

# La Prevención de Violencia en el Trabajo

El Centro de Recursos del Departamento de Seguros de Texas  
División de Compensación para Trabajadores  
mas de Educación y Capacitación sobre la Seguridad

HS00-33B (1-06)

## Meta

Este programa de prevención de la violencia proporciona ideas y sugerencias para reducir la violencia en el trabajo.

## Objetivo

Esta información ayudará a las empresas en la identificación de medidas preventivas para promover un ambiente de trabajo más seguro. Para nuestros propósitos, la violencia en el trabajo incluirá el homicidio, el homicidio atentado, el acoso, las amenazas, los asaltos, y los ataques ocasionados a las personas de una empresa por gente con alguna relación pasada o presente con la empresa o con uno de sus empleados.

## Antecedentes

El Censo de Lesiones Ocupacionales Mortales (CFOI, por sus siglas en inglés) del Buró de Estadísticas Laborales (BLS, por sus siglas en inglés) reportó 677 homicidios en el trabajo en el año 2000. El asalto común es el tipo más común de delito violento en el lugar de trabajo, con los trabajadores en el comercio como las víctimas más numerosas de ataque. El homicidio todavía es la causa principal de muerte entre las mujeres en el trabajo. Aunque el robo sigue siendo el motivo principal del homicidio relacionado al trabajo, las disputas entre colegas y con clientes representan aproximadamente un décimo de todos los homicidios.

Un estudio de 1993 por Northwestern Life Insurance Company (el único estudio nacional realizado hasta la fecha) concluyó que en los Estados Unidos entre julio del 1992 y julio del 1993 uno de cada cuatro trabajadores fue acosado, amenazado, o asaltado en el trabajo. El mismo estudio también encontró que los empleados cuyos empleadores implementaron programas para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo tenían menos probabilidades de experimentar tales incidentes.

El primer paso en la prevención para los empleadores y los empleados es reconocer que la violencia en el trabajo no es solamente un problema de cumplimiento de leyes. La implementación de un plan efectivo de prevención tendrá mucho mayor impacto en la reducción de violencia en el trabajo que el enfocarse en cuales pasos serán tomados después de suceder un incidente. Los empleadores que implementan programas efectivos para tratar quejas, capacitar a los empleados en asuntos de seguridad, proporcionar seguridad física adecuada, reducir estrés del trabajo, y fomentar el trabajar en equipo en un ambiente de mucho apoyo son los más probables de ver un aumento de productividad y una reducción de incidentes violentos.



## Procedimientos de Prevención

Hay que establecer buenas relaciones profesionales entre el empleador, los empleados, y los clientes. El trabajar en equipo y en un ambiente de armonía en el trabajo ayudan a reducir estrés en el trabajo. Los gerentes que fomentan la responsabilidad y permiten a los empleados el control suficiente sobre el trabajo crean un ambiente de apoyo. En las tiendas de comestibles y las tiendas de conveniencia, la administración ha descubierto que un empleado amigable y alerta sirve para disuadir la potencial actividad criminal.

Los Gerentes de Capacitación y los Supervisores con Habilidades en la Resolución de Conflictos ayudan en mantener buenas relaciones en el trabajo. Programas en el reconocimiento de comportamiento, respuestas al comportamiento violento, reducción del estrés, medidas de protección personal, estrategias de emplear y despedir al personal, el reconocimiento de la violencia doméstica, habilidades de comunicación, y el trabajar en equipo son herramientas potentes para fomentar la autoestima y la confianza en sí mismo. Los empleadores y empleados que entienden cómo reducir el estrés del trabajo y que mantienen compasión hacia sus colegas están participando de manera activa en la prevención de la violencia.

Políticas Establecidas del Lugar de Trabajo ayudan a proteger a los empleados del acoso y las amenazas. Estas políticas son iguales de importantes que las políticas que previenen la discriminación o el uso de drogas en el lugar de trabajo. Algunas herramientas eficaces de prevención son:

- una línea directa para que los empleados reporten amenazas de violencia, comportamiento raro, depresión, abuso de alcohol o drogas, u otras incidencias inquietantes;
- una caja de sugerencias;
- cualquier método de fomentar comentarios de los empleados y de permitir que expresen sus quejas; y
- establecer procedimientos puntuales y justos de tratar las quejas.

Los empleados quienes sienten que están trabajando en un ambiente en el cual están tratados con imparcialidad son menos propensos a los arranques agresivos.

Medidas Efectivas de Seguridad les dan a los empleados un ambiente en el cual pueden hacer su mejor trabajo sin ansiedad. Locales bien iluminados y ordenados, igual afuera que adentro, disuaden la actividad criminal. Otras medidas que ayudan a asegurar la seguridad en el trabajo pueden incluir:

- información y restricciones anunciadas;
- guardias de seguridad y aparatos de vigilancia;
- política estricta de registro de visitantes;
- placas de identificación de empleado
- controles de puertas;
- tarjetas llavero de acceso limitado y cerrojos de cifra;
- investigación y evaluación cuidadosa de los nuevos empleados;

- conciencia regular de la seguridad; y
- capacitación del personal.

Orientación Laboral/ Ayuda con Capacitación proporciona apoyo a los empleados durante tiempos traumáticos tales como los despidos y problemas financieros o matrimoniales. El estrés está reconocido como la primera causa de enfermedad por la Organización Mundial de Salud. El estrés está causado por cambios operacionales, falta de oportunidades de ascenso, preocupaciones financieras, y relaciones personales. Un supervisor sensible y bien informado puede proporcionar a los empleados con información sobre los servicios ofrecidos por programas de asistencia al empleado y otras agencias de servicios en las áreas de asesoramiento emocional, alivio de la carga de la deuda, reducción del estrés, y re-capacitación laboral.

Planes de Manejo de Crisis pueden ser desarrollados para tratar la violencia en el trabajo. Un equipo puede ser formado incluyendo a representantes de seguridad, recursos humanos, médico, legal, administración de producción, y otros expertos. El equipo puede pensar en cómo reportar incidencias de violencia, las autoridades clave para alertar, precauciones de seguridad a tomar, y cómo mantener la seguridad para los trabajadores que están fuera del entorno inmediato. Ha sido encontrado que la terapia puntual para trauma para los empleados quienes hayan sufrido de la violencia en el trabajo ayuda en el proceso de recuperación. Un equipo de rendición de informes puede ser formado de inmediato para trabajar con los sobrevivientes de la violencia en el trabajo para ayudar en restablecer su salud mental y emocional. Los sobrevivientes de eventos catastróficos encuentran alivio en poder expresar los sentimientos y temores que ellos sienten. El proceso de hablar del evento ayuda en la recuperación.



El reconocer y responder a la persona potencialmente violenta es otra manera de reducir el peligro de la violencia. Los empleados quienes estén capacitados para reaccionar tranquilamente y de manera cooperativa tienen mejores probabilidades de sobrevivir una situación amenazadora. Una forma de ser calmada y cortés, una actitud positiva y cooperativa, una explicación paso-a-paso de los actos de uno, y un aviso de posibles sorpresas puede incrementar las probabilidades de sobrevivencia. Cualquier acto capaz de causar una intensificación de violencia tiene el potencial de terminar en la muerte. Aún si perciben una amenaza, los empleados deben ser aconsejados de no portar armas. Un supervisor capacitado para reconocer el comportamiento amenazador, la depresión, señales de la violencia doméstica, posible abuso del alcohol o drogas, o hasta las ausencias frecuentes como señales de peligro, puede ser de ayuda en reducir el potencial de la violencia por medio de la intervención oportuna.

Haga una lista de recursos de las agencias de servicios en su área que ayudaría en términos de la terapia emocional, alivio de la carga de la deuda, reducción de estrés, y recapacitación laboral. Un buen lugar para comenzar sería los programas de asistencia al trabajador.

Departamento de Seguros de Texas,  
División de Compensación para Trabajadores (TDI/DWC)  
correo electrónico [resourcecenter@tdi.state.tx.us](mailto:resourcecenter@tdi.state.tx.us)  
o llame al 1-800-687-7080 para más información.

## Repaso

1. Nombre cinco medidas efectivas de seguridad que un empleador puede utilizar.
2. Nombre seis tipos de capacitación que pueden ser usados para ayudar a reducir la violencia en el trabajo.
3. ¿Cuáles factores contribuyen al estrés en el trabajo?
4. ¿Cómo puede ser eficaz un equipo de manejo de crisis?
5. ¿Por qué es importante una buena relación profesional entre el empleador y el empleado?
6. ¿Cómo ayuda el servicio al cliente en prevenir la violencia en el trabajo?

## Respuestas a las Preguntas de Repaso

1. Aparatos de monitoreo; placas; procedimientos de registro; guardias, instalaciones bien iluminadas.
2. La reducción del estrés, habilidades de comunicación, el reconocer y calmar la violencia, la protección personal, las estrategias de emplear y despedir al personal.
3. Asuntos domésticos, los despidos, problemas financieros, problemas con las relaciones.
4. Proporciona una respuesta puntual a cualquier incidente que pueda ocurrir.
5. Cuando los empleados sienten que se les escuchan y que son tratados con imparcialidad, hay menos probabilidades de actos violentos.
6. Los clientes que sienten que han recibido buen servicio son menos probables de tomar represalias contra la empresa.

## Recursos

El Centro de Recursos del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores ofrece una biblioteca de videos sobre la salud y seguridad del trabajador. Llame al (512) 804-4620 para más información o visite nuestra página web a [www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us)

Descargo de Responsabilidad: La información contenida en este programa de capacitación se considera correcta a la hora de publicación.

## Información Adicional

Cornell University Press 1999, "The Violence-Prone Workplace" – Richard Denenberg, Mark Braverman

Gavin De Becker "The Gift of Fear", Little Brown and Company, 1997;

Census of Fatal Occupational Injuries, 2004, Bureau of Labor Statistics.

*Línea Directa de Violaciones de Seguridad*  
**1-800-452-9595**  
[safetyhotline@tdi.state.tx.us](mailto:safetyhotline@tdi.state.tx.us)