

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO: Consideraciones sobre la concienciación en materia de seguridad



LOS TRABAJADORES DE INFRAESTRUCTURA CRÍTICA SON UNA PARTE INDISPENSABLE DE LA FUERZA LABORAL DE LOS ESTADOS UNIDOS,

y cada trabajador apoya activamente el éxito continuo de su respectivo sector, industria y comunidad. Tan solo un incidente de violencia en el lugar de trabajo puede tener amplias repercusiones, incluso las siguientes: pérdida inmediata y significativa de vidas; repercusiones físicas o psicológicas para las víctimas, sus familiares o compañeros de trabajo; pérdida de productividad y moral tras un incidente violento; e impacto en las relaciones públicas de un patrón cuando las noticias de violencia llegan al alcance de los medios de comunicación.¹

La Agencia de Ciberseguridad y Seguridad de la Infraestructura (Cybersecurity and Infrastructure Security Agency, CISA) ayuda a los directivos de infraestructura crítica, al personal de recursos humanos, a los gerentes y a los trabajadores a prevenir y mitigar la violencia en el lugar de trabajo a través del fomento de una cultura de concienciación y apoyo dentro de su entorno de trabajo único.

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO:



Cualquier acto o amenaza de violencia física, acoso, acoso sexual, intimidación, matonismo, bromas ofensivas u otro comportamiento perturbador amenazador que se produzca en el lugar de trabajo o de la organización. Abarca desde amenazas, abuso verbal, agresión física e, incluso, homicidio.²

La Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics) averiguó que la violencia en el lugar de trabajo incide en que se produzcan lesiones laborales mortales, con aproximadamente **450 homicidios en el lugar de trabajo y 275 suicidios cada año.**³



Cada año, organizaciones en todo el país experimentan incidentes violentos que repercuten significativamente en la seguridad, la moral y la confianza de los empleados, y que a veces resultan en **lesiones graves o, incluso, la muerte.**

Aproximadamente **2 millones de personas denuncian cada año incidentes de violencia en el lugar de trabajo**, y las autoridades estiman que otro **25 por ciento de los incidentes no se denuncian.**⁴

Aparte de los efectos sociales y psicológicos que produce la violencia en el lugar de trabajo, estos incidentes también pueden tener un **impacto financiero extremadamente perjudicial para las organizaciones y las personas.** Por ejemplo, en 2019, los incidentes de violencia en el lugar de trabajo resultaron en **18,370 agresiones, incluso 458 homicidios**, lo que tuvo un **impacto financiero estimado de \$130 mil millones.**⁵



CATEGORÍAS DE RELACIONES EN LAS QUE SE PRODUCE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO:⁶



Relaciones personales

En este tipo de violencia, **el perpetrador no tiene una relación con la empresa, pero sí una relación personal con la víctima potencial.** Podría tratarse de un miembro de la familia, un cónyuge o una pareja, por ejemplo. Normalmente, la violencia está destinada al empleado con el que se tiene una relación, pero ello no significa que se vaya a contener allí. También puede abarcar casos de violencia doméstica que se extienden al lugar de trabajo.

Relación con el cliente/consumidor

Este tipo de violencia en el lugar de trabajo involucra a una **relación legítima entre el perpetrador y la empresa o sus empleados.** Podría tratarse de un cliente, un proveedor o un estudiante, por ejemplo. Esta categoría de violencia en el lugar de trabajo es la más común.

Intención delictiva

Este tipo de violencia en el lugar de trabajo **no involucra ninguna relación entre el perpetrador, la empresa o sus empleados.** El incidente se relaciona con otros delitos, como robo o allanamiento de morada.

Trabajador contra trabajador

Este tipo de violencia en el lugar de trabajo involucra a un **empleado actual o anterior de la empresa que ataca o amenaza a otros empleados o exempleados en el lugar de trabajo.**

1. Departamento de Trabajo de los EE. UU. (U.S. Department of Labor), s.f. "Programa contra la violencia en el lugar de trabajo del DOL" (DOL Workplace Violence Program). Oficina del Subsecretario de Administración y Gestión (Office of the Assistant Secretary for Administration & Management). Consultado el 27 de marzo de 2023. [dol.gov/agencies/oasam/centers-offices/human-resources-center/policies/workplace-violence-program](https://www.dol.gov/agencies/oasam/centers-offices/human-resources-center/policies/workplace-violence-program)

2. Departamento de Trabajo de los EE. UU. (U.S. Department of Labor), s.f. "Violencia en el lugar de trabajo" (Workplace Violence). Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration). Consultado el 2 de mayo de 2023. [osha.gov/workplace-violence#:~:text=Workplace%20violence%20is%20any%20act,physical%20assaults%20and%20even%20homicide](https://www.osha.gov/workplace-violence#:~:text=Workplace%20violence%20is%20any%20act,physical%20assaults%20and%20even%20homicide)

3. Departamento de Trabajo de los EE. UU. (U.S. Department of Labor) 2022. Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics). Censo nacional de lesiones laborales mortales en 2021. Consultado el 16 de mayo de 2023. www.bls.gov/news.release/pdf/cfoi.pdf

4. Departamento de Seguridad Nacional de EE. UU. (U.S. Department of Homeland Security). 2020. Guía de mitigación de amenazas de agentes internos (Insider Threat Mitigation Guide). Agencia de Ciberseguridad y Seguridad de Infraestructura (Cybersecurity and Infrastructure Security Agency), 48. [cisa.gov/sites/default/files/2022-11/Insider%20Threat%20Mitigation%20Guide_Final_508.pdf](https://www.cisa.gov/sites/default/files/2022-11/Insider%20Threat%20Mitigation%20Guide_Final_508.pdf)

5. Departamento de Seguridad Nacional de EE. UU. (U.S. Department of Homeland Security). 2020. Guía de mitigación de amenazas de agentes internos (Insider Threat Mitigation Guide). Agencia de Ciberseguridad y Seguridad de Infraestructura (Cybersecurity and Infrastructure Security Agency), 3. [cisa.gov/sites/default/files/2022-11/Insider%20Threat%20Mitigation%20Guide_Final_508.pdf](https://www.cisa.gov/sites/default/files/2022-11/Insider%20Threat%20Mitigation%20Guide_Final_508.pdf)

6. Departamento de Seguridad Nacional de EE. UU. (U.S. Department of Homeland Security). 2022. Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (Agencia de Ciberseguridad y Seguridad de Infraestructura). Seminario web de preparación contra francotiradores activos (Active Shooter Preparedness Webinar Training). Consultado el 2 de mayo de 2023. [cisa.gov/resources-tools/training/active-shooter-preparedness-webinar](https://www.cisa.gov/resources-tools/training/active-shooter-preparedness-webinar)

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO: Consideraciones sobre la concienciación en materia de seguridad



CARE Cultivar el sentido de comunidad, Abogar por los empleados, Realizar investigaciones y planificar con anticipación, Ejercer las normas y dar seguimiento

CONSIDERACIONES: A fin de contrarrestar la violencia entre trabajadores en el lugar de trabajo, la CISA fomenta a todos los directivos de infraestructuras críticas, al personal de recursos humanos, a los gerentes y a los trabajadores a considerar las siguientes pautas, conocidas como CARE: Cultivar el sentido de comunidad, Abogar por los empleados, Realizar investigaciones y planificar con anticipación, Ejercer las normas y dar seguimiento. Si bien no existe un plan único para prevenir los incidentes de violencia en el lugar de trabajo, estas pautas se pueden adecuar para adaptarse a cualquier estructura de lugar de trabajo o estilo de liderazgo en la comunidad de infraestructura crítica.

CULTIVAR EL SENTIDO DE COMUNIDAD



Centrarse en el lugar de trabajo como un entorno comunitario para fomentar la atención plena. Promueva un ambiente de trabajo profesional, saludable y empático que aborde los factores estresantes en el lugar de trabajo, como el aislamiento, el resentimiento y la hostilidad entre los empleados antes de que dichos factores estresantes se conviertan en problemas mayores.



Fomentar una cultura de diversidad en el lugar de trabajo, que acepte e incluya todas las culturas, religiones, sexo, género, raza, etc. Se puede desarrollar y mantener mediante seminarios periódicos de concienciación, capacitación y educación.



Establecer una política clara de tolerancia cero frente a la violencia en el lugar de trabajo y crear estándares de comportamiento de seguridad en el lugar de trabajo basados en las aportaciones y la colaboración entre los empleados y la dirección. Esta política se debe aplicar a todos los empleados y a los proveedores o personal contratado que no sean empleados.



Fomentar una cultura de concienciación, atención y denuncia que erradique el miedo a sufrir represalias. Es probable que los empleados se den cuenta cuando un compañero de equipo actúa de manera atípica o muestra un comportamiento preocupante; su perspicacia es inestimable. Deje claro que las metas finales de la organización son apoyar las necesidades de los empleados y fomentar su sentido de pertenencia y seguridad, no despedir a las personas.

ABOGAR POR LOS EMPLEADOS



Promover la comunicación abierta, sincera y oportuna entre gerentes y empleados.



Fomentar firmemente las opiniones de los empleados y desarrollar una política que incluya procedimientos para que los empleados denuncien incidentes. Mantenga un foro no crítico para plantear quejas e inquietudes que incluya comentarios oportunos al iniciador del incidente sin que se sufran repercusiones.



Desarrollar un sistema de revisión continua por pares para los empleados como método para evaluar el entorno social, ético y comunitario en busca de señales de alerta o inquietudes sobre la estabilidad del personal.



Ofrecer al personal diversas oportunidades de desarrollo profesional y asistencia en salud mental para alentar a quienes experimentan dificultades a buscar apoyo sin sufrir consecuencias. Asegúrese de que los empleados conozcan y comprendan claramente cómo acceder a los recursos y programas de asistencia a los empleados disponibles para ellos a través de las comunicaciones de rutina.

REALIZAR INVESTIGACIONES Y PLANIFICAR CON ANTICIPACIÓN



Desarrollar procedimientos operativos estándar para el personal responsable de la recepción de información, la evaluación y la toma de medidas sobre los incidentes que se hayan denunciado. Desarrolle protocolos obligatorios para garantizar el despido más seguro posible a fin de disminuir una posible amenaza futura.



Revisar y examinar las evaluaciones de amenazas y cualquier experiencia previa de violencia en el lugar de trabajo para identificar vulnerabilidades y desarrollar medidas de prevención y mitigación y planes de respuesta.



Proporcionar oportunidades periódicas de capacitación a los empleados. Se debe incluir, entre otras cosas, la identificación de comportamientos preocupantes, medidas de denuncia adecuadas, disminución de crisis y protocolos de respuesta a emergencias.



Formar un grupo interno designado de concienciación de la comunidad para evaluar periódicamente la capacidad actual de la organización para gestionar incidentes violentos y recomendar formas de reforzar las capacidades de respuesta. Establezca funciones y responsabilidades entre los miembros del grupo y defina un cronograma claro y rutinario para las reuniones del grupo.

EJERCER Y DAR SEGUIMIENTO



Responsabilizar a la dirección. La prevención de la violencia en el lugar de trabajo depende, en gran medida, de la concienciación, la responsabilización y la promoción de programas por parte de los altos directivos.



Mantener una intercesión imparcial y coherente para los empleados que exhiban una conducta inadecuada o un desempeño deficiente. Las medidas disciplinarias deben ser justas y estar diseñadas para ayudar a los empleados a mejorar su desempeño y al mismo tiempo brindarles el apoyo necesario para que recuperen su ritmo habitual. Este apoyo debe incluir medidas de comprobación tras los informes, etc., a fin de abordar las inquietudes persistentes de manera empática.



Intervenir con prontitud en una situación amenazadora o potencialmente violenta para evitar que se agrave. Una intervención temprana puede atenuar la situación inicial y darle al supervisor la oportunidad de examinar minuciosamente las opciones de resolución.



Desarrollar un mecanismo de "licencia para ausentarse" inmediata para los empleados relativo a los problemas de seguridad. A diferencia del despido o el período de prueba, este mecanismo colocaría a los empleados en un período sabático a la espera de nuevas investigaciones o medidas.



Si le preocupa una posible amenaza inmediata de violencia en su lugar de trabajo, póngase en contacto con los funcionarios locales de ley y orden.

RECURSOS ADICIONALES:



- **Prevención de bombardeos:** cisa.gov/topics/physical-security/bombing-prevention
- **CISA, Serie de desescalada:** cisa.gov/resources-tools/resources/de-escalation-series
- **DHS, Campaña "If You See Something, Say Something®" (Si ve algo, diga algo):** dhs.gov/see-something-say-something
- **DHS, Centro de Programas y Asociaciones de Prevención:** dhs.gov/CP3
- **Mitigación de amenazas de agentes internos (Insider Threat Mitigation):** cisa.gov/topics/physical-security/insider-threat-mitigation
- **Consejo Nacional de Seguridad (National Safety Council):** nsc.org/

- **Video sobre El camino hacia la violencia:** cisa.gov/resources-tools/resources/pathway-violence
- **Sociedad de Manejo de Recursos Humanos (Society of Human Resource Management):** shrm.org/
- **The National Institute for Occupational Safety and Health (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional):** cdc.gov/niosh/index.htm
- **Preparación contra francotiradores activos:** cisa.gov/topics/physical-security/active-shooter-preparedness

- **Programa de Violencia en el Lugar de Trabajo (Workplace Violence) del Departamento de Trabajo (Department of Labor):** dol.gov/agencies/oasam/centers-offices/human-resources-center/policies/workplace-violence-program
- **Biblioteca de Recursos de la Oficina Federal de Investigaciones (Federal Bureau of Investigation):** fbi.gov/how-we-can-help-you/more-fbi-services-and-information/library
- **Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration), Violencia en el lugar de trabajo:** osha.gov/workplace-violence