



VIOLENCIA EN EL TRABAJO

TÉCNICO PREVENCIONISTA FRANCISCO SERRA
PREVYSO SRL



Francisco Serra, Técnico Prevencionista en Seguridad Industrial e Higiene en el Trabajo. Responsable de operaciones de PREVYSO SRL

1. INTRODUCCIÓN 2. FACTORES DE RIESGO 3. HOMICIDIO OCUPACIONAL 4. MEDIDAS PREVENTIVAS 5. UN CASO RECIENTE DE APLICACIÓN DE LA LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL EMPRESARIAL

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, ha habido un aumento de la violencia en el Uruguay, traducido en un aumento de hurtos, rapiñas y homicidios, y la misma no es ajena a los lugares de trabajo.

La violencia en el trabajo es un tipo de riesgo al que muchos trabajadores pueden estar expuestos.

The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) define a la violencia en el trabajo como: "Actos violentos (incluyendo agresiones físicas y amenazas de agresión) dirigidos a personas en el trabajo o en servicio"¹. Esta violencia comprende desde el trato o lenguaje violento hasta el homicidio.

La violencia en el trabajo no necesariamente tiene que ocurrir dentro del lugar de trabajo, sino que también puede ocurrir fuera del mismo.

California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA) clasifica a la violencia en el trabajo en tres categorías²:

- 1 Violencia. Occupational Hazards in Hospitals. CDC-NIOSH. (2002)
- 2 Injury & Illness Prevention Model Program for Work place Security. CAL-OSHA (1995).

Tipo I:

La violencia de tipo I, se caracteriza en que quienes llevan adelante los actos violentos no tienen ninguna relación directa con el trabajador víctima de la misma, no existe un vínculo laboral, comercial ni de usuario, a pesar de que el agresor puede fingir serlo.

Generalmente, la motivación de este tipo de violencia es el robo, y los trabajadores que tienen un mayor nivel de riesgo son:

- Choferes de taxis.
- Choferes de ómnibus.
- Trabajadores de estaciones de servicio.
- Trabajadores de hoteles y restaurantes.
- Cajeras de comercios y personal de comercios con mercadería valiosa (joyerías)
- Guardias y personal de seguridad.
- Personal de la salud.
- Proveedores de mercadería y deliverys.
- Entre otros.

Tipo II:

La violencia tipo II, se caracteriza por la existencia de una relación entre quien ejerce el acto violento y el trabajador víctima, es decir, el agresor es un cliente, usuario o paciente, es a quien está dirigido el servicio brindado por la organización y sus trabajadores.

Los trabajadores que tienen mayor nivel de riesgo son:

- Choferes de taxis.
- Choferes de ómnibus.
- Personal con atención al público (oficinas, call centers, hoteles)
- Personal policial.
- Personal de atención médica y psiquiátrica.
- Personal de atención a usuarios con problemas de drogadicción.

Violencia en el trabajo.

- Personal docente y no docente de instituciones educativas.
- Periodistas.

Tipo III:

La violencia tipo III, se caracteriza por la existencia de una relación laboral entre quien ejerce el acto violento y el trabajador víctima del mismo. Las relaciones implicadas pueden ser de compañero de trabajo, un superior o jefe, un gerente, incluso un cónyuge, pariente, amigo, u otra persona que tenga una disputa con un trabajador en el lugar de trabajo.

Entre los ejemplos más claros de violencia tipo III se encuentran el mobbing, el acoso sexual y también la violencia física.

Cualquier lugar de trabajo es posible de sufrir este tipo de violencia.

2. FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIA TIPO I Y II.

Son muchos los factores de riesgos que pueden incidir en el aumento del riesgo de violencia tipo I y II, principalmente están condicionados por patrones y valores culturales, sin embargo podemos distinguir entre ellos:

- Índice de criminalidad de la zona geográfica.
- Trabajar en la noche o en las primeras horas de la mañana.
- Trabajar solo o en números reducidos.
- Manejo o transporte de dinero o valores.

- Pacientes con problemas psiquiátricos.

- Pacientes con problemas de drogadicción.
- Aumento de la irritabilidad del consumidor y disminución de la paciencia.

"La violencia tipo II, se caracteriza por la existencia de una relación entre quien ejerce el acto violento y el trabajador víctima, es decir, el agresor es un cliente, usuario o paciente, es a quien está dirigido el servicio brindado por la organización y sus trabajadores.

Los trabajadores que tienen mayor nivel de riesgo son:

- *Choferes de taxis.*
- *Choferes de ómnibus.*
- *Personal con atención al público (oficinas, call centers, hoteles)*
- *Personal policial.*
- *Personal de atención médica y psiquiátrica.*
- *Personal de atención a usuarios con problemas de drogadicción.*
- *Personal docente y no docente de instituciones educativas.*
- *Periodistas"*

"En el año 2017, según datos del monitor de accidentes y enfermedades profesionales del Banco de Seguros del Estado (B.S.E), se produjeron 2 homicidios ocupacionales, contemplados en la categoría de "robos, hurtos o rapiñas". Estos datos podrían no contemplar muertes de empleadores y otros trabajadores no amparados por la Ley No. 16.074 de Octubre de 1989, cómo por ejemplo el personal policial"

3. HOMICIDIO OCUPACIONAL

El homicidio ocupacional, es una de las consecuencias que puede traer aparejada la violencia en el trabajo, y se produce a causa del trabajo o en ocasión del mismo.

El United States Department of Labor de EE.UU, en su reporte estadístico "Static charts, Census of Fatal Occupational Injuries, 2017"³, establece que los homicidios son la tercera causa de muertes en el trabajo (458 muertes), por encima de contactos con objetos y equipamiento (695), exposición a sustancias o ambientes nocivos (531), e incendios y explosiones (123). Es superada por caídas a distinto nivel (713 muertes) y accidentes en carretera (1.299).

En el año 2017, según datos del monitor de accidentes y enfermedades profesionales del Banco de Seguros del Estado (B.S.E)⁴, se produjeron 2 homicidios ocupacionales, contemplados

en la categoría de "robos, hurtos o rapiñas". Estos datos podrían no contemplar muertes de empleado-

3 Disponible en: <https://www.bls.gov/iif/oshcfoi1.htm#2017>

4 Disponible en: <https://www.bse.com.uy/inicio/servicios/accidentes-del-trabajo/monitor-accidentes-del/>

res y otros trabajadores no amparados por la Ley No. 16.074 de Octubre de 1989, cómo por ejemplo el personal policial.

Éste guarismo representó un número mayor de muertes que las categorías “choques contra objetos (móviles e inmóviles) o golpeados por éstos (1), y exposición a corriente eléctrica, temperaturas excesivas, ruido o radiaciones (1)”

El monitor online, no distingue datos de accidentes producidos por “robos, hurtos o rapiñas”, cuya consecuencia sea distinta a la muerte del trabajador. Estos accidentes pudieron requerir tratamiento médico por traumatismos, shocks emocionales, entre otros. Dichos accidentes pudieron haberse contemplado en otras categorías.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS

En el sistema simplificado de evaluación de riesgos establecido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España, en su NTP 330⁵, se establece que el nivel de riesgo de accidentes, puede ser definido como el producto de la probabilidad de que determinados factores de riesgos se materialicen en daños y la magnitud de los mismos.

$$\text{Probabilidad} \times \text{Consecuencias} = \text{Nivel de Riesgo}$$

Además, la probabilidad se calcula cómo el producto del nivel de exposición del trabajador y el nivel de deficiencias.

$$\text{Exposición} \times \text{Deficiencias} \times \text{Consecuencias} = \text{Nivel de Riesgo.}$$

Realizando una analogía del método (es conveniente resaltar que el mismo requiere un nivel de rigurosidad mucho más elevado al representado, y puede no ser aplicable en determinados casos), se puede desprender que se ha intentado mejorar las deficiencias que se encuentran dentro del radio de acción de los empleadores y trabajadores, aún así, en ocasiones en dónde el nivel de riesgo es considerado alto o muy alto, se ha escogido limitar la exposición de los trabajadores, evitando el ingreso de estos a zonas geográficas con un mayor índice de criminalidad, afectando a los servicios que brindan a la comunidad.

Un ejemplo de ello, lo observamos con la asistencia médica en las emergencias móviles, en dónde se ha estandarizado a través del “protocolo de seguridad en la escena de atención médica”⁶, varias medidas preventivas:

“Un ejemplo de ello, lo observamos con la asistencia médica en las emergencias móviles, en dónde se ha estandarizado a través del “protocolo de seguridad en la escena de atención médica”, varias medidas preventivas:

- *El acceso a zonas consideradas de riesgo, se debe realizar con el apoyo logístico de quien corresponda.*
- *En ningún caso el equipo asistencial debe arribar hasta no tener la confirmación de la presencia de la unidad de apoyo brindada por el 911 (policial, bomberos, caminera, etc).*
- *En ningún caso el chofer permanecerá solo en el vehículo, a la espera del equipo asistencial.*
- *En las zonas en dónde se considere que existen problemas de seguridad, se solicita al usuario que salga a la espera del móvil asistencial, y lo acompañen.*
- *Realizar visitas consideradas de riesgo en el turno de radio diurno”*

- El acceso a zonas consideradas de riesgo, se debe realizar con el apoyo logístico de quien corresponda.
- En ningún caso el equipo asistencial debe arribar hasta no tener la confirmación de la presencia de la unidad de apoyo brindada

por el 911 (policial, bomberos, caminera, etc).

- En ningún caso el chofer permanecerá solo en el vehículo, a la espera del equipo asistencial.
- En las zonas en dónde se considere que existen problemas de seguridad, se solicita al usuario que salga a la espera del móvil asistencial, y lo acompañen.
- Realizar visitas consideradas de riesgo en el turno de radio diurno.

Los trabajadores del taxi, han establecido un pro-

5 Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_330.pdf

6 Disponible en: <https://www.smu.org.uy/gremiales/protocolos-e-instructivos/>

Violencia en el trabajo.

cedimiento de chequeo⁷ de los vehículos para detectar las deficiencias que se encuentren en su radio de acción, y evitar la exposición al riesgo, entre ellas:

- Revisar los elementos de seguridad al inicio de la jornada laboral.
- No llevar pasajeros en el asiento delantero luego de la caída del sol.
- Chequear recepción y canal de radio.
- Chequeo de la luz azul.
- Chequeo de alza cristales y sistema de bloqueo de puertas.

Cómo es observable, es posible que tanto empleadores como trabajadores, adopten medidas preventivas dentro de su radio de acción, con el objeto de disminuir el riesgo de violencia en el trabajo.

A pesar de la diversidad de formas y contextos en los que se pueden producir actos de violencia en el trabajo, es posible identificar de forma general las siguientes medidas preventivas:

- Identificar la existencia de factores de riesgos relacionados a la violencia en el lugar de trabajo y proponer acciones.
- Establecer protocolos de actuación ante casos de violencia en el trabajo.
- Capacitar al trabajador en el reconocimiento de situaciones de violencia y cómo actuar frente a ellas.
- Fomentar el reporte de incidentes relacionados a la violencia en el trabajo por parte del trabajador.
- Gestionar los horarios de apertura y cierre de locales.
- Gestión de caja (liquidez, cantidad y frecuencia de transporte).
- Gestión de espera de usuarios, mejorando su experiencia.
- Asegurar la buena iluminación y visibilidad de los lugares de trabajo.

⁷ Disponible en: <http://sindicatodeltaxi-suatt.blogspot.com/p/secretaria-de-seguridad.html>

- Implementar sistemas de seguridad física, cómo cámaras, alarmas, cierres de puerta, entre otros.
- Apoyo a las víctimas de violencia en el trabajo.
- Entre otras.

5. UN CASO RECIENTE DE APLICACIÓN DE LA LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL EMPRESARIAL

En Diciembre de 2018 la Fiscalía Letrada de Montevideo de Homicidios de 2º Turno, solicitó al juez competente y obtuvo, la formalización (ex procesamiento), entre otras personas, de un director de la firma empleadora con motivo del fallecimiento de dos trabajadores. Si bien no se trata de una situación de violencia ocupacional, es interesante destacar cuáles fueron los criterios empleados por la fiscalía —y seguidos por el juez— para responsabilizar a un director de la firma empleadora por la Ley No. 19.196, conocida como ley de responsabilidad penal empresarial.

En el dictamen se imputa homicidio culposo a determinadas personas y al director de la empresa el delito previsto en el Artículo 1º de la ley referida.

Los fundamentos de la imputación al director de la firma en cuestión fueron

expresados por la Fiscal actuante en los siguientes términos:

“...de la investigación efectuada hasta el momento surgen a criterio de la Fiscalía elementos de convicción que hacen presumir también que... no adoptó los medios de resguardo y seguridad laboral previstos en la normativa vigente y puso en peligro grave y concreto la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores... Por último, esta Representación entiende que... no estableció dentro de sus protocolos internos de actuación medidas de seguridad acordes con la normativa vigente, que contemplaran las particularidades de las tareas que sus dependientes debieron realizar a bordo

del buque de carga, ni tomó los recaudos necesarios para preparar a sus empleados a desempeñar de manera segura en labor que les fuera encomendada.

Atento a la falta de adopción de los medios de resguardo y seguridad laboral previstos en la normativa vigente, el indagado Sr. R J R P, como Director responsable de ...S.A., puso en peligro grave y concreto la vida, la salud y la integridad de sus trabajadores y en consecuencia su conducta se encuentra comprendida en las previsiones dispuestas por Art. 1° de la Ley No. 19.196, siendo por ende responsable en calidad de autor del delito de responsabilidad penal empresarial, según los Arts. 60.1 del CP y Art. 1° de la Ley No. 19.196.

En esta ley, el bien jurídico tutelado es la seguridad laboral de los trabajadores, dado que se protegen intereses que afectan al colectivo de los trabajadores; exigiéndole al empleador controlar las eventuales fuentes de riesgo que están en su dominio...”.

Del dictamen referido se desprende que la fiscalía ubicó la responsabilidad del director de la empresa involucrada en los siguientes elementos:

- (a) La no previsión en los protocolos internos de actuación, medidas de seguridad acordes con la normativa vigente, que contemplaran las particularidades de las tareas de sus dependientes.
- (b) No adaptación de los recaudos necesarios para preparar a sus empleados a desempeñar de manera segura la labor que les fuera encomendada.

Es conveniente tener presente, por lo tanto, que las direcciones empresariales deberán trabajar en la preparación de protocolos, que no son meros documentos para ser exhibidos en ocasión de alguna actuación inspectiva y que los mismos deben ser adecuadamente comunicados a los trabajadores, de manera tal que implique una adecuada preparación para desempeñar de manera segura su labor. Ello es particularmente importante en aquellas áreas, sectores o tareas, en dónde exista un riesgo de relevancia no controlado, o exista de forma previsible la potencial exposición del trabajador a un riesgo grave y concreto para su salud, que puedan mitigarse de forma sustantiva con la adopción de protocolos.