

## Violencia en el trabajo

La violencia en el lugar de trabajo es cualquier acto o amenaza de violencia contra los trabajadores. Puede ocurrir en el lugar de trabajo o fuera de él y puede variar desde amenazas y abuso verbal hasta agresiones físicas y homicidio. Cualquiera sea su manifestación, la violencia en el lugar de trabajo sigue siendo una preocupación para empleadores y empleados en todo el país.

### ¿Quién es vulnerable?

La violencia en el lugar de trabajo continúa siendo una de las principales causas de muerte en el lugar de trabajo. Puede afectar en cualquier lugar y nadie es inmune: algunos trabajadores corren mayor riesgo. Entre ellos se encuentran los trabajadores que:

- intercambian dinero con el público;
- transportan pasajeros, bienes o servicios;
- trabajan solos o en grupos pequeños, durante las últimas horas de la noche o las primeras horas de la mañana; o
- trabajan en zonas con altos índices de criminalidad o en entornos comunitarios y hogares donde tienen un amplio contacto con el público.

Estas ocupaciones incluyen enfermeros visitantes, evaluadores psiquiátricos y oficiales de libertad condicional; empleados de servicios de gas y agua; instaladores de teléfono y televisión por cable; carteros; trabajadores de comercios retail y taxistas.

### ¿Qué pueden hacer estos empleadores para ayudar a proteger a sus empleados?

Para proteger a los trabajadores, los empleadores deben evaluar sus lugares de trabajo y determinar la amenaza de violencia y, de ser necesario, establecer un programa de prevención de violencia en el lugar de trabajo específico o incorporar la información a un programa de prevención de accidentes existente, un manual del empleado o un manual de procedimientos operativos estándar. Es fundamental que todos los empleados conozcan la política y comprendan que todas las denuncias de violencia en el lugar de trabajo se investigarán y solucionarán rápidamente. Además, los empleadores pueden ofrecer protecciones adicionales como las siguientes:

- **Proporcionar capacitación en seguridad** para que los empleados sepan qué hacer si presencian o son víctimas de violencia en el lugar de trabajo. La capacitación debe incluir información sobre

cómo reducir la tensión en una situación volátil y cómo los trabajadores pueden protegerse si la reducción falla.

- **Asegurar el lugar de trabajo.** Cuando sea apropiado para el negocio, instale videovigilancia, iluminación adicional y sistemas de alarma y minimice el acceso de personas externas mediante credenciales de identificación, llaves electrónicas y guardias. Además, trabaje en cooperación con propietarios, inquilinos, policía local y otras agencias de seguridad pública para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y sus alrededores.
- **Proporcionar cajas fuertes para limitar la cantidad de efectivo disponible.** Mantenga una cantidad mínima de efectivo en las cajas registradoras durante las tardes y horas nocturnas.
- **Equipar al personal en el lugar con teléfonos móviles y alarmas portátiles o dispositivos de ruido.** Exígerles que preparen un plan de trabajo diario y mantengan a una persona de contacto informada de su ubicación durante todo el día. Mantener los vehículos proporcionados por el empleador en buen estado.
- **Instruir a los empleados a no ingresar a ningún lugar donde se sientan inseguros.** Introducir un “sistema de compañeros” o proporcionar un servicio de escolta o asistencia policial en situaciones potencialmente peligrosas o durante la noche.
- **Desarrollar políticas y procedimientos que cubran las visitas de los proveedores de atención médica domiciliaria.** Tratar la realización de visitas domiciliarias, la presencia de otras personas en el hogar durante las visitas y el derecho del trabajador a negarse a prestar servicios en una situación claramente peligrosa.

### ¿Cómo pueden protegerse los empleados?

Nada puede garantizar que un empleado no se convierta en víctima de violencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, completar un análisis del lugar de trabajo puede ayudar a reducir las probabilidades. Incentive a los empleados a:

- Aprender a reconocer, evitar o mitigar situaciones potencialmente violentas asistiendo a programas de capacitación en seguridad personal.
- Revisar el programa de violencia en el lugar de trabajo y participar en las evaluaciones de peligros en el lugar de trabajo.
- Alertar a los supervisores sobre cualquier preocupación sobre seguridad e informar todos los incidentes inmediatamente por escrito.
- Evitar viajar solo a lugares o situaciones desconocidas siempre que sea posible.
- Llevar solo el dinero mínimo y la identificación requerida a entornos comunitarios.
- Informar al empleador sobre disputas o problemas antes de que se intensifiquen.

### ¿Qué deben hacer los empleadores después de un incidente de violencia en el lugar de trabajo?

- Incentivar a los empleados a denunciar y registrar todos los incidentes y amenazas de violencia en el lugar de trabajo.
- Proporcionar una evaluación y tratamiento médico rápido después del incidente, incluida la atención basada en el trauma.
- Reportar inmediatamente los incidentes violentos a la policía local.
- Informar a las víctimas de su derecho legal a procesar a los perpetradores.
- Discutir las circunstancias del incidente con los miembros del personal. Incentivar a los empleados a compartir información sobre formas de evitar situaciones similares en el futuro.
- Ofrecer sesiones de recuperación del estrés y servicios de consejería postraumáticos para ayudar a los trabajadores a recuperarse de un incidente violento.
- Investigar todos los incidentes y amenazas violentas, monitorear las tendencias en incidentes violentos por tipo o circunstancia e instituir acciones correctivas.
- Revisar el programa de prevención de la violencia para determinar si se necesitan cambios.
- Discutir los cambios en el programa durante las reuniones habituales de los empleados.

### Para obtener más información

OSHA tiene varios recursos que tratan este tema. Visite la página web de la OSHA [sobre temas de seguridad y salud relacionados con la violencia en el lugar de trabajo](#) y la [página web de publicaciones](#).

### Derechos de los trabajadores

Los trabajadores tienen derecho a:

- Condiciones de trabajo que no supongan riesgo de daño grave.
- Recibir información y capacitación (en un idioma y vocabulario que el trabajador entienda) sobre los peligros en el lugar de trabajo, los métodos para prevenirlos y las normas de la OSHA que se aplican a su lugar de trabajo.
- Revisar registros de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Presentar una queja solicitando a la OSHA que inspeccione su lugar de trabajo si cree que hay un peligro grave o que su empleador no está siguiendo las reglas de la OSHA. La OSHA mantendrá todas las identidades confidenciales.
- Ejercer sus derechos bajo la ley sin represalias, incluyendo informar de una lesión o plantear preocupaciones sobre salud y seguridad a su empleador o a la OSHA. Si un trabajador fue objeto de represalias por ejercer sus derechos, debe presentar una queja ante la OSHA lo antes posible, pero no más tarde de 30 días.

Para obtener información adicional sobre los derechos de los trabajadores, visite [www.osha.gov/workers](http://www.osha.gov/workers).

### Cómo contactar a la OSHA

La misión de la OSHA es garantizar que los trabajadores americanos tengan condiciones de trabajo seguras y saludables libres de represalias ilegales. Para obtener más información, visite [www.osha.gov](http://www.osha.gov) o llame a la OSHA al 1-800-321-OSHA (6742), TTY 1-877-889-5627.

**Esta es una de una serie de hojas informativas que destacan los programas, políticas o normas de la OSHA. No impone ningún nuevo requisito de cumplimiento. Para obtener una lista completa de los requisitos de cumplimiento de las normas o reglamentaciones de la OSHA, consulte el Título 29 del Código de Reglamentaciones Federales. Esta información estará disponible para las de personas con discapacidad sensorial que la soliciten. El teléfono de voz es (202) 693-1999; número de teletipo (TTY): (877) 889-5627.**



**Administración  
de Seguridad y Salud  
Ocupacional**