

Revista Internacional y Comparada de

**RELACIONES
LABORALES Y
DERECHO
DEL EMPLEO**

Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT

Comité de Gestión Editorial

Alfredo Sánchez-Castañeda (México)

Michele Tiraboschi (Italia)

Directores Científicos

Mark S. Anner (Estados Unidos), Pablo Arellano Ortiz (Chile), Lance Compa (Estados Unidos), Jesús Cruz Villalón (España), Luis Enrique De la Villa Gil (España), Jordi Garcia Viña (España), Adrián Goldin (Argentina), Julio Armando Grisolia (Argentina), Óscar Hernández (Venezuela), María Patricia Kurczyn Villalobos (México), Lourdes Mella Méndez (España), Antonio Ojeda Avilés (España), Barbara Palli (Francia), Juan Raso Delgue (Uruguay), Carlos Reynoso Castillo (México), Raúl G. Saco Barrios (Perú), Alfredo Sánchez-Castañeda (México), Malcolm Sargeant (Reino Unido), Michele Tiraboschi (Italia), Anil Verma (Canada), Marcin Wujczyk (Polonia)

Comité Evaluador

Fernando Ballester Laguna (España), Francisco J. Barba (España), Ricardo Barona Betancourt (Colombia), Esther Carrizosa Prieto (España), M^a José Cervilla Garzón (España), Henar Álvarez Cuesta (España), Juan Escribano Gutiérrez (España), Rodrigo Garcia Schwarz (Brasil), José Luis Gil y Gil (España), Sandra Goldflus (Uruguay), Djamil Tony Kahale Carrillo (España), Gabriela Mendizábal Bermúdez (México), María Ascensión Morales (México), Juan Manuel Moreno Díaz (España), Pilar Núñez-Cortés Contreras (España), Eleonora G. Peliza (Argentina), Salvador Perán Quesada (España), María Salas Porras (España), José Sánchez Pérez (España), Esperanza Macarena Sierra Benítez (España)

Comité de Redacción

Omar Ernesto Castro Güiza (Colombia), María Alejandra Chacon Ospina (Colombia), Silvia Fernández Martínez (España), Paulina Galicia (México), Noemi Monroy (México), Juan Pablo Mugnolo (Argentina), Lavinia Serrani (Italia), Carmen Solís Prieto (España), Francesca Sperotti (Italia), Marcela Vigna (Uruguay)

Redactor Responsable de la Revisión final de la Revista

Alfredo Sánchez-Castañeda (México)

Redactor Responsable de la Gestión Digital

Tomaso Tiraboschi (ADAPT Technologies)

La violencia física en el ámbito laboral. Evolución en el tratamiento convencional

Manuela DURÁN BERNARDINO*

RESUMEN: Demostrado el interés que presenta el estudio del tratamiento convencional de cualquier institución jurídico-laboral, y muy especialmente de los riesgos psicosociales – dada su creciente incidencia en las relaciones de trabajo –, el objetivo de este artículo es el de analizar, estudiar y valorar la recepción que los convenios colectivos hacen de un riesgo psicosocial de gran relevancia, como es la *violencia física en el lugar de trabajo*. Con motivo del vigésimo aniversario de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se pretende ofrecer un análisis pormenorizado de la dinámica evolutiva de la Negociación Colectiva en esta materia, en los veinte años de vigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Palabras clave: Prevención, violencia física, negociación colectiva.

SUMARIO: 1. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo. 2. Evolución del tratamiento convencional de la violencia física en los lugares de trabajo. 2.1. Intervención de la negociación colectiva ante la violencia física en el lugar de trabajo. 2.1.1. Convenios que se remiten al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo. 2.1.2. Convenios que recogen un protocolo de actuación en casos de violencia en el lugar de trabajo. 2.1.3. Convenios que regulan las ofensas verbales y físicas como faltas graves o muy graves sancionables. 2.1.4. Convenios que introducen medidas reparadoras hacia las víctimas de violencia física en el trabajo. 2.2. Tratamiento convencional de la violencia física en sectores productivos de mayor riesgo. 2.2.1. Sector sanitario. 2.2.2. Sector de la enseñanza. 2.2.3. Sector servicios: transporte, finanzas y comercio. 3. Reflexión final. 4. Bibliografía.

* Profesora Adjunta, Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Granada, España.

Physical violence in the workplace. Evolution in conventional treatment

ABSTRACT: Has demonstrated its interest in the study of conventional treatment of any legal employment institution, and especially of psychosocial risks given its growing impact on labor-relations, the objective of this article is to analyze, study and assess the reception collective agreements make a psychosocial risk of great importance, as is the physical violence in the workplace. To mark the twentieth anniversary of Law 31/1995 of 8 November on Prevention of Occupational Risks, it is intended to provide a detailed analysis of the evolutionary dynamics of collective bargaining in this area, in the twenty years of validity of the Act Prevention of Occupational Hazards.

Key Words: Prevention, physical violence, collective bargaining.

1. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo

La protección de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales se puede organizar bajo tres tipos de acción: preventiva, reparadora y sancionadora. Es la primera, la principal vía de actuación sobre los riesgos y en la que se centra este trabajo.

En el lugar de trabajo pueden adoptarse diferentes medidas para proteger a los trabajadores y *prevenir* las conductas violentas, bien de tipo genérico, – útiles para cualquier empresa –, o específicas – adaptadas a las especificidades requeridas en función de la actividad desarrollada, del entorno en el que transcurre la actividad, del puesto desempeñado, etc.) –. Así, se pueden implantar medidas preventivas relativas al entorno (buena iluminación, ubicación de las personas, instalar pantallas o sistemas de protección, monitorizar las entradas, salidas, etc.), al procedimiento de trabajo (niveles de plantilla adecuados, informar y formar a los trabajadores sobre violencia, diseño adecuado de los programas de atención al cliente, rotación de puestos de alto riesgo, utilizar alarmas personales, etc.), a sistemas de seguridad (de fácil utilización, entrenamiento de los trabajadores para su uso, conocidos por el público, etc.); o medidas individuales para mejorar el tratamiento de la violencia externa (formación en estrategias para el control de accidentes, técnicas de autodefensa verbales, no verbales, físicas, psicológicas, etc.)

Sin embargo, existen determinadas creencias que dificultan el establecimiento de programas preventivos. Es habitual pensar que determinadas ocupaciones llevan inherentes un cierto grado de violencia como parte del trabajo¹, de forma que el trabajador asume el riesgo de sufrir actos violentos cuando acepta el trabajo y se piensa que no es necesario adoptar ninguna medida preventiva para minimizar el peligro. Igualmente, existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es impredecible, lo que puede llevar a pensar que los programas preventivos son innecesarios².

Es necesario sensibilizar a la sociedad de que muchos actos violentos pueden ser prevenidos y otros en los que la adopción de medidas preventivas pueden minimizar el peligro. Igual de importante es la implicación y compromiso de los gestores, de la dirección y de todos los

¹ Mayorca Yancán, I.A., Lucena García, S., Cortés Martínez, M.E. y Lucerna Méndez, M.A., “Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía, ¿Por qué hay agresiones no registradas?”, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 59, n. 231, 2013, pp. 10-11.

² *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*, Editorial Académica Española, 2012, p. 52.

trabajadores para que los programas preventivos implantados sean realmente efectivos, pues ayudarán a conocer la existencia de hechos violentos, los incidentes que pueden producirse, las posibles causas, a diseñar las medidas preventivas y evaluar la efectividad de las mismas. Por ello, un instrumento valioso de regulación de actuaciones frente a la violencia en el lugar de trabajo lo constituye la negociación colectiva entre empresarios y trabajadores, al permitir el diseño consensuado de políticas preventivas conjuntas, adaptadas a la realidad de la empresa y a sus necesidades³. Así lo prevé la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL) al introducir como fuente del derecho en materia preventiva a la negociación colectiva, para el desarrollo de la Ley en empresas y centros de trabajo (art. 1 y 2.2) y de forma más genérica el Estatuto de los Trabajadores (art. 85.1).

Es fundamental adoptar una política de no violencia, asegurándose una persecución enérgica de hechos o conductas violentas, no permitiéndose acciones intimidatorias, daño, amenazas ni entre empleados ni en la relación entre clientes y trabajadores⁴.

2. Evolución del tratamiento convencional de la violencia física en los lugares de trabajo

El tratamiento convencional de la prevención de la violencia física en el lugar de trabajo ha tenido una evolución apreciable en los últimos veinte años, pudiéndose diferenciar dos etapas marcadas por una fecha, el 27 de abril de 2007, en la que se aprueba el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo, suscrito por las Organizaciones Empresariales Europeas y la Confederación Europea de Sindicatos⁵.

Con anterioridad a esta fecha los convenios colectivos analizados no hacían alusión a medida alguna de prevención o protección de la violencia física en el lugar de trabajo, ni siquiera en sectores o empresas donde la exposición de los trabajadores a la violencia externa es más probable, como pueden ser las empresas de seguridad, el sector sanitario, el

³ UGT, 2008, p. 34.

⁴ NTP 489, Violencia en el lugar de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998.

⁵ Traspuesto al marco español de negociación colectiva en el Anexo IV del Acta de Prórroga para el año 2008 del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2007 (ANC 2007), (BOE núm. 12, de 14 de enero de 2008). Debe advertirse que el Anexo tan solo se limita a reproducir el texto oficial del Acuerdo, sin introducir modificaciones que faciliten la negociación colectiva en España.

comercio, etc.

Con posterioridad, la influencia de este Acuerdo queda reflejada en la adhesión expresa de numerosos convenios al Acuerdo marco europeo, comprometiéndose a adoptar los cambios organizativos necesarios para prevenir la violencia, previa consulta con los representantes de los trabajadores.

Sin embargo, como se comprobará a continuación, la mayoría de convenios que tratan el riesgo lo hacen de forma genérica, donde las partes se comprometen a impedir todo tipo de violencia⁶, sin regular medidas concretas para prevenir la violencia física en el lugar de trabajo.

2.1. Intervención de la negociación colectiva ante la violencia física en el lugar de trabajo

2.1.1. Convenios que se remiten al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo

El Acuerdo sobre Acoso y Violencia en el trabajo tiene dos objetivos claros: aumentar la sensibilización y entendimiento de empresarios, trabajadores y sus representantes sobre lo que es el acoso y la violencia en el lugar de trabajo; y proporcionarles un marco pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el lugar de trabajo.

En este Acuerdo, además de condenarse toda forma de violencia (exterior e interior), se insiste en la obligación que tienen los empresarios de proteger a los trabajadores contra estas situaciones. A tal fin, recoge una serie de actuaciones específicas:

- a. Adoptar, dentro de la política empresarial europea, una política de tolerancia cero frente a la violencia.
- b. Definir una política de actuación centrada en la formación específica de la dirección y los trabajadores para identificar y evitar cualquier mal trato.
- c. Especificación de procedimientos de actuación para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan, en los que se respeten los principios de dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo.
- d. Adopción de medidas sancionadoras contra los autores de estos actos, que irán desde la sanción disciplinaria hasta el despido.

⁶ Art. 57 Convenio colectivo de trabajo para el sector de la arqueología y la paleontología de Cataluña para el período del 18-7-2007 al 31-12-2009 (DO. Generalitat de Catalunya 2 enero 2008).

e. Establecimiento de procedimientos de apoyo a las víctimas para su reintegración.

f. Establecimiento de sistema de control de la eficacia de las medidas, que será consultado con los trabajadores y/o sus representantes.

Pese a su relevancia, por su ámbito carece de eficacia general, por lo que su efectividad depende de la voluntad y de la capacidad de los interlocutores en cada Estado⁷. En España, fue introducido a través del Anexo IV del Acta de Prórroga para el año 2008 del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2007 (ANC 2007), lo que ha venido motivando la adhesión de diferentes convenios a dicho Acuerdo.

Así es, de los convenios consultados, nueve se adhieren de forma expresa al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, comprometiéndose a la adopción de los cambios organizativos o de procedimiento necesarios para anticiparse y prevenir los supuestos de violencia (física, psicológica y/o sexual), previa consulta con los representantes de los trabajadores⁸. En otros, las partes firmantes recomiendan a sus representados la aplicación íntegra del «Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo», informando de que dicho Acuerdo reconoce que diversas formas de violencia, que pueden ser físicas, psicológicas y/o sexuales, pueden afectar a puestos de trabajo. A estos efectos, entienden que la violencia ocurre «cuando uno o más trabajadores o jefes, deliberadamente, violan la dignidad del jefe o del trabajador, afectando a su salud y/o creando un ambiente hostil en el trabajo»⁹.

⁷ Fuentes Rodríguez, F., “El papel de la Negociación Colectiva en materia de riesgos psicosociales”, en AA.VV., *Análisis de la regulación jurídico-laboral de los riesgos psicosociales*, MTAS, pp. 93 y 100.

⁸ Art. 42 I Convenio colectivo de las empresas distribuidoras de gas del Grupo Gas Natural en España (BOE 6 enero 2009); art. 40 II Convenio colectivo de Gas Natural Informática, S.A. (BOE 16 junio 2009); art. 40 II Convenio colectivo de Gas Natural Servicios, S.A. (BOE 22 de junio 2009); art. 40 II Convenio colectivo de Gas Natural Soluciones, S.A. (BOE 22 de junio 2009); art. 40 II Convenio colectivo de Gas Natural Comercializadora, S.A. (BOE 22 junio 2009).

⁹ Art. 47 XVI Convenio colectivo nacional de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos (BOE 13 octubre 2011); art. 46.2 XVII Convenio colectivo nacional de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos (BOE 25 octubre 2013), continuando con lo establecido en su versión anterior (BOE 29 mayo 2008).

2.1.2. Convenios que recogen un protocolo de actuación en casos de violencia en el lugar de trabajo

Son pocos los convenios en los que se acuerda un protocolo de actuación en caso de violencia en el lugar de trabajo. Cabe destacar por su claridad y precisión el III Convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.¹⁰, en el que expresamente se establece que «el respeto mutuo por la dignidad de los demás, a todos los niveles dentro del lugar de trabajo, es una de las características que deben potenciarse para el buen funcionamiento de cualquier organización o empresa, por lo que las normas internacionales, comunitarias e internas definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores y trabajadoras contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, lo que constituye un objetivo prioritario para la empresa». Se trata de acciones intolerables para la compañía, con independencia de la forma en que se manifieste: violencia física, psíquica y/o sexual, tanto por parte de compañeros y compañeras, como por superiores o incluso personas externas.

Las partes firmantes del Convenio colectivo advierten que la violencia puede potencialmente afectar a cualquier puesto de trabajo y a cualquier persona, aunque reconocen que hay ciertos grupos y sectores que pueden estar expuestos a un mayor riesgo.

A partir de este convencimiento las partes acuerdan un protocolo de actuación, con la finalidad de aumentar el conocimiento y la comprensión de la totalidad del personal de Correos y de sus representantes, de las situaciones de acoso y violencia en el puesto de trabajo, y proporcionar un marco de actuación, con procedimientos específicos, para identificar, prevenir y tratar los problemas originados por dichas situaciones. Para la articulación de este protocolo no solo se adoptará un procedimiento de vigilancia y sancionador sino también compromisos para promover un cambio cultural que dirija al colectivo de personas que integran Correos hacia un modelo que repudie cualquier forma de acoso o violencia.

El III convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., ha experimentado una notoria evolución en este sentido, pues en sus versiones anteriores no se hacía alusión alguna a la violencia en el lugar de trabajo¹¹, no obstante, el protocolo acordado por la Sociedad Estatal y las

¹⁰ Art. 28 III Convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA. (BOE 28 junio 2011).

¹¹ I Convenio Colectivo de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima» (BOE 13 febrero 2003); II Convenio colectivo de la Sociedad Estatal «Correos y Telégrafos, S.A.» (BOE 25 septiembre 2006), en el que sólo se hace una alusión genérica a la violencia de género.

Organizaciones Sindicales firmantes se centra en el acoso, en sus tres manifestaciones principales (acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral o moral), sin recoger medidas preventivas concretas respecto a la violencia física o verbal que se produzca en el lugar de trabajo.

Otros convenios, como el I Convenio Colectivo del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, han contemplado la posibilidad de estudiar el establecimiento de un protocolo de actuación en los supuestos de agresión a un trabajador de la empresa, en el desarrollo de su actividad profesional, por parte de terceros¹². Sin embargo, el establecimiento y desarrollo de dicho protocolo fue ignorado por la negociación colectiva en la nueva versión del convenio, ya que el II Convenio colectivo de Administrador de Infraestructuras Ferroviarias nada establece en relación a la violencia o agresión a los trabajadores en el lugar de trabajo¹³.

2.1.3. Convenios que regulan las ofensas verbales y físicas como faltas graves o muy graves sancionables

La mayoría de los convenios colectivos analizados que hacen alusión a la violencia o agresión física en el lugar de trabajo lo hacen a través de medidas sancionadoras dirigidas a prevenir y castigar dichas conductas, y lo hacen tipificándolas como falta grave o muy grave objeto de sanción¹⁴,

¹² Cláusula 10ª I Convenio Colectivo del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (BOE 17 junio 2008).

¹³ II Convenio colectivo de Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (BOE 16 enero 2013), en los mismos términos su anterior versión (BOE 17 junio 2008).

¹⁴ Arts. 5 y 6 Convenio colectivo para la actividad de fútbol profesional (BOE 9 octubre 2014), en los mismos términos que sus versiones anteriores (BOE 4 noviembre 2008); Arts. 4 y 5 III Convenio colectivo del baloncesto profesional ACB (BOE 17 octubre 2014); Arts. 5 y 6 III Convenio colectivo de balonmano profesional (BOE 27 diciembre 2010); art. 100 II Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores (BOE 27 noviembre 2012), en el mismo sentido que su versión anterior, art. 92 I Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores (BOE 17 mayo 2010); art. 53 XXII Convenio colectivo de Banca (BOE 5 mayo 2012); art. 38 II Convenio colectivo estatal de empresas de reparto sin direccionar (BOE 11 mayo 2011); art. 92 Convenio colectivo estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales (BOE 14 agosto 2012), en los mismos términos que su versión anterior (BOE 20 junio 2011); art. 124 Convenio Colectivo de la Sociedad Pública Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos SA para los años 2013, 2014, 2015 y 2016 (BO. País Vasco 5 marzo 2015); art. 34.1 Convenio Colectivo del Sector de Aceites y sus Derivados para las provincias de Castellón y Valencia (Diario Oficial de la Comunitat Valenciana 4 julio 2013); art. 33

en virtud de lo establecido en el art. 58.1 ET.

Así, en algunos convenios se considera falta grave «los malos tratos físicos, verbales o la agresión de carácter leve a cualesquiera personas, cometidas con ocasión del desempeño de la actividad profesional»¹⁵; y falta muy grave «la agresión física a los compañeros/as con independencia del cargo que se ocupe»¹⁶.

Hay convenios que concretan mucho más tanto la actuación tipificada como falta como los sujetos afectados por la agresión. Es el caso del V Convenio Colectivo de aeropuertos españoles y navegación aérea, en el que se considera falta grave «la calumnia, injuria o agresión, de forma verbal o física, en los centros de trabajo, o en el ejercicio de la misión asignada, a compañeros, superiores, subordinados, instituciones, órganos u organizaciones relacionadas con el ámbito de aplicación de este Convenio Colectivo»¹⁷.

Igualmente, debe destacarse la extensión de la protección a sujetos no vinculados jurídicamente con la actividad productiva de la empresa, por ejemplo cuando se considera falta muy grave las agresiones física a los *familiares* que convivan con los trabajadores de la empresa¹⁸ o con carácter genérico, se hace mención a las agresiones que afecten a *cualquier persona*, cometidas con ocasión del ejercicio de la actividad profesional¹⁹.

Colectivo de trabajo del sector «Comercio de Ópticas» de Navarra, (BO. Navarra 10 junio 2009); art. 30 Convenio Colectivo de Trabajo Explotación de Campos de Golf y Servicios Anexos (BO. Región de Murcia 22 febrero 2013); anexo, Sección primera Convenio colectivo de la “Empresa Municipal de Transportes, Sociedad Anónima” (BO. Comunidad de Madrid 21 marzo 2015).

¹⁵ Arts. 5 y 6 Convenio colectivo para la actividad de fútbol profesional (BOE 9 octubre 2014); Anexo II. Apartado 5.11 Convenio colectivo para la actividad de baloncesto profesional de la Liga Femenina organizada por la Federación Española de Baloncesto (BOE 15 enero 2008).

¹⁶ Art. 26 Convenio Colectivo de trabajo del sector de talleres para disminuidos psíquicos de Cataluña para los años 2003-2004 (DO. Generalitat de Catalunya 9 noviembre 2005); art. 92 Convenio colectivo estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales (BOE 14 agosto 2012); art. 34 Convenio Colectivo del sector de Aceites y sus derivados de Valencia (BO. Valencia 30 diciembre 2006).

¹⁷ Art. 95 V Convenio Colectivo de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (BOE 16 enero 2010).

¹⁸ Art. 100 II Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores (BOE 27 noviembre 2012); Art. 53 XXII Convenio colectivo de Banca (BOE 5 mayo 2012).

¹⁹ Arts. 5 y 6 Convenio colectivo para la actividad de fútbol profesional (BOE 9 OCTUBRE 2014), en los mismos términos que sus versiones anteriores (BOE 4 noviembre 2008); arts. 4 y 5 III Convenio colectivo del baloncesto profesional ACB (BOE 17 octubre 2014); arts. 5 y 6 III Convenio colectivo de balonmano profesional

La sanción más habitual frente a estas faltas va desde la amonestación hasta el despido, pasando por la suspensión de empleo y sueldo en periodos variables según el convenio. Se trata de medidas de carácter preventivo, que tratan de impedir o atenuar las conductas violentas en el lugar de trabajo.

Por las especiales características y circunstancias en las que se desarrolla el trabajo, hay convenios en los que se recoge un mandato a la dirección de las Empresas, que deberán proporcionar al personal la asistencia legal necesaria en caso de reclamación judicial del trabajador/a a terceras personas, siempre que exista agresión física y en los casos de agresión verbal, si existen pruebas que permitan su defensa en juicio²⁰.

2.1.4. Convenios que introducen medidas reparadoras hacia las víctimas de violencia física en el trabajo

En el análisis realizado con motivo de este trabajo se ha podido

(BOE 27 diciembre 2010); art. 75 VII Convenio Colectivo para el Personal Laboral al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DO. Castilla-La Mancha 2 agosto 2013); art. 65 Convenio Colectivo para el Personal de Administración y Servicios Laboral de las Universidades Públicas Canarias (BO. Canarias 18 noviembre 2013); art. 41 Convenio colectivo de trabajo para empresas y trabajadores/as de enfermos y accidentados en ambulancia (transporte sanitario) (DO. Generalitat de Catalunya 18 febrero 2014); anexo II. Apartado 6.3 Convenio colectivo para la actividad de baloncesto profesional de la Liga Femenina organizada por la Federación Española de Baloncesto (BOE 15 enero 2008); art. 42.3 Convenio Colectivo del sector Plural de Empresas de Hospitalización, Consulta y Asistencia de Palencia (BO. Palencia 6 abril 2004); art. 33 Convenio colectivo de Fissa Servicios Auxiliares, SL. (BOE 2 ABRIL 2013).

²⁰ Art. 76 IV Convenio Colectivo Estatal para el sector de regulación del estacionamiento limitado de vehículos en la vía pública, mediante control horario y cumplimiento de las ordenanzas de aparcamientos (BOE 11 agosto 2008); art. 77 Convenio Colectivo de la empresa del sector del estacionamiento limitado de vehículos en la vía pública mediante control horario y cumplimiento de las Ordenanzas de Aparcamientos en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOA 26 septiembre 2008); art. 72 convenio colectivo del sector de Empresas de Estacionamiento Limitado de Vehículos en la Vía Pública, mediante control horario y cumplimiento de las ordenanzas de aparcamiento, suscrito por ASESGA, ANERE, CCOO y UGT (BO. Comunidad de Madrid 23 mayo 2009); art. 44 Convenio colectivo de trabajo para la actividad de Estacionamiento Regulado en la Vía Pública (ORA) de la Comunidad Autónoma de la Rioja para los años 2010 y 2011 (BO. La Rioja 23 mayo 2011); V Convenio colectivo general de aparcamientos y garajes (BOE 31 agosto 2009); art. 82 Convenio colectivo de trabajo de los hospitales de la XHUP y de los centros de atención primaria concertados para los años 2005-2008 (DO. Generalitat de Catalunya 4 octubre 2006).

comprobar que las medidas reparadoras hacia las víctimas de violencia física en el trabajo han sido escasamente tratadas por la negociación colectiva, encontrándose referencias respecto a la violencia ejercida sobre el trabajador por terceros en acto de servicio. En este sentido, es de destacar la presencia en algunos convenios colectivos de medidas reparadoras respecto a la violencia exterior. Este es el caso del sector bancario, donde la negociación colectiva en lugar de incluir medidas preventivas contempla medidas reparadoras del daño causado al establecer que «cuando la incapacidad de un empleado de Banca le sobrevenga como consecuencia de violencias ejercidas sobre él hallándose en acto de servicio, la Empresa le concederá una cantidad establecida con los aumentos correspondientes hasta el cumplimiento de la edad ordinaria de jubilación. En caso de fallecimiento del trabajador como consecuencia de las lesiones sufridas hallándose en acto de servicio, la empresa concederá a los viudos y/o huérfanos una cantidad concreta»²¹.

2.2. Tratamiento convencional de la violencia física en sectores productivos de mayor riesgo

Aunque la violencia puede aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, campo de actividad o tipo de contrato o relación laboral, lo cierto es que determinados grupos o sectores pueden tener mayor riesgo²². En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores se ven afectados, ni con la misma intensidad²³.

La LPRL si bien contempla la obligación del empresario de garantizar de manera específica la protección de los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos por sus propias características personales o por su estado biológico (art. 25), nada establece respecto a las medidas preventivas que deberían adoptarse en los sectores o actividades productivas que por el entorno en el que se desarrollan o por las relaciones interpersonales que implican suponen una mayor exposición a determinados riesgos, como la violencia física.

²¹ Art. 35 XXII Convenio colectivo de banca (BOE 5 mayo 2012).

²² Según los datos aportados por la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, de todos los trabajadores europeos, los profesionales de la salud son los que más actos violentos han sufrido (24%), por delante de los trabajadores de la enseñanza (7%) y la policía (5%).

²³ Así lo reconocen los interlocutores sociales firmantes del Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el trabajo, de 26 de abril de 2007.

Por lo tanto, resulta interesante analizar si la negociación colectiva ha suplido esta carencia, introduciendo medidas específicas de prevención y protección ante situaciones de violencia o agresión física en el lugar de trabajo, en los sectores considerados más vulnerables a dicho riesgo.

Para ello, se seguirá el informe “Violence at work”, publicado en 1998 por la OIT definiendo los lugares de trabajo más vulnerables, como los servicios sanitarios, el personal docente, empleados de servicios y quienes realizan tareas de atención al público.

2.2.1. Sector sanitario

Es en la asistencia socio-sanitaria donde se concentra un mayor número de agresiones a los profesionales²⁴, lo que ha motivado la intervención del legislador que recientemente ha dado respaldo legal al personal sanitario en el ejercicio de su actividad. Concretamente se reforma el artículo 550 del Código Penal, de forma que las agresiones al personal sanitario son consideradas delito, lo que ha sido calificado como el logro más importante en la lucha contra la violencia física en este sector²⁵.

La Negociación Colectiva no se ha mantenido al margen de la importante incidencia de la violencia física en el sector sanitario, sin embargo, no son muchos los convenios colectivos del sector sanitario que de forma amplia y precisa abordan la violencia física en el lugar de trabajo, limitándose en su mayoría a señalar las actuaciones a desarrollar.

Este es el caso del Convenio Colectivo del sector de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia sanitaria, consultas y laboratorios de análisis clínicos, suscrito por la Asociación de Centros y Empresas de Hospitalización Privada, CCOO, SATSE y UGT²⁶, en el que se establece que desde el Comité Central de Seguridad y Salud se fomentará y trabajará

²⁴ Según datos de la Organización Mundial de la Salud, el 25% de todos los incidentes de violencia en el trabajo se producen en el sector sanitario. En España, aproximadamente 60% del personal sanitario ha sido objeto alguna vez de agresión física o verbal y el 45% de las agresiones ocurren en los servicios de urgencias según datos del Defensor del Pueblo de Navarra. La violencia en el ámbito de la administración sanitaria. Informe especial al Parlamento de Navarra. Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral del Navarra, 2008.

²⁵ LO 1/2015, de 30 de marzo, por el que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 77, de 31 de marzo de 2015).

²⁶ Art. 44 Convenio colectivo del sector de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia sanitaria, consultas y laboratorios de análisis clínicos, suscrito por la Asociación de Centros y Empresas de Hospitalización Privada, CCOO, SATSE y UGT (BO. Comunidad de Madrid 8 noviembre 2010).

para:

- Elaborar procedimientos de actuación ante agresiones a trabajadores/as de los centros.
- Planes de actuación en materia de seguridad activa y pasiva en los centros.
- Elaboración de mapas de riesgos y planes de prevención en los centros que permitan una actuación sistemática y organizada en los distintos niveles de intervención (sanitaria, preventiva, social, judicial, etc.).
- Así como de cuantas medidas adicionales permitan a este conjunto de actuaciones e instrumentos preventivos, participados e integrados, implantar e implementar actuaciones, protección, control y vigilancia ante agresiones a los trabajadores de los centros.

En la misma línea, en el Convenio colectivo de trabajo de los hospitales de la XHUP y de los centros de atención primaria concertados para los años 2005-2008²⁷, las partes han pactado la obligación de la empresa de elaborar un protocolo de actuación ante los episodios de violencia o de existencia de riesgo, y de difundirlo a todos los profesionales.

Este protocolo tiene que contemplar los canales de comunicación de los episodios violentos y el sistema de registro de las incidencias. Se le encomienda al Comités de Seguridad y Salud laboral la labor de identificar los riesgos o las amenazas potenciales de los puestos de trabajo, y de los/as pacientes/usuarios, de evaluarlos y de proponer a la gerencia la cartera de medidas para reducir los riesgos de agresión.

En el marco del Acuerdo para el personal der servicio riojano de salud, la Administración, previa negociación con el Comité de Seguridad y Salud, elabora y aprueba el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y los programas anuales con la finalidad de conseguir una protección eficaz de los empleados públicos. En este Plan se incluirán medidas de un programa específico de prevención y atención al profesional víctima de agresión en el desempeño de sus funciones²⁸.

Ya se está implantando el Plan de prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de la Salud²⁹, cuya finalidad es prevenir,

²⁷ Art. 82 Convenio colectivo de trabajo de los hospitales de la XHUP y de los centros de atención primaria concertados para los años 2005-2008 (DO. Generalitat de Catalunya 4 octubre 2006).

²⁸ Art. 51 Acuerdo para el personal del Servicio Riojano de Salud (BO. La Rioja 10 agosto 2006).

²⁹ Resolución de 2 de Junio de 2008, de la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, por la que se dispone la inscripción en el registro central de convenios colectivos de trabajo, el depósito y la publicación del pacto entre la Consejería de Sanidad y las organizaciones sindicales CEMSATSE, UGT, SAE-USCAL, y CSI-CSIF sobre las actuaciones a desarrollar para elaborar el plan integral frente a las agresiones al personal

proteger y combatir la violencia hacia los trabajadores, bienes y usuarios del Servicio Canario de la Salud, controlando con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizando sus consecuencias, para garantizar la continuidad de la actividad del centro y fomentar una cultura de seguridad y prevención. A tal fin, se aplican un conjunto de medidas y actuaciones: medidas de prevención y control de las condiciones que puedan propiciar situaciones conflictivas (información dirigida a la población, formación a los trabajadores en habilidades comunicativas, detección de problemas que afecten al personal sanitario, actuar sobre los tiempos de espera, etc.); medidas de seguridad para la prevención de las agresiones (dispositivos de alarma, videocámaras, mamparas de cristal blindado, etc.); actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, adaptación del puesto, información continua, análisis de incidentes, etc.), etc. También recoge un procedimiento de actuación ante incidentes, al que se deben acoger todos los trabajadores. A la víctima se le ofrece asistencia sanitaria, psicológica y asesoramiento jurídico.

2.2.2. Sector de la enseñanza

La violencia en los centros educativos está en directa relación con el aumento generalizado de la violencia en la sociedad. Los docentes están expuestos, en el desarrollo de su actividad, a distintos tipos de violencia, ejercidos por parte de compañeros, alumnos y por sus familiares, lo que repercute negativamente en la salud tanto física como psíquica del trabajador y afecta gravemente la eficiencia del sistema. Por este motivo, es fundamental adoptar medidas de prevención de la violencia, adaptadas a las características específicas del sector docente.

Dicha adaptación deberíamos encontrarla en los convenios colectivos del sector de la enseñanza, sin embargo, tras realizarse un análisis del tratamiento convencional de la violencia física en este sector, se comprueba que en los mismos no se hace referencia alguna a las conductas violentas sufridas por el personal docente ni a las medidas preventivas a adoptar para evitarlas y/o en su caso, reducir sus efectos.

Tan solo algunos convenios hacen referencia a la violencia física en el lugar de trabajo a través de medidas sancionadoras que tienen por objeto prevenir y castigar dichas conductas. Así, hay convenios del sector de la enseñanza que tipifican como falta muy grave las agresiones físicas a las

de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León (BOCyL 18 de junio de 2008).

personas que trabajan en los centros o a los familiares que convivan con ellos³⁰, sancionables con suspensión de empleo y sueldo, traslado forzoso, despido o inhabilitación³¹.

2.2.3. Sector servicios: transporte, finanzas y comercio

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las profesiones relacionadas con el sector servicios, son las que presentan un mayor riesgo a sufrir actos de violencia en el lugar de trabajo debido al estrecho contacto que se establece con los usuarios³² y a la mayor incidencia de los robos (hostelería, comercio, finanzas, etc.). Además, como se sabe, la economía española es hoy una economía de servicios, de ahí la importancia de estudiar el tratamiento convencional de la violencia física en este sector.

A pesar de estos factores, una vez más se llega a la sorprendente conclusión de que la negociación colectiva no regula la prevención de la violencia física en estos sectores donde la exposición de los trabajadores a la violencia externa no sólo es más notoria sino que está experimentando un destacado incremento en los últimos años a consecuencia de la situación económico-financiera actual.

Tan solo se sancionan las conductas violentas hacia el personal de la empresa o hacia familiares que convivan con ellos³³, como finalidad represora, sin introducirse medidas para prevenir dichas conductas y las que procedan del exterior.

De forma excepcional, cabe destacar algunos convenios que prevén la regulación de la actuación que se inicie como consecuencia de atracos contra empleados de oficina a través del Comité de Seguridad y Salud Laboral y ponen a disposición de toda la plantilla un Protocolo de

³⁰ Art. 65.3 Convenio Colectivo para el Personal de Administración y Servicios Laboral de las Universidades Públicas Canarias (BO. Canarias 18 noviembre 2013).

³¹ Art. 66 Convenio Colectivo para el Personal de Administración y Servicios Laboral de las Universidades Públicas Canarias (BO. Canarias 18 noviembre 2013).

³² OIT, OMS, CIE, ISP: Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra 2002.

³³ Art. 32 Convenio Colectivo de Trabajo para charcuteros, carniceros, despojos comestibles y detallistas de volatería, huevos, caza y preparados de estos artículos (BO. Región de Murcia 15 diciembre 2009); art. 33 Convenio Colectivo de Comercio de Tejidos en general, Mercería, Paquetería y Quincalla de la provincia de Cádiz (BO. Cádiz 18 julio 2013).

Actuación para la Resolución de Conflictos³⁴.

3. Reflexión final

Como se ha podido comprobar, la Negociación Colectiva, a la que se le atribuye un papel fundamental en materia de prevención, por su dinamismo y cercanía a la realidad, olvida tratar la violencia física en el lugar de trabajo, incluso en sectores y empresas en los que por su entorno y actividad productiva están fuertemente expuestos a agresiones y violencia física derivada del trabajo que realizan.

Tan solo se encuentra alguna referencia genérica a la violencia física a través de la adhesión expresa de algunos convenios al Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Lugar de Trabajo; compromisos de adoptar los cambios organizativos necesarios para prevenir e impedir todo tipo de violencia; o acuerdos de protocolos de actuación en caso de violencia en el lugar de trabajo. La gran mayoría de los convenios colectivos analizados que hacen alusión a la violencia o agresión física en el lugar de trabajo lo hacen a través de medidas sancionadoras dirigidas a prevenir y castigar dichas conductas, y lo hacen tipificándolas como falta grave o muy grave objeto de sanción.

Aunque muy poco a poco se van introduciendo algunas referencias, lo cierto es que mayoritariamente aún no se ha materializado que el riesgo a la violencia física en el lugar de trabajo esté presente en los convenios colectivos, siendo el tratamiento convencional de la violencia física claramente insuficiente. No contamos con un modelo de regulación garantista ni evolucionado en esta materia, por lo que se entiende que las referencias genéricas que se han venido haciendo en los últimos veinte años, desde la aprobación de la LPRL, no pueden servir de referencia para futuras unidades de negociación en las que realmente se quiera regular e implantar un modelo de prevención de la violencia física en el lugar de trabajo.

La relevancia de estos riesgos avala la necesidad de una mayor implicación en la prevención de la violencia física de la negociación colectiva. Es fundamental la inclusión en la negociación colectiva de cláusulas de prevención de la violencia física en el trabajo, en las que se evalúe el riesgo, se planifique la acción preventiva, proporcione información y formación a los trabajadores, se introduzcan códigos de conducta y

³⁴ Art. 41 Convenio colectivo de la Caja de Ahorros de Gipuzkoa y San Sebastián-Kutxa (BOE 4 enero 2012).

buenas prácticas y se diseñe un protocolo de actuación a seguir por los trabajadores afectados por este riesgo, y todo ello, teniendo en cuenta las propias especificidades de los puestos de trabajo, de la empresa o del sector, consiguiendo así que el trabajo desarrollado sea más seguro.

La actuación de la negociación colectiva frente al riesgo de violencia física en el lugar de trabajo precisa un cambio sustancial: en primer lugar es necesaria una mayor intervención de la negociación colectiva en esta materia ante los elevados índices de violencia registrados; dicha intervención debe ser proactiva e integral en lugar de limitarse a prácticas puntuales y reactivas, que es lo que ha venido predominando (remisión al Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo, tipificación de la agresión como falta grave o muy grave, etc.); y en tercer lugar, es necesario considerar la violencia física de forma amplia e integrarla en la actuación preventiva de las organizaciones. Los protocolos de actuación pueden ser una herramienta útil, pero deben integrarse dentro del plan preventivo de la empresa y tener una finalidad esencialmente preventiva que mejore las condiciones de trabajo³⁵.

A tal fin, las políticas preventivas que se adopten por la negociación colectiva deberían incluir³⁶:

- a) El compromiso e implicación tanto del empresario como de todos los trabajadores de actuar frente a la violencia física en el lugar de trabajo.
- b) La promoción de una política de tolerancia cero a la violencia física en el lugar de trabajo, lo que exige el establecimiento de códigos de conducta y buenas prácticas y la intervención de todos los agentes implicados para que los programas preventivos sean realmente efectivos³⁷.
- c) La inclusión en el plan de prevención de la realización de evaluaciones de la violencia física tanto interior como exterior (art. 16.2 LPRL)
- d) La incorporación en los planes de formación de acciones de formación e información dirigidas a todos los trabajadores de la empresa.
- e) Protocolos de actuación para prevenir la violencia física en el trabajo y para aquellos casos en los que la violencia física se materialice, detallando el modo de proceder y el órgano al que debe dirigirse.
- f) La determinación del órgano encargado de conocer, gestionar e implantar las medidas de prevención y protección ante riesgo de violencia física en el lugar de trabajo. Este órgano debería ser el Comité de Seguridad y Salud puesto que es el órgano paritario específico para la

³⁵ NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011.

³⁶ UGT, 2008, pp. 164-165.

³⁷ NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1998.

negociación de las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos (UGT, 2008, p. 165).

g) Un sistema de supervisión de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas a fin de corregir errores y adaptar las medidas a las necesidades concretas de cada momento y/o la creación de comisiones de seguimiento y control del tratamiento de estos riesgos.

h) Sistemas de apoyo a las personas que resulten afectadas por agresiones físicas o actos violentos y programas de asistencia sanitaria, psicológica, jurídica y legal a la víctima, así como ayuda para su reintegración si es precisa.

Con la inclusión convencional de estas políticas preventivas se evitaría actuar en la fase sancionadora de los incumplimientos y reparadora de los daños causados – que es la actuación predominante en los convenios colectivos analizados – centrando la atención en la fase preventiva de los riesgos que permite evitar la materialización de los riesgos y la aparición de daños en la salud de los trabajadores.

Las políticas preventivas aquí expuestas para hacer frente a la violencia física en el lugar de trabajo, pueden servir de guía para unidades de negociación futuras en las que se contemple la violencia física como un riesgo psicosocial, frente al que hay que adoptar medidas de prevención y protección con la finalidad de crear un ambiente laboral más seguro. No obstante, debe advertirse que no todas las medidas expuestas son útiles siempre ni en todos los ámbitos, por lo que será necesario adaptar las medidas a las especificidades requeridas por cada sector o puesto de trabajo.

En definitiva, la negociación colectiva debe ayudar a conseguir una cultura preventiva en todas las empresas. Ante la violencia física en el trabajo se debe actuar de forma inmediata y coordinada desde la prevención de riesgos laborales.

Nos encontramos ante un importante riesgo para la salud y la seguridad de los trabajadores, que adquiere especial importancia en los últimos años ante el aumento de comportamientos violentos que se producen en el lugar de trabajo motivados por la crisis financiera, la inseguridad laboral, ambiente negativo de trabajo, etc. Se trata de un riesgo derivado de las relaciones interpersonales con otras personas en el lugar de trabajo: entre trabajador y empresario, entre los propios trabajadores, al trato de personas externas a la organización empresarial (clientes, usuarios, proveedores, etc.), un riesgo considerado clásico y por ello descuidado en su tratamiento y regulación.

Se confía en que en adelante, dada la relevancia de los daños derivados de la violencia física en el lugar de trabajo, no sólo en el trabajador afectado

sino también en la propia organización empresarial, y el interés que tiene tanto para los operadores jurídicos como para los interlocutores sociales, el tratamiento convencional de esta figura sea mucho más desarrollado, y se pueda visualizar la evolución que todavía no se ha producido, todo ello en aras de que las empresas sean verdaderamente saludables. Igualmente, se espera que este estudio y análisis convencional sirva para que en las mesas de negociación futuras se adopten medidas preventivas específicas contra la violencia física en el lugar de trabajo, alejándose de los pronunciamientos genéricos recogidos en los convenios colectivos durante los primeros veinte años de vigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y evolucionando en el tratamiento de este riesgos psicosocial, tradicional en su existencia pero novedoso en su tratamiento preventivo.

4. Bibliografía

- AA.VV., *Protocolo de Prevención y Actuación Ante la Violencia y Agresiones en el Trabajo*, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008.
- Cantera, L.M., Cervantes G., Blanch J.M., “Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios”, *Papeles de Psicólogo*, vol. 29 (I), 2008.
- Cruz Villalón, J., De la Flor Fernández, M.L, Álvarez del Cuviello, A., “Concepto y tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales”, en AA.VV., *Análisis de la regulación jurídico-laboral de los riesgos psicosociales*, MTAS.
- Fernández, S., “Los riesgos psicosociales: nociones generales”, en AA.VV., *Análisis de la regulación jurídico-laboral de los riesgos psicosociales*, MTAS.
- Fuentes Rodríguez, F., “El papel de la Negociación Colectiva en materia de riesgos psicosociales”, en AA.VV., *Análisis de la regulación jurídico-laboral de los riesgos psicosociales*, MTAS.
- González Meseguer, J.L., “La violencia física en el trabajo”, en AA.VV., *La violencia en el trabajo*, 2008.
- Llaneza Álvarez, F.J., *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*, Lex Nova, 13ª edición, Valladolid, 2009.
- Mansilla Izquierdo, F., *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*, Editorial Académica Española, 2012.
- Mayorca Yancán, I.A., Lucena García, S., Cortés Martínez, M.E. y Lucerna Méndez, M.A., “Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía, ¿Por qué hay agresiones no registradas?”, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 59, n. 231, 2013.

- Mejías García, A., Carbonell Vayá, E. J., Gimeno Navarro, M.A., Fidalgo Vega, M., NTP 891 *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011.
- Mejías García, A., Carbonell Vayá, E.J., Gimeno Navarro, M.A., Fidalgo Vega, M., NTP 891 *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011.
- Mendoza Navas, N., *El tratamiento convencional de la salud y la seguridad en el trabajo*, Comares, Granada, 2013.
- Molina Navarrete, C., *El tratamiento jurídico-preventivo de los riesgos psicosociales en España*, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, Boletín informativo n. 1, 2006.
- Olsen, L., “Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno”, *Violencia en el trabajo, Educación Obrera*, n. 133, 2003-4.
- Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C., NTP 489 *Violencia en el lugar de trabajo*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1998.
- Rivas Vallejo, P., *La prevención de los riesgos laborales de carácter psicosocial*, Comares, Granada, 2009.
- Rodríguez de la Pinta, M.L., Maestre Naranjo, M., Borda Olivas, J.R., “Violencia externa en el trabajo en el sector servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolos de actuación”, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 57, 2011.
- UGT, *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*, Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, Aragón, 2006.
- UGT, *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector seguridad privada*, Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, Madrid, 2007.
- UGT, *Guía violencia en el trabajo y sus manifestaciones*, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, Madrid, 2008.
- UGT, San Martín Mazzuconi, C., Sempere Navarro, A.V., Pérez Campos, A.I., Meléndez Morillo-Velarde, L., Castro Conte, M., García Gil, B. y Romeral Hernández, J., *El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales: pautas de la negociación colectiva actual y propuestas de futuro*, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008.
- UGT, *Cuadernillo Informativo de PRL, Protocolo violencia en el trabajo*, Secretaría de Salud Laboral UGT, Madrid, 2010.

- UGT, San Martín Mazzucconi, C., *El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales. Estado actual y nuevas propuestas*, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, 2010.
- UGT, Molina Navarrete, C., “Los sistemas de gestión de la violencia de terceros como riesgo laboral: cómo implementar el acuerdo multisectorial europeo en materia”, en AA.VV., *Taller: La gestión del riesgo de violencia de terceros (violencia externa) en el sector servicios públicos, enseñanza y transportes. Reglas y prácticas para prevenirlos*, Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2011.
- UGT, *Guía buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros*, Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2012.
- Velázquez Fernández, M., “Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo”, *Gestión 2000*, 2004.
- Velázquez Fernández, M., “La violencia física externa en el trabajo”, *ICEV. Revista d'Estudis de la Violencia*, n. 7, 2009.
- Vivas Galán, A., Pizarro Díaz, M^a.V., Abascal Pérez, E., *Guía de Violencia en los Centros Educativos. Por un entorno educativo de respeto. Ante la violencia tolerancia cero*, Colección Divulgación Educativa, n. 19, 1998.

Red Internacional de ADAPT



ADAPT es una Asociación italiana sin ánimo de lucro fundada por Marco Biagi en el año 2000 para promover, desde una perspectiva internacional y comparada, estudios e investigaciones en el campo del derecho del trabajo y las relaciones laborales con el fin de fomentar una nueva forma de “hacer universidad”. Estableciendo relaciones estables e intercambios entre centros de enseñanza superior, asociaciones civiles, fundaciones, instituciones, sindicatos y empresas. En colaboración con el DEAL – Centro de Estudios Internacionales y Comparados del Departamento de Economía Marco Biagi (Universidad de Módena y Reggio Emilia, Italia), ADAPT ha promovido la institución de una Escuela de Alta formación en Relaciones Laborales y de Trabajo, hoy acreditada a nivel internacional como centro de excelencia para la investigación, el estudio y la formación en el área de las relaciones laborales y el trabajo. Informaciones adicionales en el sitio www.adapt.it.

Para más informaciones sobre la Revista Electrónica y para presentar un artículo, envíe un correo a redaccion@adaptinternacional.it



ADAPTInternacional.it

Construyendo juntos el futuro del trabajo