmente el nivel secundario de la educación formal (40%) mientras que en un 8% se ubican aquellos que no lo terminaron. Cuando nos detenemos en la educación terciaria notamos que mientras el 13% lo completó, solo un 7% no lo hizo. En relación al universitario, notamos que se expresa una paridad de 10% en aquellos/as que completaron y no, esos altos estudios. En el otro extremo, con el 2% se ubican los que no concluyeron los estudios primarios, marcando un aumento de este universo en relación a pasadas mediciones. Cabe aclarar que los guarismos expresados, están íntimamente relacionados con el ámbito geográfico de actuación de nuestra oficina (Ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense) pero también por los sectores de la economía de los cuales mayoritariamente surgen las denuncias y consultas. Como se verá más adelante es en el sector terciario de la economía donde se concentra la mayoría de los casos, sobre todo en las actividades relacionadas con Salud, Comercio y Limpieza, que abarcan la mitad del universo estudiado.

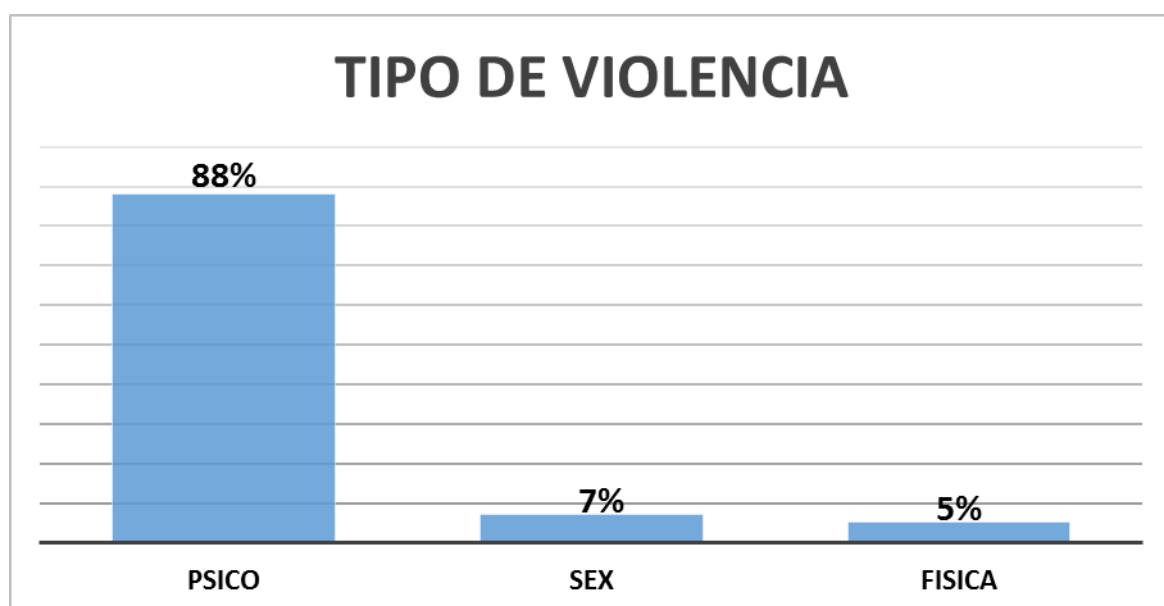


Fuente OAVL – 2018

### LA VIOLENCIA LABORAL.

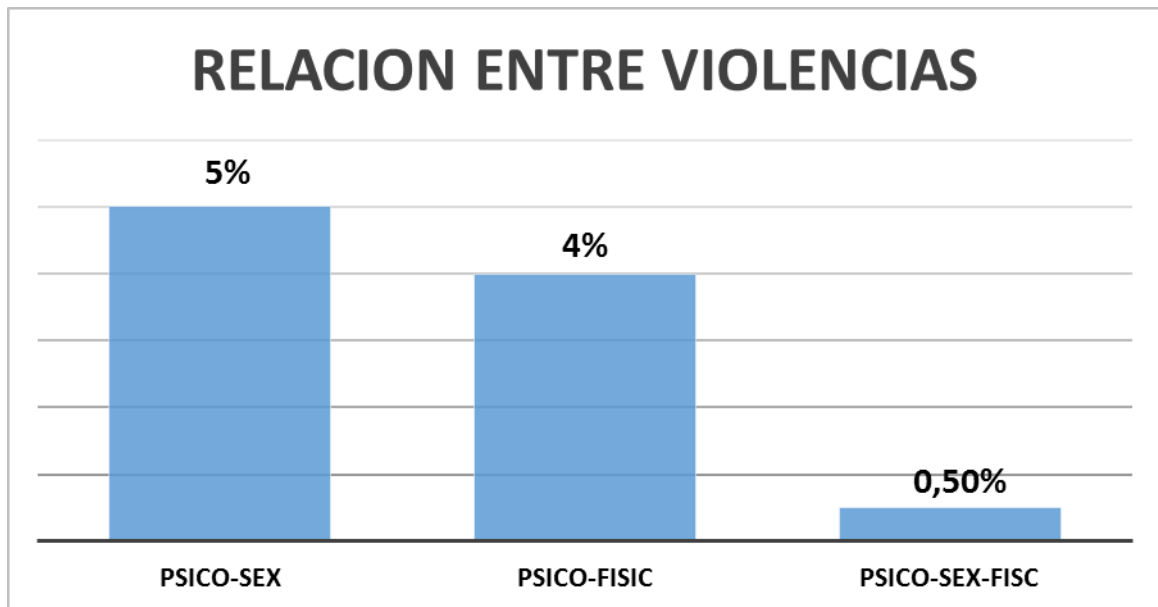
En esta parte del informe analizaremos los datos relacionados con la violencia, el tipo y cómo se vive de acuerdo al sexo de los/las consultantes.

Los/las consultantes, y en todas las mediciones, denuncian haber estado expuestos/as a situaciones de violencia psicológica y en menor medida a las de tipo física y sexual. De todas maneras la forma que asume el acoso no es siempre pura, por ejemplo el acoso físico va acompañado del acoso psicológico, como así también del sexual.



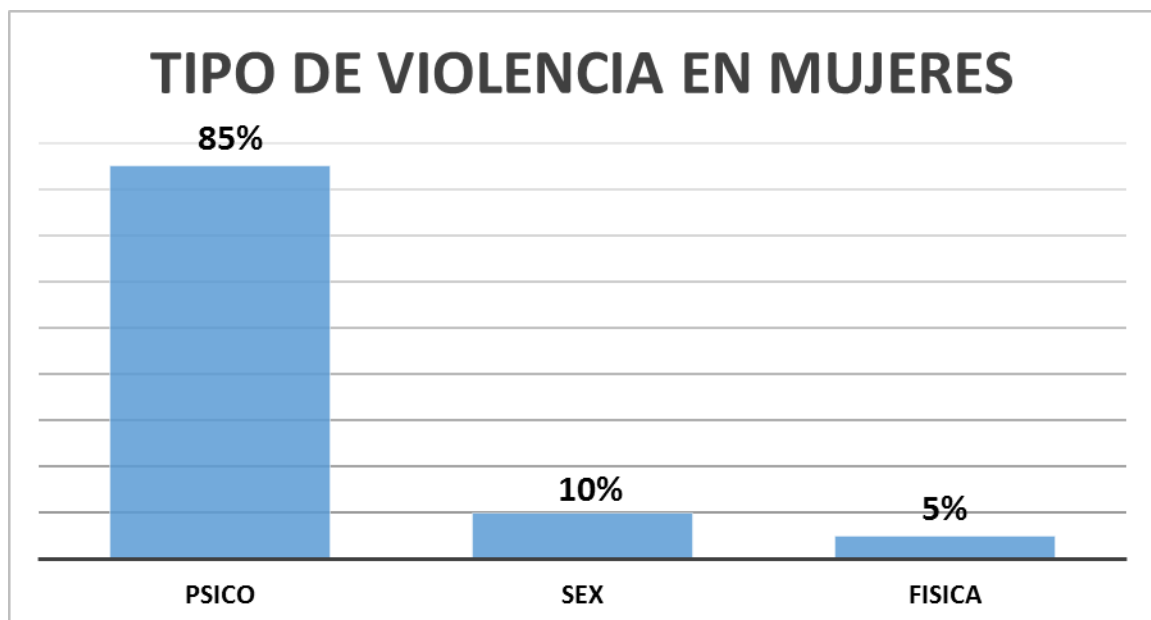
Fuente OAVL – 2018

Para tener una mejor descripción sobre cómo se combinan los tipos de violencia, hemos construido el siguiente gráfico, donde la violencia psicológica-sexual y psicológica-física, se yuxtaponen en un 5% y 4% respectivamente, mientras que aquellos casos donde se denuncian los tres tipos, alcanza a medio punto porcentual del universo.



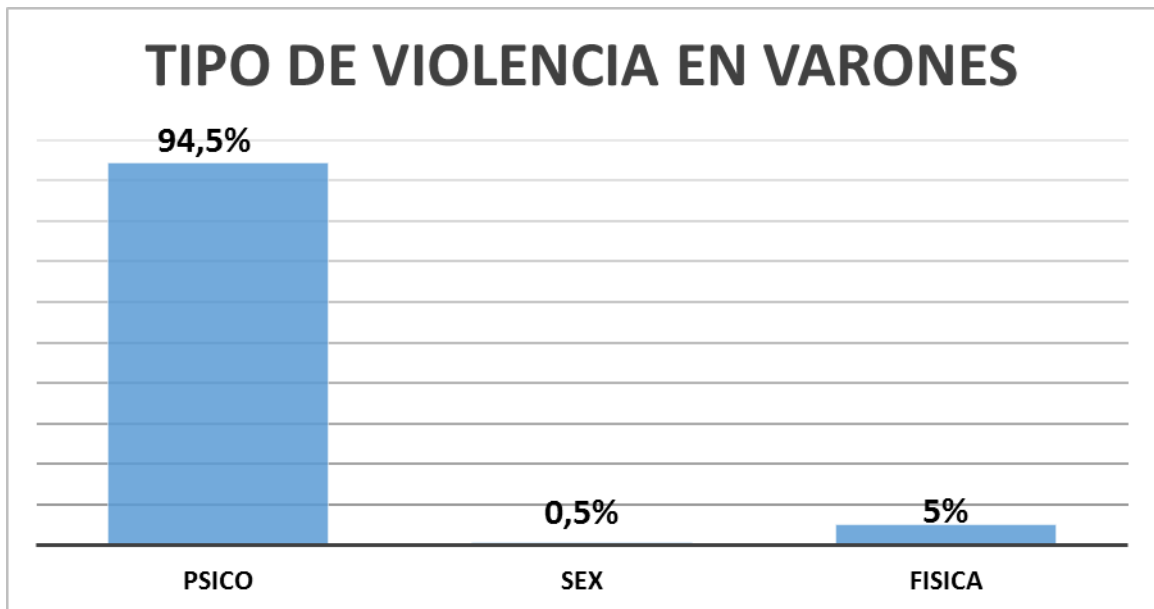
Fuente OAVL – 2018

Quando observamos, cada uno de estos tipos de violencia y como se distribuyen de acuerdo al sexo de los/las consultantes, se evidencian algunas diferencias entre varones y mujeres, centralmente en las de tipo sexual. Nuevamente, aquí, no podríamos explicar esta situación sino tomamos en cuenta los patrones socio-culturales que rigen nuestra sociedad. Si bien se registran pocos casos de violencia sexual en varones, esto no puede interpretarse como cifra definitiva, lo que ocurre es que no es un tipo de violencia que naturalmente los varones denuncien, sobre todo teniendo en cuenta que la gran mayoría de los casos son producidos por un acosador varón, tal es así que solo medio punto porcentual denuncia este tipo de violencia, mientras que en las mujeres llega al 10%.



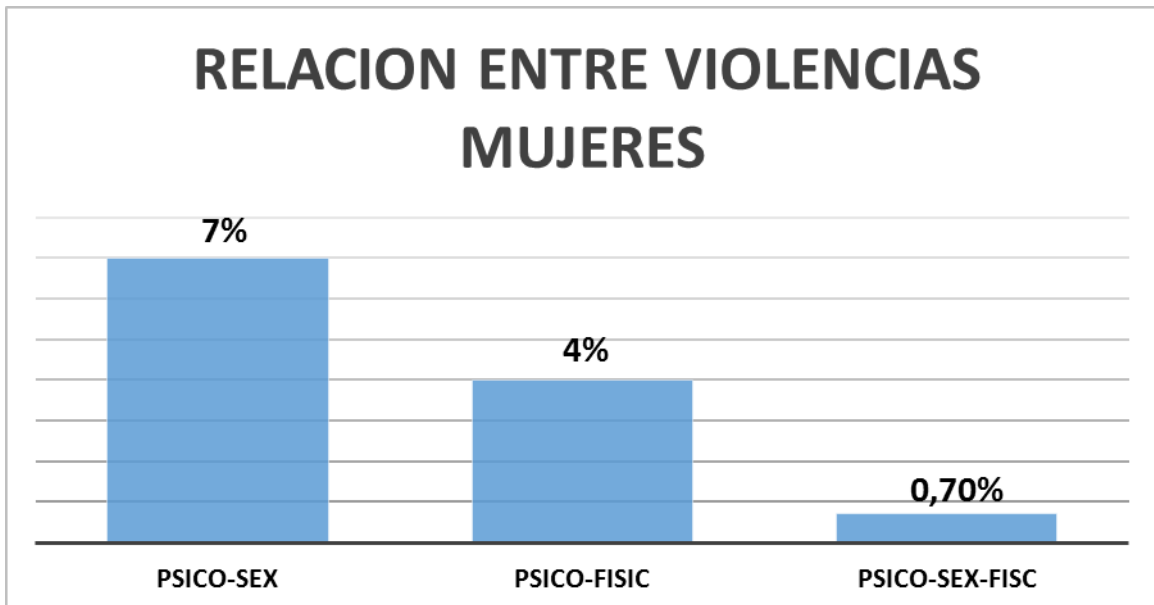
Fuente OAVL – 2018



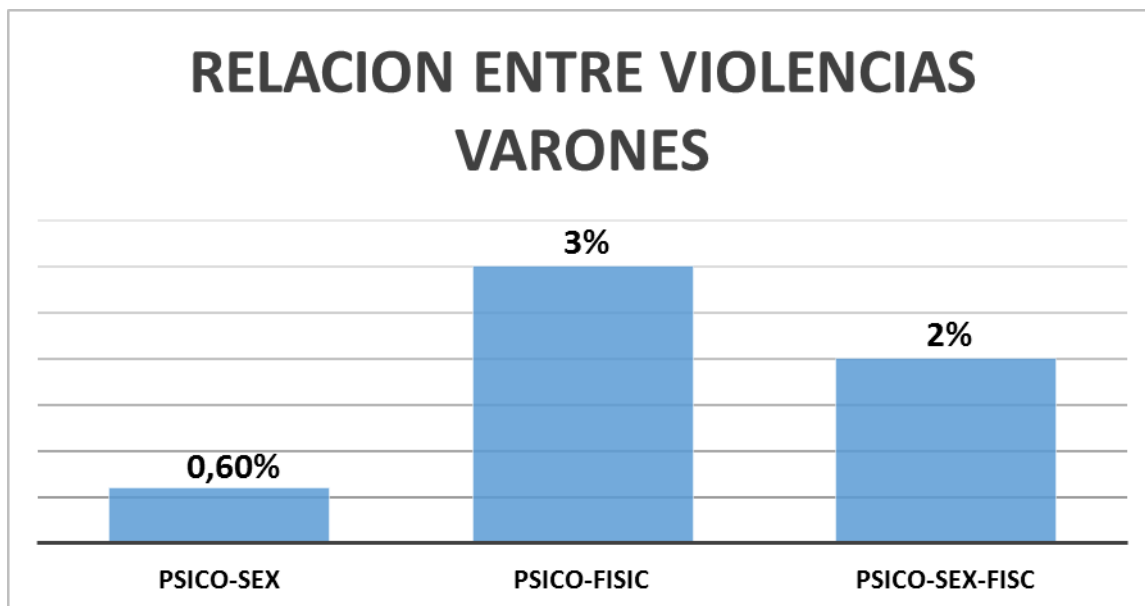


Fuente OAVL - 2018

Si analizamos en que medida se entrecruzan los tipos de violencia, de acuerdo al genero, notamos una gran diferencia entre los varones y mujeres (por lo menos en el periodo analizado). En las mujeres vemos que la violencia psicológica esta ligada a la sexual en un 7% de las entrevistas, 4% en los tipos psicologico-físico, mientras que en los casos que se entrecruzan los tres tipos que trabajamos conceptualmente no llegan al 1%. En los varones solo el 0.60% combina las violencias psicológico-sexual, 3% aquellas psicológica-física, evidenciandose una superposicion de los tres tipos de violencia del 2%.



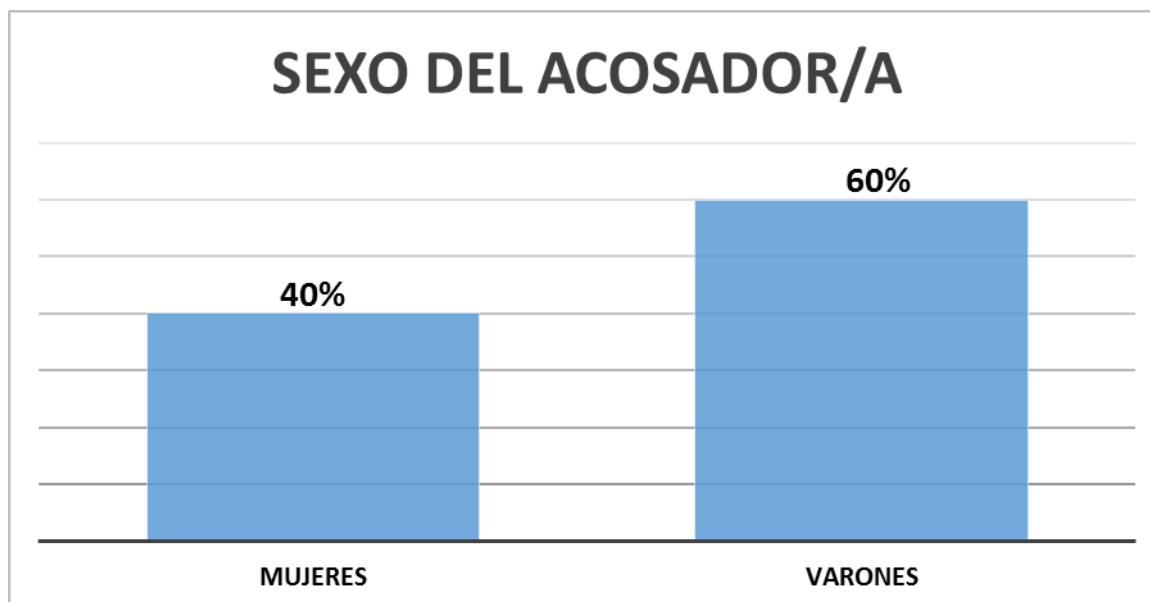
Fuente OAVL – 2018



Fuente OAVL - 2018

### PERFIL DE LAS /LOS ACOSADORES/AS

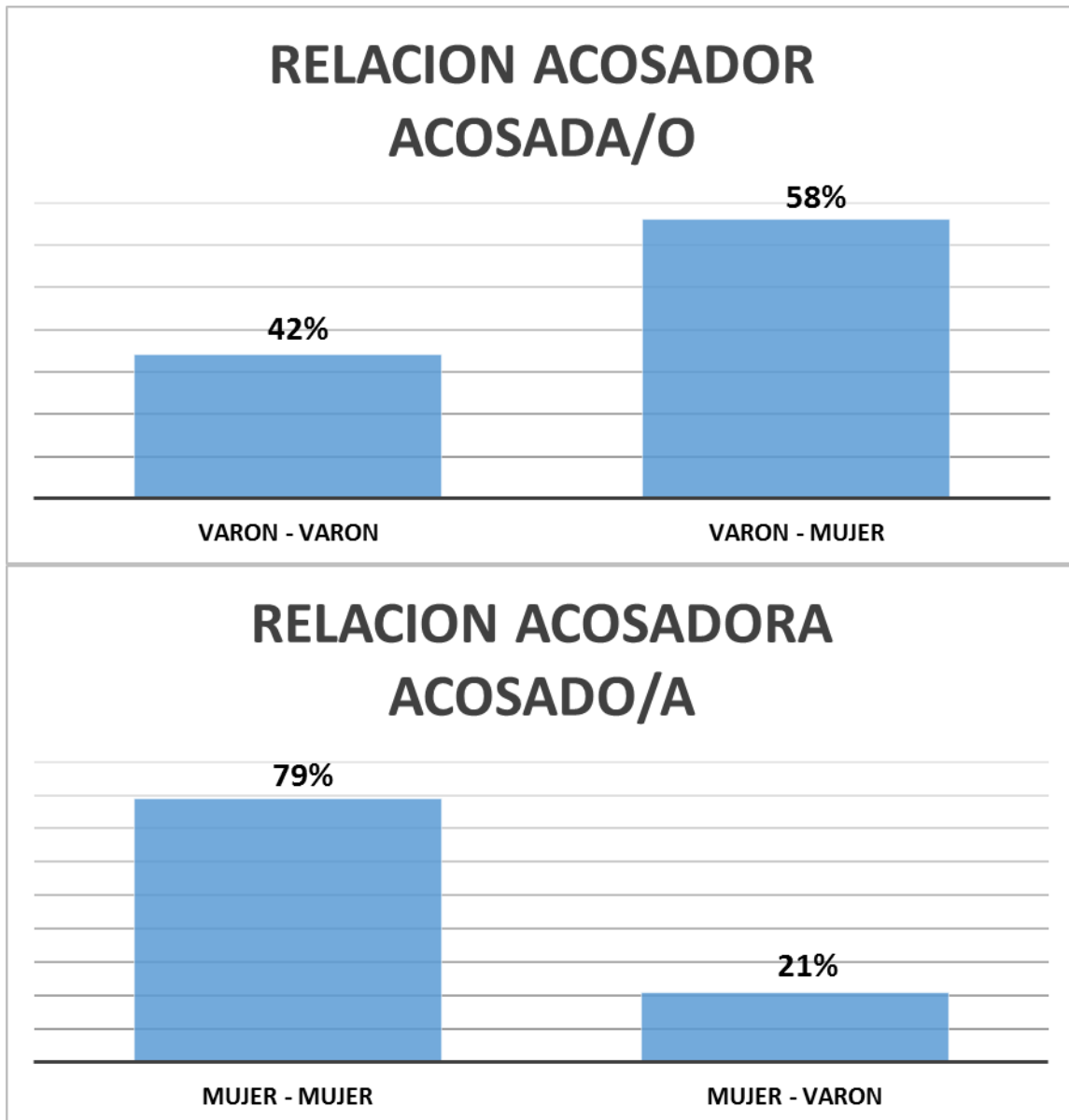
Cuando analizamos desde el punto de vista de género, quienes acosan, encontramos que la mayoría pertenece al masculino, 60%, mientras que el femenino llega al 40%, esta preponderancia masculina en los acosadores tiene su explicación en que, como veremos adelante, la mayor parte de la violencia es ejercida en forma vertical-descendente y si compartimos que el porcentaje de superiores es mayoritariamente masculino, no es de extrañar la medición que se expresa en el siguiente gráfico.



Fuente OAVL - 2018

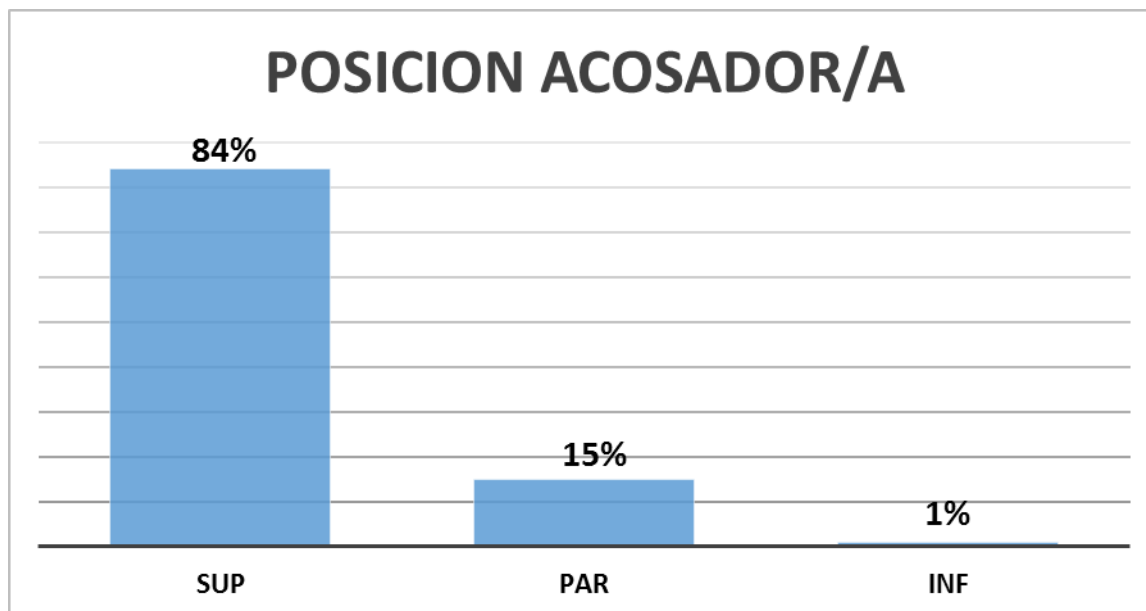
Lo interesante de la muestra es cómo se expresa la relación entre acosador/a y a los que va dirigida la violencia en el ámbito laboral. Cuando el acosador es un masculino notamos que, si bien acosa más a mujeres, un 58%, lo hace también con varones en 42 puntos porcentuales. En cambio si analizamos a la mujer acosadora, vemos que lo hace en un 79% a mujeres y solo un 21% a varones. Aquí también, como en cada uno de los datos analizados, no se puede obviar la estructura socio-cultural hegemónica de nuestra sociedad, sobre todo en lo referente a cómo se ejerce la jefatura. Las mismas tienen

formas adquiridas de la hegemonía patriarcal, la masculinización de las formas de ejercer los cargos, muchas veces son reproducidas por mujeres que llegan a esos puestos. El 79% de mujeres que acosan mujeres, exige plantear, desde las capacitaciones, esta situación, sobre todo porque la resultante es siempre que las mujeres son acosadas sean varones o mujeres los que ejercen la violencia.



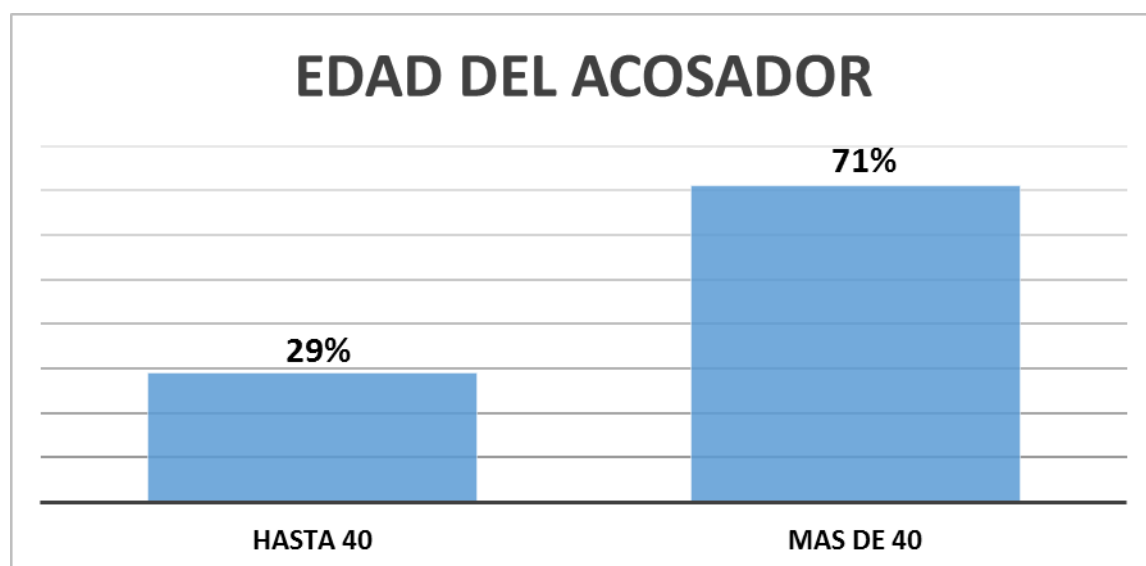
Fuente OAVL - 2018

La posición del hostigador/a en la estructura organizacional es medida de tres maneras: una que proviene de la jerarquía superior, -o sea de manera descendente-, otra de manera horizontal, -que proviene de los compañeros de trabajo, o sea todos de la misma jerarquía en la organización laboral-, y un tercer modo ascendente, si bien no se da mayoritariamente, existe en la realidad de algunos tipos organizativos de trabajo. Podemos apreciar en el gráfico a continuación que la violencia ejercida por un superior llega al 84%, un 15% de los pares y sólo el 1% de los inferiores en la organización. En la presente medición notamos un crecimiento de la violencia ejercida por pares, lo que tendríamos que seguir para determinar si es una característica del presente período o una constante.



Fuente OAVL - 2018

Por último construimos la variable edad del acosador/a con dos rangos, menos de 40 y de 40 y más, para acercarnos a conocer este dato. El no poner mas valores de la variable, esta intimamente ligado a que los que asisten a nuestra oficina, no siempre tienen ese dato preciso, por lo que es mas sencillo saber o deducir entre estos dos valores. De acuerdo al siguiente gráfico vemos que el 71% se ubica en los de mas de 40 años.

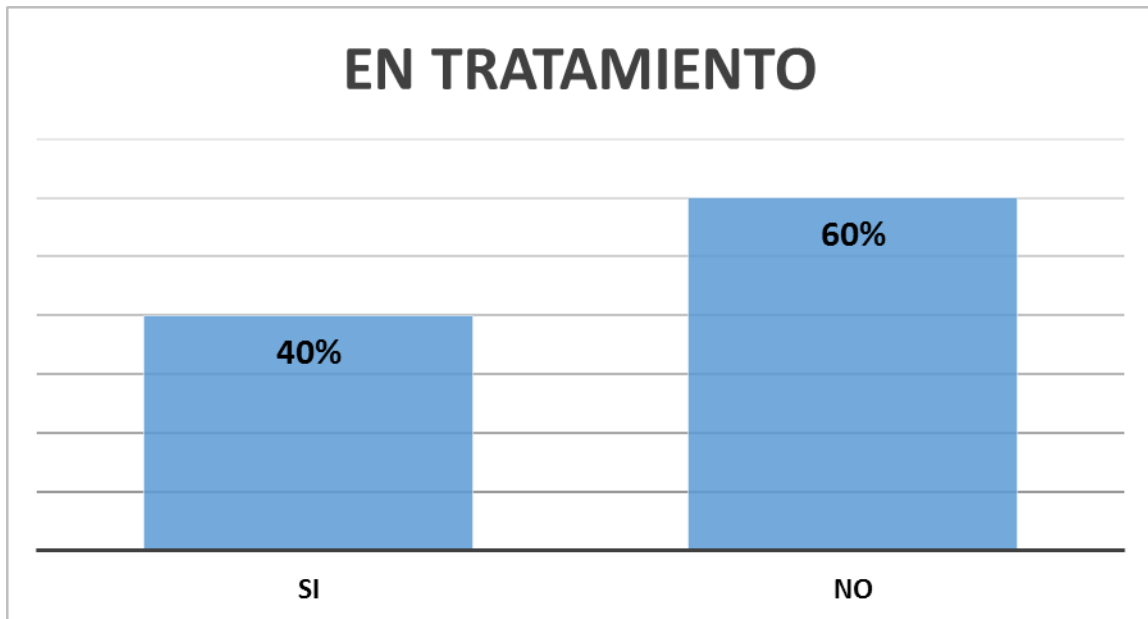


Fuente OAVL - 2018

## TRATAMIENTOS

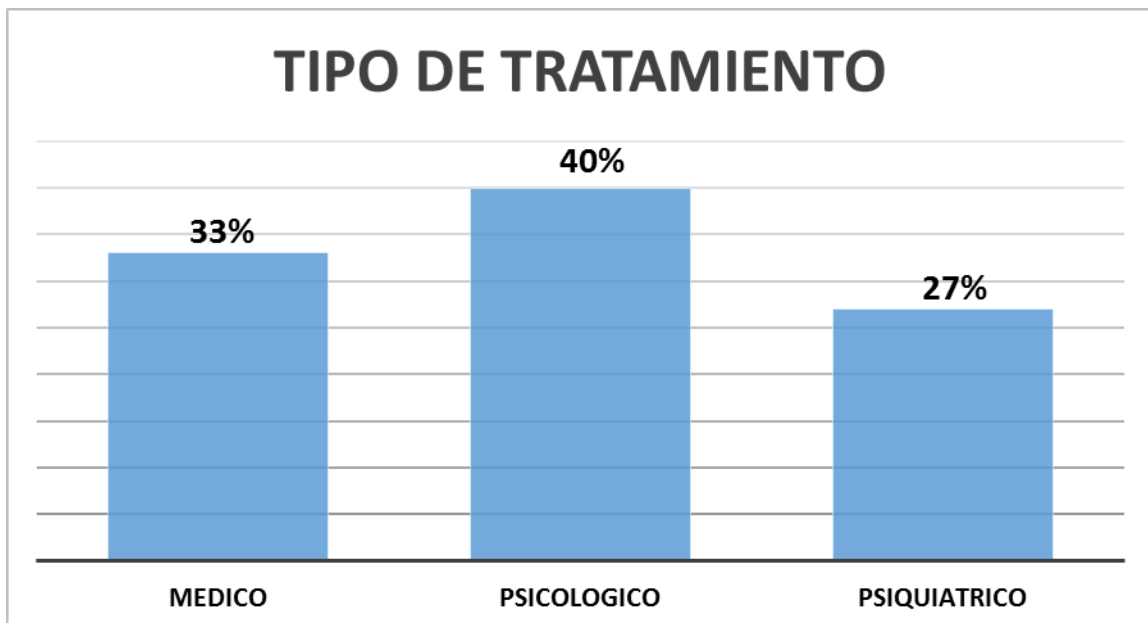
Es importante tener en cuenta que las mediciones actuales sobre quienes están o no en algún tipo de tratamiento son totalmente diferentes a los informes anteriores. Un informe presentado en el año 2007 de atenciones de la Oficina, daba como resultado que el 75% de los/las que eran atendidos, se encontraba bajo tratamiento médico y/o psicológico y/o psiquiátricos. Este cambio se encuentra directamente relacionado con el trabajo que viene realizando la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), en materia de: **a)** Reuniones con los actores del mundo del trabajo, Estado-Empresarios-Sindicatos a nivel nacional; **b)** Capacitaciones y Talleres con los mismos actores; **c)** Campañas de propaganda y Difusión sobre el fenómeno y como abordarlo; **d)** Las relaciones institucionales con organismos del Estado, tanto provinciales como nacionales; **e)** Divulgación de estudios estadísticos producidos por el equipo; y **f)** La participación en Congresos y jornadas tanto Internacionales como nacionales. En años anteriores los que

asistían a nuestra oficina ya estaban en una situación mas compleja desde el punto de vista de la salud mental y física, lo que determinaba que la mayoría estaba en algún tipo de tratamiento. La posibilidad que genera el conocimiento del fenómeno y la existencia de la OAVL, es fundamentalmente preventiva, ya que actualmente la mayoría de los/las trabajadores/as que consultan sobre violencia laboral lo hacen antes de que aparezcan los graves efectos que el acoso laboral provoca. De todas maneras y como comentario, debe tenerse en cuenta que algunos de los que dicen no estar haciendo tratamientos, muchas veces se automedican y ademas, una vez terminada la entrevista con el equipo interdisciplinario, puede ser que se les recomiende hacer alguna consulta con profesionales. De las consultas realizadas a la OAVL durante el año, el 40% ha reconocido que está en algún tipo de tratamiento producto de la situación vivida en el ámbito laboral.



Fuente OAVL – 2018

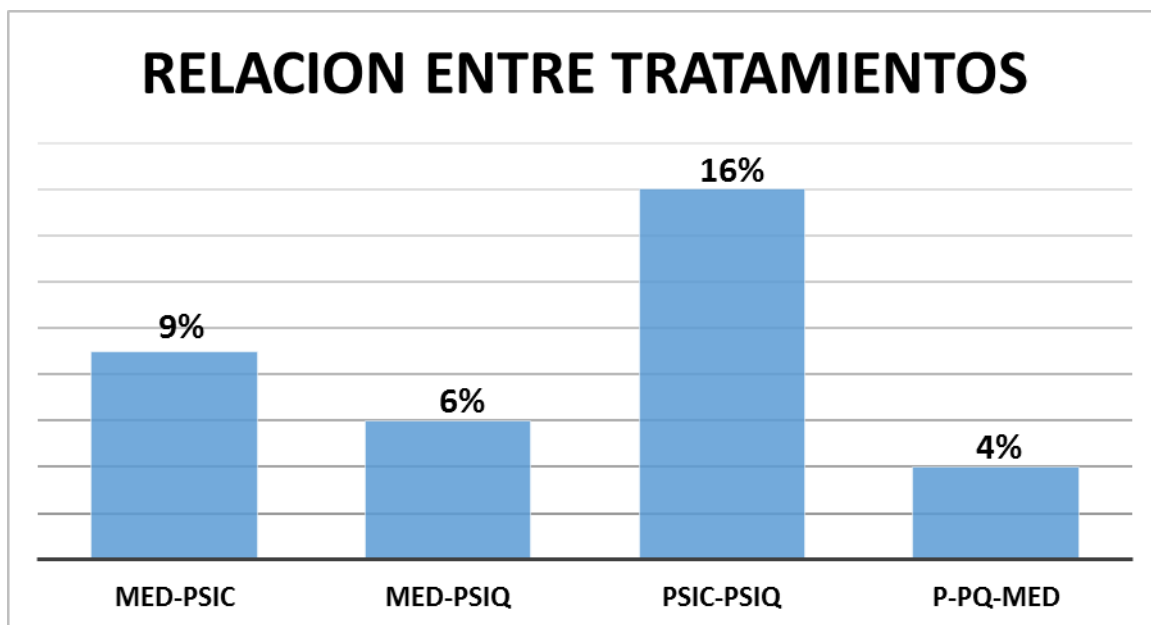
De ese 40% que está en algún tratamiento, se puede observar que el 33% es médico, el 40% Psicológico, y un 27% Psiquiátrico, según lo muestra el gráfico a continuación.



Fuente OAVL – 2018

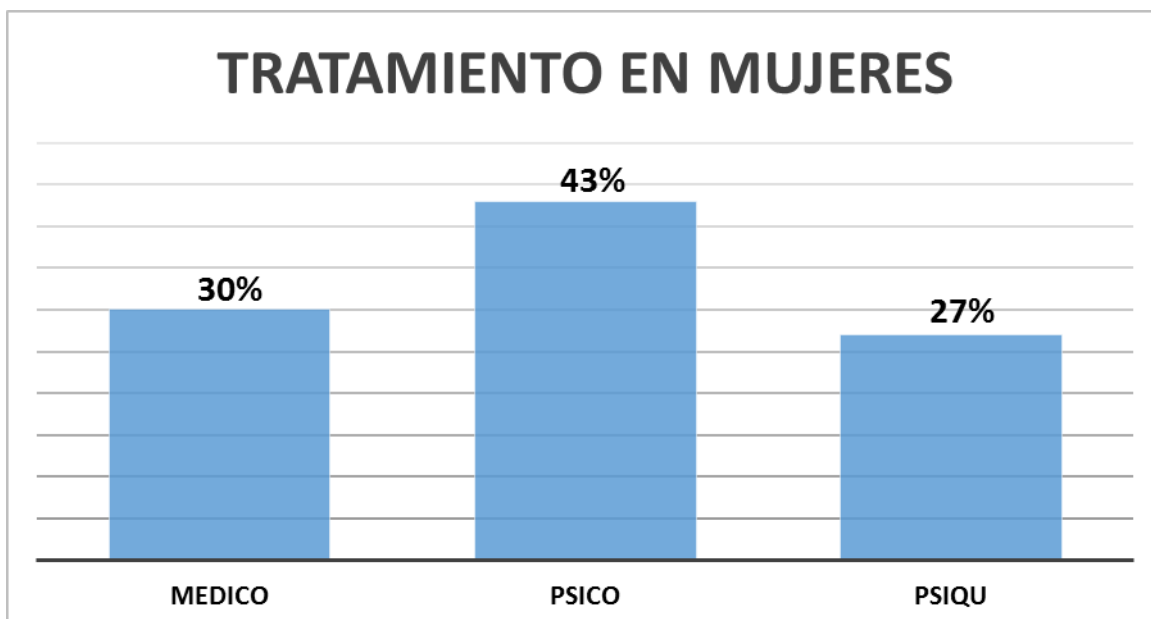
Cabe aclarar que en los guarismos mencionados, es normal que los consultantes que están en tratamiento, a veces se encuentren bajo más de un tratamiento al mismo tiempo,

incluso los tres. La mayor combinación de los mismos se encuentra en aquellos casos donde se realizan los tratamientos psicológico y psiquiátrico, llegando al 16% del universo, un 9% combina el tratamiento médico con terapias. Es importante tener en cuenta el 4% ha comentado estar bajo los tres tratamientos.

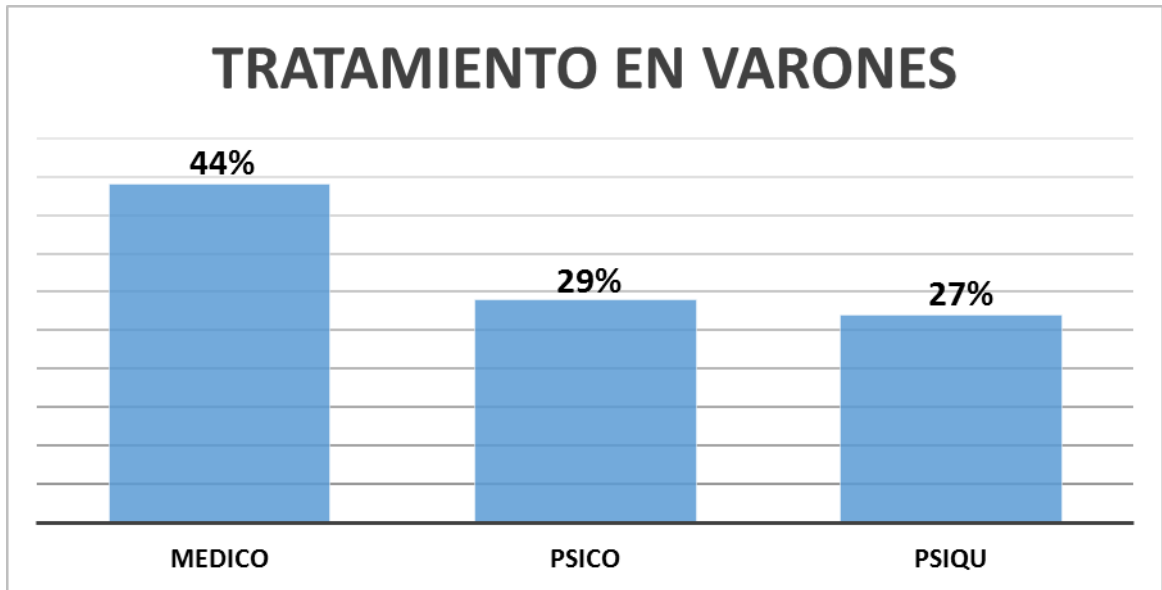


Fuente OAVL – 2018

Cuando analizamos al interior de cada grupo, mujeres y varones, y cómo se manifiestan los tratamientos, podemos ver que en las mujeres, en el presente período, el mayor porcentaje se expresa en el “Psicológico” con un 43%, cuando anteriormente era mayoritario el “Médico” que en la actualidad llega al 30%, muy cerca, solo a tres puntos encontramos al “Psiquiátrico”; En tanto en los varones el 44% confirma estar bajo tratamiento “Médico”, y el psicológico alcanza un 29%. En el tratamiento psiquiátrico se da la particularidad que en varones y mujeres se expresa el mismo porcentaje de 27%, esto no siempre fue así, lo que nos muestra un cambio cultural en las denuncias de los varones que antes no declaraban ese tipo de tratamientos, en estudios posteriores deberíamos profundizar en estos cambios que se producen en la estructura social. De todas maneras la cantidad de varones que asisten a denunciar todavía se mantiene mucho más baja que en las mujeres. Debemos seguir con atención esta modificación para ver si se trata de un cambio en el comportamiento masculino en relación a los tratamientos o solo es una particularidad del presente año.

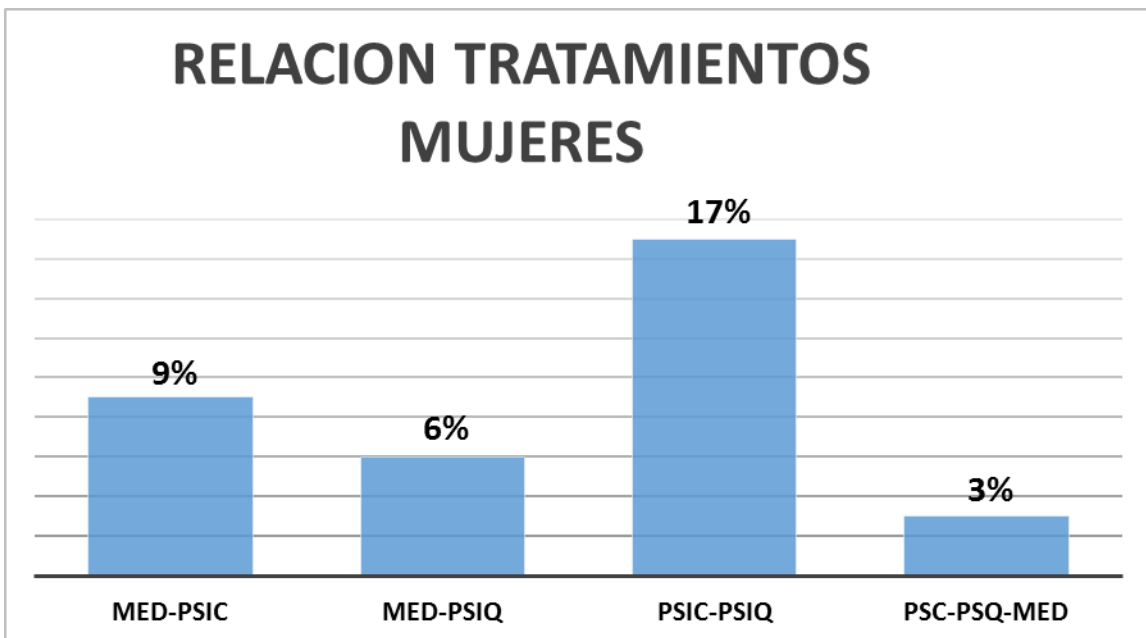


Fuente OAVL – 2018

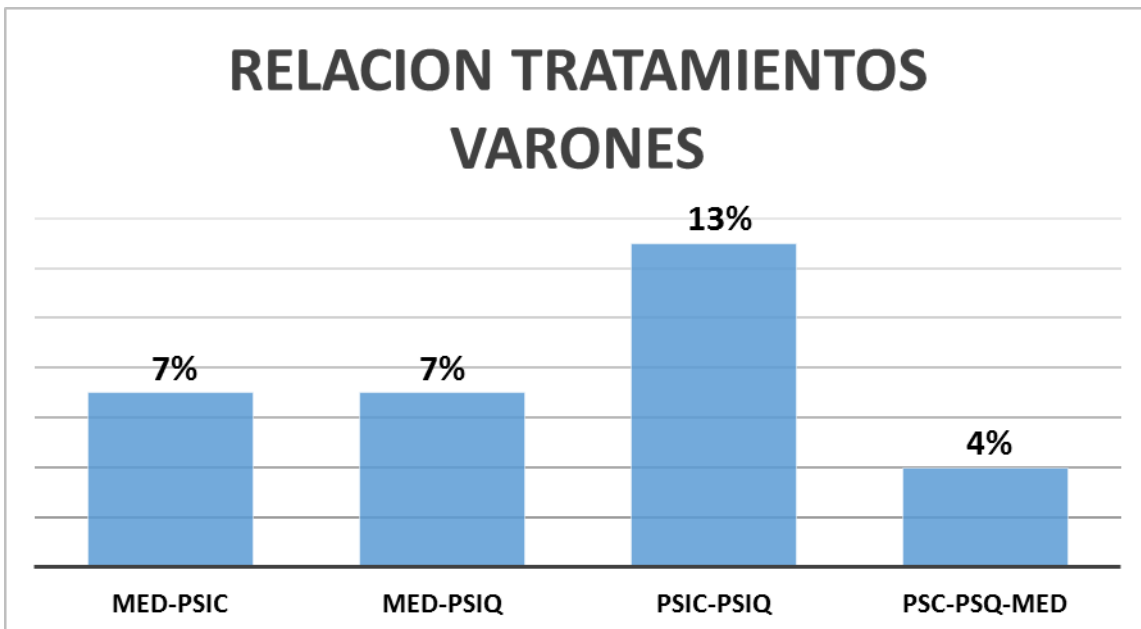


Fuente OAVL - 2018

Analizando de acuerdo al sexo, como se combinan los tratamientos, notamos diferencias. El 17% de las mujeres en tratamientos dicen estar realizando tratamiento psíquico y psiquiátrico al mismo tiempo, mientras que un 9% está en tratamiento médico-psiquiátrico, en relación a la superposición médico-psicológico, la cifra es del 6%. Los varones expresan que el 7% está realizando tratamiento médico-psicológico y el mismo porcentual, uno médico-psiquiátrico, mientras que el tratamiento psicológico-psiquiátrico llega, en esta oportunidad, al 13%, el mayor guarismo registrado en esta combinación para los varones. La superposición de los tres tratamientos, alcanza un 4% mientras que en las mujeres esa cifra es de 3%.



Fuente OAVL - 2018



Fuente OAVL - 2018

### VIOLENCIA EN LOS SECTORES DE LA ECONOMIA

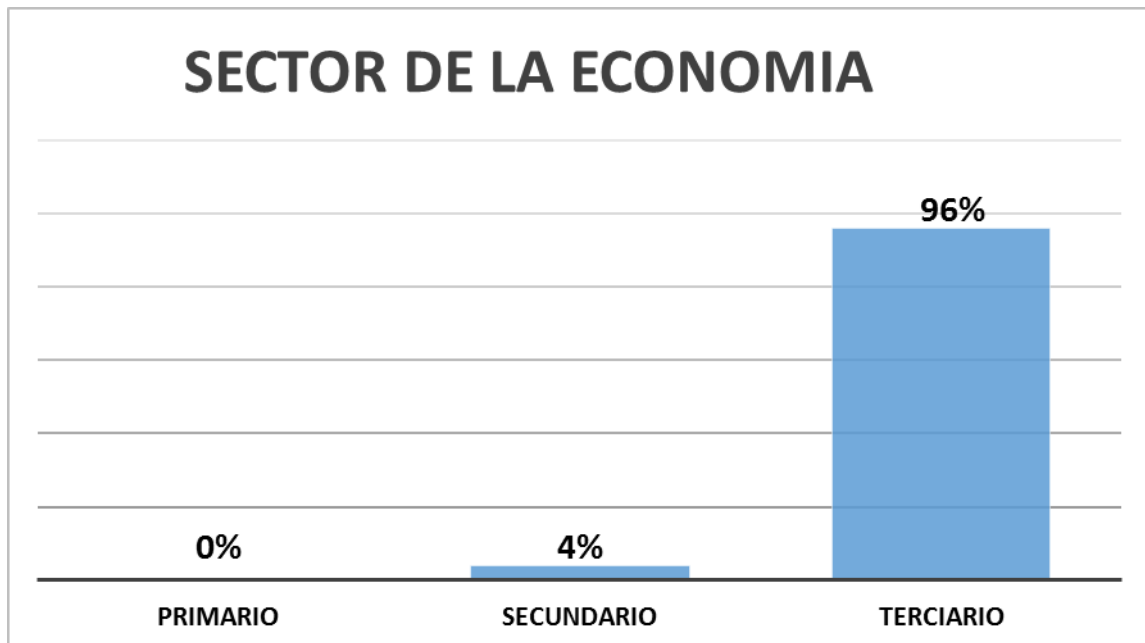
Un dato importante a tener en cuenta, es el sector de la economía donde se registran la mayoría de los casos de los consultantes en la OAVL. Para ello tendremos en cuenta que:

En el **Sector primario** se incluye a todas las actividades donde los recursos naturales se aprovechan tal como se obtienen de la naturaleza ya sea para alimento o para generar materias primas: como por ejemplo la Agricultura, la Explotación forestal, la Ganadería, la Pesca, etc. El **Sector secundario** se caracteriza por el uso predominante de maquinaria y de procesos cada vez más automatizados para transformar las materias primas que se obtienen del sector primario. Incluye fábricas, talleres, laboratorios, y todo tipo de industria. De acuerdo a lo que producen, sus grandes divisiones son: construcción, electricidad, gas y agua, industria manufacturera, minería. Por último en el **Sector terciario** de la economía no se producen bienes materiales; se reciben los productos elaborados en el sector secundario para su venta; también se incluyen los servicios. Asimismo, el sector terciario incluye las comunicaciones y el transporte.

Del sector primario no contamos con datos, pues el ámbito geográfico de nuestra actuación está lejos de áreas exclusivamente rurales y/o extractivas, por lo que no se presentan consultas y de ocurrir no son datos relevantes por la poca cantidad de los mismos. Sí, del sector terciario y secundario, con un alto porcentaje de trabajadores del sector terciario llegando al 96% de las consultas y solo un 4% del sector secundario. Analizando estos guarismos tan bajos en el sector secundario, nos permite interpretar que los trabajadores denuncian menos o existen mecanismos de contención y resolución de esos conflictos diferentes a los del sector terciario. Los datos reflejan la estructura que existe en el mercado de trabajo del Área Metropolitana (Ciudad de Buenos Aires y conurbano bonaerense), en la que la mayor cantidad de puestos de trabajo se concentran en los sectores de servicios.



## SECTOR DE LA ECONOMIA

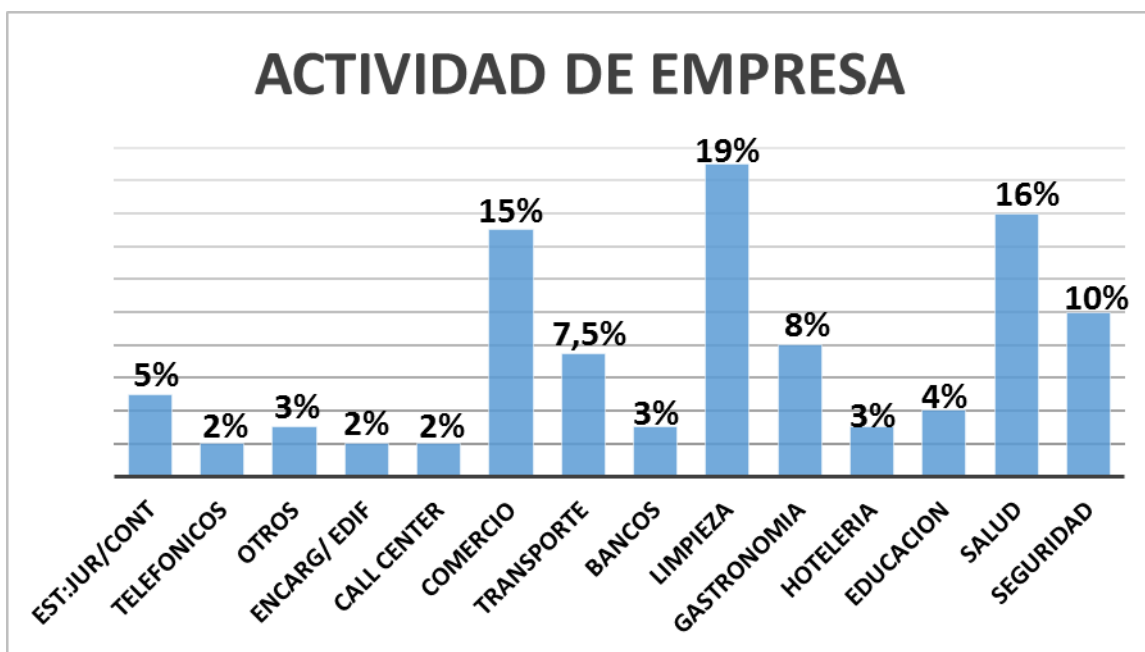


Fuente OAVL – 2018

Cuando analizamos como se distribuye el 96% del sector terciario de acuerdo al rubro de la actividad, notamos que en Salud, Limpieza y Comercio, se concentra la mitad de las consultas. Una probable explicación, sería, que estas actividades involucran a muchas trabajadoras y trabajadores, pero además, la organización del ámbito laboral tiene sus particularidades en como se expresan las jerarquías, formas, horarios, estrés, etc.

En los demás rubros se reparten los casos mas o menos homogéneamente. En la categoría "Otros", incorporamos los casos de actividades que suman pocas consultas a saber, propaganda, arte, televisión, etc. Debemos señalar que en las mediciones de este año, no se han dado casos de rubros que hasta el año pasado existían, como los relacionados con trabajadores de Sindicatos. Si bien, los porcentuales siempre fueron bajos, se tomo la decision de trabajar mas con los gremios esta situación para erradicarla por completo, dado que se convertía en una contradicción en si mismo. Consideramos que se va avanzando en este sentido y si bien, que no existan denuncias no significa que no existe el fenómeno, por lo pronto se da un paso importante al tener menos casos de estas actividades.

## ACTIVIDAD DE EMPRESA



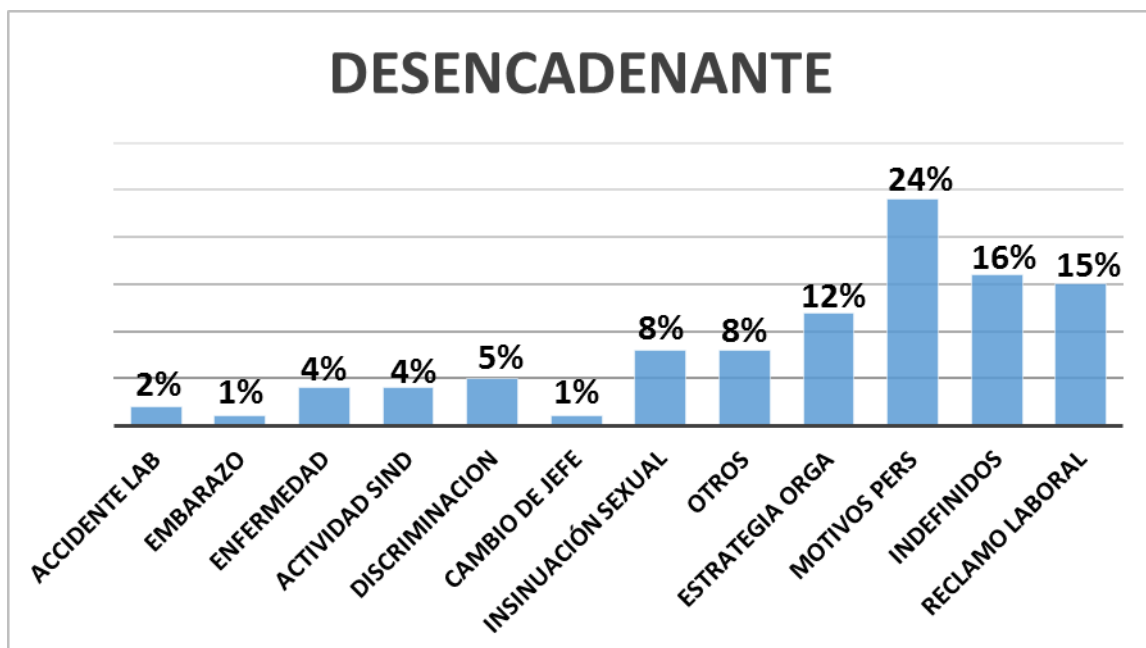
Fuente OAVL – 2018

## DESENCADENANTES

Si bien cuando abordamos la búsqueda de aquellas situaciones que actúan como disparador o desencadenante de la violencia laboral ejercida, nos encontramos con algunas dificultades para identificarlas, de todas maneras hemos construido algunos rangos de la variable que nos permiten aproximarnos a su medición. Lo interesante de mencionar es que en todas las mediciones (y en distintos años) el “Reclamo Laboral” sigue teniendo guarismos que superan los 10 puntos porcentuales, en esta oportunidad llega al 15%, los/as consultantes nos han narrado que cuando se realiza un reclamo, ya sea por condiciones de trabajo, horas extras o cuestiones salariales, siempre actúa como desencadenante de prácticas de violencia laboral. Los “Motivos Personales” llegan al 24%, en este rango se encuentran motivos de celos, problemas con pares que son de preferencia del superior o personalidades fuertes, opinar diferente al gerente, difamaciones, etc.. Es importante tener en cuenta los casos que se desencadenan por “Estrategia Organizacional” llegando en el presente año al 12%. En este rubro se dan situaciones como cambios en la estrategia de la empresa, cambio de titulares, cambios de directores o jerarquías intermedias o incluso cambios en la organización de la producción; por lo general estos cambios vienen acompañados de estrategias de poder que obligan a los trabajadores a renunciar o disciplinarse a los “nuevos tiempos”. Si bien no siempre el “Cambio de Jefe” implica una estrategia organizacional, podemos afirmar que mayoritariamente lo es por lo que sumado ese 1%, nos dá, entre los dos rangos de la variable, un 13% del universo estudiado.

Cabe señalar que cuando analizamos los desencadenantes en las mujeres, notamos que la insinuación sexual resulta ser la mayoritaria, si bien el gráfico nos muestra un 8%, es necesario aclarar que se trata de un porcentaje del total de los casos y no solo de las mujeres; si tomáramos el total femenino, los guarismos serían más altos.

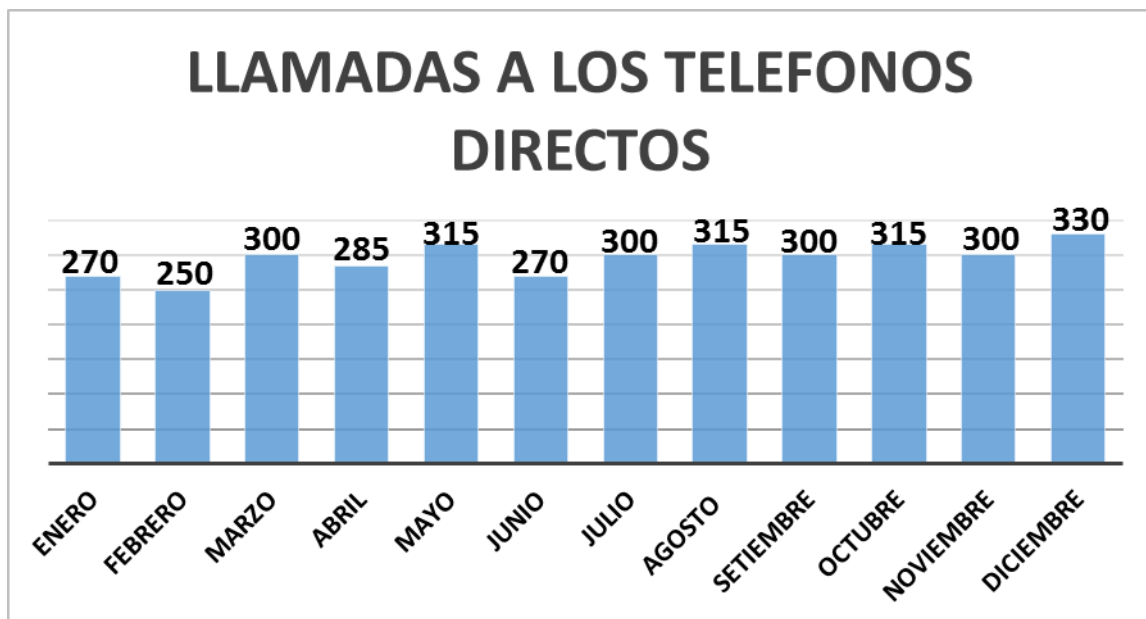
Por último puede notarse que el rubro “Otros” llega a niveles del 8%. Aquí debe tenerse en cuenta que incorporamos aquellos que son difíciles de identificar como así también aquellos que son pocos casos. El 16% que alcanza el rango “indefinidos” expresa, aquellos casos en los cuales el o la denunciante, no tienen claro el momento ni la causa del comienzo del acoso, suele ocurrir que desde la aparición de la violencia y la denuncia de la misma pase bastante tiempo que impide tener claro el origen.



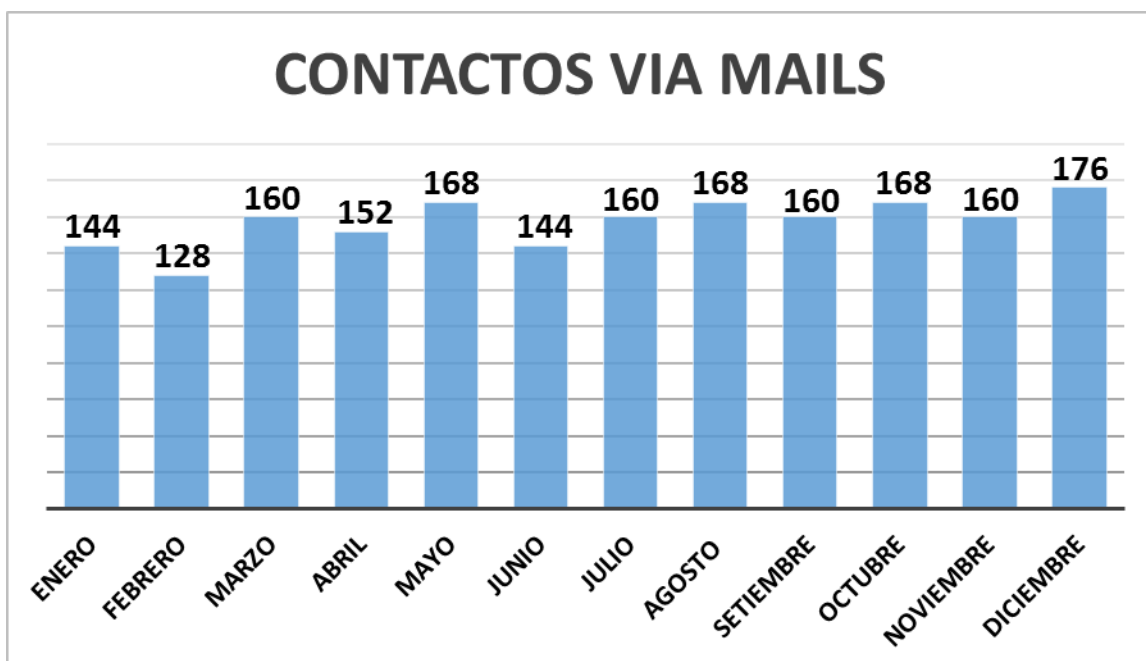
Fuente OAVL – 2018

## ATENCIÓN DE LA OFICINA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO Y TELEFONOS.

Además de la atención personalizada en nuestra oficina, cotidianamente se realizan atenciones por medio de las dos líneas telefónicas con las que contamos, como así también del correo electrónico del área, [violencialaboral@trabajo.gob.ar](mailto:violencialaboral@trabajo.gob.ar), y de los correos institucionales de cada miembro del equipo. Mas allá de asistentes que vienen sin cita, la mayoría ha sido agendada con turno luego de este tipo de atenciones. Destacamos que las atenciones telefónicas y vía mails sirven también para determinar si él, o los casos, están relacionados con nuestra actuación, en caso de exceder nuestra intervención se derivan a áreas idóneas. Los números que expresan los gráficos son promedios por días, lo que implica que en algunos casos, son mayores que los expuestos. Las llamadas a nuestros teléfonos suman entre los meses de Enero a Diciembre un promedio total de 3.280, mientras los contactos por mails, suman en el mismo período la cantidad de 1.888, también promedio.



Fuente OAVL – 2018



Fuente OAVL – 2018

## ATENCIÓN TELEFÓNICA AL 0800. DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

El total de las llamadas al 0800-666-4100 han sido por asesoramiento sobre la temática. El asesoramiento solicitado se refiere a conocer donde se puede recurrir ante un episodio de violencia laboral, de acuerdo al lugar del país desde donde se realice la llamada, se lo orienta a asistir a oficinas de abordaje del tema y si es de la región del AMBA (Área metropolitana de Buenos Aires) pueden asistir a la nuestra.

Entre Enero y Diciembre se han recibido un total de 1037 consultas, las mismas, detalladas por mes y por provincia, están reflejadas en los siguientes gráficos:



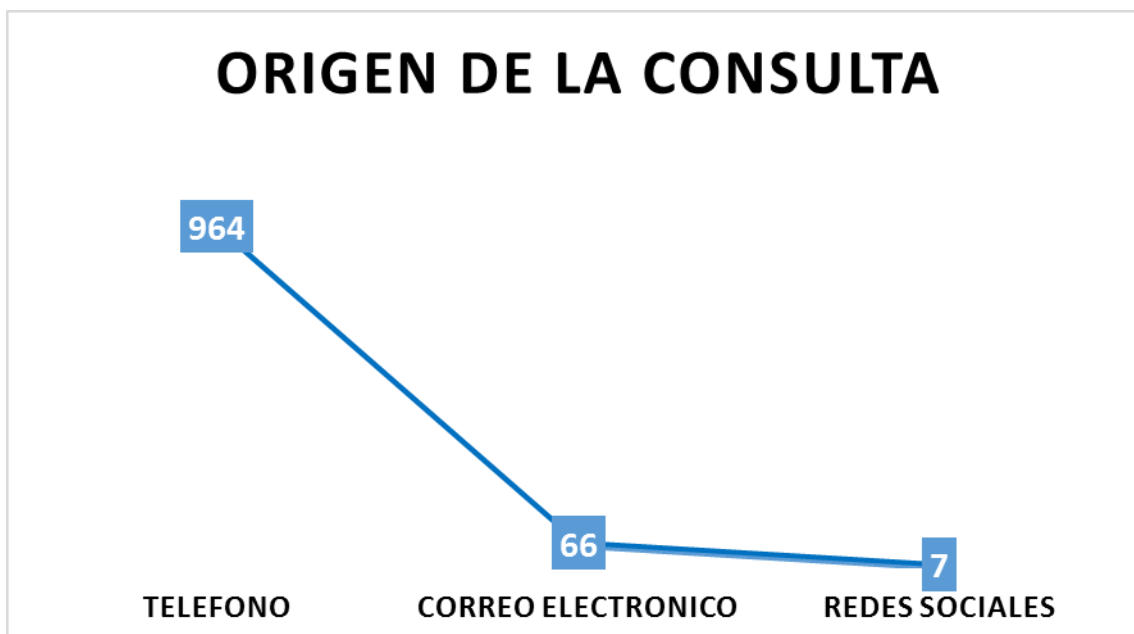
Fuente: Centro de Orientación al Ciudadano. Dirección General de Registro, Gestión y Archivo Documental



Fuente: Centro de Orientación al Ciudadano. Dirección General de Registro, Gestión y Archivo Documental

Por lo que se puede apreciar, en las consultas del año 2018, el mayor ingreso se registró en el mes de diciembre y su nivel más bajo en junio con 55 consultas. Si miramos con atención la cantidad de llamadas por las jurisdicciones del país, no llama la atención que entre CABA y la Provincia de Buenos Aires se concentre el 88.5% de las llamadas, dada la cercanía a nuestro Ministerio, pero centralmente por la proximidad que buscan las

personas que quieren resolver sus conflictos. Las llamadas registradas de las provincias de Córdoba (26), Mendoza (20) y Santa Fe (15) tienen que ver con el desarrollo del mercado laboral y los Índices demográficos de las mismas. Por otra parte y para identificar mejor por que medio se realiza la consulta, el centro de orientación al ciudadano a construido el siguiente dato, donde se refleja el origen de la consulta, obviamente por ahora, es mayoritario el llamado telefonico, aunque comienzan a aparecer correos electronicos (66) y redes sociales como Facebook, instagram, Blogs, etc. Es de suponer que con la difusion de las nuevas formas de contactos, se iran incrementando las nuevas formas de comunicaci3n.

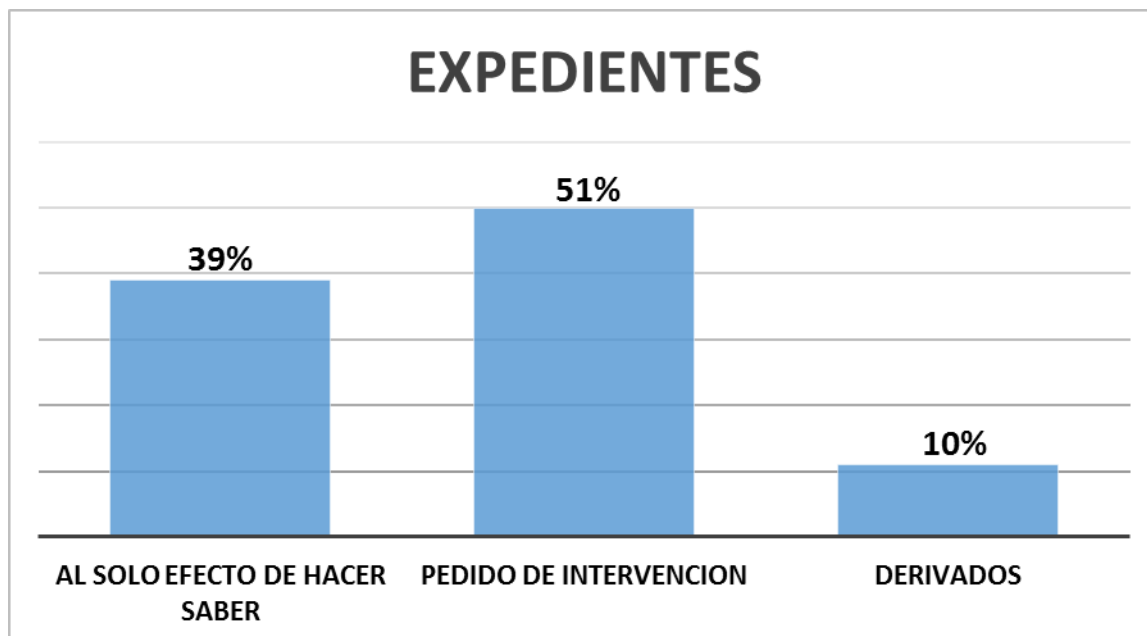


Fuente: Centro de Orientaci3n al Ciudadano.Direcci3n General de Registro, Gesti3n y Archivo Documental

#### SOBRE LOS EXPEDIENTES DE LA OFICINA

Si bien tomamos como base los expedientes tramitados en la OAVL, que se originan luego de la entrevista de asesoramiento personal, tal cual es nuestro procedimiento, tambi3n debemos mencionar aquellos que tienen otra caratulaci3n, tales como: los que se confeccionan sin haber tenido una entrevista personal de asesoramiento; los de ampliaci3n de tr3mites; de respuestas de empresas; de oficios; los derivados de otros organismos y de gestiones internas que solicitan capacitaciones o cursos que brinda nuestra oficina en los sindicatos, las empresas u organismos oficiales.

Para tener una mejor descripci3n, clasificamos los expedientes en: "Pedido de Intervenci3n", "Al solo efecto de hacer saber" y "Derivados", con porcentajes que llegan a 51%, 39% y 10% respectivamente.



Fuente OAVL – 2018

Cabe mencionar que cuando hablamos de expedientes con **“Pedido de Intervención”** nos referimos a aquellos cuando el denunciante firma una autorización para citar al empleador. La parte empleadora será citada mediante cédula donde se resguardará la identidad del denunciante, a fin de que concurra a una audiencia cuyo fin será ponerla en conocimiento de la denuncia efectuada, instarla a investigar al respecto y procurar una amigable composición de las partes, que salvaguarde la salud e integridad del trabajador, y le asegure la continuidad del empleo. Se le entregará copia de la denuncia y dentro del plazo de 10 día hábiles podrá fijar su posición frente al hecho denunciado y acercar una propuesta de recomposición de la situación planteada, luego de lo cual queda agotada la instancia de intervención de esta oficina. Cuando los expedientes son **“Al solo efecto de hacer saber”** nos referimos a cuando el denunciante efectúa la presentación al sólo efecto de poner en conocimiento a la oficina, quedando el expediente a su disposición para trámites ulteriores. Por otra parte los **“Derivados”** son los expedientes que llegan a nuestra oficina derivado de otros Institutos del Estado o de Delegaciones y/o Gerencias del Ministerio en todo el País, sin asesoramiento previo del equipo.