



OSHA HOJA Informativa

La Violencia en el Lugar de Trabajo

¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?

La violencia en el lugar de trabajo es la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio—una de las más grandes causas de decesos asociados con el trabajo. En cualquier forma en que se manifieste, la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente para los empleadores y los empleados de todo el mundo.

¿Quién es vulnerable?

Cada año, unos dos millones de trabajadores americanos son víctimas de violencia en el lugar de trabajo. La violencia en el lugar de trabajo puede surgir en cualquier lugar y nadie está inmune. No obstante, algunos trabajadores corren un mayor riesgo. Entre ellos se encuentran los trabajadores que intercambian dinero con el público, que transportan a pasajeros, bienes o servicios, o que trabajan solos o en grupos pequeños, tarde por la noche o en las horas tempranas de la mañana, en zonas con altos índices de criminalidad, o en ambientes comunitarios o residenciales en los que tienen mucho contacto con el público. Este grupo incluye a asistentes sociales o de salud, tales como enfermeras, evaluadores psiquiátricos, agentes de libertad vigilada, trabajadores de la comunidad como empleados de utilidades de gas o agua, instaladores de teléfonos o de cable de TV, carteros, detallistas y taxistas.

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

La mejor protección que pueden brindar los empleadores es de establecer una política de cero tolerancia hacia la violencia en el lugar de trabajo en contra de, o por, sus empleados. El empleador debe establecer un programa de prevención de violencia en el lugar de trabajo o incorporar la información en un programa existente de prevención de accidentes, en el manual del empleado, o en el manual de procedimientos estándar. Es esencial que todos los empleados conozcan las directrices y comprendan que toda alegación de violencia en el lugar de trabajo será prontamente investigada y corregida. Además,

los empleadores pueden brindar protecciones adicionales como las siguientes:

- Proveer educación en seguridad a los empleados para que sepan qué tipo de conducta no es aceptable, qué hacer si son testigos o víctimas de un acto de violencia en el lugar de trabajo, y cómo protegerse a sí mismos en caso de violencia.
- Proteger el lugar de trabajo. Donde sea apropiado, instalar cámaras de vídeo, luces adicionales y sistemas de alarma que minimicen el acceso de extraños mediante tarjetas de identificación, llaves electrónicas y guardias.
- Proveer cajas fuertes para los depósitos provisorios que limiten la cantidad de efectivo disponible. Mantener cantidades mínimas de dinero en las cajas registradoras durante las noches y de madrugada.
- Dotar al personal de campo con teléfonos celulares y alarmas o dispositivos ruidosos accionados a mano. Solicitar que este personal mantenga un plan de trabajo diario y que se mantenga en contacto con una persona que sepa donde se encuentra durante el día. Mantener en buen estado los vehículos provistos por el empleador.
- Indicar a los empleados que no deben entrar en ningún lugar en el que no se sientan seguros. Permitir que los empleados trabajen en pares o proveer un servicio de escolta o ayuda de la policía en situaciones que pueden ser peligrosas o por la noche.
- Desarrollar directrices y procedimientos que cubran las visitas de los prestadores de cuidados médicos a domicilio. Describir la conducta de las visitas a domicilio, la presencia de otros durante las visitas a domicilio y el derecho que tiene el trabajador de negarse a brindar servicios en una situación visiblemente peligrosa.

¿Cómo pueden protegerse a sí mismos los empleados?

Nada puede garantizar que un empleado no sea víctima de la violencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, los siguientes pasos pueden ayudar a disminuir dicha posibilidad:

- Aprenda a reconocer, evitar o contener situaciones posiblemente peligrosas asistiendo a programas de entrenamiento en seguridad personal.

- Comunique a sus supervisores cualquier preocupación que tenga sobre su seguridad e informe inmediatamente por escrito cualquier incidente.
- Evite viajar sólo a lugares poco conocidos siempre que sea posible.
- Lleve consigo una cantidad mínima de dinero y la identificación requerida en los entornos comunitarios.

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

- Promueva que los empleados comuniquen y mantengan un registro de todos los incidentes y amenazas de violencia en el lugar de trabajo.
- Provea una evaluación y atención médicas rápidamente después del incidente.
- Comunique prontamente los incidentes de violencia a la policía local.
- Informe a las víctimas que tienen el derecho legal de procesar a los culpables.
- Hable de las circunstancias del incidente con los miembros de su personal. Promueva a los empleados a compartir información sobre formas de evitar situaciones similares en el futuro.
- Ofrezca sesiones de información sobre estrés y servicios de consejería postraumática para que sus empleados puedan recuperarse de un incidente violento.
- Investigue todos los incidentes y las amenazas de violencia, dele seguimiento a las tendencias de incidentes violentos por tipo o por circunstancia e implemente acciones correctivas.
- Discuta los cambios en el programa de seguridad durante reuniones periódicas con sus empleados.

¿Qué protecciones ofrece OSHA?

La Cláusula de Deber General de la *Ley OSH (Occupational Safety and Health Act – Ley de Seguridad y Salud Ocupacional)* exige que los empleadores brinden un lugar de trabajo seguro y sano para todos los trabajadores cubiertos por la

Ley OSH. Se podrá citar a los empleadores que no emprendan acciones razonables para evitar o reducir un riesgo de violencia reconocido en el lugar de trabajo. No obstante, la falta de implementación de las sugerencias en esta hoja informativa no representa en sí una infracción de la Cláusula de Deber General.

¿Cómo obtener más información sobre la seguridad y la salud?

OSHA ofrece varias publicaciones, normas, ayuda técnica y herramientas de cumplimiento para ayudarle. Asimismo, ofrece una ayuda extensa mediante sus numerosos programas de seguridad y salud: consultas en el lugar de trabajo, programas voluntarios de protección, subvenciones, asociaciones estratégicas, planes estatales, capacitación y educación. Documentos de OSHA tales como, *Safety and Health Program Management Guidelines (Directrices de Administración de Programas de Seguridad y Salud)* presenta información detallada esencial para el desarrollo de un buen sistema de administración de seguridad y salud. Esta y otras informaciones se encuentran disponibles en el Website de OSHA en www.osha.gov.

- Para obtener una copia libre de costo de las publicaciones de OSHA, envíe una tarjeta postal con su dirección a OSHA Publications Office, 200 Constitution Avenue, N.W., N-3101, Washington, DC 20210, o envíe una solicitud por fax marcando el (202) 693-2498, o llámenos al (202) 693-1888.
- Para presentar una queja por teléfono, comunicar una emergencia u obtener consejos, ayuda o productos de OSHA, contacte a su oficina de OSHA más cercana listada bajo “U.S. Department of Labor” en su guía telefónico o llame libre de costo marcando el (800) 321-OSHA (6742). El número de teleprinter (TTY) es (877) 889-5627.
- Para presentar una queja en línea u obtener mayor información sobre los programas federales y estatales de OSHA, visite el Website de OSHA.

Este texto forma parte de una serie de hojas informativas que enfocan programas, políticas o normas de OSHA y no impone ningún requisito de cumplimiento nuevo. Para obtener una lista completa de los requisitos de cumplimiento de las normas y de los reglamentos de OSHA, consulte el *Título 29 del Código de Reglamentos Federales*. Esta información se hará disponible a personas con discapacidad sensorial cuando se solicite. El teléfono de voz es (202) 693-1999. Véase también el Website de OSHA en www.osha.gov.

