

Diciembre 2020

LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO: UN ACERCAMIENTO AL PROBLEMA DESDE LA ENCUESTA DE SALUD Y TRABAJO DE ARGENTINA - 2018



La violencia en el trabajo: un acercamiento al problema desde la Encuesta de Salud y Trabajo de Argentina - 2018

Superintendencia de Riesgos del Trabajo
Sarmiento 1962, C1044 AAD, Buenos Aires

Publicación realizada por equipo técnico del Observatorio de Salud y Seguridad en el Trabajo y la Coordinación de Estudios e Investigaciones en Salud en el Trabajo.

Coordinación de áreas:

María Natalia Gadea
Sonia Gaviola

Diseño metodológico, desarrollo y análisis del estudio:

Cecilia Inés Cornelio
Adela Contreras
Jaime Marino

Responsable de edición:

Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Agradecemos al Dr. Carlos Aníbal Rodríguez por su exhaustiva revisión y a las Lic. Lila Schachtel y Ximena Mazorra por su revisión y sugerencias.

Agradecemos la revisión y las contribuciones de los licenciados Johanna Gerke y Marcos Alberto, de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), y del Dr. Alfredo Esteban, de la Universidad de Buenos Aires.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diciembre de 2020.

Para consultar las publicaciones editadas por el Observatorio de Salud y Seguridad en el Trabajo puede ingresar a <https://www.argentina.gob.ar/srt/observatorio-srt>.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. METODOLOGÍA | 8 |
| 3. RESULTADOS | 12 |
| 3.1. Violencia y características sociodemográficas y de empleo | 12 |
| 3.2. Violencia y factores de riesgo de la organización del trabajo | 18 |
| 3.3. Violencia, salud y bienestar | 23 |
| 3.4. Violencia y deficiencias en la gestión de la prevención | 26 |
| DISCUSIÓN | 30 |
| CONCLUSIONES | 35 |
| BIBLIOGRAFÍA | 37 |

RESUMEN

En Argentina, durante las últimas décadas, la violencia en el trabajo comenzó a ser objeto de atención en sintonía con las propuestas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En 2009, la primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud evidenció que 4 de cada 10 trabajadores registrados de empleo privado estaban expuestos al menos a un factor de riesgo psicosocial, y que 3 de cada 10 trabajadores habían sufrido algún evento de violencia, incluyendo tanto agresiones físicas como hostigamiento psicológico o acoso sexual.

En 2018, la segunda Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud (ECETSS) profundiza el diagnóstico de situación, observando una alta prevalencia de situaciones de violencia en el trabajo (3 de cada 10 personas ocupadas). El acoso moral y el hostigamiento alcanzan a un 14% de los trabajadores asalariados y casi al 10% de los trabajadores por cuenta propia. La violencia laboral provoca un daño directo a la integridad de las personas, afectando su salud física y mental, su vida laboral y social. Se observa que las personas trabajadoras sufren el doble de eventos negativos en su salud y bienestar cuando padecen violencia laboral. Se consolidan también las diferenciales de género observadas anteriormente, siendo las mujeres las más afectadas (acoso psicológico y hostigamiento; violencia externa y de compañeros). Asimismo, se evidencia una asociación importante con las deficiencias en la organización del trabajo, el modo de gestión de los vínculos interpersonales al interior del espacio de trabajo, y las de la gestión de la prevención.

Las encuestas de empleo, trabajo y salud permiten tener una visión amplia del fenómeno en el universo de población ocupada, así como de los factores que influyen y/o potencian su ocurrencia. Esto las vuelve una herramienta central en el diseño de intervenciones eficaces en puntos críticos. Conocer la real magnitud y efectos de la violencia, como fenómeno social, permitirá el diseño de políticas basadas en evidencia.

Distintas iniciativas enmarcadas en políticas públicas de prevención de la violencia y asistencia a los casos que emergen en el mundo del trabajo se llevan a cabo en la órbita del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), donde en 2007 se creó la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), mediante la Resolución MTEySS N°5/2007.

El envío de un proyecto de ley al Congreso de la Nación para ratificar el Convenio 190 de OIT (2019), por parte del Poder Ejecutivo, junto a la jerarquización de la temática de género a partir de la creación en el Gabinete Nacional de un Ministerio específico, conforman avances centrales para la adopción de nuevas medidas tendientes a revisar el fenómeno y fortalecer las ya existentes.

Por último, la situación de crisis actual producto de la pandemia por el SARS COVID-19 muestra, una vez más, el papel crucial que juega la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) en el abordaje de esta problemática. Se abre así una oportunidad de reflexión y acción mancomunada entre los distintos actores sociales e institucionales, con el objetivo de motorizar transformaciones tendientes a prevenir la violencia y el acoso en el entorno laboral y demás ámbitos.

- **Entre los años 2009-2018 los fenómenos de violencia en el trabajo no han disminuido en Argentina.**
- **Las diferenciales de sexo se mantienen, afectando a las mujeres en mayor proporción en todas sus formas.**
- **Se identifican en el medioambiente laboral condiciones de precariedad que favorecen los eventos violentos.**
- **Se reconocen a los factores de la organización del trabajo como el clima laboral, el apoyo social de jefes y compañeros, la valoración – reconocimiento, y la calidad del liderazgo asociados a la violencia y el hostigamiento en el trabajo.**
- **Las deficiencias en materia de gestión de la prevención de riesgos se asocian a la presencia de violencia laboral.**

1. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la violencia en el trabajo ha sido objeto de preocupación desde hace años. Se han venido promoviendo acciones y políticas específicas para prevenirla.

En 1958 se promulgó el Convenio y Recomendación N° 111 de la OIT -al cual Argentina adhirió en 1968- cuyo fin es eliminar la discriminación y promover la igualdad de oportunidades. Este fue sucedido por convenios y recomendaciones específicas para ciertos colectivos de trabajadores.

En 2003, un comité de expertos de la OIT emitió recomendaciones sobre la violencia en un sector de trabajo: el de servicios. Más allá de esta especificidad, se encuentran allí definiciones generales sobre la temática que ayudan en su descripción y comprensión. Se define la violencia como “(...) toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (OIT, 2003). La violencia interna en el lugar de trabajo se entiende como la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores, mientras que la violencia externa se define como la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y con toda otra persona presente en el lugar (terceros) o situación de trabajo.

Por su parte, la Conferencia General de la OIT (OIT, 2019:1) promulgó en junio de 2019 el Convenio 190 sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso, lo que supone un gran avance en materia de protección de las personas trabajadoras. La adhesión de Argentina a dicho Convenio consolidada en la promulgación de la ley 27580 representa un paso fundamental para la adopción de nuevas medidas tendientes a prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y fortalecer las ya existentes.

La violencia en el trabajo fue siempre objeto de interés en Argentina. Además de la adhesión a los sucesivos convenios sobre este tema, dicha disposición se observa en la inclusión de diversos tratados de derechos humanos que incluyen el derecho al trabajo y al respeto a la dignidad humana en este ámbito, tratados con carácter constitucional a partir de 1994¹. Asimismo, la mayor parte de los

¹ El detalle de estos tratados excede los límites de este trabajo. Se mencionan a continuación sugiriendo su lectura:

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración Universal de los DDHH.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

instrumentos internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional en Argentina contiene cláusulas alusivas al reconocimiento a la igualdad entre varones y mujeres y al acceso a la justicia, que permiten contar con elementos para prevenirlas y defender los derechos de las mujeres y de diversidades sexuales. De este modo, la violencia por razones de género y la violencia en el trabajo quedan estrechamente entrelazadas, justificando generar acciones para abordarlas de modo conjunto.

En 2007 comenzó una tarea de intervención sistemática sobre la violencia laboral a partir de la Res. MTEySS N° 05/2007. En su art. 2º, la define como *"Toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores"*². Este reconocimiento de la problemática permite generar acciones concretas al respecto. Un ejemplo de esto es la creación a través de dicha Resolución de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), que funciona en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) desde 2007, brindando asesoramiento y contención a consultantes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y Provincia de Buenos Aires (OAVL-MTEySS, 2019).

Asimismo, a nivel provincial, existen varias jurisdicciones que promulgaron leyes al respecto (por ejemplo, en Santa Fe, Provincia de Buenos Aires, CABA, Entre Ríos, Tucumán).

En la misma línea, la SRT y la Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales del MTEySS incluyeron la temática en la Primera *Encuesta Nacional de Empleo, Condiciones Medioambiente de Trabajo y Salud* (SRT, 2009), con el objetivo de conocer la situación de la población trabajadora argentina respecto de la violencia en el trabajo. En esa oportunidad, 3 de cada 10 trabajadores del empleo privado registrado, dijeron que habían sufrido alguna situación de violencia en el trabajo siendo el factor que más se repitió: "agresión del público/clientes/alumnos/pacientes" (SRT, 2013).

En el año 2018, el MTEySS y el Observatorio SRT implementaron la Segunda "Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Salud y Seguridad" (ECETSS) (SRT, 2019) que permitió realizar una actualización y una profundización en la descripción de la problemática a nivel poblacional dentro del universo de población ocupada de la Argentina.

Al igual que en otros aspectos de la salud en el trabajo, en el caso de la violencia laboral, la ECETSS brinda datos complementarios a las estadísticas oficiales permitiendo tener una visión más amplia del fenómeno. Esto es posible debido a que también accede a población que no realizó una consulta o una denuncia por el problema, pero, sin embargo, pueden referir haber atravesado situaciones de violencia. Asimismo, aporta información a nivel nacional, ya que la ECETSS asegura representatividad en todo el país. Y un dato de suma relevancia: permite tener información de todas las dimensiones de estudio vinculada con la salud y seguridad el trabajo, aportando más indagación para describir y analizar el fenómeno.

En esta situación de crisis provocada por la pandemia originada por el SARS COVID-19, el problema de la violencia en el trabajo emergió aceleradamente. Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que cumplen un rol central en la generación de la violencia se expresaron con la fuerza propia de una situación de emergencia.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belén do Pará" aprobada por ley 24632.

² <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=123943>

Según la OIT (OIT, 2020) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), las personas que trabajan en zonas y empleos de alto riesgo de infección pueden ser estigmatizadas y discriminadas, lo que conduce a su exclusión de la comunidad y a una mayor exposición a la violencia. La experiencia demuestra asimismo que la violencia, las amenazas y el hostigamiento (tanto físico como psicológico) pueden aumentar durante un brote.

La violencia produce consecuencias negativas en las organizaciones y, en definitiva, en nuestra sociedad. Pero es un fenómeno prevenible. La pandemia de COVID-19 muestra una vez más el papel crucial que desempeña la "Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)" para ello. Conocer la realidad, como fenómeno social, permite realizar propuestas de intervención tanto para reducir las consecuencias del daño como para prevenir su aparición y promover la salud en el trabajo.

La perspectiva de género es ineludible a la hora de considerar la violencia laboral. En su articulación con la perspectiva de derechos humanos, coinciden en poner atención en el bienestar de grupos sociales condicionados por la discriminación estructural; entre ellos la desigualdad tradicional entre hombres y mujeres es uno de los ejes fundamentales. La conjunción de la adhesión de Argentina al Convenio 190 y la jerarquización de la temática de género a partir de la creación en el gabinete nacional de un Ministerio específico -Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad- (MMGyD, 2020) conforman avances centrales.

Lo antedicho y la disposición de datos de la ECETSS representan una oportunidad única para abordar la problemática de la violencia en el trabajo en profundidad, más aun considerando que las deficiencias en la materia dejadas al descubierto por la pandemia de COVID-19 no pueden ser ignoradas y necesitan de respuestas concretas, enfatizando en tareas preventivas para así poder erradicarla definitivamente.

Objetivos:

- Describir la magnitud del fenómeno de violencia laboral en Argentina, considerando los efectos sobre la salud y el bienestar de la población trabajadora, a partir de la información de la ECETSS.
- Explorar la relación entre los factores de riesgo del medio ambiente laboral, de la organización del trabajo y los fenómenos de violencia. Identificar cuestiones específicas a través de la adopción de una perspectiva de género.

2. METODOLOGÍA

Se utilizan datos primarios de la ECETSS llevada a cabo por la SRT en 2018 (SRT, 2019).

La **población objetivo** de este estudio fue compuesta por ocupados de 15 años o más, que residen en localidades urbanas (2 mil o más habitantes) de todo el país.

La **unidad de muestreo** correspondió a la vivienda.

La **unidad de análisis** fue el trabajador ocupado³.

El **universo estimado** estuvo conformado por 16 millones de trabajadores.

Se tomó como **dominio de estimación** las 6 regiones que conforman el país: GBA (CABA y 24 partidos del conurbano), Centro, Cuyo, NEA, NOA y Patagonia.

Tamaño de muestra efectiva: 12.605 viviendas y 8.966 ocupados entrevistados en 136 localidades del país.

Diseño muestral: el marco general es el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas de 2010. Se realizó una muestra probabilística estratificada en 4 etapas (localidades, radios, viviendas, personas).

Ámbito y modalidad de implementación: entrevistas presenciales a los trabajadores en sus hogares. Aplicación de cuestionarios en versión digital (*tablet*).

Las variables seleccionadas en la encuesta corresponden a los módulos sociodemográficos, de empleo, de trabajo y salud definidos a partir del Modelo de Análisis de Salud Laboral en el que se sustenta la ECETSS (SRT, 2019):

- Edad, sexo⁴ y regiones de Argentina.
- Categoría ocupacional⁵ jerarquía y registración.
- Jornada laboral y jornada extendida⁶
- Trabajo nocturno: al menos 3 horas o más entre las 22 y las 6 horas.
- Jornada atípica⁷.
- Condiciones de trabajo y riesgos dis-ergonómicos.

³ Se considera ocupado a la persona de 15 años o más, que trabajó al menos una hora en la semana de referencia, haya recibido pago (en dinero o en especie) o no por dicha actividad. En el marco de este estudio se excluye a los trabajadores familiares sin salario.

⁴ Existe una diferencia conceptual entre sexo y género. El género es el conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que una cultura desarrolla a partir de las diferencias anatómicas de los sexos para simbolizar y construir socialmente lo que es propio de los varones (lo masculino) y lo que es propio de las mujeres (lo femenino) (OAVL- MTEySS, 2014).

⁵ Categoría ocupacional: Se entiende por asalariados a los ocupados que trabajan en relación de dependencia, es decir, que las formas y condiciones organizativas de la producción le son dadas y también los instrumentos, instalaciones o maquinarias, aportando él su trabajo personal. Se incluyen en esta categoría a las/os trabajadoras/es de casas particulares, pero dadas las características de esta relación laboral, se la identifica en algunos tabulados por separado. Los trabajadores independientes comprenden a aquellos que trabajan sin relación de dependencia, tanto quienes son únicos dueños o socios activos de una empresa -empleando como mínimo una persona asalariada- como los cuentapropistas. Por estos se entiende ocupados que trabajan para su propio negocio o actividad y no emplean trabajadores, o los emplean sólo a veces o por temporada.

⁶ Se considera semana tradicional de trabajo aquella que tiene una duración entre 36-48h semanales. Para establecer el límite inferior se consideró 35h semanales (a 7h diarias) tomando como referencia el corte horario que se establece para el indicador de "subocupación horaria" del INDEC (acceso 07.10.19 https://www.indecio.gob.ar/textos_glosario.asp?id=61).

Para el límite superior se tomó como referencia la Ley de Jornada de trabajo (acceso 08.10.19): <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/63368/texact.htm>) que establece los límites del tiempo de trabajo legalmente permitidos entre 8h diarias y 48h semanales.

⁷ Para analizar integralmente los aspectos de configuración, duración y organización del tiempo laboral se construyó una medida resumen de trabajadores que poseen al menos una de las siguientes condiciones laborales: turnos rotativos, trabajo nocturno, jornada excesiva y/ o trabajo en fines de semana.

- Factores de riesgo psicosociales: la ECETSS tomó 5 de las 7 dimensiones incluidas en la versión corta del cuestionario COPSOQ ARG (Cornelio, C; Zelaschi, C et al 2015): Exigencias, Organización del trabajo, Relaciones Interpersonales y liderazgo, Inseguridad y Doble Presencia⁸.

En este artículo se ha hecho especial hincapié en las relaciones interpersonales y liderazgo, analizando: clima laboral -sentimiento de grupo; apoyo social de compañeros y superiores; valoración-reconocimiento y calidad de liderazgo⁹.

El apoyo social es un factor protector ante posibles riesgos psicosociales. Por lo tanto, su indicador se configura en situaciones donde el trabajador obtiene ayuda de sus compañeros, se siente valorado personal y/o laboralmente u obtiene ayuda de sus jefes si la pide. También se considera la variable que indaga sobre el sentimiento de grupo, a través del ambiente de trabajo entre compañeros. La importancia de las relaciones sociales para los trabajadores y el buen ambiente en el trabajo forma parte de sentirse integrado y aceptado en una comunidad de trabajo. Es un factor crítico para la construcción de la salud y bienestar en el trabajo.

La falta de **apoyo o ayuda entre compañeros** se relaciona con "prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente" (Istas, 2002).

La falta de **apoyo o ayuda de los superiores** tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación con el cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello (Istas, 2002).

La composición del entorno social es un aspecto importante de la calidad del empleo. El **reconocimiento y valoración** de los trabajadores también es considerado un factor positivo dentro la dimensión de las relaciones sociales. Esta sub-dimensión se define como la valoración, respeto y trato justo en el trabajo (balance entre los esfuerzos y compensaciones del trabajador) por parte de la dirección (jefes inmediatos, gerentes, directores).

Calidad de **liderazgo** se refiere a "las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos" (Istas, 2002.)

Variables de la dimensión salud y bienestar:

- Salud auto-percibida: Se estimó mediante la pregunta *¿cómo considera usted su estado de salud?*, valorada con una escala ordinal de respuestas. La importancia de su medición radica en su fuerte

⁸ Para el caso de las variables del medioambiente laboral, se agregaron las categorías de respuesta "siempre" y "muchas veces" o de manera inversa según correspondiera a factores de riesgo negativos, y se clasificó en trabajadores "expuestos" al factor de riesgo y en "no expuestos" al riesgo.

⁹ A partir del modelo conceptual que respalda esta investigación, se seleccionaron las preguntas del cuestionario que revelarían las percepciones sobre factores de riesgo propios de la organización del trabajo y el entorno social. Se tomaron en cada caso las categorías de respuesta que permitieran delimitar mejor el fenómeno ("Siempre" y "Muchas veces"); las categorías que pudieran revestir ambigüedad no fueron consideradas, intentando ganar en la especificidad de los fenómenos exhibidos.

asociación con la probabilidad de padecer enfermedades crónicas y con la utilización de los servicios sanitarios. Fue categorizada como "Buena" o "Mala".

- Bienestar psicofísico: "Bajo bienestar – Score WHO5 menor a 50" (Cornelio, C; Contreras, A, 2020).
- Percepción de la influencia negativa del trabajo sobre la salud.
- Accidentes de trabajo (ocurrencia de accidente de trabajo en los últimos 12 meses).
- Consultas al médico por problemas de salud laboral.
- Enfermedades relacionadas con el trabajo (diagnosticadas en los últimos 12 meses).
- Perfiles de síntomas y signos autorreferidos, agrupados según: Trastornos músculo esqueléticos (miembro superior, inferior y dorsal), síntomas cardiovasculares (incluye hipertensión y alteraciones cardiológicas) y síntomas psicofísicos (incluye trastornos del sueño, cansancio físico y mental, mareos), entre otros.

Variables vinculadas a la gestión de riesgos laborales:

- Disposición de elementos de protección personal, información en riesgos laborales. Uno de los principios básicos para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales radica en que los trabajadores deben estar informados, no sólo de los riesgos a los que podrían estar sometidos en sus puestos de trabajo, sino también de las medidas específicas para evitar sus daños.
- Participación de los trabajadores: sindicalización del trabajador y presencia sindical en el establecimiento.

Violencia en el trabajo: a partir de entender al trabajo (además de como un ámbito de producción) como un espacio de interacción de intereses individuales, grupales y sociales que se expresan mediante relaciones sociales, con compañeros, son superiores y con público, pacientes, clientes, etc., se puede poner el foco en la especificidad de estos vínculos. Las relaciones interpersonales son el ámbito donde pueden sucederse situaciones de violencia laboral en la cual pueden incidir también cuestiones asociadas a la organización del trabajo.

La SRT, siguiendo los lineamientos de la OAVL, adhirió a la definición de las distintas formas de **violencia laboral**, definiendo: **agresión física, acoso sexual y acoso psicológico**. La primera alude a toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre él o la trabajador o trabajadora. *Acoso sexual* es definido como toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basado en el poder, sin el consentimiento de quien la recibe. Finalmente, *acoso psicológico* es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato moral o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadora buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa (SRT, 2013).

Por su parte, la *agresión externa*, por parte de público, clientes, pacientes, alumnos, etc. se encuentra estrechamente ligado a déficits en la organización del trabajo los cuales hacen vulnerables a los trabajadores a padecer violencia por parte de los destinatarios de los productos y servicios que otorgan.

Se consideran trabajadores "expuestos" o que han padecido episodios de violencia en el trabajo a las personas trabajadoras que han sufrido alguna vez, muchas veces o siempre dicho evento. Los "no expuestos" son los que no lo han sufrido "nunca". También se considera el indicador resumen de violencia con mayor sensibilidad "expuesto al menos a algún tipo de violencia en el trabajo".

Todas las variables consideradas de salud indagan sobre la ocurrencia de los fenómenos en el último año, excepto los ítems que componen el indicador de bienestar emocional WHO-5 que por su constitución se evalúan en las últimas 2 semanas. La definición de ocupado reviste a la semana de referencia.

3. RESULTADOS

3.1. Violencia y características sociodemográficas y de empleo

La perspectiva de género introduce un eje central para abordar la problemática de la violencia en el trabajo. Se trata de analizar los resultados teniendo en cuenta que existen identidades, funciones y roles atribuidos a mujeres y varones a través de construcciones sociales que moldean todos los vínculos humanos, incluidos los laborales. Es importante describir el componente de género que puede intervenir en las situaciones violentas que se originan en ese ámbito.

Entre quienes refieren haber padecido situaciones de violencia, las mujeres fueron más damnificadas que los hombres en todos los ítems relevados (tabla 1): recibieron sustancialmente más agresión de sus compañeros, padecieron en mucha mayor medida acoso sexual y hostigamiento psicológico y, al mismo tiempo, fueron las más afectadas a las situaciones de agresiones de público, pacientes, clientes, etc.

Sólo se equiparan hombres y mujeres en el ítem de agresión de jefes o superiores, mientras que los hombres recibieron mayores amenazas de despido que las mujeres.

Tabla 1. Violencia en el trabajo según sexo (en % de personas ocupadas)

| Evento de violencia | Total población ocupada | Varones | Mujeres | p* |
|--|-------------------------|---------|---------|--------|
| Acoso psicológico hostigamiento | 11.4% | 9.7% | 13.4% | <0,01 |
| Agresión de compañeros | 11.0% | 9.5% | 12.9% | < 0,01 |
| Acoso sexual | 1.4% | 0.9% | 2.0% | <0,05 |
| Agresión de clientes, alumnos, pacientes, etc. | 25.2% | 23.7% | 27.2% | 0.05 |
| Agresión de jefes o superiores** | 12.8% | 12.9% | 12.7% | NS |
| Amenaza de despido** | 10.3% | 12.1% | 8.5% | <0,01 |

* Test z de proporciones.

** Sólo relevado para trabajadores asalariados.

En cuanto a los tramos de edad, tal como se observa en la Tabla 2, el fenómeno que más sufren los jóvenes menores de 34 años es la agresión de tipo externo, la cual va decreciendo en los siguientes rangos etarios, mientras que los otros tipos de violencia se distribuyen de un modo bastante similar en todos los grupos de edad.

Tabla 2. Violencia en el trabajo según grupos de edad (en % de personas ocupadas)

| Edad en rangos | Agresión externa | Agresión compañeros | Acoso sexual | Acoso moral hostigamiento | Agresión jefes o superiores * |
|--------------------|------------------|---------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------|
| Hasta 34 años | 29.5% | 10.9% | 1.6% | 10.8% | 12.3% |
| Entre 35 y 49 años | 25.4% | 10.9% | 1.9% | 11.8% | 12.6% |
| 50 años o más | 19.4% | 11.1% | 0.5% | 11.8% | 14.0% |

* Sólo relevado para trabajadores asalariados.

En la Tabla 3 se observa la distribución de los eventos de violencia en los tipos de categoría ocupacional, los asalariados en unidades productivas son quienes más refieren haberlos padecido (3 de cada 10 personas). Si bien 2 de cada 10 trabajadores independientes y un pequeño porcentaje de trabajadoras asalariadas en casas particulares también lo padece, esta diferencia entre los eventos que sufren las

personas asalariadas y las independientes, se configura en relación con las características de cada una de esas inserciones laborales. Las personas en relación de dependencia asalariadas laboran con las formas y condiciones organizativas que le son dadas por el empleador. Es ahí, al interior de la organización, abarcando incluso una secuencia de conductas, comportamientos, decisiones, órdenes, etc., donde pueden generarse los factores determinantes de la violencia.

El acoso y el hostigamiento moral o psicológico adquieren valores destacados en su magnitud entre los ocupados. Entre los asalariados (incluyendo en este concepto a las trabajadoras/es de casas particulares), el hostigamiento o acoso moral al igual que la agresión de compañeros representan formas de violencia mucho mayores que las referidas por los trabajadores independientes. Si bien en este último caso, en menor grado, el hostigamiento también aparece en segundo lugar como fenómeno de violencia laboral. Esa menor cuantía de hostigamiento y/o acoso podría tener lugar como consecuencia de la menor proporción de relaciones de poder y relaciones interpersonales (línea jerárquica, superiores o compañeros, colegas o pares) que los caracterizan como trabajadores que no tienen una dependencia laboral.

Las agresiones entre compañeros también muestran el fenómeno social de violencia, en sentido horizontal, que se produce entre trabajadores que ocupan un mismo nivel de jerarquía, destacando que hay un nudo central determinado por el ambiente de trabajo y las relaciones sociales entre pares, entre otros factores organizacionales.

Para las y los asalariados las agresiones de jefes/supervisores también alcanzan una magnitud a observar. El trabajo asalariado genera relaciones asimétricas entre las partes, en las que existe una parte fuerte y una parte débil, entre quien demanda y quien ofrece fuerza de trabajo. Los vínculos sociales en el trabajo, o por el trabajo, no son neutros (OAVL, 2014).

Tabla 3. Fenómenos de violencia según categoría ocupacional (en % de personas ocupadas)

| CATEGORÍA OCUPACIONAL | Agresión externa | Agresión compañeros | Acoso sexual | Acoso moral hostigamiento | Agresión jefes o superiores | Amenazas de despido* |
|-----------------------|------------------|---------------------|--------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Asalariados** | 29.4% | 12.0% | 1.5% | 14.3% | 13.7% | 11.0% |
| Independientes | 19.3% | 4.9% | 1.6% | 7.0% | | |
| TDCP*** | 4.7% | 0.6% | 0.1% | 3.5% | 5.6% | 5.2% |

* Agresión de jefes y/o superiores, y amenazas de despidos solo relevado para asalariados.

** Personas asalariadas en unidades productivas.

*** Personas asalariadas en casa particulares (los valores para la agresión externa y de compañeros no son estadísticamente representativos dada la naturaleza del fenómeno y del relevamiento).

Si se toma en cuenta la Calificación de la Tarea de las personas trabajadoras (Tabla 4) que refieren haber estado expuestos a violencia, las de calificación técnica han sido las que más han padecido agresiones externas con un máximo de 32,3%. Sin embargo, en todas las categorías de calificación ocupacionales se encontraron casos de este tipo de agresiones externas, siendo, junto con edad, uno de los puntos donde los casos de violencia se distribuyen de un modo más transversal y homogéneo (entre el 20 y el 30%).

Tabla 4. Fenómenos de violencia según Calificación de la Tarea (en % de personas ocupadas)

| JERARQUÍA OCUPACIONAL | Agresión externa | Agresión compañeros | Acoso sexual | Acoso moral hostigamiento | Agresión jefes o superiores | Amenazas de despido |
|-----------------------|------------------|---------------------|--------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Profesional | 27.5% | 12.8% | 2.1% | 15.1% | 13.8% | 5.7% |
| Técnica | 32.3% | 9.6% | 1.3% | 13.7% | 14.6% | 6.4% |
| Operativa | 24.2% | 9.2% | 1.5% | 10.0% | 12.7% | 11.5% |
| Sin calificación | 19.7% | 15.5% | 1.0% | 11.2% | 11.7% | 12.5% |

No sucede lo mismo si se observa agresión de compañeros donde los trabajadores sin calificación son quienes más las padecen, seguidos por los profesionales. Llamativamente a ambos extremos de las categorías de calificación, la agresión entre pares aparece elevada.

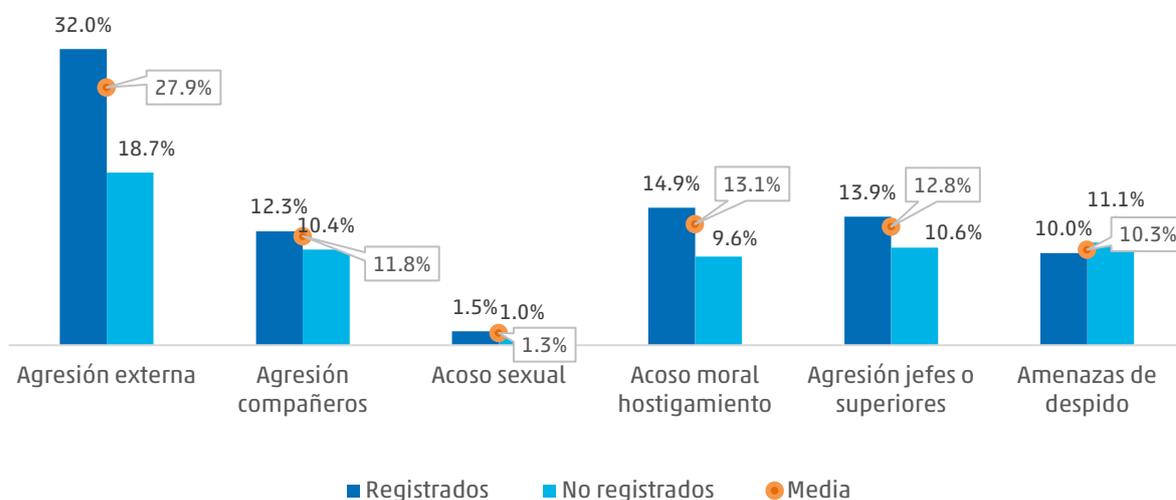
Los casos de acoso sexual, pese a ser menos frecuentes, son más prevalentes entre los y las profesionales: quienes refieren haber padecido esta situación son el doble en relación a las personas trabajadoras de la categoría sin calificación.

El acoso moral u hostigamiento se distribuye de modo uniforme en todas las categorías de calificación ocupacional cubriendo un rango que va del 10 al 15%. La violencia toma aún más contundencia si se considera la agresión de jefes o superiores donde, si bien los técnicos tienen un porcentaje un poco mayor, todos los valores se encuentran transversalmente entre el 11,7% y el 14,6%.

Un punto a destacar son las amenazas de despido, violencia que sufren las personas con menores calificaciones para la tarea, duplicando las situaciones en relación a los profesionales y técnicos.

Si se analiza la situación de los asalariados, se observa una gran variación entre los que están registrados y los que no. En el Gráfico 1 observamos que los trabajadores registrados reportaron haber padecido mayor cantidad de eventos de violencia que los no registrados. Sólo en el caso de las amenazas de despido quienes no están registrados superan ligeramente a los registrados. Pese a esta mayor magnitud en los asalariados, sería erróneo considerar que esto signifique que quienes están en la informalidad no padecen violencia. La situación de desprotección y precariedad que implica el empleo informal ayudaría a invisibilizar algunas cuestiones.

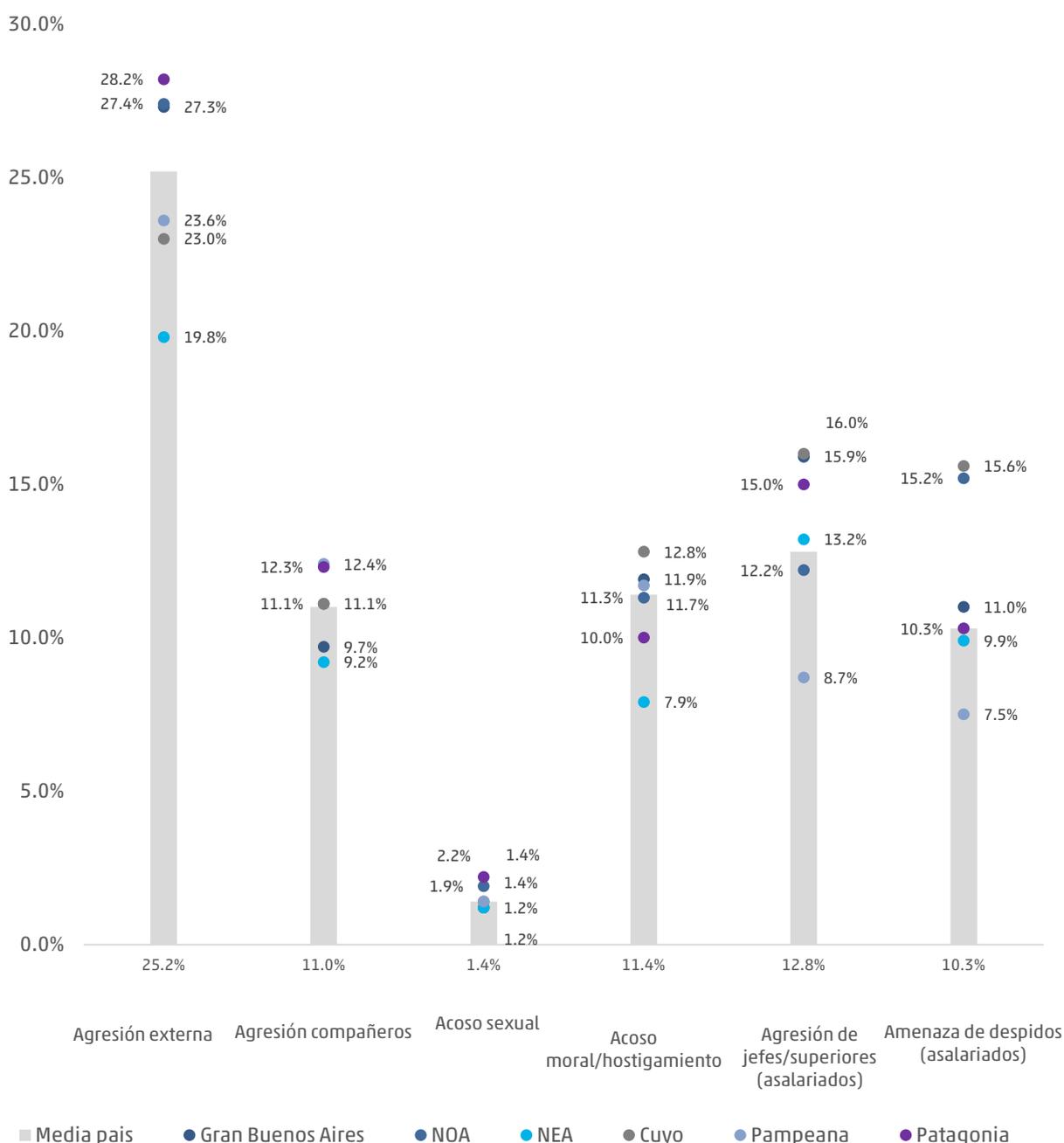
Gráfico 1. Fenómenos de violencia según situación de registro ante la Seguridad Social (en % de personas asalariadas)



Una de las riquezas de la ECETSS se encuentra en su representatividad a nivel país. Gracias a ello es posible observar la distribución de los problemas de violencia en todo el territorio nacional. Como se observa en la Gráfico 2, la agresión externa ocupa el primer lugar en todas las regiones. Por otro lado, en cada una de ellas se alterna la prevalencia de uno u otro tipo de violencia. Es de destacar que, en todas, el acoso sexual se mantiene estable, oscilando entre 1 y 2%.

Si bien cada fenómeno en cada región puede alcanzar una entidad particular, las prevalencias se distribuyen homogéneamente alrededor del valor medio del evento a nivel país, mostrando que la violencia laboral en todas sus formas se extiende a través de toda la Argentina, según se destaca en el gráfico 2.

Gráfico 2. Eventos de violencia en el trabajo según regiones (en % de personas ocupadas)

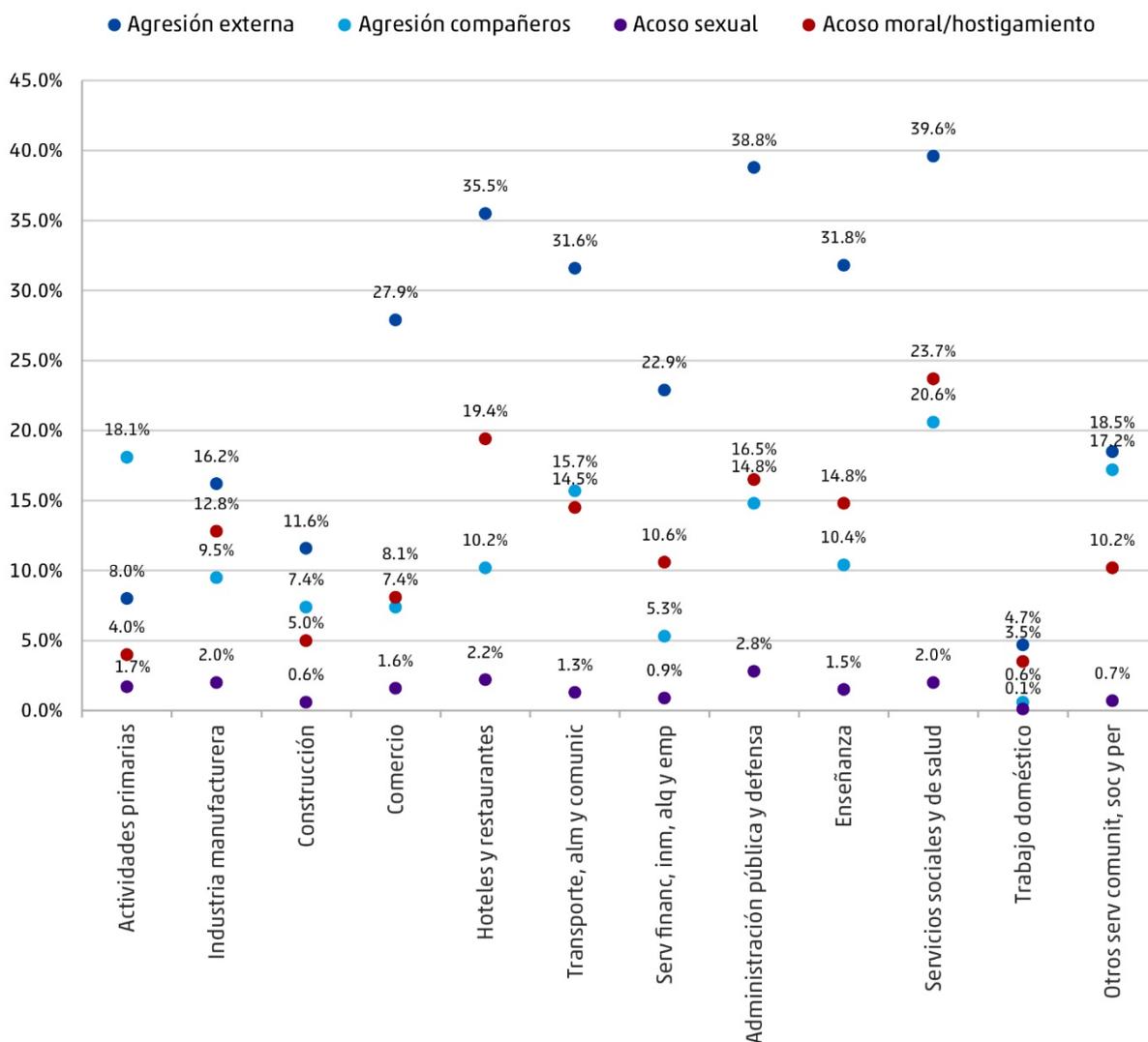


Otra cualidad de la ECETSS es la posibilidad de indagar en las distintas dimensiones para los distintos sectores de actividad económica. Respecto a los fenómenos de violencia laboral, se vuelven a destacar los eventos de agresión externa en todas las actividades por sobre el resto de los indicadores, salvo en las actividades primarias (Ver gráfico 3). Este tipo de violencia tiene mayor prevalencia en servicios sociales y de salud (39,6%), administración pública y defensa (38,8%) y hotelería y restaurantes (35,5%) relacionada precisamente a actividades con vínculo directo y constante con los destinatarios de los productos o servicios otorgados.

Por otro lado, la agresión de compañeros es un fenómeno transversal a todas las actividades (ver gráfico 3). Uno de cada diez trabajadores manifiesta haber sufrido este tipo de agresión. Este valor aumenta principalmente en las actividades de servicios sociales y salud (20,6%), en el sector primario (18,1%) y en servicios comunitarios, sociales y personales (17,2%).

El hostigamiento/acoso moral también es transversal a todas las ramas de actividad; sin embargo, alcanza su valor más elevado en servicios sociales y de salud (23,7%), seguido de las actividades de hotelería y gastronomía (19,4%).

Gráfico 3. Eventos de violencia en el trabajo según rama de actividad económica (en % de personas ocupadas)



Si bien los eventos de violencia se manifiestan transversalmente en las distintas actividades, fenómenos como el acoso moral u hostigamiento, donde más se manifiestan es donde además se encuentran las mayores diferencias en cuanto al impacto en hombres y mujeres. En el caso de los servicios de salud y en servicios de hotelería y restaurantes, 3 de cada 10 trabajadoras sufrieron estos eventos violentos (ver tabla 5), triplicando los valores de hombres que los sufren.

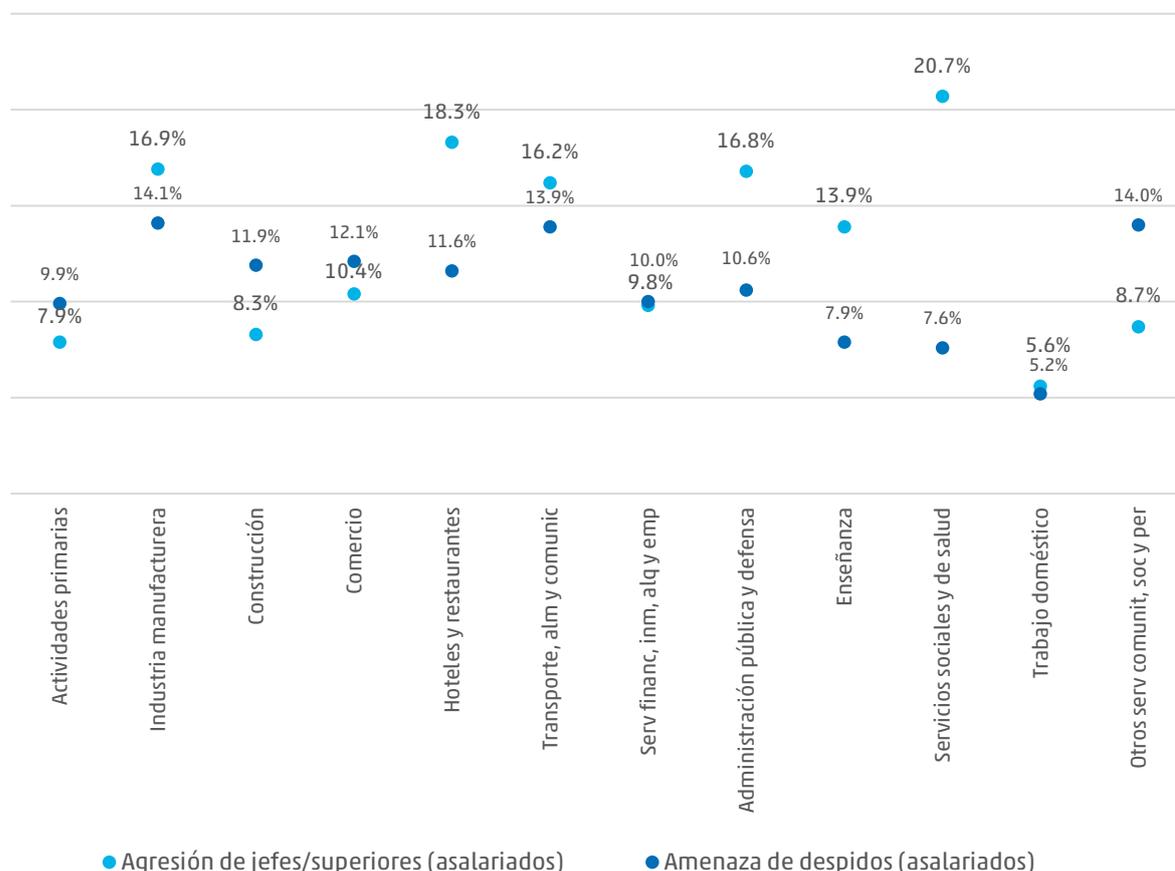
El ejemplo del hostigamiento en este caso refleja el peso de las variables de género en la configuración de la violencia laboral, en tanto son constitutivas de las relaciones de trabajo.

Tabla 5. Acoso moral/hostigamiento según rama de actividad y sexo (en % de personas ocupadas)

| | Varones | Mujeres |
|-------------------------------|---------|---------|
| Comercio | 7.0% | 9.2% |
| Hoteles y restaurantes | 10.8% | 26.8% |
| Enseñanza | 12.6% | 15.6% |
| Servicios sociales y de salud | 11.3% | 29.2% |

En el Gráfico 4 se observa que 2 de cada 10 trabajadores/as bajo relación de dependencia en servicios de salud manifiestan haber sido objeto de agresión de jefes/superiores, seguido por aquellas personas que se desempeñan en hotelería y restaurantes (18,3%). Por su parte, las personas asalariadas en estas actividades que manifiestan haber sido objeto de amenazas de despido o suspensión de trabajo alcanzan al 7,6% y 11,6%, respectivamente. Este tipo de agresión es superior en la industria (14,1%), actividades de servicios comunitarios, sociales y personales (14%) y aquellas de transporte, almacenamiento y comunicación (13,9%).

Gráfico 4. Agresión de jefes/superiores y amenaza de despidos según rama de actividad económica (en % de personas asalariadas)



3.2. Violencia y factores de riesgo de la organización del trabajo

Dentro de las condiciones de empleo analizadas en la ECETSS, definidas por el Modelo de Análisis de Salud Laboral (Benavides FG, García AM, Ruiz Frutos-Carlos, 2014), se incluyen la jornada extendida (aquella que supere las 48 horas semanales) y la realización de horas extras.

Como se observa en el Gráfico 5, quienes tienen una jornada mayor a 49 horas semanales padecieron en mayor cuantía eventos de violencia en general. Sin embargo, la agresión de compañeros y jefes o superiores son los dos tipos de violencia donde se da la mayor diferencia entre los tipos de jornada.

Esto parece agravarse en quienes realizan una jornada extendida, ya que reportan haber tenido muchas más situaciones de agresión: por ejemplo, la agresión de jefes y superiores duplica en cantidad a los casos referidos por quienes trabajan hasta 35 horas semanales.

Si se analizan las horas extras, es en el caso de hostigamiento y acoso moral donde se duplican los porcentajes: quienes las realizan refieren haber padecido esta situación en un 19,6%, mientras quienes no, han sufrido esto en un 10,9%. Quienes laboran horas extras han padecido en mayor medida situaciones de agresión.

Gráfico 5. Condiciones de empleo y violencia según jornada de trabajo extendida y horas extras (en % de personas ocupadas)

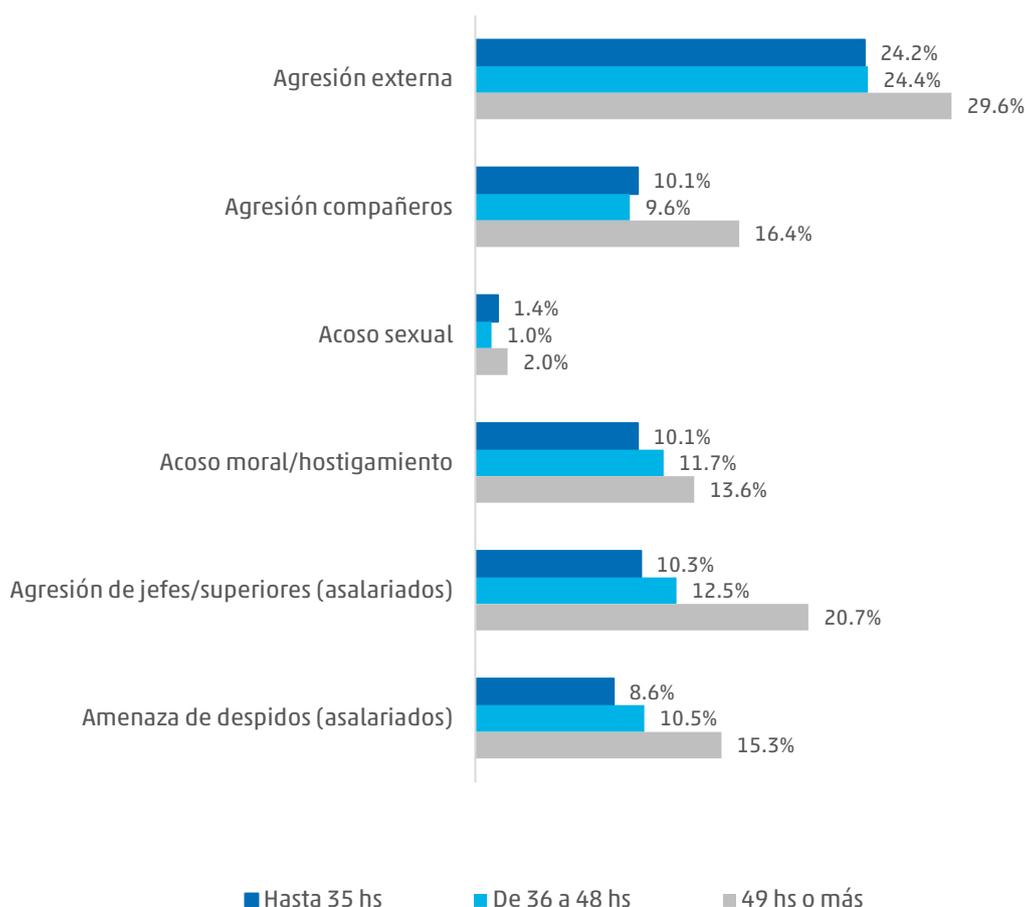
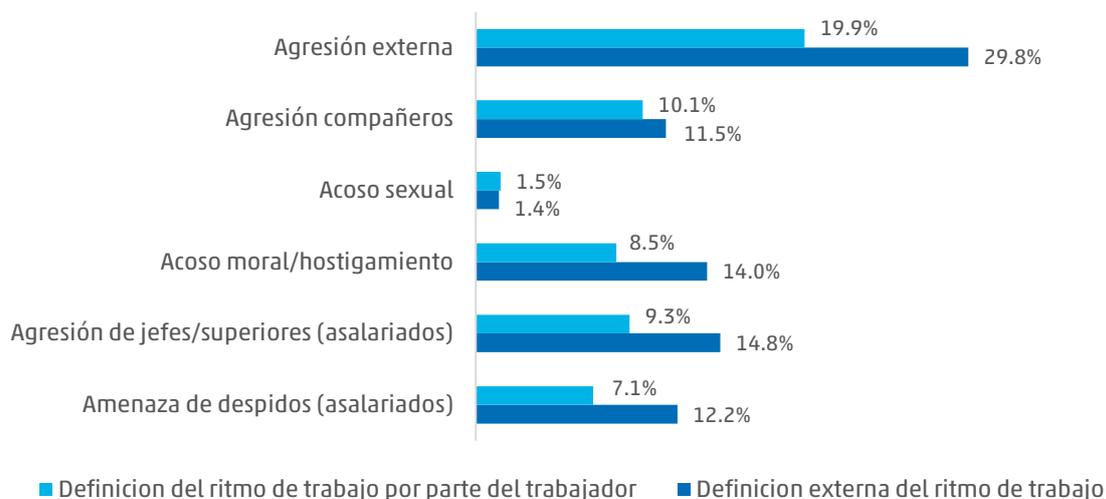


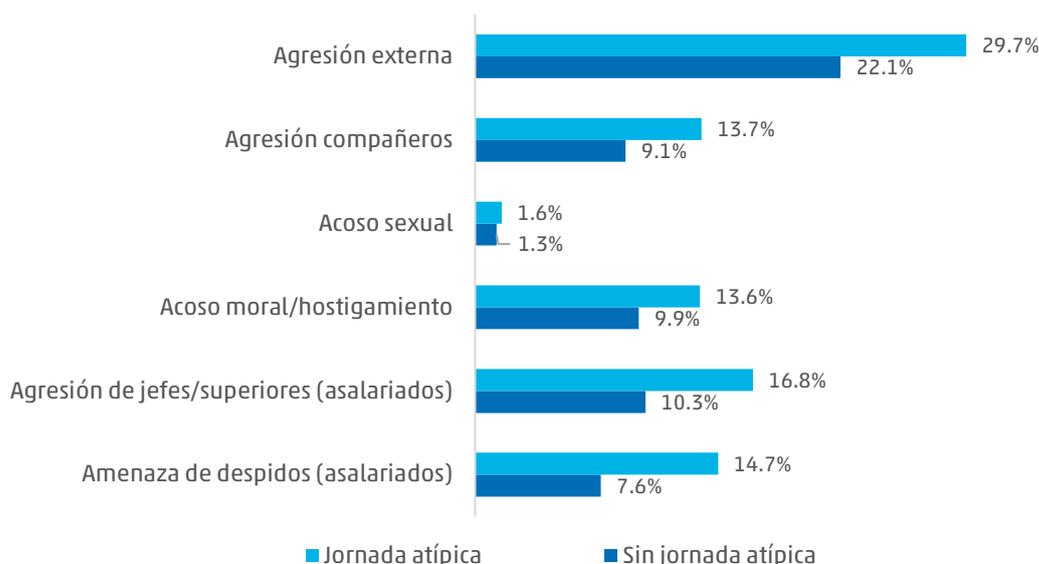
Gráfico 6. Condiciones de empleo y violencia según quién define del ritmo de trabajo¹⁰ (en % de personas ocupadas)



Como ya se mencionó, la ECETSS tomó a la “jornada atípica” como medida resumen de aspectos de configuración, duración y organización del tiempo laboral donde se incluyó, al menos, una de las siguientes condiciones laborales: turnos rotativos, trabajo nocturno, jornada excesiva y/o trabajo los fines de semana (SRT, 2019).

En todos los tipos de violencia analizados quienes realizan una “jornada atípica” han padecido estas situaciones en mayor cuantía. Resulta de señalar la duplicación de amenazas de despido en las personas trabajadoras que realizan jornadas atípicas de trabajo, eso probablemente de la mano de condiciones de precariedad laboral presentes.

Gráfico 7. Condiciones de empleo y violencia según jornada de trabajo atípica (en % de personas ocupadas)

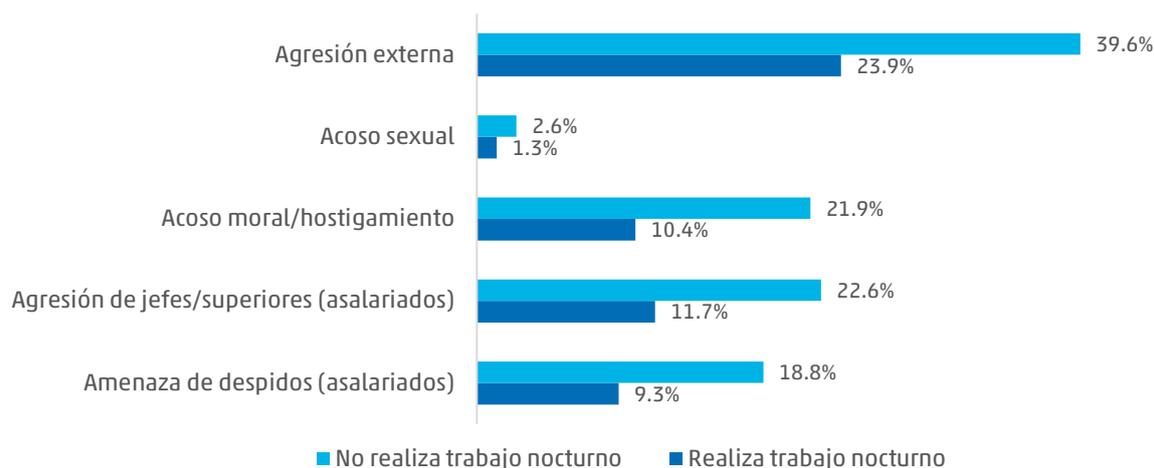


¹⁰ Definición externa al trabajador (es decir que no cuenta con la autonomía para definirlo). En este sentido, la definición del ritmo de trabajo surge de la organización del trabajo, particularmente del proceso de trabajo. Se considera como definición externa al trabajador las siguientes categorías: control del empleador; ritmo de trabajo de otros trabajadores; demanda exterior de clientes; Desplazamiento automático de una pieza; producto o velocidad de una máquina; topes o normas de producción.

Si se toma el trabajo nocturno, es decir cumpliendo al menos 3 horas en horario posterior a las 22:00 h y hasta las 6 am, la agresión externa (de pacientes, clientes etc.) aparece como un punto que también debe llamar la atención. Quienes la padecieron casi duplican en casos a quienes no trabajan en horario nocturno.

El acoso u hostigamiento y la agresión de superiores también se duplican en este grupo al igual que las amenazas de despidos en trabajadores asalariados

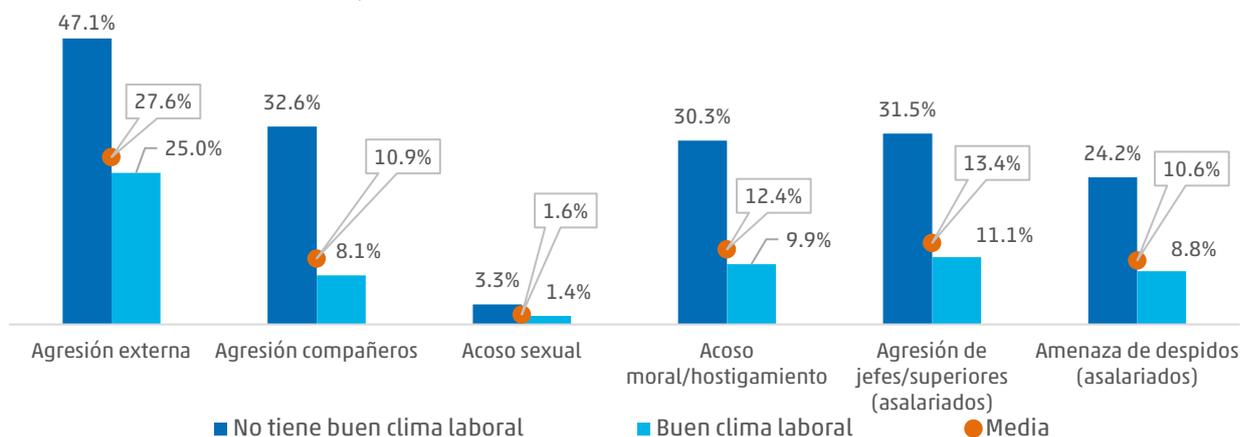
Gráfico 8. Condiciones de empleo y violencia según realización de trabajo nocturno (en % de personas ocupadas)



Las variables analizadas que abordan directamente cuestiones vinculadas con relaciones interpersonales en el trabajo y el modo de gestión de las mismas, describen una situación clara en asociación a las situaciones de violencia sufridas.

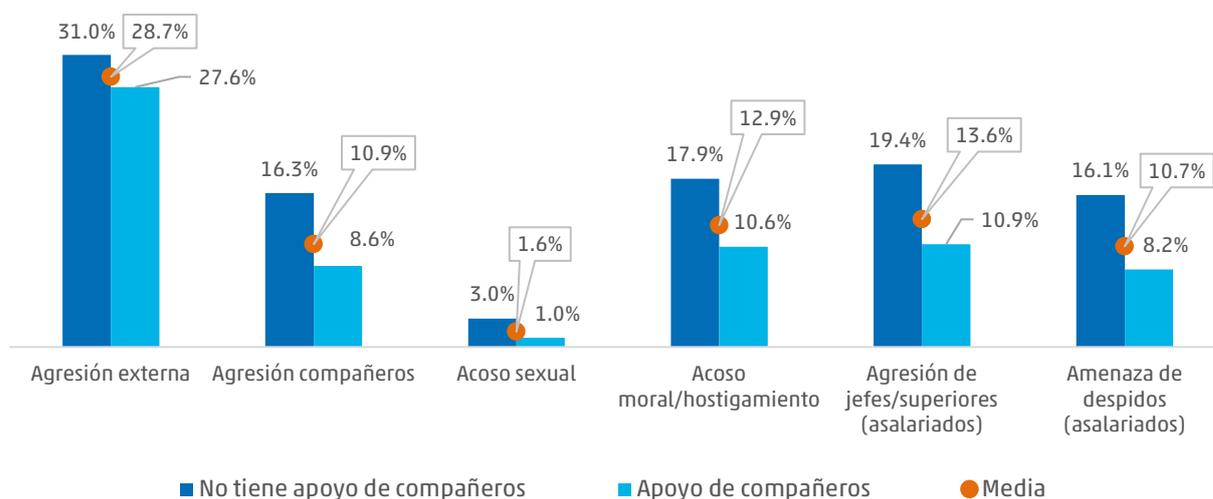
En efecto, quienes perciben que el clima en su trabajo no es bueno también afirman padecer en mayor proporción hostigamiento o acoso moral y agresión por parte de sus compañeros. Es de destacar que también mencionaron ser víctimas de violencia externa en una gran proporción (casi en la mitad de las personas ocupadas), tal como se observa en el Gráfico 9. Si se observa el valor medio de la población bajo estudio, se puede apreciar que el mal clima laboral puede funcionar como desencadenante de hechos de violencia. La agresión entre compañeros alcanza valores extremos en casi 33% de los trabajadores.

Gráfico 9. Percepción de clima laboral y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



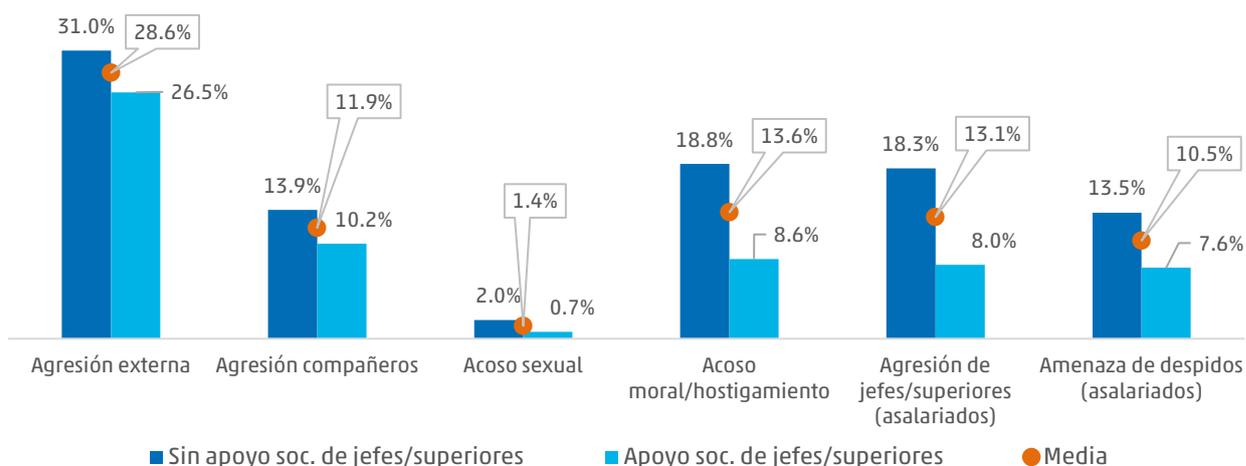
El apoyo recibido por parte de los compañeros de trabajo abona esta percepción de buen o mal clima. Quienes refieren no tener apoyo de compañeros/as expresan una mayor exposición a agresión de ellos/as, así como también sufren con mayor frecuencia situaciones de acoso moral u hostigamiento. De igual modo, la falta de apoyo entre compañeros se asocia también con padecer en mayor cuantía agresiones externas.

Gráfico 10. Apoyo social de compañeros y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



El apoyo social de compañeros debe ser complementado con lo que los encuestados refirieron acerca de recibir apoyo de sus superiores (Gráfico 11). La diferencia entre quienes mencionan contar con dicho apoyo y quienes no, varía sustancialmente entre los que han padecido acoso moral u hostigamiento dentro de ese grupo. Asimismo, los que han recibido agresión por parte de los superiores son quienes menos apoyo reciben de los mismos.

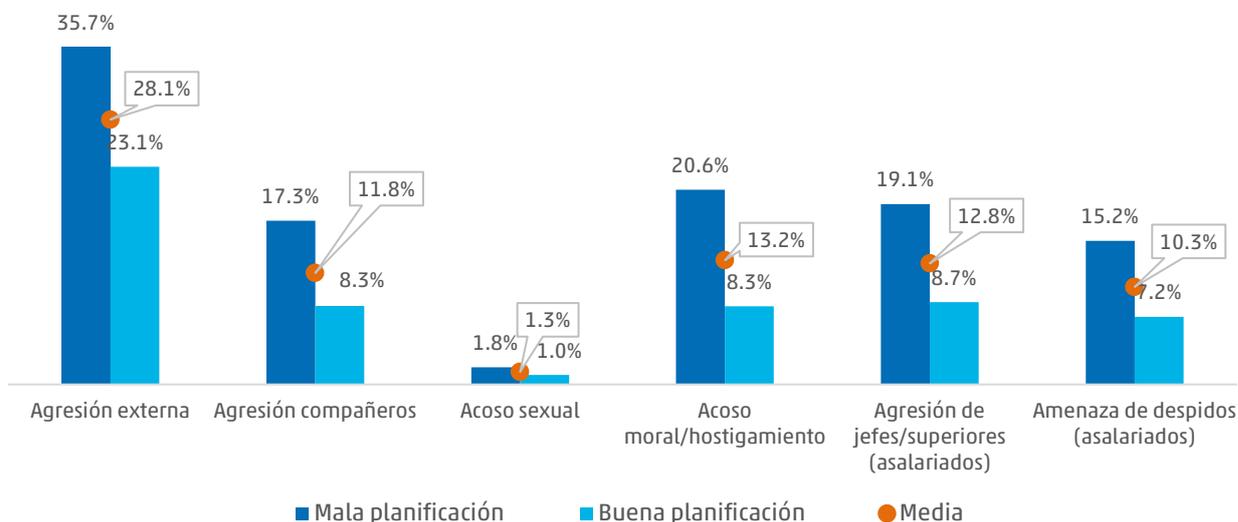
Gráfico 11. Apoyo social de superiores y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



La percepción respecto del modo en que los superiores ejercen su liderazgo es otro punto a considerar. La planificación del trabajo y la transmisión clara de los objetivos aportan seguridad al trabajador, así como sentido a sus tareas. Se trata de un factor fundamental en la construcción del clima de trabajo y

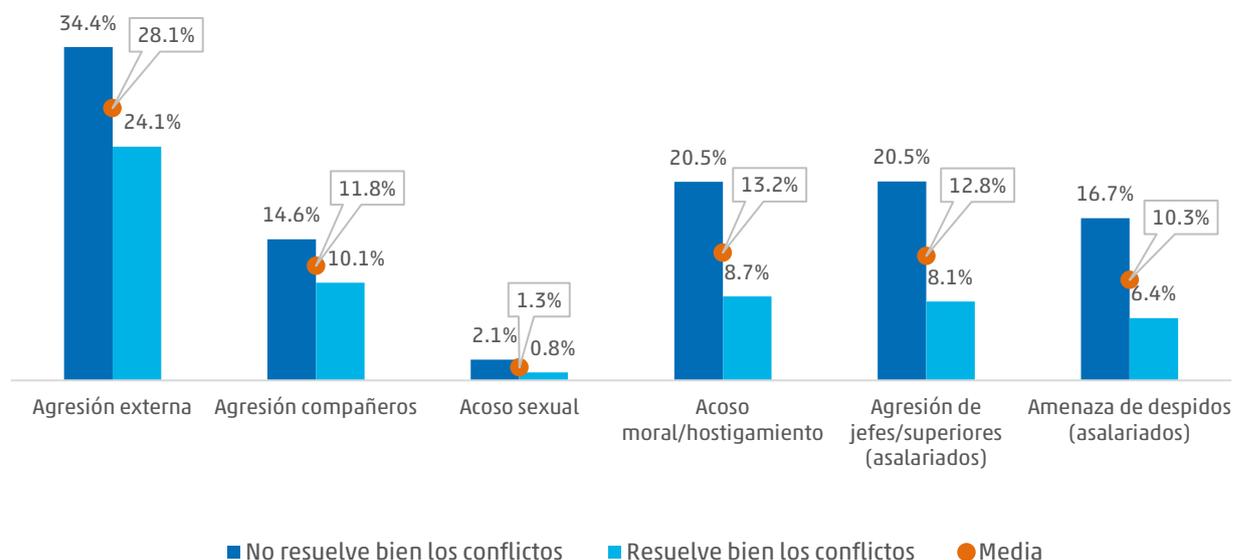
en el modo de vinculación entre compañeros. En los resultados se observa que quienes describen la calidad de liderazgo como negativa han estado expuestos a mayores situaciones de hostigamiento y acoso moral. Asimismo, han padecido en mayor número situaciones de agresión externa.

Gráfico 12. Calidad de liderazgo (planificación) y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



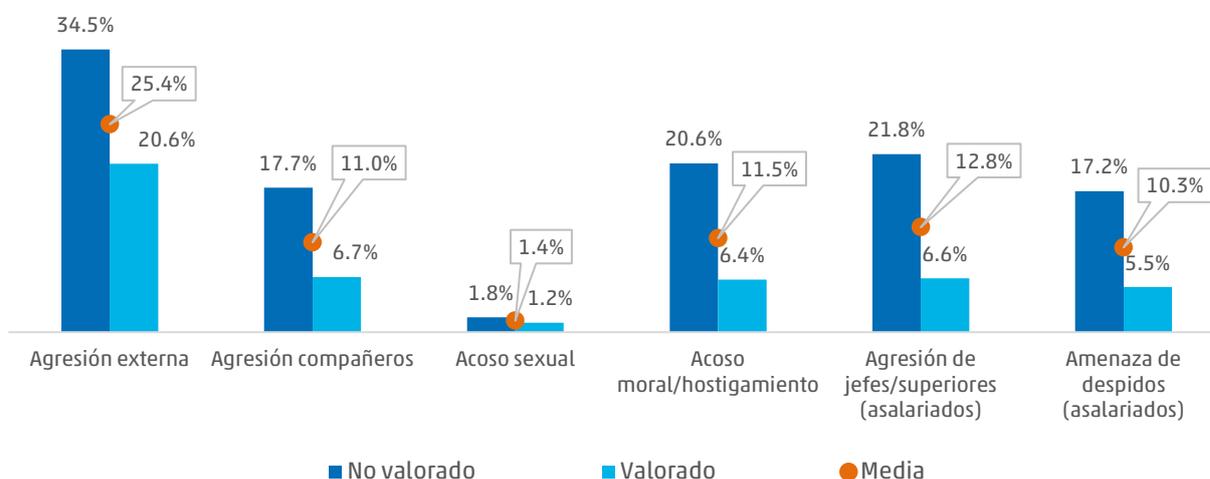
Se analizó, asimismo, otro aspecto de la calidad de liderazgo que tiene que ver con el modo de resolución de conflictos (ver gráfico 13). Este es un punto importante ya que, en principio, reconoce la existencia de conflictos en el ámbito del trabajo en tanto y en cuanto es un espacio de interacción social entre seres humanos. Lo central es entonces de qué modo éstos se resuelven, y qué rol juegan los superiores en dicha resolución. Es de destacar que la capacidad de quienes ejercen el liderazgo de dirimirlos con mayor o menor eficacia no depende sólo de la capacidad individual del líder sino de los espacios institucionales que cada organización disponga a tal efecto.

Gráfico 13. Calidad de liderazgo (resolución de conflictos) y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



La calidad de liderazgo está estrechamente relacionada con la experiencia de sentirse valorado y reconocido en el trabajo. Como se observa en el gráfico 14, la percepción de ser poco valorado y reconocido se relaciona con situaciones de hostigamiento moral.

Gráfico 14. Reconocimiento y/o valoración del trabajador y eventos de violencia en el trabajo (en % de población que sufre el evento de violencia)



3.3. Violencia, salud y bienestar

El efecto que los hechos de violencia en el trabajo tienen sobre la salud se observa en la Tabla 6. Allí se muestran los deterioros referidos tanto por hombres como por mujeres en su salud autopercebida y en el bienestar psicofísico alcanzado.

El indicador de salud autopercebida es considerado un predictor de morbilidad y mortalidad (Morcillo Cebolla V, *et al*, 2014), (M. Jylhä, 2009), (Jervelund SS, *et al*, 2017). De ese modo integramos la evaluación integral de la salud en su multidimensionalidad.

Tabla 6. Efecto de las situaciones de violencia en el estado de salud y bienestar de la población trabajadora según sexo (en % de personas ocupadas)

| Situación de violencia | Evento de violencia | Mala Salud Autopercebida Hombres | Mala Salud Autopercebida Mujeres | Bienestar psicofísico bajo Hombres | Bienestar psicofísico bajo Mujeres |
|--|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Agresión de Jefes | Padeció | 21.9% | 20.4% | 28.9% | 35.2% |
| | No | 11.8% | 12.1% | 12.6% | 18.5% |
| Agresión de compañeros | Padeció | 23.6% | 15.3% | 24.4% | 39.3% |
| | No | 10.6% | 13.0% | 14.4% | 19.6% |
| Acoso sexual | Padeció | 13.7% | 14.1% | 30.3% | 43.4% |
| | No | 13.7% | 15.0% | 15.5% | 21.3% |
| Acoso psicológico hostigamiento | Padeció | 24.1% | 5.3% | 32.5% | 39.7% |
| | No | 12.7% | 13.0% | 13.9% | 19.1% |
| Amenaza de despido | Padeció | 27.5% | 19.6% | 29.3% | 39.2% |
| | No | 9.6% | 12.7% | 12.6% | 19.0% |
| Agresión de clientes, alumnos, pacientes | Padeció | 17.8% | 14.7% | 19.7% | 27.0% |
| | No | 12.3% | 14.9% | 14.1% | 19.1% |

Tanto las mujeres como los hombres que padecen eventos de violencia ven afectada su salud. En los hombres, los porcentajes casi se duplican e incluso se triplican en los casos de amenazas de despido. El efecto en las mujeres se pone en manifiesto en mayor medida en la agresión de superiores, mostrando lo que sufren las mujeres en términos de relaciones desiguales de poder.

En cuanto a la evaluación del bienestar psicofísico, se observa una clara asociación entre los eventos de violencia y el bienestar emocional de las personas trabajadoras. Así, las mujeres que padecieron eventos de violencia alcanzan cerca del 40%. Esto se observa, principalmente, en aquellas trabajadoras que padecieron acoso sexual (43%), pero también en quienes recibieron agresión de compañeros, acoso psicológico-hostigamiento y amenazas de despido (39%). Los hombres también reportan una disminución de su bienestar emocional, si bien en este caso se manifiesta en menor cuantía que las mujeres, pero da cuenta del deterioro de la salud atravesando todas sus dimensiones.

En los Gráficos 15 a 18 se observan otros efectos en la salud, incluidos los accidentes de trabajo y las enfermedades relacionadas con el trabajo, vinculados a los hechos de violencia laboral. Asimismo, se muestra la percepción de que “el trabajo le afecta negativamente” la salud.

Gráfico 15. Efectos en la salud de sufrir agresión de compañeros (en % de personas ocupadas)

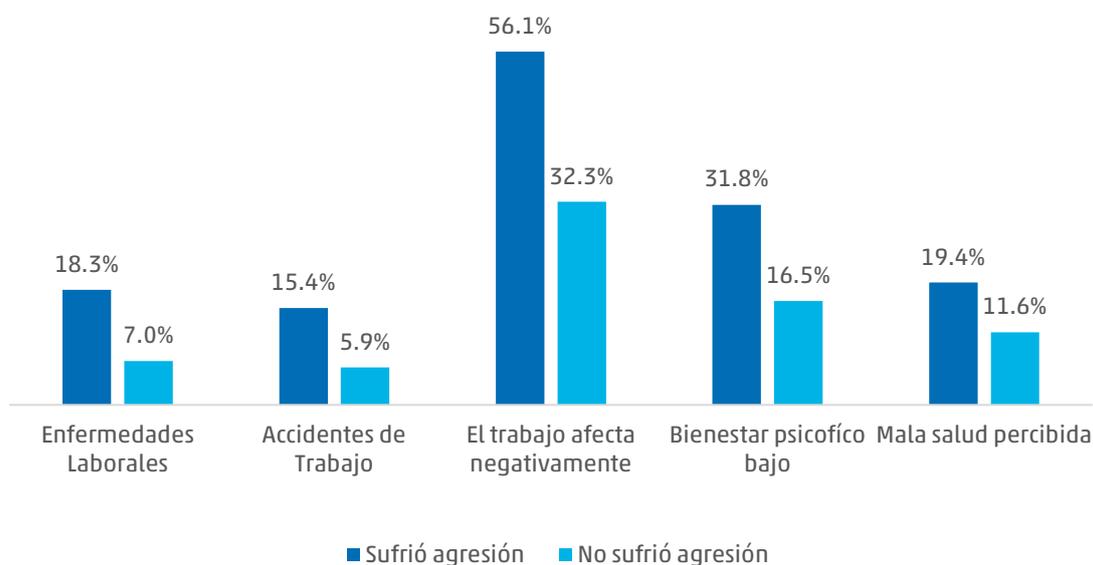


Gráfico 16. Efectos en la salud de sufrir agresión de tipo “externa” (en % de personas ocupadas)

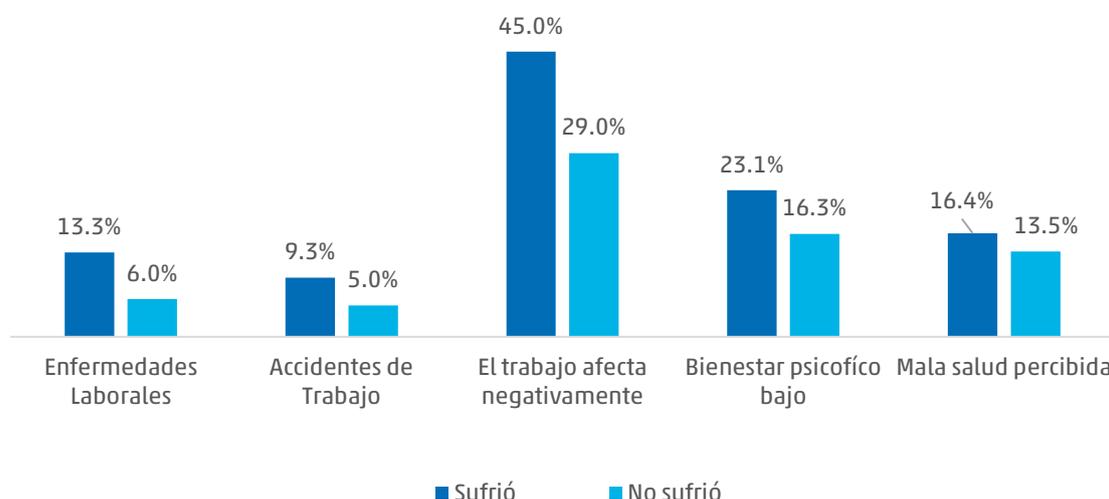


Gráfico 17. Efectos en la salud de sufrir hostigamiento y acoso moral laboral (en % de personas ocupadas)

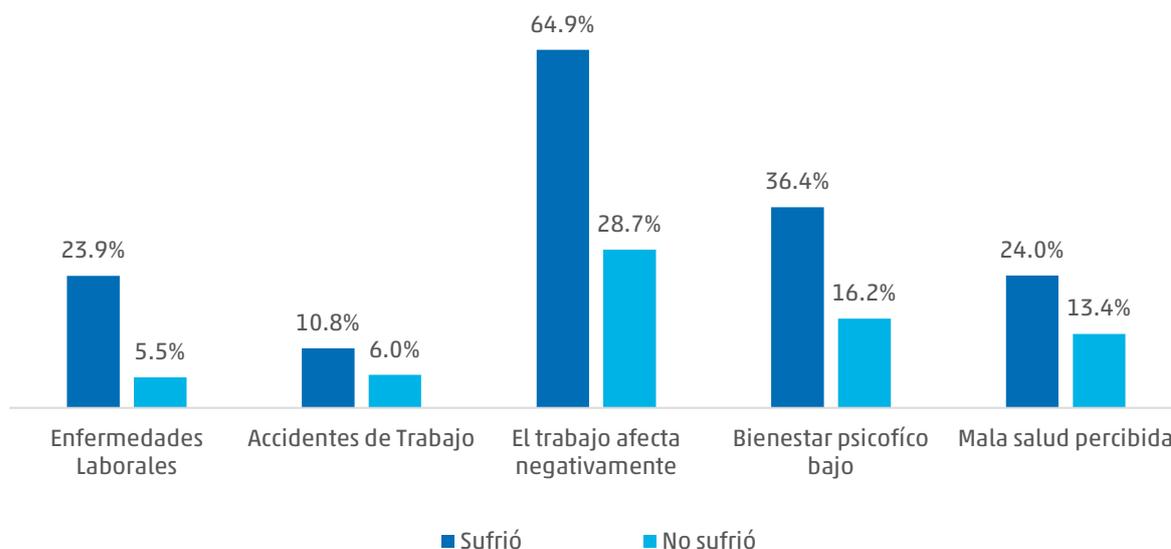
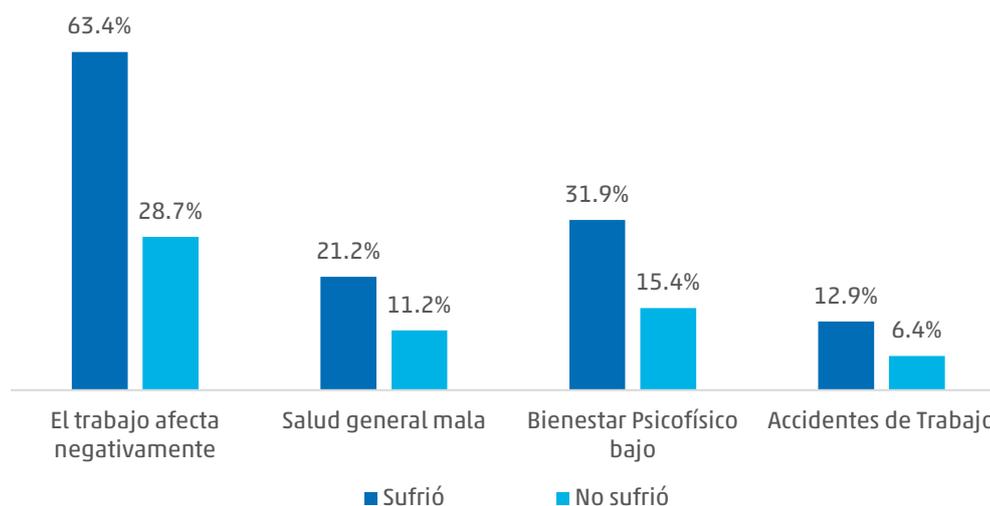


Gráfico 18. Efectos en la salud de sufrir agresión de jefes (en % de personas asalariadas)



En los gráficos anteriores se demuestra el gran impacto que tienen la violencia laboral y las amenazas en todos los eventos y percepciones de la salud. Casi 7 de cada 10 trabajadores que padecen violencia perciben el efecto negativo que su trabajo tiene sobre su salud, sobre todo en relación a las situaciones de agresión de los jefes y el acoso psicológico u hostigamiento padecidas.

Es importante destacar que esto no ocurre solo en la esfera de las percepciones, sino que hay una mayor prevalencia de accidentes de trabajo cuando la población trabajadora padece violencia o amenazas. La prevalencia de accidentes se duplica, y casi se triplica en el caso de sufrir violencia de compañeros, en relación a la población que no la sufre.

Asimismo, los trabajadores y trabajadoras presentan mayor prevalencia de perfiles de daños a su salud. Esto puede apreciarse en la tabla 7, donde se describen síntomas y signos autorreferidos. Si bien estas asociaciones no permiten establecer una relación causal, muestran una multiplicidad de áreas de atención a las que debe mirarse para comprender la real dimensión del impacto en la salud que tiene la violencia en el trabajo.

Tabla 7. Signos y síntomas de daño a la salud autorreferidos en la población trabajadora que ha sufrido violencia laboral (en % de personas ocupadas)

| Tipo de violencia | Clasificación | Alteraciones de la piel | Presión arterial alta | Síntomas psicofísicos ** | Alteraciones del sueño | Síntomas Digestivos |
|---|--|-------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|---------------------|
| Exposición a riesgos del entorno social y violencia | Sufrió a al menos un evento de violencia | 13.1% | 16.0% | 69.0% | 27.2% | 16.5% |
| | No | 8.0% | 15.2% | 59.2% | 17.1% | 13.0% |
| Agresión de jefes y supervisores | Padeció | 19.9% | 17.8% | 76.1% | 35.9% | 29.4% |
| | No | 8.2% | 14.4% | 59.3% | 17.8% | 11.8% |
| Acoso moral, hostigamiento | Padeció | 22.2% | 21.2% | 82.4% | 44.4% | 30.9% |
| | No expuestos | 7.9% | 14.8% | 59.2% | 17.0% | 11.8% |
| Acoso sexual | Padeció | 13.9% | 13.7% | 84.7% | 36.7% | 23.1% |
| | No expuestos | 9.4% | 15.5% | 61.6% | 19.9% | 14.0% |
| Agresión de compañeros | Padeció | 21.8% | 19.6% | 81.9% | 44.8% | 30.2% |
| | No expuestos | 8.2% | 13.1% | 59.9% | 17.8% | 11.8% |
| Agresión externa* | Padeció | 10.7% | 16.0% | 74.8% | 31.1% | 20.8% |
| | No expuestos | 9.1% | 13.9% | 57.3% | 16.0% | 12.0% |
| Amenazas de despido | Padeció | 18.4% | 19.1% | 73.5% | 32.3% | 27.0% |
| | No expuestos | 8.7% | 14.3% | 60.0% | 18.7% | 12.6% |

* Incluye agresión de público, clientes, pacientes, alumnos, etc.

** Al menos uno de: alteraciones del sueño, mareos, cansancio mental y físico.

3.4. Violencia y deficiencias en la gestión de la prevención

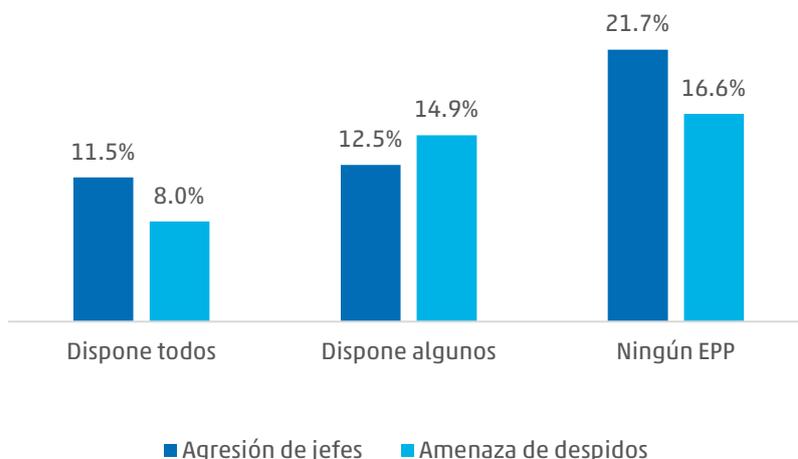
La gestión de la salud y la seguridad en el trabajo tiene un efecto categórico sobre la generación de un buen ambiente de trabajo, la protección de la salud del trabajador, y la garantía del derecho a la salud en el trabajo, así como sobre la productividad (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2008). La SST reporta mejoras a las empresas, además de constituir una obligación jurídica y social para ellas.

Estas mejoras van de la mano con los lineamientos del trabajo decente y tienen en cuenta a las personas que trabajan que son la fuerza productiva de un país. Los empleadores entienden que la SST previene las lesiones y enfermedades profesionales de sus trabajadores, pero ésta es además una parte importante del éxito, y muestra un compromiso y mayor motivación de las personas trabajadoras. Las deficiencias en materia de prevención pueden ser parte de los factores desencadenantes de situaciones violentas.

En ese sentido, para este análisis, se toman dos indicadores, uno es la información con la que cuentan las personas que trabajan, y un segundo es la disposición de los Elementos de Protección Personal (EPP) que sean necesarios para disminuir el riesgo que no pueda eliminarse por otros medios. La disposición debe ser la correcta, en tiempo y forma, y no ser de tipo discrecional.

En el Gráfico 19 se observan, para el colectivo de asalariados, dos tipos de eventos violentos que se asocian con la ausencia o la incorrecta disposición de los EPP. En aquellos trabajadores que dicen no poseer los EPP para realizar su trabajo los eventos violentos se duplican.

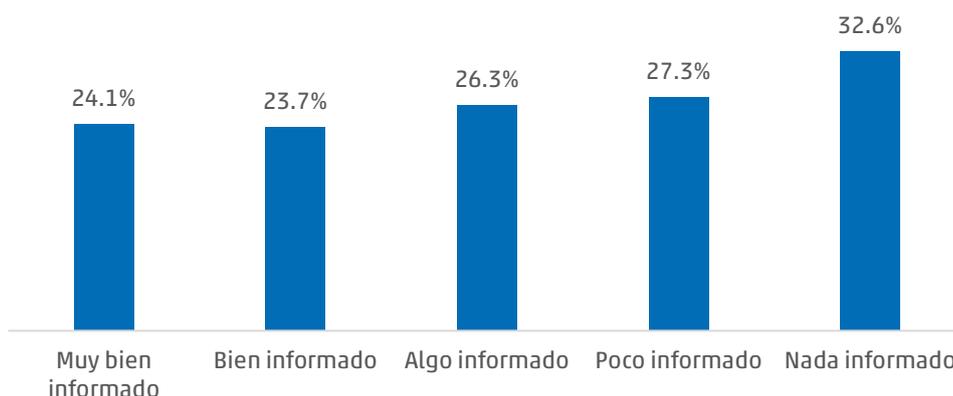
Gráfico 19. Agresión de superiores y amenaza de despidos según disposición de EPP (en % de personas asalariadas)



La información que brindan los empleadores sobre los riesgos a los que están expuestos en su lugar de trabajo es esencial a la hora de evitar eventos negativos sobre la salud y del mismo modo violencia.

Por lo tanto, otro indicador valioso sobre la gestión de la SST, es el nivel de información que tienen los trabajadores. En los Gráficos 20, 21 y 22 se observan los efectos, casi a modo de gradiente, cuando se analiza la información en SST y los eventos de violencia laboral. Aquellos trabajadores que dicen no estar informados alcanzan los valores más elevados de violencia en el trabajo en sus principales formas (agresión externa, agresión de jefes, y amenazas de despido), si bien, esta diferencia, es menor en el caso de la agresión "externa". Estos desenlaces pueden prevenirse con una herramienta de comunicación, información, con el desarrollo de procedimientos sencillos para un trabajo seguro, con apoyo práctico, y revaloriza el valor de la comunicación en la gestión de la SST¹¹¹². Esto demuestra, además, cómo un sistema global de prevención efectivamente incide en los factores de riesgo originados en las relaciones interpersonales.

Gráfico 20. Nivel de información en SST y situaciones de agresión externa (en % de personas ocupadas)



¹¹ SRT (2005). Resolución SRT 103/2005. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/103328/norma.htm>

¹² SRT (2007) Resolución SRT 523/2007 "Directrices Nacionales para los sistemas de gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo" <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/125000-129999/127249/norma.htm>

Gráfico 21. Nivel de información en SST y situaciones de agresión de jefes (en % de población asalariada que sufren Agresión de jefes)

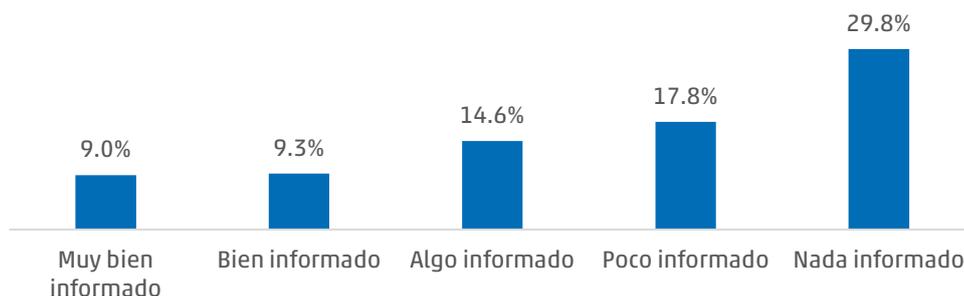
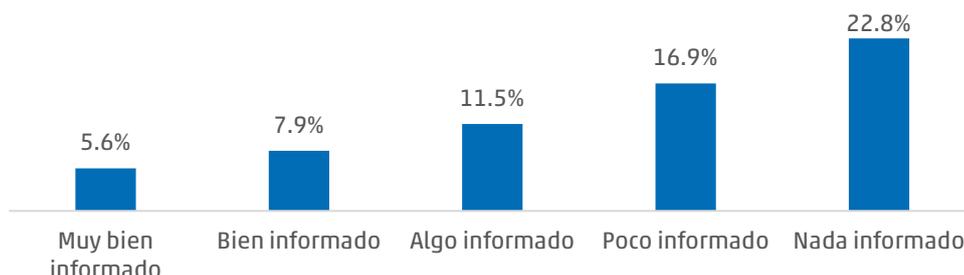


Gráfico 22. Nivel de información en SST y situaciones de violencia: Amenazas de despidos. (En % de población asalariada que sufren amenazas de despido)

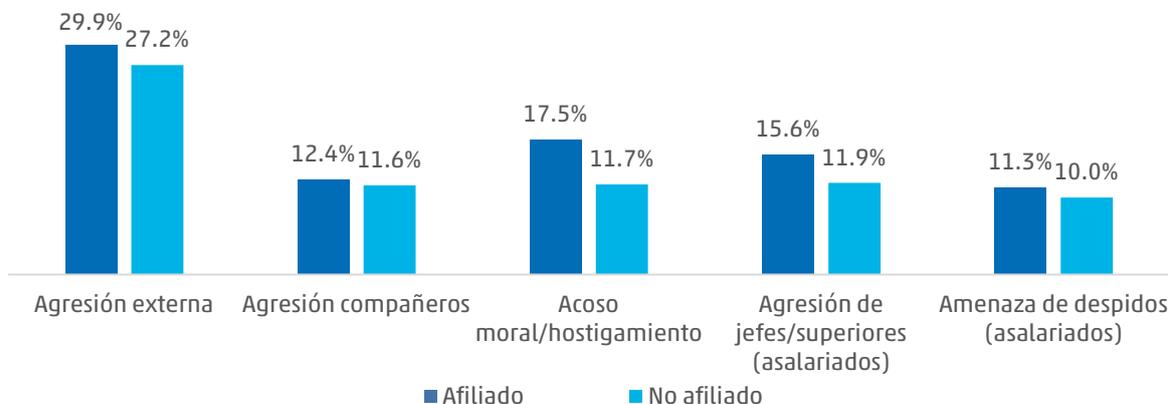


Puede inferirse que la falta de información conlleva a un estado de desprotección, lo que se manifiesta también en el aumento de la frecuencia de agresión de sus jefes, y de forma contundente en las amenazas de despidos.

La participación de los trabajadores es fundamental para la consecución de los objetivos de la SST, y en este sentido la ocurrencia del fenómeno violento o de hostigamiento tiene por lo menos dos aspectos que podrían resultar determinantes tanto para el padecimiento como en la solución del problema de la violencia.

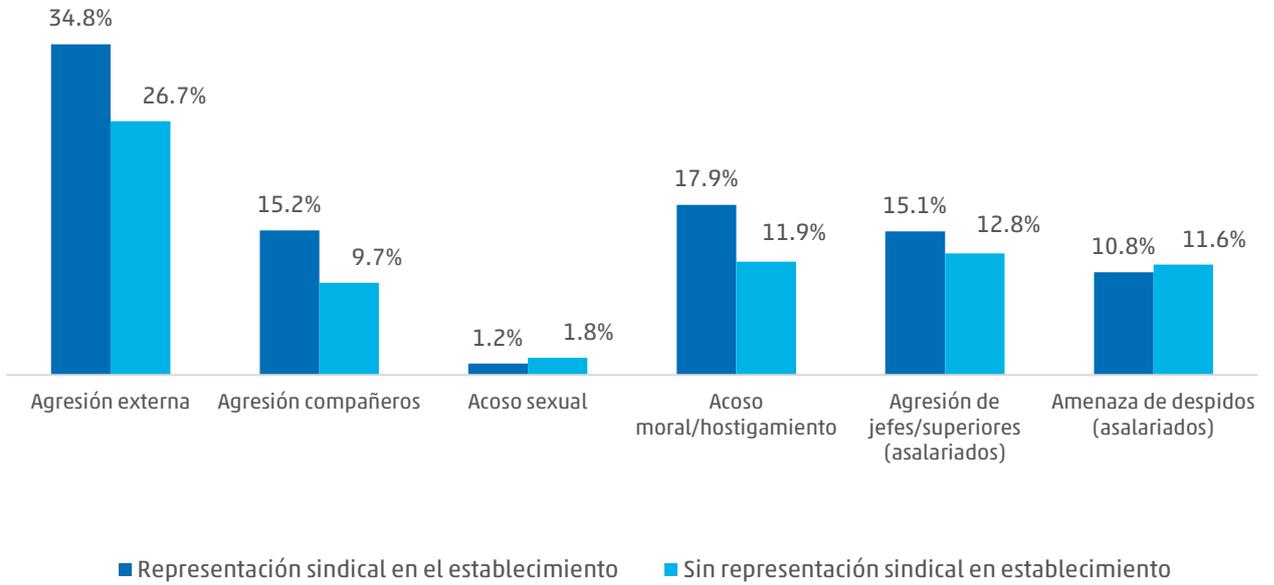
En el caso de los asalariados, siempre en el marco de la ECETSS, aquellas personas afiliadas a la organización sindical reportan mayores situaciones de hostigamiento o acoso que aquellas no afiliadas, con una diferencia de 6 puntos porcentuales (Gráfico 23). Del mismo modo, sufren más agresión de jefes o superiores y amenazas de despidos.

Gráfico 23. Violencia en el trabajo según Afiliación sindical (en % de trabajadores ocupados)



En el Gráfico 24 se muestran los resultados analizando los fenómenos en los establecimientos que tienen representación sindical o no. En todos, pero especialmente en acoso moral y agresión de jefes o superiores se dan valores más elevados.

Gráfico 24. Violencia en el trabajo según representación sindical en el establecimiento (en % de trabajadores ocupados)



DISCUSIÓN

Al igual que en 2009, se observa que el modo prevalente de violencia es la externa. Esto sucede así en todas las regiones del país y en todas las ramas de actividad de la economía, excepto en las primarias. Fue posible monitorear y establecer estas tendencias debido a la implementación periódica del relevamiento, y por lo tanto destaca la importancia de establecer una agenda de encuestas de condiciones de empleo, trabajo y salud.

La relevancia de la agresión de público en general, pacientes, alumnos o clientes suele no ser considerada como violencia en el trabajo. No obstante, al analizar la problemática queda claro el papel que cumple el modo de organizar los procesos de trabajo tanto como desencadenante como protector ante esta violencia "externa". Es decir, aquella asociada a la organización del trabajo, pero ejercida por parte de público, clientes, pacientes, alumnos, etc.

Por otro lado, este informe muestra que determinantes como la imposición del ritmo de trabajo por la demanda, topes de productividad, controles del empleador se asociaron con el incremento (10 puntos porcentuales) de eventos de violencia.

La distinción interna/externa entonces toma un cariz meramente esquemático. La complejidad de la situación requiere que en el momento de intervenir organizacionalmente sean evaluados simultáneamente los riesgos de violencia existentes en ambos espacios considerándolos como un continuo.

Más allá que la violencia como fenómeno social está multideterminada y la posibilidad de padecerla puede obedecer a distintas variables que atraviesan la situación de trabajo (género, discriminación, inseguridad, etc.), se ha mostrado en este estudio que la organización del trabajo tiene un papel importante en su prevención.

Estar advertidos sobre ello e intervenir al respecto puede reducir la exposición a la violencia externa: en el diseño de los procesos de trabajo pueden analizarse aquellos momentos del mismo donde se genera violencia y aplicar mecanismos organizacionales que permitan reducir esa posibilidad. Dentro de las expresiones de este tipo de violencia se suelen incluir a aquellas situaciones en las que existe una percepción de mala calidad de servicios o de mala atención, la insatisfacción de necesidades de un cliente, proveer de servicios que están muy lejos de las expectativas del usuario y organización inadecuada, entre otras (Chappell D, Di Martino, 1998), (Zaldúa, Graciela, Bottinelli, Marcela, Pawlowicz, María Pía y Nabergoi, Mariela, 2010).

De este modo, si se realiza una adecuada gestión de los turnos de trabajo y un correcto análisis del contenido de la tarea no deben quedar, por ejemplo, pocos trabajadores atendiendo en momentos de gran afluencia de público o sin contar con el respaldo de sus superiores o sin la información adecuada. Así también, el otorgamiento de capacitaciones y herramientas necesarias que hacen a la mejora continua del servicio otorgado reducen los riesgos a estar expuestos a situaciones de violencia. Teniendo esto en cuenta, la prevención se ve facilitada. Se puede citar como ejemplo de adecuada gestión de la prevención la inclusión del ítem "agresiones por terceros" como un riesgo a atender dentro de los flujogramas en los Manuales de Buenas Prácticas de los Programas de Prevención por Rama de Actividad (ProNaPre - Resolución SRT N° 770/13).

Otro ejemplo para observar el contenido crítico de la tarea es el de una guardia de un hospital o la atención en salud mental (Farías A, Sánchez J, Petiti Y, et al, 2012), (Paravic Klijn, Valenzuela Suazo, Burgos Moreno, 2004). Los análisis respecto de los hechos de violencia en el sector salud son una

temática recurrente que ha sido analizada en muy diversas oportunidades. La pandemia de COVID-19 no hace otra cosa que confirmar su relevancia y gravedad (Li, Weidong, et al, 2020).

Por otro lado, la duplicación de eventos de violencia externa en quienes realizan trabajo nocturno es un punto esencial donde debe prestarse atención a cuestiones de la organización. Éstas puedan funcionar como protectoras para evitar las agresiones que en general pueden verse incrementadas en esos horarios.

Asimismo, las jornadas atípicas de trabajo, como se ha visto, se asocian a eventos de violencia. Nuevamente se resalta el caso de los trabajadores de primera línea de salud, que tienen mayores demandas en el entorno laboral. Entre ellas: largas horas de trabajo, aumento en el número de pacientes -que obliga a cambiar turnos y días de trabajo, incluyendo el "24x7", que dificulta cumplir con las buenas prácticas sobre el COVID-19. Algunos autores ya alertaron sobre el aumento de la carga laboral, la fatiga, la reorganización de los equipos, el agotamiento emocional y los hechos de violencia que se incrementan con la crisis sanitaria (Yiqun Gan, et al, 2020).

El incremento importante que se observa en la magnitud de la violencia externa entre quienes reportan que no reciben apoyo de sus superiores también refleja el modo en que se gestionan los procesos de trabajo y cómo se configuran las relaciones interpersonales. Algo similar ocurre con la percepción de recibir ayuda de compañeros. Ante situaciones de violencia con público en general, el apoyo social de compañeros y supervisores puede ser importante en tanto factor protector.

A partir de este estudio queda evidenciado que al igual que la violencia externa, la violencia padecida al interior del espacio de trabajo (proveniente de jefes o superiores), también está relacionada con el modo de organizar el trabajo. Es por ello que los indicadores de este tipo de violencia han sido sensibles a la presencia de jornadas atípicas de trabajo, jornadas extendidas y realización de horas extras.

En efecto, en este grupo, la agresión entre compañeros, la agresión de superiores y el hostigamiento moral son sufridos por el doble de trabajadores respecto de quienes tienen otras configuraciones de tiempos de trabajo. En este aspecto de la organización del trabajo, la pandemia mostró, especialmente en los trabajadores de salud, una capacidad reducida para beneficiarse del apoyo social debido a los intensos horarios laborales, nuevas configuraciones del tiempo de trabajo, alerta y vigilancia constante, procedimientos estrictos a seguir que restringen la espontaneidad y la autonomía (IASC, 2020) que favorecerían la generación de episodios violentos

Los conflictos interpersonales surgidos en el trabajo que no tienen un modo de ser resueltos perpetúan esquemas nocivos para los trabajadores que redundan en situaciones de violencia.

En este punto es interesante resaltar la coincidencia existente entre los resultados obtenidos en el presente estudio con los datos de las atenciones realizadas por la OAVL, que ubica como desencadenantes de la violencia dos puntos principales: "Estrategia organizacional" y "Motivos personales". En estos últimos se encuentran por ejemplo los "celos", definidos como problemas con pares a partir de percibir preferencia de parte de los superiores, diferencias de opinión con estos, etc. (OAV 2019).

En la descripción de los factores organizacionales que intervienen en la aparición de la violencia, son especialmente relevantes las dimensiones extraídas de Cuestionario CoPsoQ ARG (versión argentina) que fueron incluidas en la ECTSS: clima laboral (sentimiento de grupo), apoyo social, valoración y

calidad de liderazgo. Los trabajadores que señalaron deficiencias en estos aspectos, sufrieron el doble de situaciones de violencia que aquellos no expuestos a los factores psicosociales.

La violencia, entonces, puede ser consecuencia de los factores de riesgo psicosocial y del estrés relacionado con el trabajo, según los hallazgos aquí expuestos y lo postulado por la OIT (OIT, 2016) y otros autores (Leka, Stavroula, Jain, A & World Health Organization, 2010). Por ejemplo, varios factores organizativos fueron previamente identificados como factores que contribuyen a la aparición del bullying (o intimidación), como los trabajos estresantes, los trabajos monótonos, el escaso nivel de control, la ambigüedad del conflicto de roles, la carga excesiva de trabajo, la escasa gestión de los conflictos y los cambios organizativos (OMS, 2010).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo conllevan insatisfacciones y malestares en los trabajadores. Algunos autores definen esas situaciones como 'microviolencias-psi' (Ferrari, *et al*, 2009) que se expresan en prácticas organizacionales que dificultan tanto la autorrealización laboral como también generan situaciones inequitativas que profundizan las asimetrías y generan sufrimiento.

Estas "microviolencias" pueden ser la antesala de situaciones de violencia aún más graves. Es por ello que identificarlas permite adoptar una mirada preventiva, otorgando herramientas en la búsqueda de los temas que deban ser abordados. En el análisis de estas microviolencias es esencial mantener la perspectiva de género cuyos patrones afectan tanto a hombres como a mujeres y, en muchos casos, no hacen lugar a las disidencias. Un abordaje integral de los vínculos interpersonales y la organización del trabajo debe incluir la problematización de dichos roles tradicionales, prestando especial atención a posibles situaciones de violencia (OIT, 2019: 2).

En los resultados analizados, las mujeres padecieron mayores eventos de violencia que los hombres.

Si bien estos resultados son esperables de acuerdo a la literatura revisada, es importante tener en cuenta los desarrollos teóricos existentes en lo que hace al estudio social de la violencia, donde pueden intervenir creencias acerca de qué roles son apropiados para varones y mujeres, el lugar subordinado de éstas, la tendencia a la autoculpabilización de las víctimas de violencia y cuestiones relacionadas con lo que se supone que es deseable socialmente, que pueden redundar en minimización de los eventos sufridos y no reconocerlos como tales. (Ferrer Pérez, Victoria A.; et al 2006)

Los varones, por su parte, refirieron haber pasado por mayores amenazas de despido que las mujeres. En este punto es importante observar que muchas veces el hostigamiento y el acoso sexual pueden ir acompañados de amenazas de despido (OIT, 2003) (SRT, 2013) de modo que estas pueden estar incluidas dentro de los eventos de acoso sufridos por las mujeres.

En los últimos años (OIT, 2018), se produjeron importantes acusaciones contra hombres y acosadores por hostigar y agredir a mujeres en el ámbito laboral, en sectores económicos tan distintos como el cinematográfico, el político, periodístico o tecnológico. Ello puso de manifiesto la frecuencia de los casos de acoso sexual, así como sus efectos adversos para la trayectoria profesional y la vida de las personas.

El debate expuso, del mismo modo, que los casos de acoso sexual denunciados en el ámbito laboral son únicamente una pequeña parte de todos los que se producen. En los resultados evaluados, un 2% de mujeres lo sufrieron. Sin embargo, afecta a casi todos los sectores laborales en todo el mundo. Se postula la existencia de una dificultad de debatir en la sociedad el problema del acoso sexual generalizado debido al pudor que conlleva este tema.

Una reciente columna en *The Lancet* (Wenham, C., Smith, J., & Morgan, R., 2020) alerta sobre el impacto diferencial de la pandemia COVID-19 en mujeres y varones, señalando a las trabajadoras de primera línea, que en muchos casos alcanzan entre el 70-90% de la fuerza de trabajo en el área de la salud (Boniol & OMS, 2019). El incremento en la expresión de los determinantes de la violencia y la poca atención prestada a las políticas de género en el control de la epidemia, permiten inferir el incremento en eventos de violencia de género tanto en el ámbito laboral como social, y un insoslayable incremento del impacto en la salud psicofísica de las mujeres y la dignidad.

Las deficiencias en la gestión de SST mostraron su influencia en la gestación de la violencia en el trabajo. Dos indicadores de inapropiada gestión preventiva como los seleccionados en este documento, no poseer información sobre los riesgos presentes en el lugar de trabajo o no recibir los elementos de protección personal apropiados a los riesgos presentes, se vinculan fuertemente con situaciones de violencia. Se puede afirmar que ambas vulnerabilidades se complementan.

No reconocer la exposición a riesgos genera un contexto de precariedad laboral compatible con la aparición de la violencia, tanto en las relaciones interpersonales al interior del espacio de trabajo como en lo que se ha descrito aquí como "violencia externa". En la situación de pandemia, la OMS (OMS, 2020) recomienda darle sumo valor a la gestión de los recursos preventivos, es aquí un caso donde se resalta la función de una óptima gestión de los servicios de SST, y la coordinación de los mecanismos de gestión de la cadena de suministro de los EPP, un ejemplo más de las situaciones que pone en superficie la crisis actual.

A su vez, la violencia en el trabajo genera **impacto en la salud** de la población trabajadora. Se observó que 4 de cada 10 mujeres que sufren violencia ven afectado su bienestar emocional. La salud autopercebida no es referida como adecuada por casi un cuarto de la población afectada por violencia o amenazas. Asimismo, los ocupados que sufren violencia en más del 60 % de los casos sienten que el trabajo influye negativamente en su salud. De hecho, se tematizó bastante respecto de los síntomas presentados por las y los que sufren hostigamiento (Mikkelsen y Einarsen, 2001), y las secuelas psicósomáticas y físicas del mismo (Lillemor R-M. Hallberg, 2006), en coincidencia con los síntomas y signos hallados en este estudio.

La desvalorización del esfuerzo realizado en la tarea y las dificultades de comunicación con compañeros y jefes/supervisores, así como eventos de violencia (especialmente acoso e incluso la intimidación) han mostrado estar relacionados con los Trastornos Músculo Esqueléticos (Chaney, 2004).

Otros autores describieron fenómenos de agotamiento emocional y sentimientos de insatisfacción en el trabajo producto de la exposición a hechos violentos (Shi J, Wang S, Zhou P, Shi L, Zhang Y, Bai F, et al., 2015).

En los datos relevados por la ECETSS, la violencia fue acompañada por la referencia por parte de los encuestados de síntomas psicofísicos, y de tipo trastornos musculoesqueléticos. Producto de la pandemia de COVID-19, en las actividades esenciales, por ejemplo en la rama de salud, los factores de riesgo negativos (falta de información, cantidad insuficiente de personal, de equipamiento, de los EPP) así como de una inadecuada comunicación que, según lo descrito en la literatura (Mento et al, 2020) (Novick M & OPS, 2012), incrementan los hechos de violencia, se muestra un recrudecimiento de afectaciones de salud psicofísica y síntomas de ansiedad, sentimientos de enojo, culpa, inseguridad y *burnout*.

Se mostró efectivamente que la violencia y el acoso en el trabajo inciden de forma adversa en la salud física y mental de los trabajadores, y por ende en su productividad, pudiendo provocar casos de

absentismo, aumento del número de bajas por enfermedad y renunciaciones laborales. Todo ello perjudica a su vez al empleador.

Existe consenso mundial en el que el abordaje de la problemática de la violencia en el trabajo debe ser hecho de modo tripartito. Es insoslayable el rol central de los representantes de los trabajadores (OIT, 2019). Los resultados obtenidos muestran que aquellas personas afiliadas a la organización sindical reportan más el hostigamiento o acoso que aquellas no afiliadas, en 6 puntos porcentuales más. Del mismo modo que refieren más agresión de jefes o superiores y amenazas de despidos.

Esto permite la reflexión en dos sentidos posibles. En primer lugar, las organizaciones sindicales poseen capacidades para desarrollar estrategias de prevención y de asistencia a trabajadores que pudieran estar atravesando situaciones de violencia laboral (Marzoan, 2002). La presencia sindical, a su vez, puede estar ayudando en la visibilización del fenómeno ya que puede ser el espacio donde la persona trabajadora afectada busque el apoyo, explicando el mayor número de casos.

No obstante, se describieron casos de hostigamiento laboral en aquellas personas trabajadoras que, por el hecho de su afiliación sindical, lo han padecido (OAVL-MTEySS, 2014), constituyendo una discriminación por su condición sindical. De modo que el mayor número de casos asociado a la representación sindical puede deberse tanto a uno como a otro fenómeno. La importancia del tema exige prestar especial atención a estas cuestiones.

El entorno laboral tiene una función primordial en la prevención de la violencia. Cada vez hay más países en los que se admite que el entorno laboral puede desempeñar un papel extraordinario para abordar casos de violencia de todos los ámbitos. Según se detalla en un documento de la OIT elaborado para la Conferencia Internacional del Trabajo de 2018 (OIT,2018) "(...) por ejemplo, exigiendo a los trabajadores (incluidas las organizaciones de trabajadores) y a los empleadores que contribuyan eficazmente a la identificación y protección de las víctimas, y permitiéndoles que lleven a cabo esa función".

APORTES DE ESTE ESTUDIO

- **La violencia en el trabajo es prevenible.**
- **Su existencia es inadmisibles cuando hablamos de trabajo decente.**
- **La pandemia de COVID-19 muestra una vez más el papel crucial que desempeña la Salud y Seguridad en el Trabajo para LA PREVENCIÓN.**
- **La violencia descrita como "externa" ha demostrado se parte de un continuo dentro del espacio de trabajo.**
- **Se requiere una estrategia federal de abordaje de la problemática, articulada por medio de la autoridad nacional y sus representaciones locales.**
- **La garantía de prevención y reducción de violencia laboral en los lugares de trabajo debe ser el Estado nacional.**
- **El entorno laboral tiene una función primordial en la prevención de la violencia.**

CONCLUSIONES

La violencia descrita como "externa" demostró ser parte de un continuo dentro del espacio de trabajo. En muchos casos representa una forma de ingreso al análisis de la problemática y permite reconocer falencias en la organización del trabajo que exponen a un riesgo mayor.

La observación de ese fenómeno en articulación con las situaciones de violencia que se dan al interior de las relaciones interpersonales en el espacio de trabajo, muestra ser un modo abarcativo para considerar la problemática, reconociendo espacios dentro del proceso de trabajo y la organización del mismo que generan vulnerabilidad. Se destaca entonces que la división externa/interna puede ser de utilidad esquemática en el análisis, pero que enfocarse solo en uno y no otro tipo de violencia no permite una visión completa del fenómeno.

Los hallazgos de este documento definen líneas prioritarias de acción en la temática. Mejorar el clima laboral, el apoyo social, reconocimiento, gestión de la SST, información y comunicación asertiva, son herramientas sencillas pero esenciales a la hora de obtener una reducción de estos indeseables fenómenos en el trabajo.

Al observar la precariedad laboral que acompaña la violencia también se pone de manifiesto la importancia de la calidad del empleo, la gestión de la SST, y el trabajo decente en la protección de la salud de la población trabajadora.

Asimismo, los fenómenos de violencia laboral ocurren en todas las regiones y en todas las ramas de actividad. Es por ello que el abordaje de la problemática requiere una estrategia federal, articulada por medio de la autoridad nacional y sus representaciones locales.

Las diferencias observadas en cuanto al padecimiento de eventos de violencia por hombres y mujeres y de la distribución de afecciones a la salud en unos y otros no hacen más que confirmar que el género es una dimensión constitutiva de las relaciones laborales. Esto implica que en todas ellas es posible rastrear elementos que den cuenta de desigualdades estructurales. Es por ello que, para cualquier diagnóstico certero de situación, la dimensión de género resulta central. Asimismo, el análisis con esta perspectiva es imprescindible en la detección de microviolencias.

En efecto, la articulación de esta mirada con el análisis de factores de riesgo psicosocial en general, y en particular "clima laboral" (sentimiento de grupo), "apoyo social", "valoración" y "calidad de liderazgo" –todas contempladas en el método COPSQ ARG– mostraron en este estudio ser útiles para detectar estas "microviolencias" tales como las descriptas en este artículo que son precursoras de conflictos y sufrimientos mayores.

La difusión de estos resultados permite conocer las características de la violencia laboral que se padece en la Argentina. La condición única y actualizada de información proveniente de la ECETSS, representa una herramienta ventajosa y valiosa para todos los actores del sistema de riesgos del trabajo: sindicatos, empleadores, ART y organismos oficiales para la construcción de acciones concretas de abordaje en cuanto a concientización y divulgación, así como en la elaboración conjunta de protocolos para la asistencia integral que incluya asesoramiento legal.

La responsabilidad de la prevención de la violencia en el espacio de trabajo es del empleador, la garantía ha de ser el Estado.

Las conclusiones aquí expuestas se proponen como un aporte enriquecedor para la integración en políticas públicas ya existentes, como por ejemplo las acciones desarrolladas por la Oficina de Asesoramiento contra la Violencia Laboral del MTEySS o los lineamientos del Plan Nacional de Acción contra las Violencias por motivos de género (2020/ 2022) del MMGyD.

Argentina es un país que va a la vanguardia en la conquista de derechos sociales, en la defensa de los derechos humanos y de los derechos de las mujeres. En ese sentido, la suscripción del Convenio 190 de la OIT habilita la profundización del trabajo en la temática.

Habida cuenta que el diálogo social entre los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores es primordial para concebir un futuro laboral que redunde en beneficio de todos y todas, fortalecer los mecanismos nacionales a través de esta interacción, para que haya un mundo del trabajo sin violencia y sin acoso, debe ser prioritario para actuar con la oportunidad que el momento exige.

El diálogo social para que haya un mundo del trabajo sin violencia y sin acoso debe ser prioritario para actuar con la oportunidad que el momento exige.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2008) Las ventajas de una buena salud y seguridad en el trabajo Facts N°7 Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-77-business-benefits-good-occupational-safety-and-health#> (Último ingreso julio 2020).
- Benavides FG, García AM, Ruiz Frutos-Carlos (2014): Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales, 4ta edición, Elsevier, Masson Barcelona.
- Boniol M, Mclsaac M, Xu L, Wuliji T, Diallo K, Campbell J (2019). Gender equity in the health workforce: analysis of 104 countries. Working paper 1. Geneva: World Health Organization; 2019 (WHO/HIS/HWF/Gender/WP1/2019.1).
- Chaney et al (2004). "Etude des facteurs de risque de troubles musculosquelettiques (TMS) dans une population de 334 hôtesse de caisse de la région parisienne" in Cahiers de médecine interprofessionnelle, Vol. 44, No. 3, pp. 319-328.
- Chappell D, Di Martino V. (1998) Violence at work. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra Citado en https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm (último ingreso julio 2020)
- Cornelio, C; Contreras A (2020) WHO-5 Índice: validez, confiabilidad y aplicaciones de una escala para evaluar el bienestar subjetivo en salud laboral, disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/who-5-index-validez-confiabilidad-y-aplicaciones-de-una-escala-para-evaluar-el-bienestar> (Último ingreso julio 2020).
- Cornelio, C; Zelaschi, C. et al (2015) "Estudio de adaptación y validación para argentina del cuestionario psicosocial de Copenhague (Copsoq-istas21)" Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuestionario_psicosocial.pdf (Último ingreso julio 2020).
- Farías A, Sánchez J, Petiti Y, et al. Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2012;13(3):7-15.
- Ferrari, Liliana Edith, Trotta, María Florencia, Cebey, María Carolina y Napoli, María Laura (2009) Factores psicosociales de la violencia laboral. Una aproximación discursiva. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires Buenos Aires.
- Ferrer Pérez, Victoria A.; Bosch Fiol, Esperanza; Ramis Palmer, M. Carmen; Torres Espinosa, Gema; Navarro Guzmán, Capilla. La violencia contra las mujeres en la pareja: creencias y actitudes en estudiantes universitarios/as Psicothema, vol. 18, núm. 3, 2006, pp. 359-366 Universidad de Oviedo Oviedo, España Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718305.pdf> (último ingreso julio 2020).
- Inter-Agency Standing Committee (IASC). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19. IASC: Geneva 2020.

- Jervelund SS, Malik S, Ahlmark N, Villadsen SF, Nielsen A, Vitus K. Morbidity, (2017) "Self-Perceived Health and Mortality Among non-Western Immigrants and Their Descendants in Denmark in a Life Phase Perspective". *J Immigr Minor Health*. 2017;19(2):448-476. doi:10.1007/s10903-016-0347-
- Jylhä, M (2009). What is self-rated health and why does it predict mortality? Towards a unified conceptual model. *Social Sci Med*, 69 (2009), pp. 307-316
- Leka, Stavroula, Jain, A & World Health Organization. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>. (Consultado 20 Julio 2020).
- Li, Weidong; Elena Frank; ZhuoZhao; LihongChen, ZhenWang, Margit Burmeister, SrijanSen, (2020) Mental Health of Young Physicians in China During the Novel Coronavirus Disease 2019 Outbreak, *JAMA Netw Open*. 2020;3(6): e2010705. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.10705 Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2766578?resultClick=1> (último ingreso julio 2020).
- Lillemor R-M. Hallberg, Margaretha K. Strandmark. (2006) Health consequences of workplace bullying: experiences from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being* 1:2, pages 109-119.
- Marzoan, Jean-Sébastien. (2002). "Acoso moral: ¿nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas?". *Revista Trabajo.OIT. Internacional Labour Organization*, N°43, junio 2002. Disponible: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080612.pdf
- Mento et al (2020): Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, ISSN: 1359-1789, Vol: 51, Page: 101381.2020
- Mikkelsen Eva Gemzøe & Ståle Einarsen (2001) Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10:4, 393-413, DOI: 10.1080/13594320143000816
- MMGyD (2020): Plan Nacional de Acción Contra las violencias por motivos de Género, Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/generos/plan_nacional_de_accion_contra_las_violencias_por_motivos_de_genero (Último Ingreso julio 2020).
- Morcillo Cebolla V, de Lorenzo-Cáceres Ascanio A, Domínguez Ruiz de León P, Rodríguez Barrientos R, Torijano Castillo MJ. Desigualdades en la salud autopercebida de la población española mayor de 65 años [Health inequalities in self-perceived health among older adults in Spain]. *Gac Sanit*. 2014 ;28(6):511-521. doi:10.1016/j.gaceta.2014.05.008
- Novick M et al & OPS. (2012) Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. ISBN 978-92-75-31663-4.

- OAVL - MTEySS (2014): Manual sobre Violencia Laboral. OAVL-MTEySS y más de 115 organizaciones sindicales firmantes del Acta compromiso "Trabajo Digno sin Violencia Laboral".
- OAVL - MTEySS (2019): "Informe Estadístico Del Primer Trimestre 2019 / Observatorio Sobre Violencia Laboral" Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/estudios#3>
- OMS (2018) Managing epidemics: key facts about major deadly diseases. Luxemburgo: OMS. Disponible en: <https://www.who.int/emergencies/diseases/managing-epidemics-interactive.pdf?ua=1>
- OMS (2020). Uso racional del equipo de protección personal frente a la COVID-19 y aspectos que considerar en situaciones de escasez graves: orientaciones provisionales. 6 de abril de 2020. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331810/WHO-2019-nCoV-IPC_PPE_use-2020.3-spa.pdf (Acceso 9 de julio 2020)
- OIT (2003): Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla, Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003), Ginebra. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normalativeinstrument/wcms_112578.pdf.(Último ingreso julio 2020).
- OIT (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo (OIT) Ginebra, 2016. ISBN:978-92-2-330642-7 (web.pdf)
- OIT (2018). Revista Trabajo. Departamento de Comunicación e Información Pública de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ginebra, 2018. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_630332.pdf
- OIT (2019:1): CONVENIO SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711719.pdf (último ingreso julio de 2020).
- OIT (2019: 2) Panorama Laboral Temático 5: Mujeres en el mundo del trabajo. Retos pendientes hacia una efectiva equidad en América Latina y el Caribe. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2019.
- OIT (2020): Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo – Ginebra: OIT, 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf (último ingreso julio 2020).
- ONU (1979): Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CEDAW.aspx> (último acceso julio de 2020).

- Paravic Klijn, Tatiana; Valenzuela Suazo, Sandra y Burgos Moreno, Mónica. Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. *Cienc. enferm.* [online]. 2004, vol.10, n.2 [citado 2020-07-23], pp.53-65. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007&lng=es&nrm=iso
- SALTSA (2003): "Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe" disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Hans_Hasselhorn/publication/242742550_Work_Conditions_and_Intent_to_Leave_the_Profession_Among_Nursing_Staff_in_Europe/links/0f317531a40e28943c000000.pdf (Último ingreso: Julio 2020).
- SRT (2009): "1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral" Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/1deg-ects-2009>
- SRT (2013) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo (EASyST): Marco Teórico, disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/refuerzo_marco_normativo.pdf
- SRT (2019) "Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Salud y Seguridad" (ECETSS) Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/srt/observatorio-srt/encuestas-salud-trabajo/ECETSS-2018/libro> (Último ingreso julio 2020)
- Shi J, Wang S, Zhou P, Shi L, Zhang Y, Bai F, et al. (2015) The Frequency of Patient-Initiated Violence and Its Psychological Impact on Physicians in China: A Cross-Sectional Study. *PLoS ONE* 10(6): e0128394. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0128394>
- Wenham, C., Smith, J., Morgan, R., & Gender and COVID-19 Working Group (2020). COVID-19: The gendered impacts of the outbreak. *Lancet* (London, England), 395(10227), 846–848. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30526-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30526-2)
- Yiqun Gan, et al (2020) .The fight against COVID-19 and the restoration of trust in Chinese medical professionals. *Asian J Psychiatr.* 2020 Jun; 51: 102072.
- Zaldúa, Graciela, Bottinelli, Marcela, Pawlowicz, María Pía y Nabergoi, Mariela (2010). 3.4. El trabajo bancario en contextos críticos: un estudio de caso. En *Praxis Psicosocial Comunitaria en salud. Campos epistémicos y prácticas participativas*. Buenos Aires: EUDEBA.