



La violencia en el área de trabajo incluye incidentes que van desde el hostigamiento hasta la agresión física y situaciones donde hay un tirador activo. Existen algunos trabajos en los que es más probable que usted se encuentre con situaciones violentas en el área de trabajo, tal como los conductores de alquiler, empleados en tiendas, trabajadores sociales y de servicios de salud, trabajadores de servicios públicos y agentes de la policía.

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration – OSHA, por su nombre y siglas en inglés) no tiene un estándar específico para la violencia en el área de trabajo, pero bajo la Cláusula de Deber General, Sección 5(a)(1) de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de 1970, los empleadores deben proporcionar un lugar de empleo libre de peligros reconocidos que puedan causar la muerte o serios daños. Un programa de prevención puede ayudar a los empleadores a cumplir con el estándar.



Estrategias de Prevención

Forme un equipo para la evaluación de amenazas para evaluar las debilidades de su área de trabajo y acordar las acciones preventivas que sean apropiadas. Los miembros del equipo pueden representar todas las áreas y niveles dentro de su organización. Al realizar su evaluación de amenazas, el equipo debe considerar los contenidos de:

- el Registro de Lesiones y Enfermedades (Formularios 300 y 300A) de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA);
- los reportes de todas las investigaciones de incidentes violentos, incluyendo abuso verbal y físico y comportamiento agresivo;
- los expedientes de seguro;
- los antecedentes penales; y
- las notas obtenidas de la reunión del equipo de evaluación de amenazas.

Haga que el equipo de evaluación de amenazas revise las tareas de alto riesgo de sus empleados, incluyendo:

- intercambiar dinero con el público;
- trabajar a solas o en números pequeños;
- trabajar tarde por la noche o temprano en la mañana;
- custodiar pertenencias o bienes de valor; y
- trabajar en entornos comunitarios.

Use las instrucciones del equipo de evaluación de amenazas, aplique cambios en los planes de trabajo, procedimientos y políticas, y use controles administrativos o de ingeniería. Enseñe a los empleados que realizan tareas en situaciones de riesgo a:

- no entrar a un lugar donde se sientan inseguros;
- usar un sistema de compañerismo o escolta policial cuando se trabaja durante la noche o en situaciones posiblemente peligrosas;
- usar los teléfonos celulares asignados del personal y alarmas de mano; y
- preparar planes de trabajo diarios e informarle a una persona de contacto dónde se encuentran.

Implemente controles administrativos. Estos afectan la forma en que los empleados desempeñan sus trabajos o tareas e incluyen:

- un enlace con la policía local y los fiscales estatales; y
- equipos capacitados para responder a emergencias.

Implemente controles de ingeniería. Estos se consideran los más efectivos porque hacen mejoras físicas en el trabajo sin depender del comportamiento de las personas. Éstos incluyen:

- instalar video vigilancia, iluminación adicional, sistemas de alarma o detectores de metales;
- restringir el acceso público a su área de trabajo;
- requerir que los empleados usen gafetes de identificación y claves electrónicas; y
- contratar a guardias de seguridad.

Capacitar a los gerentes y empleados una vez al año o más en lo siguiente:

- su política para la prevención de violencia en el área de trabajo;
- tipos y ejemplos de violencia en el área de trabajo;
- instrucciones para reportar amenazas o incidentes violentos;
- primeros signos de aflicción en una persona potencialmente violenta y las respuestas apropiadas;
- riesgos de seguridad;
- ubicación del equipo de seguridad y los procedimientos para usarlo; e
- instrucciones para calmar situaciones hostiles, manejar respuestas de emergencia y seguir los procedimientos después del incidente, tales como proporcionar a los empleados consejería por traumas y recomendaciones para las víctimas a programas de asistencia a los empleados.

Crear un plan de acción para emergencias (Emergency Action Plan – EAP, por su nombre y siglas en inglés). Un EAP es un documento por escrito requerido por ciertos estándares de OSHA (ver el Código 29 de Regulaciones Federales 1910.38(a)) el cual tiene como objetivo organizar las acciones de los empleadores y empleados durante las emergencias en el área de trabajo para evitar confusiones, lesiones y daños a la propiedad.

Usted debe mantener los EAP por escrito y en el área de trabajo para que los empleados puedan repasarlos. Los empleadores con 10 empleados o menos pueden comunicar el plan a los empleados verbalmente. Los EAP deben incluir los procedimientos de evacuación en caso de emergencia e identificar cuándo y cómo los trabajadores deben responder a los diferentes tipos de emergencias.

Preparación en Caso de un Tirador Activo

El Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos (U.S. Department of Homeland Security, por su nombre en inglés) (DHS; dhs.gov) recomienda crear un EAP, junto con guías de ejercicios de capacitación, para preparar mejor al personal para responder a una situación de tirador activo.

Un tirador activo, es alguien que mata o intenta matar a personas en un área confinada y poblada, generalmente usa armas de fuego y es impredecible en su tipo de ataque y método de selección de víctimas. Las situaciones que involucran a un tirador activo a menudo se desarrollan rápidamente y terminan dentro de 10 a 15 minutos. A menudo, esto es menos tiempo de lo que la policía puede llegar a la escena para detener el tiroteo y ayudar a las víctimas.

Esto significa que los empleados deben estar física y mentalmente preparados para enfrentar un evento que involucre a un tirador activo u otro intruso peligroso. Los clientes que están en el lugar durante tal evento probablemente seguirán el ejemplo de los gerentes y empleados, pero cada persona debe determinar rápidamente cómo proteger su propia vida.

El DHS describe el método de “Correr, Ocultarse, Luchar” para responder cuando un tirador activo está cerca:

- 1. Correr.** Si tiene una ruta clara de escape, intente evacuar aún si otras personas aceptan o no seguirla.
 - Tenga un plan con anticipación, incluyendo una ruta de escape. Siga el plan de acción para emergencias de su compañía.
 - De ser posible, ayude a otros a escapar.
 - Evite que otros ingresen a un área donde pudiera estar el tirador activo.

- No intente mover a personas que estén heridas.
- Deje atrás sus pertenencias.
- Siga las instrucciones de los oficiales de policía.
- Llame al 9-1-1 una vez que usted esté a salvo.

2. Ocultarse. Si no puede evacuar, ocúltese donde sea menos probable que el tirador lo encuentre.

- El escondite debe estar fuera de la vista, tal como detrás de gabinetes, escritorios u otros objetos. Debe protegerlo a usted de las balas (tal como una puerta cerrada y asegurada con llave) pero no debe atrapararlo ni evitar que pueda moverse.
- Intente evitar que el tirador ingrese a su escondite cerrando las puertas con llave y bloqueándolas con muebles pesados.
- Si el tirador se encuentra cerca, permanezca en silencio. Silencie los teléfonos celulares, radios, televisores y otras fuentes de ruido.
- **Si no puede correr ni esconderse, mantenga la calma.** De ser posible llame al 9-1-1 para notificar a la policía sobre la ubicación del tirador. Si no puede hablar, deje la línea abierta para permitir que el operador escuche. Proporcione los siguientes detalles al operador o a la policía:
 - la ubicación del tirador;
 - el número de tiradores;
 - una descripción física del tirador;
 - la cantidad y el tipo de armas que el tirador está usando; y
 - el número de posibles víctimas en el lugar.

3. Luche como último recurso. Cuando su vida esté en peligro inminente, intente interferir o incapacitar al tirador.

- Actúe lo más agresivo posible contra el tirador lanzándole objetos, utilizando materiales que le rodeen como armas o gritando. Actúe de manera decisiva.
- Cuando llegue la policía:
 - levante inmediatamente las manos, con los dedos separados, y mantenga las manos a la vista;
 - evite hacer movimientos bruscos delante de los oficiales, tal como aferrarse o sujetarse a ellos por seguridad;
 - evite señalar, gritar, o levantar demasiado la voz; y
 - mantenga la calma y siga las instrucciones de los oficiales.

Establecimientos Comerciales de Conveniencia

Los empleados de tiendas de conveniencia, gasolineras, licorerías y otras tiendas que permanecen abiertas hasta altas horas de la noche y tienen grandes cantidades de efectivo disponible son especialmente vulnerables a homicidios y agresiones que a menudo están vinculados con los robos. Los empleados a menudo trabajan solos o en pequeñas cantidades, y los establecimientos suelen estar en áreas aisladas o poco iluminadas. Las tiendas en estos lugares también corren el riesgo de ser robadas repetidamente.

Aunque no existe una estrategia única que sea adecuada para todos los negocios de conveniencia, los empleadores pueden ayudar a proteger a sus trabajadores conociendo los riesgos especiales involucrados y utilizando las medidas correctas de prevención y control.

Análisis del Sitio de Trabajo

Un análisis del sitio de trabajo, el cual es una evaluación de los riesgos ambientales y operacionales del sitio para la violencia, ayudará a los empleadores en tiendas de conveniencia a crear un buen programa para la prevención de violencia. OSHA recomienda analizar y dar seguimiento a los registros, hacer encuestas de detección y analizar la seguridad del sitio.

Análisis de Registros y Seguimiento. Para dar seguimiento al historial de robos a mano armada y otros incidentes violentos en sus tiendas, los empleadores deben examinar los últimos años de registros médicos, de seguridad, de compensación para trabajadores y de seguro, junto con el Registro de Lesiones y Enfermedades Relacionadas con el Trabajo de OSHA (Formulario 300) si el empleador debe mantenerlo.

Buscar patrones en los títulos de puestos de trabajo, estaciones de trabajo, fechas y horas del día entre el trabajador y los reportes de policía por agresión o comportamiento agresivo también puede ayudar a los empleadores a enfrentar los peligros en un lugar determinado. Los empleadores también pueden colaborar con la policía local para analizar los datos históricos de crimen en las áreas cercanas al lugar de trabajo. Usar varios años de datos ayuda a comprender más claramente las tendencias del vecindario.

Los empleados pueden ayudar al reportar los incidentes con rapidez y exactitud. Involucrar a los cajeros y otros trabajadores de primera línea en la prevención de violencia es crucial. Especialmente en los entornos nocturnos, los trabajadores en tiendas tienen experiencia de primera mano que puede ayudar a identificar soluciones prácticas de seguridad para ayudar a prevenir incidentes.

Encuestas de Detección. Aunque muchos incidentes no son denunciados o no son documentados, los empleadores aún pueden identificar los incidentes violentos en las tiendas de conveniencia al pedirles a los trabajadores que completen una encuesta de detección una vez al año o cuando cambien las condiciones de trabajo.

La encuesta podría cuestionar a los empleados sobre: si han sido agredidos, amenazados o acosados por los clientes; si los clientes han usado o portado armas de fuego en la tienda; lo que los empleados estaban haciendo justo antes y durante el incidente; si las medidas preventivas fueron implementadas o fueron utilizadas al momento del incidente; y si los empleados llamaron a la policía. Los empleadores pueden dar estos cuestionarios por sí mismos o utilizar a analistas independientes que llevarán a cabo la encuesta, analizarán los resultados y ofrecerán asesoramiento para fortalecer el programa para la prevención de violencia de la compañía.

Seguridad en el Sitio de Trabajo. Los empleadores en tiendas de conveniencia deben inspeccionar rutinariamente su sitio(s) y evaluar las tareas de trabajo para identificar los peligros potenciales. Analice el diseño del edificio, la iluminación interior y exterior, las ubicaciones y la efectividad de los sistemas de seguridad y comunicaciones existentes. Identifique las ubicaciones, trabajos, procesos y procedimientos que ponen a los trabajadores en mayor riesgo. Analice los detalles de los incidentes violentos que han ocurrido en el sitio, incluyendo las características de los agresores y las víctimas.

El Uso de Control de Riesgo para Prevenir los Robos

Después de analizar los riesgos de un sitio de trabajo, los empleadores de tiendas de conveniencia deben implementar la combinación de controles administrativos y de ingeniería que mejor ayudarán a evitar los robos a mano armada y otros incidentes violentos en ese sitio.

Los controles de ingeniería que los empleadores de tiendas de conveniencia deben considerar usar incluyen:

- limitar la cantidad de efectivo en el sitio mediante el uso de cajas fuertes;
- colocar letreros que indiquen que los cajeros tienen acceso limitado al efectivo;
- usar cámaras de seguridad;
- instalar espejos redondos para vigilar las áreas difíciles de ver en la tienda;
- mantener las ventanas libres de obstrucciones, incluyendo carteles y estantes;
- iluminar el interior y el exterior de la tienda tan brillantemente como lo permita la ley local;
- tener la caja registradora y las áreas de servicio al cliente visibles desde afuera de la tienda;
- usar detectores para las puertas para que los trabajadores sepan cuando alguien entra a la tienda;
- instalar y mantener sistemas de alarma, botones de pánico y otros dispositivos; y
- colocar barreras a prueba de balas con ventanillas de acceso entre los trabajadores y los clientes.

Los controles administrativos y de prácticas de trabajo que los empleadores de tiendas de conveniencia deben considerar usar incluyen:

- no permitir transacciones con billetes grandes;
- aumentar la cantidad de personal en las tiendas donde han ocurrido robos o asaltos y en las tiendas que están ubicadas en áreas con altos índices de criminalidad;
- crear reglas para que los empleados puedan caminar a las áreas de basura y almacenamiento de manera segura;
- proporcionar escoltas de seguridad a los miembros del personal que caminan hacia las áreas de estacionamiento por la noche; e
- indicar a los trabajadores cómo solicitar ayuda de la policía y presentar cargos en caso de ser agredidos.

Cómo Responder Durante un Robo

Los asaltos y robos en las tiendas usualmente ocurren por la noche y la mayoría de las veces son robos a mano armada (pistola o cuchillo). El delincuente puede herir a la víctima en un ataque sorpresa, no provocado, o el atacante podría atacar en respuesta a una amenaza percibida, tal como cuando el cajero contraataca. Los empleadores de tiendas de conveniencia deben capacitar a los empleados sobre cómo comportarse ante los ladrones u otros intrusos para reducir el riesgo de lesiones o muerte.

Proporcione estas instrucciones:

- Entregue el dinero, no discuta ni se resista. La mayoría de los ladrones buscan efectivo rápido.
- A menos que haya una amenaza inmediata para su vida, no saque un arma, ya que esto aumenta las probabilidades de que usted resulte lastimado o muerto.
- Mantenga la calma y serenidad, y hable en un tono cooperativo.
- Evite el contacto con los ojos, pero trate de tomar notas mentales sobre cómo se ve el delincuente para así poder ayudar a la policía a identificar a la persona.
- No haga movimientos bruscos. Muévase despacio y explique sus movimientos al ladrón antes de hacerlos.
- Quédese donde esté hasta que el delincuente haya abandonado el área inmediata. Luego cierre la puerta con llave, llame a la policía y no abra la puerta hasta que haya llegado la policía. No toque nada que haya tocado el delincuente. Escriba todos los detalles que pueda recordar sobre el delincuente y el robo mientras espera que llegue la policía.

Este documento fue producido por la División de Compensación para Trabajadores (Division of Workers' Compensation – DWC, por su nombre y siglas en inglés) y se considera exacto al momento de su publicación.

Para obtener más publicaciones gratuitas de DWC sobre este y otros temas de seguridad y para préstamos gratuitos de materiales audiovisuales de seguridad y salud ocupacional, visite www.txsafetyatwork.com, llame al (800) 252-7031, opción 2, o envíe un correo electrónico a resourcecenter@tdi.texas.gov.