

No invertir en la prevención de la violencia en el trabajo resulta oneroso

Nadie sabe los costos reales de la violencia vinculada al trabajo y una vida devastada no tiene precio. Pero tanto a los trabajadores como a los empleadores y a la sociedad en general les conviene reducir la violencia en el trabajo porque podrían beneficiarse mucho con ello.

Lene Olsen

Oficina de Actividades para los Trabajadores

OIT

La violencia en el trabajo se ha convertido en un fenómeno alarmante en todo el mundo. La dimensión del problema se ha conocido recientemente y las informaciones disponibles muestran que el problema podría ser aún mayor que lo estimado. La violencia puede ser física o psicológica, puede proceder de compañeros, de conocidos o de desconocidos. Los docentes pueden sufrir amenazas de sus alumnos, y los pacientes pueden atacar a las enfermeras o a quienes los cuidan. Los pasajeros atrapados sin billete pueden volverse contra el personal de los ferrocarriles, y una persona a la que se le deniegan prestaciones puede reaccionar contra el empleado público que le da la noticia¹.

Los efectos negativos de la violencia en el trabajo se pueden observar en el individuo, en las organizaciones, pero también en la sociedad en general. Los efectos negativos pueden ser económicos aunque también de otra índole, como, por ejemplo, humanos. Esos costos pueden ser resultado directo de la violencia en el trabajo o una consecuencia indirecta de la misma. Aun cuando toda estimación de los costos necesariamente será algo imprecisa, debido a los escasos datos disponibles, a las prácticas en materia de registro de los casos y a las variaciones de salarios y prestaciones en todo el mundo, las cifras y los estudios existentes muestran claramente el costo potencial de la violencia en el trabajo.

Las consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo a escala individual

Es evidente que el individuo – el trabajador – es quien sufre, sobre todo, las consecuencias de la violencia en el trabajo tanto en términos de costos financieros como humanos.

Obviamente, las agresiones físicas son peligrosas y se pueden identificar con mayor facilidad que los abusos verbales o las amenazas, pero los abusos verbales psicológicos persistentes o las amenazas también pueden perjudicar la salud, a menudo, debido a la ansiedad y al estrés que provocan. Pueden darse asimismo síntomas postraumáticos como miedo, fobias o perturbaciones del sueño. En casos extremos pueden darse problemas de estrés postraumático. La violencia causa enormes daños y sufrimientos, y en los casos extremos también origina discapacidad e incluso la muerte. Las estadísticas de la Asociación Nacional Noruega contra el Atosigamiento en el Trabajo (Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen, Lmm)² señalan que más de 100 personas se suicidan anualmente en Noruega debido al atosigamiento en el trabajo. Se cree que la cantidad de decesos por este motivo es el mismo que los que se producen debido a otros accidentes laborales.

La definición de Lmm de atosigamiento es «cuando una o varias personas de un

entorno laboral determinado están expuestas a reacciones o actos negativos de una o varias personas del mismo entorno laboral», y agrega que «el acoso sexual también es atosigamiento».

No hace falta ser un experto para ver la relación existente entre la violencia en el trabajo y los problemas de salud que de ella se derivan. Los efectos negativos de la vio-

lencia psicológica, por ejemplo – atosigamiento y hostigamiento –, pueden también repercutir fuera del ámbito laboral, en la vida de los familiares de la persona, y pueden asimismo crear problemas familiares.

Las áreas más importantes que deben tomarse en cuenta en lo que a «costos económicos» se refiere son la pérdida de ingresos vinculada al ausentismo por

Pagos por ausencia por enfermedad expresados en porcentajes de los ingresos, 2000

	AI 1.º día	AI 2.º día	AI 3.º día	AI 10.º día	AI 20.º día	AI 50.º día	AI 100.º día	Valoración total de la remuneración de la licencia por enfermedad
Alemania (2001)	100	100	100	100	100	70	70	Alta
Austria	100	100	100	100	100	100	50	Mediana
Bélgica	100	100	100	100	100	60	60	Alta
Finlandia	70	70	70	70	70	70	70	Mediana
Luxemburgo	100	100	100	100	100	100	100	Alta
Países Bajos	70	70	70	70	70	70	70	Mediana
Portugal	0	0	0	65	65	65	65	Baja
Reino Unido	0	0	0	No se puede calcular por día; límite superior situado en aproximadamente el 50 por ciento de los ingresos medios.				Baja
RDA (1988)	90	90	90	90	90	50	50	Alta
Suecia	0	80	80	80	80	80	80	Mediana
Noruega	100	100	100	100	100	100	100	Alta
Suiza	0	0	0	Según el contrato de la empresa o sector específico.				Baja
Rep. Checa	50	50	50	69	69	69	69	Mediana
Eslovaquia	70	70	70	90	90	90	90	Mediana
Hungría	80	80	80	80	70	70	70	Mediana
Polonia	80	80	80	80	80	80	80	Mediana
Australia	No se puede calcular por día; límite superior situado en aproximadamente el 50 por ciento de los ingresos medios.							Baja
Estados Unidos	0	0	0	60	60	60	60	Baja

Notas: Las cifras correspondientes a Alemania están relacionadas con la nueva legislación vigente desde enero de 1999. En el período precedente, de octubre de 1996 hasta diciembre de 1998, los pagos mínimos por licencia por enfermedad se habían fijado en el 80 por ciento, aunque fueron incrementados al 100 por ciento en diversas empresas y contratos sectoriales de asalariados. Estados Unidos: La reglamentación difiere de un Estado a otro e incluso entre los distintos condados. En el cuadro figuran valores medios plausibles. Los pagos por licencia por enfermedad a menudo comienzan a partir del octavo día de enfermedad. En las oficinas públicas se pueden encontrar disposiciones más generosas. Francia y Canadá fueron omitidos en este cuadro debido a falta de datos o a datos no fiables.

Fuentes: Social Security Programs Throughout the World, del Gobierno de los Estados Unidos; Banco de datos MISSOC de la Comisión Europea; Ifo Country Data Research; nuevo cálculo de los datos, presentación y valoración: Institute for Economic Research (Ifo), Munich.

enfermedad y los gastos en consultas y tratamientos médicos. Según los sistemas de compensación del país, en los que las pérdidas de ingresos son cubiertas por el empleador o por el Estado (o por una combinación de ambos), el trabajador puede recibir compensaciones que van desde no tener pérdida de ingresos en absoluto hasta no percibir casi nada³. En el cuadro⁴ figura un panorama de los pagos por enfermedad expresados en porcentajes de ingresos en algunos países, principalmente de Europa, y en Australia y Estados Unidos.

En muchos países, los pagos en concepto de licencia por enfermedad disminuyen transcurridos tres meses de dicha licencia, lo que reduce sustancialmente los ingresos con relación a los ingresos normales.

En los países en desarrollo, donde los sistemas de seguridad social a menudo son menos favorables, esto repercute de una manera enorme no solamente en el empleado afectado sino también en su familia. Las mujeres, que a menudo trabajan a tiempo parcial, se ven también más afectadas por las reducciones de sus ingresos, ya bajos de por sí. A la pérdida de ingresos se suma la parte individual de los pagos que deben hacerse por consultas médicas, medicamentos y tratamientos hospitalarios.

Consecuencias de la violencia en los lugares de trabajo en el nivel de la organización

Al evaluar los costos de la violencia en el trabajo para la organización, se han de tomar en cuenta diversos factores. En primer lugar, los costos vinculados con el mayor ausentismo por enfermedad y por las jubilaciones anticipadas; en segundo lugar, los costos vinculados con los índices más elevados de rotación y de reemplazo de personal; en tercer lugar, la disminución de la productividad y los perjuicios en la producción o el equipo y, finalmente, los costos vinculados a las quejas y pleitos.

Ausentismo por enfermedad

El aumento del ausentismo por enfermedad no solamente afecta al trabajador, que pierde o ve reducirse sus ingresos normales, sino también al empleador, que debe pagar parte de las prestaciones por enfermedad. En lo concerniente a este aspecto de la cuestión los sistemas varían de un país a otro, oscilando las contribuciones de los empleadores desde el 100 por ciento de los costos de enfermedad – ya sea directa o indirectamente a través de sistemas de seguros – hasta nada más que una parte de la remuneración por enfermedad, siendo cubierto el resto por los sistemas nacionales de seguridad social. Merece señalarse que, independientemente del sistema que se esté aplicando, hay costos administrativos adicionales que corren por cuenta del empleador⁵. Si no se hace nada para prevenir la violencia en el trabajo, el monto correspondiente a esto último aumentará. Según el Congreso de Sindicatos Británico (TUC)⁶, anualmente se pierden más de 3 millones de jornadas laborales debido a incidentes violentos en el trabajo. El costo para la industria de esa pérdida de tiempo, de la pérdida de producción y de las compensaciones ascendería a centenares de millones de libras. El Tercer Estudio Europeo sobre las Condiciones de Trabajo, basado en 21.500 entrevistas personales con trabajadores llevadas a cabo en 1996 en toda la UE, indica lo mismo: el ausentismo vinculado con la salud aumenta con la violencia en el trabajo:

- durante los últimos doce meses, el 35 por ciento de los trabajadores expuestos a violencia física se ausentaron del trabajo;
- durante los últimos doce meses, el 34 por ciento de los trabajadores expuestos a intimidación se ausentaron del trabajo;
- durante los últimos doce meses, el 31 por ciento de los trabajadores expuestos a acoso sexual se ausentaron del trabajo.

Indices de rotación más elevados y mayores costos de reemplazo de personal

Cuando las víctimas de violencia vinculada al trabajo se ausentan durante períodos más prolongados, los empleadores deben encontrar la manera de reemplazarlos. Esto puede originar cargas de trabajo suplementarias para el personal existente o motivar la contratación de otras personas. Tanto la formación del personal existente como del nuevo podría implicar costos adicionales. Se han de contemplar los costos administrativos de contratar personal nuevo (anuncios, procedimientos de selección, pruebas, entrevistas, etcétera). Según un estudio de caso nacional hecho en Sudáfrica⁷, el costo de reemplazar a un profesional en Sudáfrica se estima entre 25.000 y 45.000 rands por persona (1 dólar de los Estados Unidos = 6,88 rands, noviembre de 2003). Las liquidaciones de terminaciones de contratos debidas a problemas de salud y jubilaciones anticipadas y los costos legales (el costo para el sector privado con sus 1.578 audiencias de conciliación y costos de indemnización) podrían haber ascendido nada más que el año pasado a millones de rands. La repercusión del ausentismo y de los tratamientos por violencia física en los lugares de trabajo puede ya representar una factura de centenares de miles e incluso de millones de rands.

Menor productividad, perjuicios para la producción y el equipamiento

En el informe de la OIT *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* se hace referencia a un reciente estudio nacional del Reino Unido sobre intimidación en los lugares de trabajo en el que Hoel & Cooper pidió a los participantes que evaluaran su propio rendimiento como porcentaje del trabajo al 100 por ciento de la capacidad.

Los resultados indicaron que en el grupo de «intimidados actualmente» se observaba una caída del 15 por ciento de la productividad, y que en el grupo de quienes «no fueron objeto de intimidación ni la presenciaron» había una caída del 8 por ciento. Dicho de otra manera, en el grupo de «intimidados actualmente», la disminución de la productividad era equivalente al doble de la del grupo de quienes no habían sido objeto de intimidación ni la habían presenciado. El resultado indicó asimismo que entre quienes habían sido objeto de intimidación en el curso de los últimos cinco años se había registrado una caída del 12 por ciento de la productividad. El estudio indica que la cuarta parte de los participantes del estudio eran objeto de intimidación en ese momento o lo habían sido durante los últimos cinco años, por lo que se puede deducir que el 25 por ciento de los empleados habían tenido una caída en la productividad del 4-7 por ciento debido a la intimidación. Otro

Impacto de la violencia sobre la productividad

	Capacidad laboral (porcentaje)	Caída de la productividad (porcentaje)	Diferencia de productividad entre personas que fueron objeto de intimidación y las que no lo fueron (porcentaje)	Porcentaje de la fuerza laboral objeto de intimidación (porcentaje)
Intimidados actualmente	85	15	7 (15 – 8)	25
Intimidados en el pasado	88	12	4 (12 – 8)	25
Presenciaron actos de intimidación	90	10		
No fueron objeto de intimidación ni la presenciaron	92	8		

estudio de la Universidad de Bergen, Noruega, indica que en el 80 por ciento de las personas afectadas por el atosigamiento y el hostigamiento en los lugares de trabajo termina por observarse en algún momento una reducción de la productividad laboral⁸.

Costos relacionados con quejas y pleitos

Los costos vinculados a las quejas y pleitos dependen en gran medida de las prácticas de los distintos países en la materia. En los lugares donde las indemnizaciones y los juicios relacionados con accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son comunes, tales costos pueden ser considerables. Sin embargo, por cada uno de los casos que llega a los tribunales es probable que haya gran cantidad de quejas que se resuelven en el nivel de la organización⁹. En agosto de 2003, una empresa danesa de transporte fue condenada a pagar 50.000 coronas danesas (1 dólar de los Estados Unidos = 6,35 coronas, noviembre de 2003) a un aprendiz que se había enfermado debido al atosigamiento y las intimidaciones que sufrió en el trabajo a manos de sus compañeros. Le hacían comentarios despreciativos sobre su apariencia física y le llenaron de basura su caja de herramientas. Según la Unión Danesa de Trabajadores Metalúrgicos¹⁰, esa intolerable situación en el lugar de trabajo ocasionó al aprendiz ansiedad y mareos, síntomas que lo obligaron a tomar licencia por enfermedad. Transcurridos tres meses de licencia por enfermedad, rescindió su contrato y se fue de la empresa.

Situaciones como ésta pueden repercutir negativamente en la organización, dándole mala imagen y creando asimismo dificultades para que la empresa pueda contratar nuevo personal.

Consecuencias en la sociedad de la violencia en los lugares de trabajo

En última instancia, todos pagamos por los efectos negativos de la violencia en el trabajo, ya sea en forma de una degradación de las relaciones con la familia, los amigos y los compañeros, o a través de impuestos más elevados para cubrir la atención médica pública, los costos de rehabilitación y los costos de desempleo y capacitación para las víctimas. Los efectos de la violencia en el trabajo pueden, además, hacer que aumente el nivel de miedo y de ansiedad existente en la sociedad.

Un estudio que se llevó a cabo en Sudáfrica sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de la salud¹¹ indica que luego de algún incidente de violencia física se produce un sentimiento general de descontento y que decae la calidad de los servicios. La violencia psicológica origina tensión y actitudes de menor atención hacia los pacientes. Esto va en detrimento de la relación entre el paciente y el trabajador de la salud.

Es preocupante que los trabajadores de la salud estén particularmente expuestos a la violencia en sus lugares de trabajo, concentrándose en ese sector casi la cuarta parte de todos los incidentes violentos de trabajo¹². Podríamos asumir que en otros sectores importantes se produce una caída similar de la calidad, como, por ejemplo, en el sector de la educación. La relación entre docentes y alumnos tendrá una gran repercusión en la calidad de la educación que reciben nuestros hijos.

Un elevado nivel de violencia en los lugares de trabajo podría, en última instancia, hacer que el personal se vaya a otros países. En el caso de los trabajadores de la salud de Sudáfrica, a menudo están desencantados por el elevado nivel de violencia en los lugares de trabajo y se van en busca de horizontes más promisorios. Ese tipo de «fuga de cerebros» podría ocasionar una carestía de empleados en determinados sectores, lo que, a su vez, repercutiría negativamente sobre los países en cuestión.

Pagos preventivos

La mayoría de las personas pasan más de la tercera parte de su vida adulta en el trabajo, y es obvio que el entorno laboral tiene una repercusión enorme sobre la vida de una persona, tanto en lo que se refiere a su vida laboral como a su vida familiar. No es una cuestión que tenga que ver únicamente con la enfermedad o la lesión en cuestión, sino con todo el entorno laboral. También tiene que ver con la manera en que nuestra salud como trabajadores afecta a nuestras familias y a nuestras comunidades. Si el entorno laboral de una persona es saludable y seguro, la persona tiende a tener un mayor grado de satisfacción, mejores relaciones con los compañeros y el personal jerárquico y mayor eficacia y productividad que una persona que sufre por un entorno laboral mal organizado.

Aun cuando resulta difícil estimar el costo exacto de la violencia en el trabajo, es evidente que las cifras son elevadas y que a todas las partes les conviene resolver el problema. Con el fin de prevenir y reducir la violencia en el trabajo ya se han tomado algunas medidas en los lugares de trabajo, a escala sectorial, nacional e internacional. En el artículo de Luc Demaret se ponen de relieve algunas buenas prácticas elaboradas por los sindicatos en este ámbito, y en el artículo de Ian Graham y en el que trata sobre códigos de conducta se examinan algunas medidas legislativas. Todos esos ejemplos muestran que, a la larga, la prevención resulta siempre más conveniente.

Notas

¹ *Know your rights, Tackling Violence at Work*, TUC Online, en www.tuc.org.uk/tuc/rights_violence.cfm.

² *Stopp jobb-mobben*, Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen (Lmm), septiembre de 2002.

³ *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* (OIT), Helge Hoel, Kate Sparks y Cary L. Cooper, Universidad de Manchester, Instituto de Ciencia y Tecnología.

⁴ CESifo/DICE en www.cesifo.de/pls/diceguest/download/F5614/SICK%2DLEA%2DPAY.PDF.

⁵ Véase la nota 3.

⁶ Véase la nota 1.

⁷ *Workplace violence in the health sector, Country Case Study: South Africa*, Susan Steinman, OIT, IGN, OMS, ISP, 2003, en www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_SouthAfrica.pdf.

⁸ *Berusende Mobbing*, Departamento noruego de inspección laboral, en www.arbeidstilsynet.no/publikasjoner/arbeidervern/art52.html.

⁹ Véase la nota 3.

¹⁰ *Metal vinder første sag om mobbing*, Dansk Metal, 26 de agosto de 2003, en www.danskmetal.dk/sw9910.asp

¹¹ Véase la nota 7.

¹² *Workplace violence in the health sector, Country Case Studies, Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*, informe resumido de la OIT por Vittorio di Martino, en www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf.