



Grupo 10: Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud de los trabajadores

Factores socio-técnicos y organizacionales y salud de los trabajadores de los servicios sociales públicos de la provincia de Córdoba

Ma. Eugenia Olivera Rubia

Becaria BITS (Beca de Innovación Socio Productiva) Secretaría de Ciencia y Tecnología-
Secretaría de Extensión Universitaria. Universidad Nacional de Córdoba. Escuela de Trabajo
Social.
eugeniaoli@yahoo.com.ar

Introducción

El presente artículo tiene como marco un proyecto de beca, denominada Beca BITS (Beca Innovación Socio Productiva) SECYT- SEU, y el trabajo conjunto entre la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) y los trabajadores de los servicios sociales públicos de la provincia que conforman la Mesa Permanente de Debate y Acción de Trabajo Insalubre y de Riesgo (La Mesa). que se reúnen desde 2010 a debatir sobre las condiciones en que trabajan.

De este modo, a continuación se reflexiona sobre dos aspectos de relevancia: las modalidades de vinculación laboral y la estabilidad por un lado, y la naturaleza del trabajo de servicio y sus especificidades por otro. Finalmente se analizan las condiciones de trabajo, el impacto sobre la salud de los trabajadores y posibles estrategias de acción.

Antecedentes de la beca y el proceso participativo de los trabajadores

La beca reconoce los siguientes antecedentes: el primero es la elaboración colectiva del documento “Trabajo de Riesgo e Insalubre” (2005) por parte de la planta de empleados/as pertenecientes a la Dirección de Violencia Familiar del Ministerio de Justicia, provincia de Córdoba. Este documento fue presentado ante el Ministerio de Justicia para reclamar por condiciones de trabajo adecuadas a la caracterización realizada por los trabajadores.



Otro antecedente local de relevancia es el trabajo de investigación realizado en 2005-2006 partir de la demanda de la Asociación Gremial de Empleados Judiciales de la Provincia de Córdoba (AGEPJ), que solicitó una asesoría del CEIL-PIETTE-CONICET para llevar adelante un proceso de diagnóstico de las condiciones y medio ambiente de trabajo del Departamento de Policía Judicial. De dicha investigación se desprenden, en Biafiore, E.; Korinfeld, S. (2006), aspectos vinculados a las particularidades del trabajo con la actividad delictiva, la exposición permanente a tensiones, riesgos y sufrimientos por parte de los trabajadores, y la identificación de escasas vías efectivas de comunicación y diálogo con superiores y pares sobre las tensiones propias de la actividad.

Por último, el “I Censo Profesional de Trabajo Social de la Provincia de Córdoba”, realizado entre julio y diciembre de 2003 por el Colegio de Profesionales en Servicio Social de la Provincia de Córdoba bajo la dirección de Nora Britos, en el que se abordaron por primera vez las características de las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales y los distintos ámbitos del ejercicio profesional. En este estudio se relevaron los principales problemas en las condiciones de trabajo de los profesionales (Britos, 2006).

En ese sentido el proyecto inicial de beca se asienta en dichos antecedentes y tuvo como propósito avanzar con un equipo de trabajo compuesto en su totalidad por trabajadores/as que venían participando de manera activa en las actividades de la Mesa. La beca es aprobada en noviembre de 2011 y comienza formalmente a desarrollarse en enero de 2012. Fines del 2011 se llevaron a cabo elecciones provinciales para gobernador. Este evento repercutió en la composición de los servicios seleccionados para el proyecto de beca. Comienzo de 2012, se observó que algunos de los servicios sufrieron reestructuraciones, cambios de lugares ministeriales y muchos trabajadores cambiaron de áreas o vieron peligrar su continuidad laboral. Ante ese panorama, en términos organizativos, se comenzó a trabajar bajo un panorama incierto. Igualmente, los trabajadores que asistían a las reuniones de Mesa se le propuso un plan de trabajo para poder coordinar las acciones de la beca. Se seleccionó material bibliográfico donde cada participante pasó a retirar de manera gratuita por los Colegios Profesionales.



Luego se planificaron reuniones quincenales denominados “talleres de sensibilización”. En su mayoría las reuniones se desarrollaron en el Colegio de Servicio Social de la Provincia de Córdoba (CPSSPC). Se socializó y acordó un Plan de Trabajo y Cronograma con fechas, reuniones de mesa, actividades a desarrollar, etc. Como el espacio de participación de la beca fue un espacio de participación voluntaria, se acordó que cada repartición pudiera conformar un grupo con un referente en terreno. Por cada repartición se conformaron grupos de hasta tres personas que rotaban su asistencia a las reuniones de la Mesa y a su vez, tuvieron la función de ir transmitiendo hacia adentro de cada repartición los lineamientos de la beca y las acciones a llevar a cabo. A su vez, las reuniones fueron espacios de debate y discusión donde se fueron delineando y enriqueciendo las dimensiones de análisis que iban conformando los instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos.

Esto permitió, acordar las entrevistas con informantes clave, las entrevistas en profundidad y desarrollar las reuniones. Este mismo esquema de trabajo luego se replicó en el momento que los encuestadores se acercaron a cada una de las reparticiones a tomar las encuestas. Fueron guiados por los referentes en terreno y en general las personas los esperaban para la toma de la encuesta.

Constituye un resultado obtenido la construcción co-participada de instrumentos de identificación y evaluación de condiciones sociales, técnicas y organizacionales de trabajo y el haber logrado el desarrollo de un relevamiento participativo sobre condiciones y medio ambiente de trabajo en servicios sociales dependientes de la provincia de Córdoba. En este sentido, se considera un avance en el relevamiento de los procesos de condiciones de trabajo. Asimismo, se ha producido una sistematización mediante producciones escritas y el diseño de estrategias de abordaje de las formas de cuidado y protección frente a los riesgos que los propios trabajadores desarrollarán en sus ámbitos de trabajo las cuales pueden considerarse innovaciones sociales en un área escasamente explorada en el trabajo de servicio.

Metodología:

La metodología utilizada, centrada en la percepción de los trabajadores, incluyó el diseño participativo de los instrumentos de indagación (Encuesta, entrevistas y



grupos focales) para su apropiación por parte de los actores principales de los procesos de exigencia de derechos sociales, entre los que se cuenta el derecho al trabajo y a condiciones dignas y adecuadas de labor.

Los instrumentos de referencia que se tuvieron en cuenta para el armado de la encuesta implementada fueron dos instrumentos utilizados en investigaciones locales:

- 1. Encuesta Calidad de Empleo, 2010-2011 de la Investigación “Calidad de Empleo en Córdoba y Gran Córdoba”, dirigido por la Lic. Andrea Pujol. Núcleo de Investigaciones en Innovación Organizacional y del Trabajo (NIOT) de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba, financiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la UNC. La autora del presente artículo es investigadora en formación del espacio nombrado anteriormente.
- 2. La Encuesta Censo a Trabajadores Sociales, implementada por Mg. Nora Britos (2005) directora de la presente beca, cuya publicación: “Trabajo Social, trabajo de servicios. Algunos problemas en la comprensión de los determinantes del trabajo profesional”, en *Conciencia Social Nueva Época*, Año V N° 7-8, edición doble, diciembre, refieren a su trabajo final de maestría.

Retomar dichos instrumentos utilizados localmente tuvo como intención intentar unificar fuentes, criterios, dimensiones de análisis y datos estadísticos que ayuden a identificar y situar un panorama global sobre las condiciones y riesgos de trabajo en los servicios sociales públicos de la provincia de Córdoba. El relevamiento de las condiciones de trabajo, la indagación del campo de la salud en el trabajo, la detección de las enfermedades profesionales aún es un campo en estudio con información dispersa (Gollac, M.; Bodier; M.; 2012.)

Los actores que participaron del proyecto de beca son trabajadores/as de los servicios sociales públicos de la provincia: equipos técnicos del Poder Judicial, Programa de Asistencia a la Víctima del Delito, dependiente del Ministerio de Justicia. Asimismo participó la Subdirección de Residencias y Equipos de Egresos, perteneciente a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) y la Dirección de Violencia



Familiar, ambas dependientes del Ministerio de Desarrollo Social. También participaron dos colegios profesionales: el Colegio de Servicio Social de la Provincia de Córdoba (CPSSPC) y de Psicólogos de la Provincia de Córdoba (CPPC). Se contó con el aval del gremio del Poder Judicial de la provincia, AGEPJ (Asociación Gremial de Empleados del Poder Judicial de la provincia de Córdoba).

En total se encuestaron a 179 trabajadores de nivel operativo. En su mayoría trabajadores sociales y psicólogos que ejercen funciones técnico-profesionales. Se tomaron ocho entrevistas en profundidad, cuatro grupos focales y se llevaron a cabo cuatro talleres de discusión. Actualmente se están diseñando las acciones de difusión de los resultados hacia el interior de cada una de las reparticiones.

Trabajar en servicios sociales públicos de un “Estado Provincial Reformado”

La organización donde se ubican los servicios sociales públicos es una organización estatal y de administración pública provincial. Las transformaciones del mundo del trabajo también llegaron a dichas organizaciones. En nuestro país la década de los 90 fue una época privilegiada de reformas de modernización del estado nacional, provincial y municipal. Desde el ámbito nacional se impulsaron las reformas de los estados provinciales y municipales, bajo la presión ejercida desde los organismos de crédito internacional que de a poco fueron condicionando la ayuda financiera a las provincias y municipios a cambio de iniciar profundos procesos de saneamiento financiero y fiscal de las mismas (Hintze, 2007.)

En Córdoba Capital destaca como un hito bisagra la sanción y aplicación de Ley 8836 Modernización del Estado en el año 2000, durante la gestión provincial de José Manuel de la Sota. Ase, Buriyovich, (2001) sostienen que con un escaso debate sobre los aspectos centrales y con la finalidad de un ajuste sustancial, se sancionaron en la provincia de Córdoba las leyes que se conocen genéricamente como del Nuevo Estado Provincial Cordobés. En el capítulo 5 de la Ley 8836 denominado “Reingeniería del Estado”, se plantea que el Poder Ejecutivo tiene la misión de desarrollar un Plan de Reinversión del sector público provincial.



Los debates que respaldan las concepciones teóricas de las llamadas “Reformas del Estado” pivotean dos posturas que sostienen que el Estado no puede ser manejado como una empresa privada e insisten en las diferencias entre la gestión pública y la gestión privada. Y aquella que afirma que la gestión pública con la gestión privada puede ser administrada a partir de principios universales de funcionamiento aplicables para todo tipo de organización. Esta última postura realiza una crítica despiadada del modelo de organización burocrática, y propone reemplazarla por una batería de herramientas de gestión empresarial.

A partir de la segunda postura se afirma que el Estado provincial sufrió una reingeniería de su organización del trabajo que vamos a analizar a partir de los modos del vinculación laboral y de la estabilidad en el trabajo que otorgaba dicha organización. Asimismo, veremos el impacto que tuvo dicha reingeniería sobre las especificidades del trabajo de servicio. De este modo, la sanción de ley de reforma parecería ser una suerte de nuevo trazado de límites entre la sociedad, el Estado y el mercado, el cual trascendería en el tiempo a la propia gestión del Dr. De la Sota, y de allí su carácter refundacional (Ase,I., Buriyovich,, J., 2001.)

Condiciones de Trabajo en los servicios sociales públicos

Cuando se habla de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) se hace referencia a dos dimensiones, por un lado la referida a la organización del trabajo a partir de la tarea a realizar, lo que se conoce como factores socio-técnicos y organizacionales del trabajo, y por otro lado a los riesgos -físicos, químicos, biológicos, de seguridad, tecnológicos, sociales y organizacionales-. Ambas dimensiones se articulan dialécticamente en el proceso de trabajo. La noción de proceso de trabajo refiere a la creación y transmisión de conocimientos y a la relación estrecha que se establece con la salud de los trabajadores (Neffa, 1993).

En este análisis se atiende sobre todo al papel de los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción del trabajo de servicio, particularmente la



naturaleza del trabajo de servicio y sus especificidades y las modalidades de vinculación laboral y la estabilidad en el trabajo.

Trabajo de servicio: Trabajar con la Vulneración de Derechos

En relación a la **especificidad de la tarea de servicio**, los trabajadores que conforman los servicios sociales intervienen en políticas y programas estatales que se encuentran organizados como servicios sociales, orientados al cumplimiento de obligaciones estatales en el campo de los derechos sociales. *Los servicios sociales [...] representan esa estructura de “intermediarios” en la puesta en marcha de las políticas de promoción social. Tienen un papel de “reparadores” o de pasadores, deben desarrollar una tecnicidad particular para dar o restituir su lugar a aquellos que no lo encuentran por sí mismos.” (Castel 2010, pág. 175)*

Los servicios sociales públicos se encuentran conformados por trabajadores que en su mayoría son trabajadores sociales y psicólogos. De acuerdo a la particularidad del servicio se encuentran incorporados también abogados, médicos, técnicos, etc. En las encuestas se observa que la profesión de mayor preponderancia es la psicología con un 41,3%, luego siguen los Trabajadores Sociales con 33% y los abogados con un 5.6 %.

El resto de los trabajadores son personal idóneo que realiza funciones administrativas, atención telefónica, recepción, traslado (choferes), limpieza y mantenimiento. En ese sentido la población de trabajadores son del nivel operativo que tienen incidencia en el proceso de trabajo que brinda un servicio social a la población. Ese servicio social público se vincula con familias, niños, jóvenes que ven vulnerados sus derechos y que a partir de una intervención estatal se intenta el restablecimiento y la protección de dichos derechos. En ese sentido se le pide a un organismo estatal que intervenga en situaciones que tuvieron dificultades para ser resueltas en el ámbito privado. En general las acciones que llevan a cabo estos servicios son de asistencia y tratamiento, diagnóstico, asesoramiento legal, constatación, prevención y derivación entre otras.



El trabajo de servicios se caracteriza por ser un trabajo reflexivo, que requiere competencias interactivas y se encuentra orientado a la resolución de situaciones problemáticas no estandarizables del todo. El trabajo de servicios requiere márgenes de actuación laboral amplios, ya que el contenido del mismo depende de factores situacionales. No opera con instrumentos ni materias primas a ser transformadas, sino que sus medios son símbolos, información, competencias discursivas e interacción con personas (Britos; 2006). En ese sentido, el 72,5% de los encuestados expresa que tanto *“él como trabajador y sus compañeros participan en las actividades de análisis de las demandas y elección de estrategias de abordaje”*. Un porcentaje levemente inferior (70,3%) indicó que *“participan en la programación de las tareas”*. Un dato llamativo es que el 50,3% dice no participar respecto de las actividades vinculadas *“al establecimiento de plazos de respuesta a las demandas.”*

Los porcentuales de participación son significativamente menores en las actividades de distribución de recursos materiales y no materiales (19,3%) y definición de los programas de la institución (16,7%). La mitad de los entrevistados manifestó que participan en actividades de definición de los criterios de trabajo del área social.

El trabajo de servicio se asienta en una relación social donde hay otro/s que demanda/n atención por una situación particular. Esta situación se singulariza con diferentes matices de acuerdo a múltiples aspectos: las condiciones de existencia –tanto objetivas como subjetivas- de la persona afectada, la duración y la intensidad con la que se han vulnerado ciertos derechos (a la educación, a la salud, al hábitat, al trabajo, etc.) de generación en generación, de corto tiempo, etc.

Otro aspecto a tener en cuenta en la relación social de servicio es el actor que interviene ofreciendo una ayuda, es decir un trabajador idóneo al que se consulta. Este trabajador podrá abordar o no “la relación” a partir de un conjunto de componentes que lo condicionan, que son de índole institucional, organizacional, técnico-profesional, social y personal.

El componente institucional está circunscripto a las leyes que indican legalmente lo que se debería hacer y no hacer en materia de políticas de promoción social respecto



a las demandas planteadas. Los organizacionales refieren a cómo se organiza el trabajo, a la modalidad de vinculación laboral y la estabilidad, al tiempo de atención para las tareas asignadas, a la cantidad de demandas de atención, a la existencia de recursos humanos suficientes -recursos edilicios adecuados, materiales, económicos, etc.-. La dimensión técnica-profesional refiere tanto a los contenidos disciplinares y teóricos como metodológicos y éticos del ejercicio (competencias y capacidades respecto a la toma de entrevista, posibilidades de escucha y atención, formas de intervención adecuadas, dilemas éticos respecto a las decisiones a tomar, etc), todos elementos puestos en juego por el o los trabajadores en el abordaje de cada caso. Asimismo aspectos personales que están dados por la historia singular de cada trabajador, los cuales pueden facilitar u obstaculizar la relación con ese otro que demanda.

De este modo, la relación social de servicio cobra diferentes modalidades de acción de acuerdo a la combinación posible de todos esos componentes con la situación que se esté abordando en un momento particular. Se observa en la planta de trabajadoras y trabajadores pertenecientes a los servicios sociales nombrados una serie de factores derivados de la actividad misma, es decir del trabajo continuo con situaciones sociales de vulnerabilidad y violencia, así como factores derivados de la organización social y técnica del trabajo, y las estrategias de resolución individuales y colectivas que ponen en juego los trabajadores para tramitar la tensión de placer y sufrimiento (Dejours, Ch., 1998) que emerge en la actividad diaria, y limita de una u otra manera el desempeño de los trabajadores y afecta por lo tanto su salud.

En este sentido, se puede afirmar que las personas que trabajan directa o indirectamente con víctimas o personas que cometen actos de violencia, se encuentran en contacto con el dolor de manera permanente. Ello debido a la particularidad de tener que escuchar y leer cotidianamente relatos de episodios violentos, como así también corroborar los efectos de las acciones de violencia en las personas afectadas. Sin duda esas vivencias dejan rastros (Documento “Trabajo de Riesgo e Insalubre” 2005)

La naturaleza del trabajo de servicio se asienta en una relación social entre trabajadores y personas que han visto afectados sus derechos. A partir de esa relación



social los trabajadores intentan restaurar los derechos afectados, siendo además el Estado el que tiene la obligación de garantizar la restitución de esos derechos. En ese sentido “*la dimensión social*” (Gutierrez, I., Olivera Rubia, E., Terrera, A. 2011) particularmente la relacional y vivencial del trabajo de servicio merece extremo cuidado, porque puede tomar formas insalubres. Esta situación se agrava aún más cuando los mismos trabajadores que ofrecen ayuda profesional vivencian la vulneración de sus derechos como resultado de la degradación de las condiciones de trabajo como trabajadores del Estado.

Es decir, no sólo el medio ambiente físico puede ser tóxico y perjudicial, sino que también lo puede ser por ejemplo la exposición permanente y sistemática al dolor ajeno y el trabajo reiterado de ciertas temáticas, dilemas éticos sobre el actuar profesional que muchas veces entran en contradicción con aspectos legales, institucionales o personales, la carencia de espacios de supervisión técnico- profesional que posibiliten la reflexión sobre el propio trabajo, la obstaculización por parte de jefes para elegir rotar de manera sistemática por otras áreas o tareas, la excesiva cantidad de toma de entrevistas con tiempos acotados por el aumento de la demanda y escases de personal, convertir el miedo a la pérdida del trabajo en una herramienta de gestión a partir de contratos de trabajo precarios.

B- Modalidades de vinculación laboral y estabilidad

Desde la Constitución Nacional se afirma que el Estado como empleador se constituye como un ente diferente a un empleador privado. Su diferencia radica en que el Estado es la autoridad pública y el custodio del interés general de un pueblo, además de un empleador. Es decir, el Estado emplea personal para poder gobernar en beneficio del interés general. Según la Constitución, en la función pública el empleado tiene derecho a la estabilidad absoluta y no puede ser privado de su puesto sin la acreditación de la justa causa de cesantía. Asimismo se admite en el Convenio Colectivo de Trabajo para la Administración Pública N° 66/99 la contratación sin visos de permanencia ni de estabilidad cuando se trate de tareas transitorias que no pueden ser llevadas a cabo por los agentes de la planta permanente por razones de número. Esto refiere a las ocasiones



en que la administración está circunstancialmente desbordada por una labor determinada, o por razones de especialidad profesional; es decir, labores específicas para las que ordinariamente la Administración no cuenta con personal apto. Esta breve descripción muestra que las contrataciones de tiempo limitado aparecen establecidas como hechos excepcionales y con un grado de admisión acotado.

Se puede afirmar que la modalidad de vinculación laboral actual de los trabajadores es muy diversa y heterogénea de acuerdo a la repartición de que se esté hablando. En Violencia Familiar el 60,4% de los encuestados está contratado y sólo el 39,6% es personal de planta permanente. En Residencia y Egresos el 30,8% se encuentra contratado y el 69,2% es de planta permanente.

En cambio en las otras reparticiones la situación varía. Por ejemplo en Asistencia a la Víctima los encuestados dicen que el 89,5% es de planta permanente y el 10,5% contratado. Sin embargo este dato debe ser considerado en el marco de que esta repartición tiene una planta antigua de profesionales, el último pase a planta de trabajadores contratados se realizó en el 2006 y desde esa fecha las personas que ingresaron solo lo hicieron como contratados.

En los equipos técnicos del poder judicial de Córdoba Capital el 92,3% es de planta permanente, el 3,9% contratado, el 1,3% pasante y el 2,6 concurrente. En los equipos técnicos del poder judicial del interior cordobés el 83,3% es de planta permanente y el 16,7% contratado. Un dato que podemos relacionar con la modalidad de vinculación laboral en las cuatro reparticiones es la antigüedad de la mayoría de los encuestados. Un 44,1% de los encuestados tiene más de 5 años pero menos de 10 de antigüedad en la organización, un 9% tiene entre 10 a 15 años de antigüedad y un 15,8% más de 15 años. Encontramos que hay un 21% que tiene más de 1 año y menos de 5 años y finalmente un 9 % que tiene menos de un 1 de antigüedad. Esto evidencia que hay un 74.9 % del total de los trabajadores que componen los equipos técnicos que tiene entre 1 año y diez años de antigüedad. Este dato no es menor si lo relacionamos con las diferentes modalidades de contratación de cada una de las reparticiones.

En los grupos focales una particularidad que emerge de la percepción que tienen los trabajadores contratados que se encuentran en Violencia Familiar y en Residencia y



Egresos es que muchos de ellos pueden ser contratados “con cargo” y contratados “sin cargo”. Los contratados con cargo son aquellos que tienen un lugar otorgado en el escalafón formal de la organización estatal. En cambio los contratados “sin cargo” no tienen un lugar formal en el escalafón, y estos contratos se subdividen en A, B y C. También se encuentran trabajadores denominados monotributistas, que son los que no están contratados y están inscriptos como trabajadores independiente en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP). “Ser monotributista” quiere decir que ese trabajador factura sus servicios profesionales al Estado, con la obligación de pagar mensualmente un importe fijo que consta de un componente previsional y otro impositivo.

También se encuentran figuras de “becarios” o “voluntarios”; la única formalidad del vínculo en este caso es que se les paga con un cheque a fin de mes. A la mayoría de los monotributistas, becarios y voluntarios, cuando han pedido una certificación de servicios se les ha sido negada desde el área de recursos humanos.

Se puede inferir que se ha instalado una modalidad de vinculación común en el Estado empleador de los servicios sociales de la provincia de Córdoba, donde el mismo Estado ignora la prescripción legal y contrata personal por tiempo ilimitado, sin formalizar sin embargo el vínculo contractual; en la mayoría de los casos dichos trabajadores realizan las mismas tareas de los empleados de planta permanente, cobran una remuneración similar, pero carecen de protección frente a la cesantía o a la decisión estatal de no renovarles el contrato. A su vez se encuentran desprotegidos en cuanto a situaciones de enfermedad, francos y vacaciones. Algunas frases de los encuestados cuando se les pregunta sobre las diferencias que perciben entre los trabajadores de planta permanente y contratados refieren a la estabilidad laboral que tiene el empleado de planta permanente que “no teme a perder el empleo”, a la estabilidad económica, porque generalmente “el de planta permanente tiene un salario mayor que el contratado”. Sobre la posibilidad de reclamar expresan que “el trabajador contratado en los hechos no puede reclamar o hacer paro, y si lo hace recibe presiones de sus jefes; a su vez que se encuentran desprotegidos gremialmente”. Por último, perciben que si bien se afirma que los trabajadores de planta permanente y los contratados realizan las



mismas tareas, en los hechos los contratados son trabajadores “generalmente sobrecargados con tareas o se les asignan las tareas más riesgosas”

El servicio de Violencia Familiar tiene como actividad cotidiana la realización de “constataciones en terreno”; en diversas ocasiones los trabajadores asignados a dicha tarea han sufrido por parte de los usuarios golpes físicos, amenazas verbales, robos de pertenencias personales, entre otros incidentes de riesgo. Estas situaciones en múltiples oportunidades fueron conversadas con jefes e incluso en una ocasión con la autoridad máxima del ministerio donde se ubicaba dicho servicio. Las respuestas que institucionalmente y con mayor frecuencia reciben estos trabajadores son formulaciones alrededor de la siguiente idea: *“tengo una fila de trabajadores que pueden entrar en sus puestos de trabajo”* o *“sino les gusta se van”*. Otra respuesta también frecuente es reubicar a los trabajadores contratados o monotributistas en el área de constatación. Generalmente se trata de personas que tienen una antigüedad mayor a seis meses y máximo cinco años, son jóvenes profesionales, cuyo trabajo constituye una de las primeras experiencias “formales” de trabajo. En muchos casos el tratamiento diferenciado que se otorga a los contratados y a los que se les prolongan sus contratos surge de la discrecionalidad con que los jefes y funcionarios impulsan el ingreso de cada uno a la Administración.

Las modalidades de vinculación laboral nombradas establecen un recorrido de degradación y precarización que afecta la estabilidad laboral y económica del trabajador, la posibilidad de reclamar incrementa el temor de los trabajadores a perder el empleo y afecta las condiciones laborales, haciendo que en muchos casos se vean obligados a aceptar dichas condiciones por miedo a quedar sin trabajo. Neffa, J (2010) afirma que *“...mientras que los empleos asalariados no registrados tienen claramente un carácter ilegal, y los empleos informales se sitúan en el margen de la legalidad, o ignorándola, los empleos precarios son generalmente lícitos, establecidos válidamente por leyes o decretos y de esa manera se los naturaliza, aunque tengan repercusiones negativas sobre el sistema de relaciones de trabajo y sobre la vida y la salud de los trabajadores”*



La forma de degradación gradual de las modalidades de vinculación laboral expuestas tiene una consecuencia principal en la fragmentación del colectivo de trabajadores. Esto provoca la pérdida de la solidaridad al interior del grupo de los trabajadores, debido a la escasez de puestos y a la competencia por ellos. Los trabajadores precarios se insertan de una manera “lícita” y establecida legalmente por leyes y estatutos, que repercute de manera diferenciada y degradada en los sistemas de relaciones de trabajo en la organización.

Por último, si la finalidad es comenzar con un proceso de descomposición de los aspectos estructurales que ha dejado la década de los ochenta y noventa con el armazón legal de flexibilización laboral, resulta discordante que el Estado aun en sus dependencias públicas implemente formas de contratación de empleo precario (Neffa et al, 2010)

La Salud de los Trabajadores:

El campo de los servicios sociales es un campo relativamente poco explorado en sus dimensiones ocupacionales, y en particular en cuanto a las condiciones y medio ambiente de trabajo. La reflexión sobre las condiciones de trabajo por parte de estos trabajadores orientados a prestar servicios a personas en condiciones de vulnerabilidad social elevada, crisis familiar y víctimas de diversas formas de violencia, pone de manifiesto la complejidad de la relación social de servicio que se establece y que requiere ser analizada.

Un dato llamativo indica que más de la mitad (54,7%) expresaron que “*siempre o casi siempre se encuentran*” sometidos a factores que ponen en riesgo su salud en su lugar de trabajo y el 78,6% de los encuestados manifestaron que “*nunca o pocas veces*” existen medidas preventivas sobre la salud y la protección de los trabajadores.

El 82% de los trabajadores indicó que “*nunca se producen accidentes de trabajo o es raro que ocurran*”. Pero sostienen que en el caso que ocurran accidentes en el lugar de trabajo, el 58,5% los califica como “*graves o muy graves*”. Un porcentual superior al 90% afirma que “*pocas veces o nunca*” reciben capacitación para evitar accidentes. A esta información se le suma un dato significativo sobre el desconocimiento que tienen los trabajadores sobre cuál es la Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART) que los



protege en caso de accidente de trabajo. En la encuesta un 78,6% de los trabajadores encuestados indicó que *“no sabe cuál es su Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART)”*.

Se observa que existe cierta percepción sobre los riesgos y la carencia de medidas preventivas. No obstante, se desconoce el reconocimiento de accidentes aunque las respuestas sugieren que cuando estos ocurren, son de gravedad. Este dato que parece contradictorio a simple vista se lo puede explicar retomando lo que dice la bibliografía sobre la temática al respecto (Dejours, Ch., Clot, Y.). En general las personas son capaces de resistir y adaptarse a deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo, y llegar a “naturalizarlas” al punto de considerar que esa es “la única forma de trabajar”. Por ejemplo, en las entrevistas y grupos focales surgen múltiples historias en relación a los riesgos que corren los trabajadores cuando hacen “constataciones en terreno”, como entrar solo al domicilio de una persona que ha sido denunciada como agresor, que el chofer lo deje una cuadra antes porque no se anima a entrar al barrio, viajar en colectivo hasta el domicilio y sufrir robos en el barrio, que el agresor espere al profesional en la puerta de la oficina para amenazarlo o lo siga a la parada del colectivo, etc.

En los grupos focales, aparecen frases como *“cada vez que hay que ir al domicilio empiezo a tener palpitaciones”* o *“cuando tomo entrevistas de cierta gravedad me empiezan a transpirar las manos o me agarran terribles contracturas de cuello”*, *“en el transcurso de mis tres embarazos, situaciones de trabajo hicieron que tuviera que pedir licencia anticipada por maternidad”*

Si bien el ejercicio de trabajar puede provocar normalmente la fatiga por el uso de la fuerza de trabajo, cuando las CyMAT no son adecuadas la fatiga puede hacerse patológica, aumentando la propensión a enfermarse y accidentarse y "ese" trabajo degradado termina por deteriorar la salud de los trabajadores. En ese sentido, se sostiene que el trabajo no enferma por sí mismo sino por las condiciones en que se realiza, las que por lo tanto deben ser desnaturalizadas y revisadas. Sin embargo las personas trabajan *“a pesar de todo”* (Clot, Y. 2009), y encuentran en la naturalización de las condiciones una forma de hacerlo, enfrentan los accidentes y su gravedad a través del despliegue de mecanismos y estrategias defensivas en el trabajo, tanto individuales



como colectivas. Dichos mecanismos tienen la función de proteger a las personas y al grupo ante la angustia que genera trabajar en dichas condiciones, evitando reconocer el miedo que implica trabajar a diario con el sufrimiento de otros y el propio. Esas estrategias promueven negar el temor y por ende los hechos que lo generan.

Esta dinámica se manifiesta muchas veces en conductas omnipotentes o que desestiman la situación de gravedad o las medidas de cuidado de la salud, tanto las propias como las del colectivo de trabajadores. En los grupos focales aparecen frases que dan cuenta de dichas conductas, *“al inicio nos creíamos Robin Hood, aceptábamos ir solos al domicilio del agresor y creíamos que con eso ya hacíamos una buena intervención”*. Otros ante la impotencia que generan las situaciones de trabajo comienzan a *“trabajar a reglamento”*. Anteriormente vimos que el trabajo de servicio se asienta en una relación social singular y particular. Cada demanda tiene “sus matices” y no se puede actuar con recetas o del mismo modo siempre. En ese caso, trabajar a reglamento refiere a cuando los trabajadores comentan *“cumpló mis seis horas y me voy, hay cosas que si el sistema no soluciona, yo menos...”*.

Según la opinión de los encuestados sobre cuáles son los tres riesgos prioritarios que debería prevenir la organización a través de un programa de salud nombran en primer lugar *“el agotamiento emocional”* con un 60,6%. En segundo lugar: *“problemas musculares y de columna”*, *“trastornos psiquiátricos y psicósomáticos”*, *“deterioro de la atención y concentración”* con un 10%. Un dato interesante que aparece con un 10% es *“el acoso laboral de pares-superiores y usuarios”*.

En la encuesta se realizó una pregunta abierta sobre cuáles son las tres situaciones que lo ponen tenso en el trabajo. Estas respuestas dan cuenta de los factores que perciben como aquello que más los afecta en el trabajo. En primer lugar se encuentra *la naturaleza del trabajo de servicio*; por ejemplo: *excesiva demanda con equipos técnicos acotados de personal, trabajar con el permanente sufrimiento del otro, acumulación de informes y de personas a atender, relaciones tensas con jefes-pares y usuarios*. Sobre la relación con Jefes: *“falta de pautas claras y lineamientos en la tarea”*, *“desbordes emocionales acompañados de gritos y malos tratos”* *“presiones y exigencias excesivas en el cumplimiento de la tarea”*. Con pares: *“falta de*



compañerismo”, “*falta de compromiso con la tarea*”, “*tratos verbales inadecuados, gritos, motes*”. Con usuarios: “*agresión verbal y física de las personas que asisten en busca de ayuda*”. Perciben que los malos tratos de los usuarios han aumentado en los últimos diez años. Por último las condiciones estructurales de trabajo, como el espacio físico deficiente (falta de privacidad, hacinamiento, ruidos), falta de equipamiento (computadoras, resma de papel, impresoras, tinta, nafta para los autos).

Una visión integral de la salud laboral debe incluir no sólo la consideración de las condiciones de seguridad e higiene que afectan la salud de los trabajadores, sino aquellas que derivan de la organización del trabajo y que favorecen u obstaculizan la configuración de un trabajo de calidad, que satisfaga necesidades y que posibilite el desarrollo de los trabajadores y de un colectivo de trabajo con capacidad de acción colectiva que pueda ofrecer un servicio social de calidad. Es decir, deberíamos reflexionar acerca de las características específicas del trabajo de servicio y los riesgos que conlleva dicha tarea para el grupo de trabajadores que puede encontrarse propenso a enfermarse, y a su vez pueden ver afectados en su calidad el trabajo en sí y sus productos (los servicios).

De ese modo, se entiende oportuno realizar acciones de prevención y asistencia en temas de enfermedades vinculadas con “*el agotamiento emocional*” (la escucha permanente del sufrimiento del otro y la contención), el impacto sobre el propio cuerpo y la manifestación en *dolencias músculo esqueléticas (lesiones de cuello y hombro, dolor de espalda, fatiga crónica)* vinculadas con la “tensión permanente” que emerge de la problemática de abordaje en sí y del aumento de la demanda que lleva a una sobrecarga de trabajo, en aspectos psicosociales como la dinámica de reconocimiento de jefe-pares-usuarios que pueden manifestarse en patologías de acoso o también llamadas patologías de soledad (Dejours, 2010) que están relacionadas con la desestructuración de lo que se denomina mecanismos de defensa, en especial las defensas colectivas y la solidaridad. Y finalmente, la mejora en las condiciones estructurales de trabajo.

Conclusiones y aperturas



La Organización Internacional del Trabajo (OIT), para desarrollar una política orientada a la lucha contra el trabajo precario, estableció la definición de “trabajo decente”, que implica el acceso al empleo en condiciones de libertad y de reconocimiento de los derechos básicos del trabajo, es decir a las variables de tipo institucional del trabajo.

Al respecto, Antúnez (2006) sostiene que en el trabajo permanece la polaridad que le da por un lado un aspecto emancipador y constructor de identidad y de lazo social, al mismo tiempo que con frecuencia, cuando la vida se reduce sólo al trabajo, se convierte en esfuerzo penoso y alienante. Se considera que la definición de la OIT aborda aspectos de suma importancia respecto a la calidad del trabajo, al hacer foco sobre todo en las condiciones objetivas. Sin embargo carece de la suficiente consideración sobre aspectos igualmente importantes: los vinculados a la vivencia subjetiva de los trabajadores, al modo en que las condiciones objetivas son vividas, percibidas y significadas.

Para ello, el concepto de calidad de empleo, que atiende tanto a las condiciones objetivas como las subjetivas del trabajo, representa un abordaje más amplio, multidimensional y preocupado por factores determinantes de la calidad de empleo, basado en la combinación de los atributos de los empleos que en una mera enumeración de esos atributos. (Mocelin, 2008)

En el proceso complejo y heterogéneo de degradación de las formas de vinculación laboral y de establecimiento de modalidades de empleo precario en los servicios sociales del Estado provincial como la desatención a cuestiones que hacen a la naturaleza del trabajo de servicio se observa que se ha producido la emergencia de rasgos que señalan el deterioro de la calidad del empleo en dichas reparticiones. Entre ellas se puede señalar el tratamiento del tema de la salud laboral de los trabajadores cuyo abordaje es escaso. Existen algunas experiencias al respecto en el Poder Judicial que se limitan solo a temas de seguridad e higiene pero que dejan de lado un conjunto de problemáticas especialmente significativas en el trabajo de servicios como los riesgos psicosociales y organizacionales. En ese sentido, la salud es uno de los aspectos más importantes al valorar la calidad de un empleo (Pujol, 2007.)



Caponi, (1997, p. 296) propone que *“la salud no puede ser reducida a un mero equilibrio o capacidad adaptativa, sino que debe ser pensada como esa capacidad que poseemos de instaurar nuevas normas en situaciones que nos resultan adversas.”* En la misma línea Clot, Fernández, (2007, p 16) afirman que *“...la estricta conservación del ser es un obstáculo para la salud. Sólo el desarrollo del poder de acción sobre el entorno y sobre sí mismo es un factor favorable para la salud...”*. De este modo, las acciones desarrolladas en el marco de la beca han tenido la intención de comprender la salud como la posibilidad de actuación sobre el entorno, como una conquista permanente que requiere de la organización de los trabajadores y de las acciones de promoción y prevención del colectivo de trabajo. La salud no puede pensarse como un tema técnico y neutral, necesita la construcción de conocimiento teórico-técnico-metodológico por parte de los trabajadores a partir de sus propias concepciones y percepciones, conocimiento que no es neutro sino interesado y situacional.

Anexo. Tablas.

Bibliografía:

- ASE, I. y BURIJOVICH, J. La Reinención del Estado Córdoba: Una Reingeniería de la Ciudadanía. Revista Administración Pública y Sociedad, IIFAP – UNC, N° 14, 2001.
- ANTÚNEZ, R. El caracol y su concha: Ensayo sobre la nueva morfología del trabajo. III Conferencia Internacional La Obra de Carlos Marx y los desafíos del Siglo XXI. Palacio de las Convenciones de la Ciudad de la Habana, Cuba. Traducción del portugués de Alberto Mainier. 2006.
- BIAFORE, E.; KORINFELD, S. Trabajar con secuelas del delito: condiciones y medio ambiente de trabajo de trabajadores de Policía Judicial de la provincia de Córdoba. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEILPIETTECONICET. 2006.
- BRITOS, N. Ámbito profesional y mundo del trabajo. Políticas sociales y Trabajo Social en los noventa, Espacio Editorial, Buenos Aires. 2006.



- CAPONI, S. 'Georges Canguilhem y el estatuto epistemológico del concepto de salud'. História, Ciências, Saúde — Manguinhos, IV (2): 287-307, jul.-out. De 1997.
- CASTEL, R El Ascenso de las Incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo. Fondo de Cultura Económica. 2010.
- _____.IV. ¿Tienen los jóvenes una relación específica con el trabajo? Fondo de Cultura Económica. 2010.
- CLOT, Y. ¿El trabajo sin seres humanos? Psicología de los entornos de trabajo y de vida. Modus Laborandi. Madrid. 2009.
- CLOT, Y. y FERNÁNDEZ, Gl. Instrumentos de investigación. Entrevistas en auto-confrontación: un método en clínica de la actividad. En Laboreal, Vol. III, Nº 1. 2007
- DEJOURS, Ch. El factor humano. Asociación Trabajo y Sociedad. Lumen Humanitas. PIETTE-CONICET. 1998.
- DEJOURS, Ch. La banalización de la injusticia social. Buenos Aires: Topía. 2006.
- GOLLAC, M.; BODIER; M. Resumen del Informe del Colegio de expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo a pedido del Ministro de Trabajo de Francia. 2012.
- GUTIERREZ, I., OLIVERA RUBIA, E., TERRERA, A. Calidad de empleo y salud. La organización social del tiempo en el sector alimentos y bebidas de Córdoba. Ponencia aprobada para el II Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Rosario - Argentina 1, 2, 3 Diciembre 2011. Facultad de Psicología. UNR. 2011.
- HINTZE, S. Políticas Sociales Argentinas en el Cambio de Siglo. Conjeturas desde lo posible. Espacio Editorial. Bs. As. 2007.
- MOCELIN, D. G. ¿Del Trabajo Precario Al Trabajo Decente? La Calidad Del Empleo Como Perspectiva Analítica, VI Congreso Regional de Las Américas



- 2008; en Relaciones Laborales: Claves para el Desarrollo Económico con Inclusión Social; TRACK 1: Trabajo Productivo, desarrollo económico y protección social; Sesión Plenaria: “Debates abiertos en torno a la informalidad y el trabajo decente”, Buenos Aires, Argentina, 2 y 4 de Septiembre. 2008.
- NEFFA, J. Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de los Trabajadores que envejecen: un problema a estudiar más seriamente. En Laville, A. (comp.), Envejecimiento y trabajo. Asociación Trabajo y Sociedad, PIETTE/CONICET, CEIL/CONICET, CREDAL/CNRS, Buenos Aires. 1993.
 - NEFFA, J. Acerca de la naturaleza y significación del trabajo humano. En “El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece.” Ceil-Piette, Conicet. Lumen/Humanitas. 2003.
 - NEFFA, J. (dir.) M.L. Oliveri, J. Persia y P. Trucco Empleo, desempleo & políticas de empleo. “La crisis de la relación salarial: naturaleza y significado de la informalidad, los trabajos/empleos precarios y los no registrados”, PICT 2383/06 Modos de Desarrollo y Políticas Activas de Empleo en Argentina (2002-2007) CEIL PIETTE CONICET. N° 1 Primer Trimestre p. 5. 2010.
 - PUJOL, A. Salud Mental y Trabajo. Nuevos escenarios, nuevos problemas, nuevas perspectivas Comunicación Curso Anual de Actualización en Problemáticas de Salud Mental. Gobierno de Córdoba. Ministerio de Salud. Gerencia de Salud Mental. 2007.

Documentos:

- Convenio Colectivo de Trabajo para la Administración Pública N° 66/99. Boletín oficial 26 de febrero de 1999. <http://www.trabajo.gov.ar/>
- http://www.trabajo.gov.ar/legislacion/convenioscolectivos/files/trabajadoresdelEstado/cc_0066-1999.pdf
- Documento “Trabajo de Riesgo e Insalubre”. Producción Colectiva de la planta de empleados/as pertenecientes a la dirección de violencia familiar del ministerio de Justicia. Gobierno de la Provincia de Córdoba. 2005
- LEY 8836 EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, SANCIONAN CON FUERZA DE LEY. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. <http://web2.cba.gov.ar/>



CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO
EL MUNDO DEL TRABAJO EN DISCUSIÓN
AVANCES Y TEMAS PENDIENTES
BUENOS AIRES 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2013

aset ASOCIACIÓN ARGENTINA
DE ESPECIALISTAS EN
ESTUDIOS DEL TRABAJO
30º ANIVERSARIO

- <http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/85a69a561f9ea43d03257234006a8594/509eaa81521d063f03257250005954f7?OpenDocument>. 2000.