

La Violencia Laboral



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Alejandro Amor

Adjuntos

María América González

José Palmiotti

Claudio Presman

Lidia Saya

Oscar Zago

Sede Defensor: Piedras 574 | C1070AAL

Mesa de entradas: Venezuela 842

Tel.: 4338-4900

Correo-e: consultas@defensoria.org.ar

Web: www.defensoria.org.ar

 DefensoriaCABA

 @DefensoriaCABA

Subsecretaría de Derechos del Trabajo

Subsecretario: Néstor Gómez de Saravia

Directora de Planificación Laboral y Normas: Silvana Tejera

Informe de trabajo: María Paula Bodnar

1. Introducción

La violencia constituye una de las principales fuentes de inequidad, discriminación, estigmatización y conflicto en el ambiente de trabajo (OIT. 1998)¹. Las consecuencias del fenómeno trascienden al plano individual, organizacional y social, por lo que el abordaje de esta problemática configura un tema central desde la perspectiva de los derechos humanos.

Existe creciente reconocimiento de que para confrontar la violencia se necesita un enfoque comprensivo, evitar las reacciones episódicas e implementar medidas preventivas.

Bajo esta óptica, el rol de la Defensoría del Pueblo en torno al tema queda claramente definido como organismo de promoción, defensa y garantía de los derechos e instancia de referencia.

En este informe se sintetizan los resultados del diagnóstico de la situación del personal que presta funciones en la administración pública local en base al análisis de los casos tramitados en el organismo².

2. Violencia laboral

2.1. Definiciones conceptuales

El término *mobbing* proviene del inglés, del verbo *to mob* que significa atacar o asaltar, y de la etología, que utiliza dicho término para referirse al comportamiento de algunos animales que acosan minuciosamente a un miembro del grupo para alejarlo. La noción de *mobbing* o *violencia laboral* describe comportamientos agresivos y vejatorios tendientes a eliminar a un individuo de la organización o grupo del que forma parte³.

El concepto remite a hechos y conductas violentas recurrentes, no episódicos ni únicos (CHAPPELL y DI MARTINO. 1998), y sus formas visibles son variadas, aunque frecuentemente se sintetizan en:

- Aislamiento físico del trabajador
- Marginación a través de hostilidades y falta de comunicación
- Difusión de conceptos peyorativos e injurias
- Asignación de tareas humillantes, de difícil concreción o no acordes a su perfil laboral
- Menoscabo de la imagen del trabajador frente a terceros
- En la administración pública es frecuente el ejercicio abusivo del IUS VARIANDI, es decir, la modificación arbitraria de las condiciones de trabajo: horario, sector, tareas.

Marie France Hirigoyen definió como *acoso moral* al proceso de maltrato psicológico “en el que un individuo puede conseguir hacer pedazos a otro y el ensañamiento puede conducir incluso a un verdadero asesinato psíquico”. De acuerdo con la autora, no existe un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa sino contextos laborales en los que la violencia laboral se desarrolla con mayor facilidad y en los que los/as trabajadores/as corren más riesgos.

La elección de la expresión *acoso moral* supone una toma de postura. “Acosar es someter sin reposo, perseguir sin tregua. El abuso es reiterado en un período largo de tiempo. Los vínculos asimétricos (desiguales) en la estructura laboral, propician el acoso. Las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. El acoso puede empezar, precisamente cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que la señala como blanco”⁴.

¹ Chappell, D. y Di Martino, V. *Violence at work*. Organización Internacional del Trabajo. 1998.

² Equipo de trabajo: Baro, Gabriela; Bodnar, María Paula; Gómez, Tomás; Gugliottella, María Andrea; Rodríguez, Ximena Soledad; Signorini, Damián.

³ También ha sido definido como “terror psicológico” impartido en el lugar de trabajo.

⁴ Scialpi, Diana. “Violencia laboral y desamparo institucional aprendido”. En: *Revista Jurisprudencia Argentina*. Número

Scialpi sostiene que cuando se instaura el proceso de acoso, “la víctima es estigmatizada (...): se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter (...) Se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto”⁵.

La autora definió a la violencia en la administración pública como “violencia político-burocrática” de acuerdo con sus características específicas, entendiendo que muchas veces es fortalecida y perpetuada por la inacción institucional.

Entre las expresiones habituales que identifica la autora se pueden mencionar⁶:

- Abierta violación de normas vigentes por parte de quienes las crean y por parte de quienes deben hacerlas cumplir
- Coexistencia de numerosos escalafones vigentes o sistemas de empleo diferentes
- Criterios irracionales de selección de personal
- Asignación irregular de los cargos
- Concursos espurios
- Violación del principio de igual remuneración por igual tarea
- Evaluaciones de desempeño del personal por cupos
- Unidades retributivas (horas extras) distribuidas a criterio del jefe político
- Sumarios injustificados
- Infrautilización de capacidades individuales
- Hacinamiento laboral y CYMAT degradantes
- Mobiliario inadecuado y falta de lugares destinados al almuerzo
- Acoso sexual
- Falta de pronunciamiento frente a reclamos administrativos

2.2. Denuncias tramitadas

Para clasificar los supuestos de hecho descriptos en las denuncias –que originaron los casos analizados– se establecieron las siguientes definiciones conceptuales que permiten categorizar las expresiones de la violencia laboral:

Expresiones de la violencia laboral

- Maltrato: hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio, crítica y/o amenazas.

No asignación de tareas: situaciones en las que la jornada laboral transcurre sin desempeño efectivo de funciones propias del puesto en el ámbito habitual de trabajo o en otro espacio de la repartición.

- Traslado: desplazamiento del lugar habitual de trabajo hacia otra dependencia sin que se verifiquen antecedentes fácticos o jurídicos que fundamenten la medida.
- Represalia: decisión del superior jerárquico que incide negativamente en la situación del/la trabajador/a como consecuencia de hechos de violencia laboral que afectan directamente a un tercero.
- Discriminación: impedir, obstruir, restringir o de algún modo condicionar el ejercicio igualitario de los derechos y/o garantías por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos (artículo 1º Ley 23592).
- Obstrucción de tareas: acciones u omisiones que dificultan o impiden el normal desenvolvimiento de las funciones propias del puesto de trabajo (falta de asignación de elementos materiales, recursos humanos, instrucciones imprecisas o contradictorias).
- Obstrucción del ejercicio de funciones sindicales: acciones u omisiones que dificultan o impiden el normal desenvolvimiento de las funciones reconocidas por la Ley 23551.

ro especial: Mobbing El acoso psicológico en el ámbito laboral 27/04/05. Lexis Nexis. P. 20.

⁵ Scialpi, Diana. “La violencia laboral en la administración pública argentina”. En: *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)* Año 7. n° 18. 2002. P. 209. (Ps.196-219).

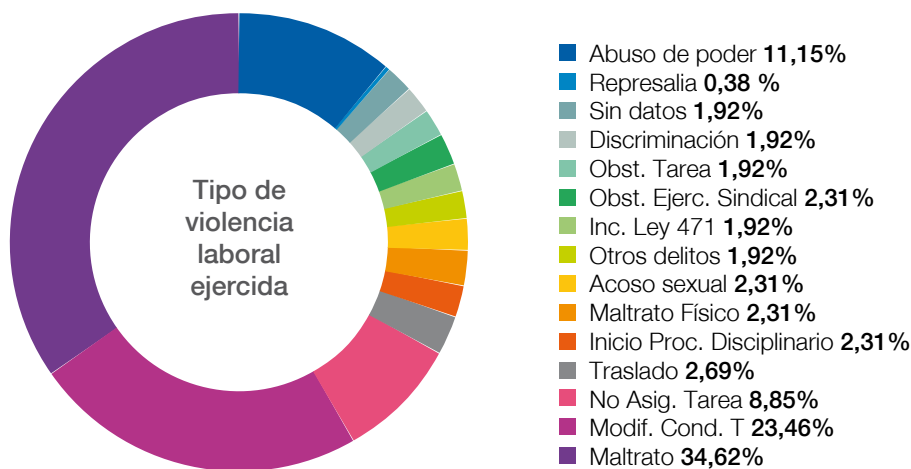
⁶ Scialpi, Diana. *Op. cit. supra* nota 5, p. 211-213.

Incumplimiento Ley 471 (CABA): acciones u omisiones que dificultan o impiden el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley de empleo público local.

- Acoso sexual: solicitar por cualquier medio favores de naturaleza sexual para sí o para un tercero, prevaleándose de una situación de superioridad, bajo alguna de las siguientes circunstancias: a) Cuando se formule con anuncio expreso o tácito de causar un daño a la víctima respecto de las expectativas que pueda tener en el ámbito de la relación. b) Cuando el rechazo o negativa de la víctima fuere utilizado como fundamento de la toma de decisiones relativas a dicha persona o a una tercera persona vinculada directamente con ella. c) Cuando el acoso interfiriere el habitual desempeño del trabajo, estudios, prestaciones o tratamientos, provocando un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo.
- Maltrato físico: toda conducta del superior jerárquico que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico a los/las trabajadores/as.
- Inicio de procedimiento disciplinario: impulso de un sumario dirigido a establecer/deslindar responsabilidad administrativa de un/a agente en ausencia de antecedentes de hecho y derecho que justifiquen la medida.
- Modificación de las condiciones de trabajo: alteración del sector de prestación de tareas / ámbito físico de desempeño, horario habitual de trabajo y/o tareas comúnmente asignadas.

3. Análisis de denuncias

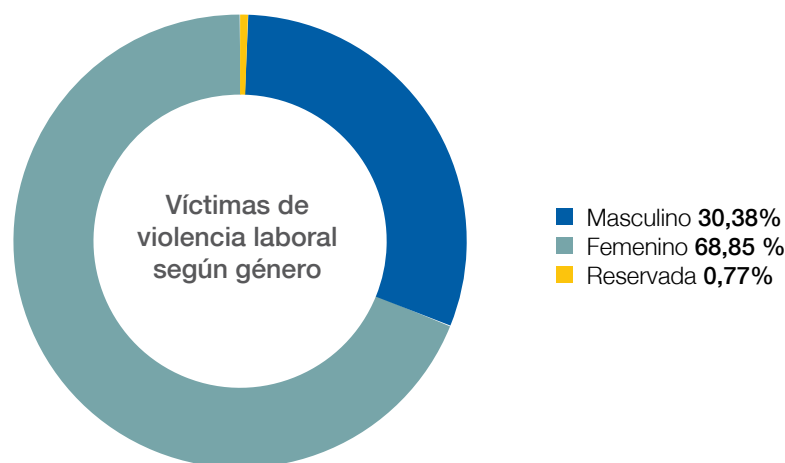
3.1. Tipos de violencia laboral



Fuente: Oficina de Derechos del Trabajo (2013)

Sobre el total de casos estudiados, el 34,62 % de las denuncias corresponden a hechos inespecíficos o situaciones de *maltrato en general*. Seguidamente las expresiones de violencia laboral más recurrentes consisten en la *modificación arbitraria de las condiciones de trabajo* y la *no asignación de tareas*. Las restantes manifestaciones definidas en el cuadro del punto 2.2., se distribuyen uniformemente.

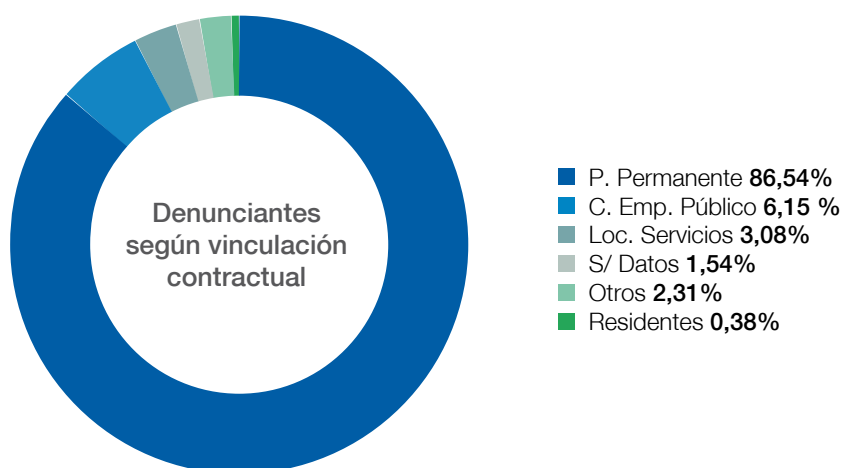
3.2. Víctimas de la violencia



Fuente: Oficina de Derechos del Trabajo (2013)

Al analizar la distribución de los hechos de violencia por género se confirma el predominio de denuncias formuladas por trabajadoras (69 % de los casos). Los casos tramitados bajo reserva de identidad son excepcionales y demandan peculiares consideraciones para su abordaje.

3.3. Forma de vinculación laboral



Fuente: Oficina de Derechos del Trabajo (2013)

Cuando se estudia la forma de vinculación laboral informada por las presuntas víctimas, la mayor frecuencia de denuncias corresponde a personal de la planta permanente de la Administración. Un grupo particularmente conflictivo es el de los residentes de salud, el cual queda individualizado a partir de comunes rasgos relevados en los supuestos examinados.

Los restantes casos se distribuyen uniformemente entre locaciones de servicios, obra y otras modalidades de contratación laboral.

4. Observaciones finales. Los impactos de la violencia laboral

Del análisis de los casos y a partir de la revisión de la bibliografía especializada es posible distinguir las principales características de los ambientes de trabajo que favorecen el mobbing⁷:

- Extrema jerarquización de las estructuras
- Políticas organizacionales que promueven la competitividad desmedida entre empleados
- Organizaciones perversas donde no existen valores morales
- Debilidad de los métodos de trabajo y producción
- Desinterés y falta de apoyo de los superiores jerárquicos frente al surgimiento de situaciones conflictivas
- Conflictos de rol
- Flujos inadecuados de información
- Estilos de dirección autoritarios

Las principales consecuencias relevadas por la bibliografía especializada son⁸:

- Psicológicas: ansiedad, sentimientos de frustración, baja autoestima, cuadros depresivos, trastornos paranoides, conductas suicidas, etc.
- Físicas: dolores, trastornos funcionales, trastornos orgánicos.
- Sociales: susceptibilidad a las críticas, desconfianza, conductas de aislamiento, agresividad, hostilidad, deseos de venganza, pérdida de apoyo social, abandono de la organización.
- Organizacionales: cantidad y calidad en el trabajo, imposibilidad para el trabajo en grupo, ausentismo, aumento de accidentes de trabajo, etc.

Es necesario implementar acciones integrales que contemplen los efectos negativos que se producen en los diversos niveles. Dichas medidas deben incluir instrumentos orientados a la *prevención* de las situaciones de violencia laboral a través de la implementación de los llamados *programas anti-violencia* y el oportuno acceso a información sobre reformas normativas y prácticas instauradas en el área problema.

Por otra parte, el diseño de políticas institucionales contra la violencia laboral debe contemplar el desarrollo de procedimientos para manejar denuncias de incidentes violentos⁹ y de programas de entrenamiento de los agentes públicos para el acceso a las herramientas de defensa¹⁰.

⁷ Artigas, María Velia. *Violencia en el Trabajo*. Año 13. N° 28. Enero/Junio de 2007. FACES. UNMdP. P. 76.

⁸ Artigas, María Velia. *Op. cit. supra* nota 7, p. 82.

⁹ Di Martino, V. *Violence at work*. Asian Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety. Vol. 6 n. 1. April 1999.

¹⁰ *Ibid.*