

### 3. Ciencias Políticas y Sociales

#### **Violencia laboral en contextos de precarización. El caso de los Centro de Integración y Fortalecimiento Familiar de la Ciudad de Resistencia.**

Soto, Saúl.

[saul\\_i\\_soto@hotmail.com](mailto:saul_i_soto@hotmail.com)

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Nacional del Nordeste

---

#### **Resumen**

Esta investigación aborda la problemática de la violencia laboral en el empleo público, más precisamente en los Centros de Integración y Fortalecimiento Familiar (CIFF), dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Chaco, los cuales son espacios de contención, donde se promueve el desarrollo integral de los niños y niñas, de 6 meses a 13 años de edad, y sus familias. Sus destinatarios provienen de familias trabajadoras de bajos recursos económicos.

Se revisan conceptos como mobbing (Leymann, 1990), acoso moral (Hirigoyen, 1999), violencia accional y reaccional (Dejours, 1999), violencia política-burocrática (Scialpi, 2002), violencia laboral, los tipos y modalidades (Pratesi, 2015), que sirven de guía para interpretar las conductas y comportamientos de los trabajadores. También se tratan los conceptos de precarización laboral (Neffa, 2008 - Menéndez, 2009) y las formas en que se manifiestan en el empleo público, ya que la violencia laboral suele provenir de una combinación de causas, que comprenden, tanto el comportamiento individual, como el entorno y las condiciones de trabajo, la interacción entre los compañeros, entre clientes o usuarios y trabajadores, y entre superiores y subordinados. Es por tal motivo que se indagó las características del empleo público, en el que están inmersos los trabajadores de los CIFF., como así también las relaciones que se desarrollan entre los mismos, con los supervisores y con los usuarios.

**Palabras clave:** Violencia Laboral, Empleo Público, Precarización Laboral.

## Introducción

La violencia laboral es tan antigua como el mismo trabajo (Hirigoyen, 1999). Ningún país puede considerarse extraño a esta problemática, si bien es cierto, algunas ocupaciones parecen ser más expuestas, y algunos países más afectados (Scialpi, 2002).

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) "Violence at work" (Chappell y Di Martino, 1998, en Scialpi, 2001) la diversidad de conductas que pueden ser incluidas dentro del concepto de violencia laboral es muy amplia, la línea fronteriza que separa las conductas aceptables de las que no lo son, es tan vaga y la percepción en diferentes contextos y culturas de lo que constituye violencia, es tan diversa, que resulta un verdadero desafío tanto describir como definir la problemática.

A pesar de la ambigüedad, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de expresión (sutil, psicológica o abiertamente física, etc.) parece constituir un creciente motivo de preocupación en los lugares de trabajo de todo el mundo. (Trabajo – Revista de la OIT, 1998)

Según Scialpi (2002) cuando nos referimos a fenómenos de violencia en contextos de trabajo nos referimos a una problemática que comprende

manifestaciones y conductas violentas recurrentes, no-episódicas ni únicas.

Además expresa, que en la administración pública se pueden observar dos tipos de violencia, una violencia hacia afuera, traducida en el maltrato y arbitrariedad sufrida por los ciudadanos en general y por quienes deberían ser los beneficiarios/usuarios de las políticas públicas, que es producto de una violencia hacia adentro, hacia los propios agentes, trabajadores, funcionarios.

De esta manera se refiere no solo a violencias entre personas, sino también a la violencia llevada a cabo por el Estado a través de sus representantes, como funcionarios políticos, funcionarios estables de alto rango, quienes tienen la responsabilidad social, legal y administrativa, de cuidar a los trabajadores del Estado y de cumplir y hacer cumplir las normas vigentes (Scialpi, 2001).

La violencia laboral suele provenir de una combinación de causas, que comprenden, tanto el comportamiento individual, como el entorno y las condiciones de trabajo, la interacción entre los compañeros, entre clientes o usuarios y trabajadores, y entre directivos y subordinados (Trabajo – Revista de la OIT, 1998)

Es por tal motivo que es importante indagar las características del empleo público, en el que están inmersos los

trabajadores de los Centros de Integración y Fortalecimiento Familiar, como así también las relaciones que se desarrollan entre los mismos, con los supervisores y con los usuarios. Para poder identificar las situaciones de violencia a la que están expuestos, sus reacciones y estrategias de prevención.

### Objetivos

Los objetivos planteados fueron identificar las situaciones de violencia a la que están expuestos los trabajadores, cuales se repiten con mayor frecuencia, sus reacciones y formas en que las afrontan, y estrategias de prevención que imparten desde el Ministerio en general e instituciones en particular.

### Materiales y Métodos

A través de un estudio descriptivo, y de abordaje cualitativo, se tomó una muestra del tipo no probabilística, en primeras instancias a través de informantes claves, los que referenciaron a otras personas.

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a los trabajadores de los C.I.F.F. de la ciudad de Resistencia, dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia del Chaco. Se realizó un total de veinte entrevistas a trabajadores de siete C.I.F.F., quienes realizan distintas tareas en las instituciones.

### Resultados y Discusión

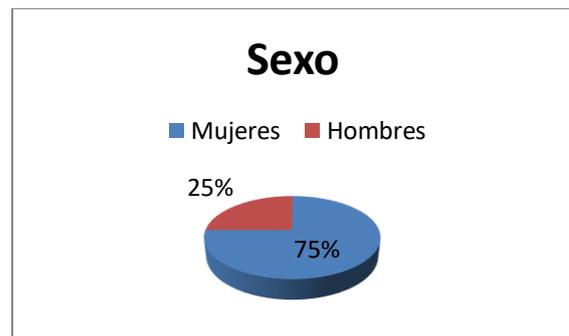
Características de la muestra: total de entrevistados 20, pertenecientes a 7 Instituciones (C.I.F.F.) de Resistencia.

Sociodemográficas:

Edad: el promedio de edad de la muestra es de 29 años. Donde la edad mínima es de 22 y la máxima de 45 años. Lo cual demuestra una presencia mayoritaria de trabajadores jóvenes.

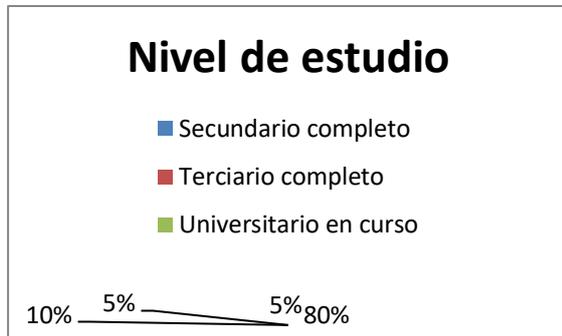
Sexo: la muestra está compuesta por 15 (75%) mujeres y 5 (25%) hombres.

#### Gráfico Nº 1. Distribución de los entrevistados según sexo.



Nivel de estudios: la mayoría (16) tienen secundario completo y no está realizando un estudio superior, 1 trabajador tiene secundario completo y está cursando sus estudios universitarios, 2 trabajadores tienen terciario completo y 1 universitario completo.

**Gráfico Nº 2. Distribución de los entrevistados según Nivel de estudios.**



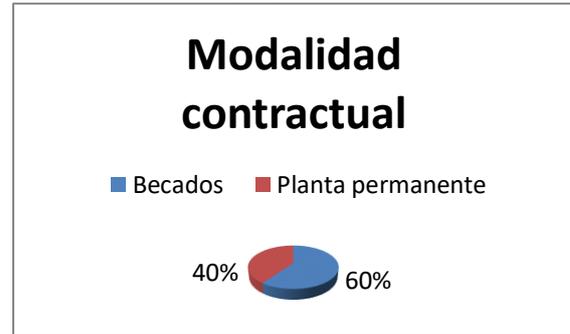
**Antigüedad laboral:**

En la institución: el promedio de años de antigüedad es de 5 años, donde la antigüedad mínima es de 1 año y la máxima de 18 años.

En el ministerio: el promedio de años de antigüedad es de 7 años, donde la antigüedad mínima es de 1 año y la máxima de 21 años.

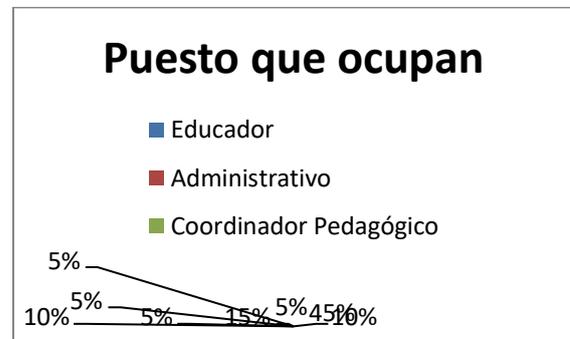
Modalidad contractual: la muestra está compuesta por 12 (60%) trabajadores becados y 8 (40%) trabajadores de planta permanente. Lo cual demuestra una presencia mayoritaria de trabajadores en condiciones precarias en cuanto a su situación de revista.

**Gráfico Nº 3. Distribución de los entrevistados según Modalidad Contractual.**



Puesto que ocupa: de la muestra 9 (45%) trabajadores son educadores, 3 (15%) administrativos, 2 (10%) Coordinadores Pedagógico, 2 (10%) Cocinero, 1 (5%) Responsable institucional, 1 (5%) Auxiliar social, 1 (5%) Ecónomo y 1 (5%) Maestranza.

**Gráfico Nº 4. Distribución de los entrevistados según Puesto que ocupan.**



Las tareas que realizan en general los puestos relevados son:

Educador: Atención directa de niños (Usuarios).

Administrativo: Notas varias, Planillas de personal, beneficios, etc.

Coordinador Pedagógico: Programación de actividades, objetivos institucionales, coordinación.

Cocinero: Preparar desayuno, colación y almuerzo.

Responsable institucional: Coordinación de todas las áreas de la institución.

Auxiliar social: Ingresos de nuevos niños, informes sobre niños y familias.

Ecónomo: Control de stock y compras para abastecer a la cocina y limpieza.

Maestranza: Limpieza y mantenimiento en general

### Situaciones Laborales:

#### Relaciones con los compañeros/colegas de trabajo:

Lo primero que expresan los trabajadores, especialmente los más jóvenes, es el derecho de piso que sufren o sufrieron por parte de sus compañeros/colegas más experimentados, algunos trabajadores lo toman como algo naturalizado, que tiene que pasar en algún momento, y en toda organización, si bien les genera un malestar; y otros no lo toman de esa manera, e intentan cuestionar "el sistema", sin algún resultado favorable.

Ciertas víctimas tienen un umbral de tolerancia más amplio y solo acudirían a superiores ante acciones que consideran muy graves, siendo lo recomendado actuar ante el primer caso de violencia. Estos trabajadores muchas veces naturalizan dejando pasar agresiones verbales como gritos, insultos, preguntas indiscretas, sobrenombres, entre otras. Otros trabajadores en intento de

defenderse, expresaron ejercer violencia, del tipo reaccional hacia sus compañeros/colegas, como consecuencia de una situación que los toma de sorpresa, que los sobrepasa en ese momento, pero luego, en frío, al darse cuenta de esa reacción, tratan de no realizarla en futuras situaciones.

#### Relaciones con el supervisor:

Algunos entrevistados mencionaron no sufrir violencia por parte de su supervisor. Y varios expresaron que sus supervisores les negaban la posibilidad de realizar capacitaciones inherentes a su profesión y trabajo, o la posibilidad de asistir a clases. Por lo que podemos expresar que los supervisores ejercían violencia sobre ellos en la gestión de la carrera laboral. Y en algunos casos la violencia fue física, desde miradas agresivas, hasta gestos agresivos como portazos. La mayoría de los entrevistados comentaron no haber ejercido violencia hacia su supervisor, y que tratan de evitar conflictos.

#### Relaciones con los usuarios:

Los entrevistados en su mayoría expresaron no haber sufrido violencia por parte de los usuarios. Quienes comentaron haberla padecido se refirieron a las situaciones que se originan con los padres de los niños que asisten a los C.I.F.F., desde retirarlos tarde (por consecuencia se alargan sus jornadas diarias), a no respetar los días de guardia

mínima exclusiva a familias vulnerables, por la realización de paro y movilización en reclamo de sus derechos. Y situaciones en que los niños son agresivos tanto con ellos como con sus compañeritos de sala. En ambas situaciones comentan que tratan de solucionarlas de la mejor manera, tratando de brindar el mejor servicio a la sociedad.

#### Relación con el sindicato y sus representantes (delegados etc.):

Lo primero que podemos destacar es que los trabajadores becados, por tal condición, no pueden afiliarse al sindicato, pero que realizan las medidas de fuerza que imparten desde el mismo. La mayoría de los trabajadores expresaron no sufrir violencia por parte del sindicato y sus representantes. Quienes declararon haberla sufrido se refirieron a las situaciones que se originan con los delegados gremiales, desde exclusiones en reuniones por ser becados, amenazas de no tenerlos en cuentas en futuros pases, y constantes críticas por no querer hacer paro o asistir a las movilizaciones, sin importar la situación de revista.

#### Acciones de prevención de violencia laboral que se establecen en las instituciones y Propuestas de los trabajadores:

Los entrevistados comentaron que las acciones de prevención dependen muchas veces de quien esté como

encargado en la institución, ya que en algunos establecimientos no existen, y en otros hacen reuniones, donde se tratan los códigos de convivencia, y las problemáticas que puedan surgir, realizando así la prevención primaria y secundaria, pero que a veces las acciones no se mantienen en el tiempo, y luego de transcurrido un lapso, se vuelve al punto de partida. Desde el Ministerio solo actúan en caso de que sea un hecho muy grave.

En cuanto a las propuestas, los trabajadores mencionaron desde capacitaciones en las temáticas de convivencia, buen trato, respeto y para trabajar en equipo, hasta formaciones en las tareas que deban realizar. Algunos entrevistados expresaron la realización de reuniones periódicas en las que se traten los problemas surgidos, y busquen posibles soluciones, y otros comentaron la desnaturalización de los actos de violencia catalogados como “menores”, y la correcta implementación de las sanciones correspondientes ante algún incumplimiento.

#### Ambiente y condiciones de trabajo (de la precarización):

Los entrevistados en su mayoría mencionaron que el ambiente de trabajo en el que desempeñan sus tareas deja mucho que desear, comenzando con la parte edilicia de las instituciones, algunas son casas familiares acondicionadas, y

otras, que si bien fueron creadas exclusivamente para los CIFF, están en estado deteriorado, o son estructuras antiguas, que necesitan refacciones y mejoras. También mencionan el poco control de plagas, siendo un lugar que tiene alimentos y niños, solo se fumiga una o dos veces al año.

Podemos observar el caso en que una encargada y una educadora expresan diferentes visiones con respecto a la misma institución, o podríamos inferir en que la encargada da una respuesta políticamente correcta, y la educadora expresa todo sin filtros.

Todos los entrevistados comentan sobre la situación precaria que sufren ellos o sus compañeros, a saber, en negro, sin obra social, ni cobertura ante accidentes laborales, y con un salario por debajo del mínimo, vital y móvil. Quienes pudieron pasar a planta permanente por concurso, recuerdan lo complicado de ser becados, y quienes están en esa situación comentan angustiados, con pocas esperanzas, la idea del ansiado pase a planta, ya sea porque no se abren concursos o porque siempre hay rumores de que la mayoría de los cargos serán arreglados, dejando pocos cupos verdaderos. También critican que sus funciones y responsabilidades son las mismas que las de un personal de planta, y su jornada laboral es casi la misma, pero en los beneficios hay una diferencia abismal. Todos los entrevistados

concuerdan en la falta de recursos e insumos para llevar adelante las tareas de las salas, teniendo que reciclar, buscar colaboraciones o donaciones de padres, terceros, o incluso comprando ellos.

### **Conclusiones**

Los párrafos precedentes expresan las distintas situaciones en las que los trabajadores sufren o ejercen violencia.

Todos los trabajadores en algún momento han sufrido algún tipo de violencia en sus empleos.

El tipo de violencia más frecuente y que todos la han sufrido e incluso algunos hasta ejercido, es la violencia verbal, en sus diferentes modalidades, a saber, gritos, insultos, hablar a espaldas, chismes, sobrenombres, descalificaciones de las capacidades, etc. El favoritismo por parte del supervisor hacia algunos compañeros, e incluso hacia algunos usuarios. La violencia ejercida por parte del Estado en cuanto a la precarización en la que están inmersos, desde la falta de estabilidad en el empleo, algunos son becados, hasta el deterioro de las condiciones en las que trabajan.

Los trabajadores suelen naturalizar algunas agresiones como sobrenombres, chismes, o gritos, por catalogarse como mínimas, otros reaccionan de la misma manera en defensa.

Algunas instituciones por iniciativa del encargado llevan adelante reuniones en las que se tratan los códigos de

convivencia, y las problemáticas que puedan surgir, en otras no se realizan ningún tipo de acciones de prevención de violencia laboral. Sólo las problemáticas muy graves salen del territorio de la institución, y llegan al Ministerio. Las resoluciones por parte del Organismo son variadas y depende del caso, desde enviar notificaciones con apercibimientos, hasta iniciar sumarios o remover del cargo.

### **Bibliografía**

Ahumada, J. (2005, Junio). Empleo Público y Precarización Laboral. Ponencia presentada en el Tercer Congreso Argentino de Administración Pública, Tucumán, Argentina.

- Bourdieu, P. (1998). La dominación masculina. Traducción de Joaquín Jorda. Ed. Anagrama, Barcelona. 2000.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination? Travailler, 3: 11-29. Disponible en: [http://www.comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/violence\\_domination\\_dejours.pdf](http://www.comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/violence_domination_dejours.pdf)
- Guimenez, S. (2009, Agosto) La precariedad laboral en el sector público. Ponencia presentada en el 9º congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Hirigoyen, M. (1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós, Buenos Aires.
- Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de

Trabajo. En: Violence and Victims, Vol. 5, No. 2, 1990. Nueva York. Springer Publishing Company. Traducción autorizada de Psic. Sergio Navarrete Vázquez México, D.F., Octubre 2009.

- Lorenzo, C. (2011, Julio). Los contratados en la provincia de San Juan. Ponencia presentada en el Sexto Congreso Argentino de Administración Pública, Resistencia, Argentina.
- Menéndez, N. (2009). Precariedad laboral en el Estado: hacia una categoría multidimensional. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.
- Neffa, J. (Coordinador) (2008) La informalidad, la precariedad laboral y el empleo no registrado en la provincia de Buenos Aires. CEIL-PIETTE-CONICET - Ministerio de Trabajo – Provincia de Buenos Aires
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia laboral OAVL, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2015) Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales. Buenos Aires, Autor.
- Pratesi, A. (2015) VIOLENCIA LABORAL: Aportes para conocer, prevenir e intervenir. - 1a ed. Resistencia, Autor.
- Scialpi, D. (2002). La violencia laboral en la administración pública

argentina. Revista venezolana de  
gerencia, 7(18).

### **Financiamiento**

Beca de Investigación de Pre Grado.

Secretaria General de Ciencia y Técnica.

Universidad Nacional del Nordeste.