

Cuidado de la seguridad de los trabajadores de tiendas de conveniencia de gasolineras

Dos cajeros de tiendas de conveniencia de gasolineras murieron en robos a mano armada distintos, por la noche y en la madrugada. Entre 2013 y 2022, un total de 265 trabajadores de tiendas de conveniencia de gasolineras fueron asesinados por otras personas en actos de violencia intencional, de acuerdo con la Oficina de Estadísticas Laborales. **Los asesinatos en gasolineras representaron el 31 por ciento de la violencia mortal intencional en todos los sectores de las ventas al por menor, y en el 75 por ciento de los casos fueron cometidos por asaltantes que, en la mayoría de los casos, les dispararon a sus víctimas.** Para proteger a los cajeros es necesario implementar un programa de prevención de la violencia por escrito, impartir capacitación de respuesta a asaltos e implementar características de seguridad eficaces en las tiendas.

HERIDO DE BALA EN GASOLINERA FAMILIAR

Industria: Gasolineras con tiendas de conveniencia

Tarea: Atención a clientes y operación de la tienda

Un cajero de 30 años de edad recibió un disparo durante un asalto, mientras trabajaba solo en la gasolinera de su familia. El negocio estaba en una zona rural, junto a una autopista interestatal. El cajero atendía la tienda por sí solo, tarea que ya había realizado antes. Tenía acceso a la caja fuerte, en donde se colocaba el cajón de dinero a la hora de cerrar. Alrededor de las 8:45 p.m., dos asaltantes enmascarados entraron a la tienda. Uno le apuntó al cajero con un arma larga. Se inició una pelea entre los asaltantes y el cajero. El cajero recibió un disparo mortal en el pecho. Los asaltantes huyeron en una camioneta.

¿Qué provocó este incidente?

- **Práctica:** El cajero trabajaba solo y luchaba con los ladrones.
- **Política:** El empleador le indicó al cajero que no ofreciera resistencia a los asaltantes, pero no contaba con un programa de prevención de asaltos por escrito y no impartió capacitación.

HERIDO DE BALA EN MINIMERCADO DE GASOLINERA

Industria: Gasolineras con tiendas de conveniencia

Tarea: Atención a clientes y operación de la tienda

Un cajero de 60 años de edad recibió un disparo en la tienda de conveniencia de una gasolinera durante un asalto en la madrugada. La tienda de 24 horas estaba en una intersección comercial transitada. A las 5:40 a.m., cuando no había clientes presentes, un asaltante armado entró por la puerta delantera. Pasó frente al mostrador y entró por una puerta al área de almacenamiento. El cajero, que estaba solo en el mostrador, vio el asaltante por una ventana en la puerta. Cuando el cajero abrió la puerta, el asaltante volteó y le hizo un disparo mortal con una pistola. El asaltante escapó.

¿Qué provocó este incidente?

- **Práctica:** El cajero estaba trabajando solo temprano en la mañana y se enfrentó a los ladrones.
- **Política:** El empleador tenía un [programa de prevención de accidentes](#) (APP) por escrito, con un [plan de respuesta ante asaltos](#) que ordenaba a los trabajadores que no se aproximaran ni se resistieran a los asaltantes.

CONSEJOS IMPORTANTES

- **Realice una evaluación de seguridad y protección del lugar de trabajo.**
 - Realice una evaluación de protección de la tienda para identificar peligros, problemas, operaciones y situaciones que podrían provocar violencia. Evite que haya trabajadores solos y mejore la disposición de la tienda, la iluminación, la visibilidad, la vigilancia con videocámaras, los letreros de límites de efectivo, los métodos de control de efectivo y el seguimiento de incidentes.
 - Siga las [recomendaciones de la OSHA](#) sobre programas de prevención de la violencia en el lugar de trabajo específicos para establecimientos de ventas al por menor con actividades nocturnas. Si es posible, contrate a un consultor certificado de seguridad de tiendas al por menor para evaluar sus riesgos.
- **Tenga un programa de prevención de la violencia por escrito.**
 - Elabore un [programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo](#) con políticas claras y específicas para la tienda, como parte de su APP por escrito.
 - Las políticas pueden ser procedimientos de operación estándar (POE) o instrucciones detalladas en un documento separado o en un manual para trabajadores.
 - Las políticas pueden explicarles a los trabajadores cómo: cerrar las puertas y las áreas de almacenamiento con llave; asegurarse de que las lámparas, los botones de pánico, las alarmas y los sistemas de vigilancia funcionan correctamente; evitar aproximarse a los asaltantes o resistirse a sus demandas; llamar al 911 y a la administración; y hacer depósitos de efectivo frecuentes en cajas fuertes con "tómbola" para minimizar la cantidad de efectivo en la caja registradora.
- **Imparta capacitación documentada sobre respuesta ante asaltos.**
 - La [capacitación](#) inicial debe formar parte de la [orientación de seguridad de los empleados nuevos](#) y deben impartirse cursos de actualización por lo menos cada año.
 - La capacitación básica debe cubrir la ubicación de todas las salidas, las alarmas, los botones de pánico y la información para emergencias, cómo observar signos de que está por ocurrir un asalto o ataque violento, cómo reducir la intensidad de una situación de emergencia por asalto y cómo prestar primeros auxilios.
 - Use una variedad de recursos, como materiales impresos, relatos de incidentes fatales y con lesiones, seminarios web y escenarios prácticos. Asegúrese de documentar la capacitación y conserve los documentos en su archivo. Evalúe el programa de capacitación con regularidad y encuentre maneras de mejorarlo.



Gasolinera que fue robada.



Lugar en donde el cajero recibió un disparo.

Publicación SHARP núm. 47-36-2026-SP

Esta alerta se basa en datos preliminares y no representa las determinaciones definitivas sobre la naturaleza de los incidentes o las causas de las lesiones. Elaborado por el Programa de Evaluación y Control de Fatalidades de WA (WA FACE) y la División de Seguridad y Salud Ocupacional (DOSH) del Departamento de Labor e Industrias del Estado de Washington. El Programa FACE recibe apoyo parcial de un subsidio del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (# 5U60OH008487). Para obtener más información: www.lni.wa.gov/Safety/Research/FACE.