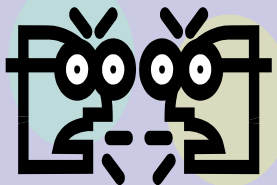


- Comunique con prontitud los incidentes de violencia a la policía.
- Informe a las víctimas que tienen el derecho legal de procesar a los culpables.
- Ofrezca sesiones de información sobre estrés y servicios de consejería postraumática para que sus empleados puedan recuperarse de un incidente violento.
- Discuta los cambios efectuados al Programa de Seguridad o al Programa de Prevención de Violencia en el Lugar de Trabajo durante reuniones periódicas con sus empleados.

Resumen

Todos los lugares de trabajo deben desarrollar un programa exhaustivo para la prevención de la violencia. No existe ninguna estrategia universal para prevenirla. Los factores de riesgo varían entre cada lugar de trabajo. Los patronos deben formar comités multidisciplinarios que identifiquen los factores de riesgo en las situaciones específicas de trabajo para desarrollar estrategias para reducirlos.

Los trabajadores deben mantenerse alertas y cautos cuando puedan verse afectados o estén cerca de situaciones de violencia.



DEPARTAMENTO DEL
TRABAJO
Y RECURSOS HUMANOS
GOBIERNO DE PUERTO RICO

**Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de
Puerto Rico (PR OSHA)**

División de Programas Voluntarios

EDIFICIO PRUDENCIO RIVERA MARTÍNEZ
AVE. MUÑOZ RIVERA #505, PISO 20
HATO REY, PUERTO RICO 00918

PO Box 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

TEL.: 787-754-2172
FAX: 787-767-6051 ó 787-282-7975



VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO



Administración de Seguridad y Salud
Ocupacional de Puerto Rico
(PR OSHA)
División de Programas Voluntarios

PR OSHA 029

Violencia en el Lugar de Trabajo



La violencia en el lugar de trabajo es la amenaza o acción violenta en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y empezar con amenazas o agresión verbal y terminar con agresiones físicas y el homicidio. De cualquier forma en que se manifieste, la violencia en el lugar de

trabajo es una preocupación creciente para los patronos y los empleados. Algunos ejemplos de violencia son:

Amenazas: las expresiones con el propósito de hacer daño, incluyendo las amenazas verbales, el lenguaje corporal amenazador y las amenazas escritas.

Agresiones Físicas: los ataques que van desde golpear hasta la violación, el homicidio y el uso de armas de ataque, tales como armas de fuego, cuchillos o bombas.

Atracos: las amenazas de acometimiento grave, generalmente hechas sorpresivamente y con el propósito de robar.

Efectos de la Violencia

Los efectos de la violencia pueden variar de intensidad e incluyen:

- Heridas físicas de poca gravedad
- Heridas físicas graves
- Invalidez física temporal o permanente
- Trauma psicológico
- Muerte

¿Quiénes son vulnerables?

La violencia en el lugar de trabajo puede surgir en cualquier lugar y nadie está immune. No obstante, algunos trabajadores están expuestos a un riesgo mayor.

Entre ellos se encuentran aquellos que intercambian dinero con el público, que transportan pasajeros, bienes o servicios o

que trabajan solos o en grupos pequeños, tarde en la noche o en 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.

¿Qué puede hacer el patrono para ayudar a proteger a sus empleados?

La mejor protección que pueden brindar los patronos es establecer una política de cero tolerancia a la violencia en el lugar de trabajo en contra de o por parte de sus empleados. El patrono debe establecer un Programa de Prevención de Violencia en el Lugar de Trabajo o incorporar la información 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 investigada y corregida con prontitud. También los patronos pueden ofrecer protecciones como las indicadas a continuación:

- Proveer educación en seguridad a los empleados para que sepan que tipo de conducta no es aceptable, que hacer si son testigos o víctimas de un acto de violencia en el lugar de trabajo y como protegerse a sí mismos en caso de violencia.
- Proteger el lugar de trabajo. Donde sea apropiado instalar cámaras de video, luces adicionales y sistemas de alarma que minimicen el acceso de extraños mediante tarjetas de identificación, llaves o acceso electrónico y guardias de seguridad.
- 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 madrugadas.
- Proveer al personal de campo con teléfonos celulares y alarmas o dispositivos ruidosos accionados a mano. Solicitar que este personal tenga un plan de trabajo diario y que se mantenga en contacto con su supervisor.
- Indicar a los empleados que no deben entrar en lugares donde 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 o madrugada.

- Mantener en buen estado los vehículos provistos por el patrono.
- Desarrollar directrices y procedimientos que cubran las visitas de los prestadores de cuidados médicos a domicilio.

¿Cómo pueden protegerse los empleados a sí mismos?

Nada puede garantizar que un empleado no sea víctima de violencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, los siguientes pasos pueden 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 deben hacer los patronos después de un incidente de violencia en el lugar de trabajo?

- Promueva que los empleados comuniquen todo tipo de incidente y amenaza de violencia en el lugar de trabajo y mantenga un registro de los mismos.
- Investigue todos los incidentes y las amenazas de violencia, déle seguimiento a las tendencias de incidentes violentos por tipo o por circunstancia e implemente acciones correctivas.
- Hable de las circunstancias de cada incidente con los miembros de su personal. Promueva a los empleados a compartir información sobre formas de evitar situaciones similares en el futuro.
- Provea evaluación y atención médica inmediatamente después del incidente.