

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

Henar Alvarez Cuesta (España), Fernando Ballester Laguna (España), Francisco J. Barba (España), Ricardo Barona Betancourt (Colombia), Esther Carrizosa Prieto (España), M^a José Cervilla Garzón (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), David Montoya Medina (España), 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), Alma Elena Rueda (México), Esperanza Macarena Sierra Benítez (España)

Comité de Redacción

Omar Ernesto Castro Güiza (Colombia), Maria 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), 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)

Violencia externa en el lugar de trabajo: marco conceptual y caracterización jurídica*

Manuel GARCÍA JIMÉNEZ**

RESUMEN: Al igual que el fenómeno de la violencia es un rasgo creciente de nuestras sociedades, incluso de las desarrolladas, que en muchos aspectos de la misma define y caracteriza determinados tipos de relaciones, también está presente como tal en los ambientes de trabajo, materializándose de muy diversas formas. Si se valoran las estadísticas y estudios especializados en la materia, destaca el hecho de constituir el segundo riesgo psicosocial en importancia cuantitativa, por detrás del estrés laboral. En consecuencia, es importante delimitar conceptualmente este tipo de riesgo laboral, así como abordar su caracterización técnico-jurídica preventiva, a fin de poder acometer adecuadamente la evaluación y la planificación de medidas que eliminen tales riesgos laborales.

Palabras clave: Prevención de riesgos laborales, violencia en el lugar de trabajo.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Marco conceptual, tipos y factores causales. 3. Actividades laborales y violencia. 4. Violencia laboral, prevención y evaluación de riesgos. 5. Bibliografía.

* Investigación realizada en el marco del Proyecto de investigación *Digitalización y Trabajo: el impacto de la economía 4.0 sobre el empleo, las relaciones laborales y la protección social*, DER2017-82444-R, financiado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

** Profesor Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Jaén (España).

External Violence in the Workplace: Concept and Legal Characterization

ABSTRACT: Just as the phenomenon of violence is a growing feature of our societies, even of the developed ones, which in many aspects of it defines and characterizes certain types of relationships, it is also present as such in work environments, materializing from very various forms. If the statistics and specialized studies in the subject are valued, the second psychosocial risk in quantitative importance stands out, behind work stress. Consequently, it is important to delimit this type of occupational risk conceptually, as well as to address its preventive technical-legal characterization, in order to adequately undertake the evaluation and planning of measures that eliminate such occupational risks.

Key Words: Prevention of occupational risks, violence in the workplace.

1. Introducción

El recurso a la violencia como forma de solución de los conflictos personales o sociales viene a reconducirse a modelos de sociedades que se consideran ya superados y propios de otro tiempo. Sin embargo, la realidad nos muestra otra cara muy diferente a esta primera afirmación, pues en los países desarrollados se asiste a un creciente aumento de las situaciones de violencia entre personas y/o colectivos como fórmulas de dilucidar los conflictos que surgen entre ellos. Esta lamentable situación, además, se ve agravada en buena medida por el largo período de crisis económica que viene padeciéndose desde 2008 y, en último término, de la propia crisis de un modelo social que ha sido el imperante hasta el momento, todo lo cual pone de relieve el carácter estructural de tales situaciones en las actuales sociedades contemporáneas.

En esta línea, desde los albores del presente siglo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su reunión 279 del año 2000, destacó que la violencia en el lugar de trabajo, en cualquiera de sus posibles manifestaciones, se ha conformado como uno de los principales problemas mundiales que afectan, sin distinción, a todos los países, grupos y colectivos profesionales, así como a cualesquiera contextos de trabajo en el que se esté. Ello llevó a plantear la necesidad de celebrar una reunión de expertos que recogieran toda una serie de recomendaciones prácticas sobre la violencia y estrés en el sector servicios, la cual se celebró en el año 2003, dando como resultado un informe conocido como el [Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla](#) en el que se aportan las informaciones y los análisis necesarios con los que poner de relieve a todos los sujetos implicados en las relaciones laborales – autoridades estatales, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los profesionales que se ocupan de seguridad y salud en el trabajo, los directivos encargados de la gestión de recursos humanos, los instructores y los trabajadores – la necesidad de promover el diálogo y la formulación de políticas e iniciativas que apunten a repudiar la violencia y erradicarla inmediatamente del lugar de trabajo.

En igual sentido se sitúa el estudio específico que sobre esta cuestión realizó la Organización Internacional del Trabajo titulado *Violence at Work*, el cual partiendo de las dificultades que se plantean en cuanto a la comparación de los índices de violencia externa en los lugares de trabajo que se producen en los diferentes países, y basándose sobre una gran encuesta realizada entre trabajadores de 32 países, y recogida en el informe titulado [International Crime Victims Survey](#), en la que se registran las

observaciones de estos trabajadores sobre lo que consideraban les había ocurrido en el lugar de trabajo, se destacaron situaciones que hasta el momento había sido desconocidas o a las que no se les habían dado el relieve que merecían, tales como que en algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones, afectando en mayor grado a las mujeres, en orden a ser este colectivo el que se concentra de forma mayoritaria en las ocupaciones más expuestas.

Fiel reflejo de esta situación y de la preocupación que ello provocó en diferentes estados y organizaciones internacionales, nos encontramos con estudios e informes en los que se destaca la importancia, en un primer momento, de recabar toda la información posible sobre la incidencia y los factores de riesgo relacionados con tales situaciones de violencia en los lugares de trabajo, además de la intensidad con la que las mismas se presentan y el nivel de peligrosidad que revisten. En tal sentido se inscriben estudios como el llevado a cabo en EEUU en 2001, denominado “National Crime Victimization Survey” en el que se calcula que dos millones de personas sufren y son víctimas de lesiones vinculadas a actos de violencia en sus lugares de trabajo. O bien, como han acreditado los estudios que la OMS, OIT o la UE en los que se destaca que los conocidos como “riesgos psicosociales” se conforman como el principal problema de salud laboral en todo el mundo.

Partiendo de ello, y teniendo como clave fundamental para avanzar en la prevención de los riesgos de origen psicosocial, en general, y en las situaciones de riesgo de violencia externa, en concreto, se presenta la necesidad de realizar un análisis de su delimitación conceptual y caracterización técnico-jurídica preventiva.

2. Marco conceptual, tipos y factores causales

Cuando nos enfrentamos a definir y delimitar los conocidos como “riesgos psicosociales” se ha de partir de que en la actualidad se habla de forma frecuente y, en buena parte de los casos, utilizándose de manera equivalente términos como “riesgos psicosociales” en el trabajo, “factores de riesgo psicosocial”, “estrés laboral”, “acoso en el trabajo”, etc., lo cual no hace más que crear una confusión que lleva a errores importantes en materia de la evaluación e intervención preventiva en riesgos

psicosociales. Por tanto, ante esta más que aparente, real confusión en la materia, es necesario diferenciar terminológicamente a los mismos, a fin de poder delimitar de manera correcta a aquéllos, evitando así la problemática asociada a tal equívoco.

Entre las más frecuentes y relevantes, está el uso confuso de las causas o los factores que generan este tipo de riesgos con los riesgos psicosociales mismos e, incluso, y lo que es peor, a menudo se confunden ambos, factores y riesgos, con sus efectos: los daños psicosociales. Este estado extendido de confusión conlleva reseñables limitaciones en cuanto a la acción preventiva a adoptar frente a tales riesgos.

Un primer elemento de comprensión que podría explicar esta situación de imprecisión y errónea comprensión de lo que son y significan los “riesgos psicosociales” en las organizaciones de trabajo – privadas y públicas –, estriba en que no hay una definición oficial de los mismos, ni tampoco se cuenta con un “catálogo legal” de situaciones que cabe calificar de “riesgo psicosocial”. No obstante, tales dificultades son superables en la actualidad si se manejan adecuadamente los conocimientos con los que contamos en la materia; ahora bien, ello siempre y cuando se tengan claras algunas de las principales cuestiones que afectan a esta tipología de riesgos laborales y, en consecuencia, a las acciones necesarias para su debida prevención eficaz.

La primera regla clara a fijar es que deben diferenciarse estos tres conceptos:

- 1) factor de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo: causas o agentes que generan la probabilidad de que se den situaciones nocivas (alta demanda de trabajo, presión temporal, escaso control individual en el desarrollo del trabajo, estilos autoritarios de dirección, etc.);
- 2) riesgos psicosociales en el trabajo: situación de probabilidad de que se produzca una lesión o daño (estrés, acoso, violencia, adicciones, etc.);
- 3) daños psicosociales con ocasión o a consecuencia del trabajo: lesiones derivadas de la actualización en la realidad de la probabilidad del daño (síndromes, enfermedades mentales, incapacidades, etc.).

Partiendo de ello, y centrándonos en la definición de riesgos psicosociales, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo entiende por tales a aquellos que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes en incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima. Por tanto, los riesgos psicosociales se caracterizan por factores “multicausales”, ya que inciden una pluralidad de agentes o

causas, lo cual explica el reparo que se realiza para intervenir sobre ellos.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Contenido del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor o menor carga y elevado/monótono ritmo de trabajo • Escaso o nulo control de la actividad • Jornadas (prolongadas, rígidas) de trabajo
	Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizativa • Rol en la organización • Calidad de ambiente laboral • Sistemas de gestión de conflictos • Ambiente físico • Formas inflexibles de ordenación
	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Rol en organización (ambigüedad, conflicto...) • Relaciones interpersonales • Relación trabajo-familia
	Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Factores de personalidad
	Condiciones contractuales	<ul style="list-style-type: none"> • Temporalidad/estabilidad remuneración • Expectativas ocupacionales (desarrollo de carrera y futuro de empleo)

Todo esta diversidad de factores – objetivos, relacionales y subjetivos – pueden influir, a través de diferentes “experiencias y percepciones” individuales, en la “salud”, en el “rendimiento” y en el “bienestar” en el trabajo. De ahí su relevancia no sólo para la acción preventiva, sino también para la acción promocional de la salud en el trabajo, en los términos amplios que entiende la OMS.

La totalidad de los “factores de riesgo psicosocial” han de ser controlarlos desde la acción preventiva porque tras su constatación se esconde una cierta “probabilidad” de que causen efectos negativos o nocivos en la salud de los trabajadores/as, y quedan dentro del entendimiento que de los riesgos laborales se hace por parte del artículo 4 LPRL: toda situación o estado del organismo de la persona que presenta una significativa posibilidad de dañar la salud de los trabajadores/as con motivo – relación de causalidad directa – o con ocasión – relación de ocasionalidad o de

causalidad indirecta – de su trabajo.

De otro lado, se ha de destacar que no basta con cualquier posibilidad de que se pueda producir un daño a la salud, sea física, sea psíquica o mental, sea social – según el concepto amplio de salud que nos proporciona la OMS y que ahora ha recogido el artículo 32 de la Ley 33/2011, General de Salud Pública –, sino que, como nos indica el artículo 4 LPRL en aplicación de la Directiva Europea 89/391/CE, ha de tener una cierta entidad o gravedad, a fin de no banalizar este tema. En tal sentido, para calificar un riesgo psicosocial desde el punto de vista de su gravedad, deberá valorarse conjuntamente a) la probabilidad de que se produzca el daño y b) la severidad del mismo. Por tanto, hay que remarcar que no hay ninguna diferencia sustancial con los riesgos tradicionales, lo cual lleva a que haya que estar a que ni todo factor ni todo riesgo psicosocial son igualmente relevantes, pudiendo ser unos triviales y otros graves y, en consecuencia, intolerables.

Ahora bien, como ya se advirtió, donde sí se plantea una diferencia significativa en comparación con los riesgos de tipo tradicional, es que mientras para ellos disponemos, en términos generales, de “*valores límites de exposición*” objetivados, que marcan el nivel de tolerancia a ambientes contaminados o dañinos, no sucede lo mismo para los psicosociales.

Además, y a diferencia de lo que sucede respecto de los ya mencionados “factores de riesgo de carácter psicosocial en el trabajo”, respecto de los que existe ya un importante consenso o acervo en torno a cuáles son y cómo inciden en la organización y en el trabajador/a, no contamos con un listado o catálogo preciso, comúnmente aceptado o consensuado. No obstante, de forma mayoritaria, en la ciencia y en las disciplinas técnicas, actualmente se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:

- a) el estrés laboral: en sus variables de estrés ocupacional ordinario o común; estrés de profesión (síndrome de desgaste profesional o “*burnout*”); tecnoestrés; estrés postraumático; estrés de género;
- b) la violencia laboral: interna (acoso laboral, acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo o género y acoso discriminatorio) y externa (violencia de terceros);
- c) las adicciones: en su vertiente de adicción al trabajo y en el trabajo.

Si nos centramos en la violencia en el trabajo, al igual que el fenómeno de la violencia es un rasgo creciente de nuestras sociedades, incluso de las desarrolladas, que en muchos aspectos de la misma define y caracteriza determinados tipos de relaciones, también está presente como tal en los ambientes de trabajo, materializándose de muy diversas formas. Es más, si se valoran las estadísticas y estudios especializados en la materia, el primer

dato que nos refleja esta afirmación es el hecho de constituir y estar situada como el segundo riesgo psicosocial en importancia cuantitativa, por detrás del estrés laboral, que según datos de la Agencia para la Seguridad y Salud en el Trabajo, se presenta como el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa, y el primero dentro de los conocidos como riesgos psicosociales, con casi la mitad de las jornadas laborales perdidas y un coste para la economía de esta zona geográfica y política de 136.000 millones de euros al año.

Cuando nos enfrentamos a la cuestión de la violencia laboral, lo primero que nos asalta es la necesidad establecer los elementos que definen a la misma. Y, en tal sentido, hay que poner de relieve que en la actualidad se manejan y existen diversas definiciones sobre la violencia laboral. Así, de un lado, contamos con la aportada por parte de la OIT, que es definida por la OIT en el mencionado [*Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*](#) de 2003, como «toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma».

Un concepto similar se propone por parte de la Comisión Europea en el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, concluido el 26 de abril de 2007, cuando indica que «el acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo. Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo. Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo. El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil».

En consecuencia, por tal se ha de entender a los incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud.

Por último, la OMS, en el *Informe mundial sobre violencia y salud* (2002), la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte,

daño psicológico, mal desarrollo o privación.

En todo caso, hay que diferenciar si esa acción pone en riesgo la integridad corporal, la cual se conoce como “violencia física”, o si se utilizan los mecanismos de la presión psíquica, que se conoce como “violencia psíquica”. Además, atendiendo a la persona agresora, si se deriva de personas con las que existe relación en la empresa se la llama “violencia interna” (violencia laboral), y si procede de sujetos sin vínculo, como clientes, usuarios, entonces se llama “violencia externa” (violencia en el trabajo).

Para una delimitación más precisa de estos fenómenos se ha de destacar una diferencia fundamental que está ligada a su conceptualización como proceso o como suceso:

- violencia como proceso:
 - acoso;
 - violencia interna: como intimidación o agresión en situaciones límite de un proceso de conflicto;
 - violencia externa: como intimidación o agresión derivada de las relaciones de prestación de servicios o en situaciones delictivas;
- violencia como suceso:
 - violencia interna;
 - violencia externa.

Esta diferenciación permitirá asignar recursos e instrumentos diferentes con el objetivo de evaluar con mayor rigor y eficacia dichos riesgos laborales, de manera que para el grupo de “violencia como proceso” se pueden utilizar modelos conceptuales del tipo, por ejemplo, SATA, mientras que para el grupo “violencia como suceso” se han de contar con otros factores y una conceptualización diferente.

De cualquier modo, en todos los casos estamos ante un riesgo laboral que es susceptible no sólo de lesionar la integridad física sino también la psíquica (intimidación, amenazas, acoso, estrés postraumático...), de modo que también la violencia es un factor de riesgo psicosocial, pues genera miedo y disminución de los recursos emocionales y cognitivos en quien la sufre, lo cual encuentra fiel reflejo tanto en la NTP 489 INSHT, referente fundamental técnico en esta materia, como en el Criterio Técnico 81/2011, de la ITSS.

Hay que destacar en este sentido la amplitud del concepto de violencia en el lugar de trabajo que refleja la mencionada NTP 489 del INSHT, que señala que existe la tendencia a asociar violencia con la agresión física. No obstante ello, el concepto de violencia, como hemos puesto de relieve, ha de ser más amplio que el de ligarlo a situaciones de agresiones físicas tales como golpear, pegar, disparar, empujar, agredir, etc., debiendo, sin lugar a

dudas, incluir y englobar a todas las conductas que son susceptibles de violentar o intimidar a las personas que son destinatarios de tales acciones. Esta comprensión ha de ser relacionada con la necesaria prevención eficaz de todas las situaciones vinculadas a la violencia en el lugar de trabajo, y el hecho de la infradetección de aquéllas en orden a no prestárseles atención suficiente o como consecuencia de considerarse como episodios inherentes a la actividad que se presta, desconociéndose los importantes efectos sobre sus víctimas y sobre el resto de la plantilla de trabajadores de la empresa.

Un problema adicional en materia conceptual es el de la vinculación que ha de existir entre la violencia y la relación laboral, de modo que para que pueda catalogarse como una situación de violencia en el lugar de trabajo ha de traer causa el mencionado episodio violento en la prestación de la actividad laboral dependiente de empleador o que acaezca en otros lugares donde los trabajadores desarrollen su trabajo, o sean requeridos en los mismos como condición para el desempeño de su actividad laboral, o incluso se produzcan en el momento o itinerario para ir al puesto de trabajo o venir desde el mismo hasta su domicilio.

Tomando en consideración tales precisiones, como hemos destacado, se diferencian de manera habitual dos formas de violencia laboral: la física y la psicológica, lo cual no obsta a que se puedan producir las dos de manera simultánea, y sea difícil en buena parte de las situaciones en las que se materializan a poderlas diferenciar de manera inequívoca. En tal sentido, para la delimitación conceptual de la violencia en el trabajo se considera el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia el elemento principal para poder diferenciar los diferentes tipos en los que se puede distinguir la violencia en el trabajo.

Desde un punto de vista teórico, se puede diferenciar la violencia en el trabajo en tres tipos fundamentales:

- a) violencia tipo I, que comprende los actos violentos procedentes de personas que no están vinculadas con el propio trabajo. Con ello nos estamos refiriendo a aquellos supuestos de violencia que se cometen con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo, con el objetivo de obtener bienes de valor por parte de los asaltantes;
- b) violencia tipo II, referida a los actos violentos realizados por los clientes a quienes se atiende o se presta el servicio. Con carácter habitual se vincula la misma a situaciones ligadas a reclamaciones o la exigencia de derechos por parte de los usuarios o clientes, con el objetivo de que le sean reconocidos sus expectativas en cuanto al bien o servicio que se le ha prestado y con el que se siente insatisfecho;

c) violencia tipo III, es aquella que se produce por actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Ésta es la modalidad de violencia que se asocia a situaciones de conflictos laborales de tipo organizacional o personal, y en los que se pretende alcanzar unos beneficios que no se están obteniendo o son reclamados por otros grupos de trabajadores.

Delimitada así las diferentes tipologías de violencia externa, se puede esquematizar las mismas de en función de las personas implicadas en tales situaciones y el vínculo relacional que existe entre ellas:

	Agresor	Motivo habitual	Escenarios	Características
Violencia tipo I	Sin relación laboral o comercial del usuario con la víctima	Robo	Establecimientos bancarios, comerciales de efectos de valor, lugares donde se produzca intercambio de dinero y transacciones económicas (bancos, gasolineras, transporte público, etc.).	Conductas con alto nivel de violencia y elevadas posibilidades de lesiones. Tales situaciones no se dan con carácter frecuente o periódico.
Violencia tipo II	Los agresores suelen ser clientes o usuarios, o están vinculados a quienes lo son (familiares).	Insatisfacción con el servicio o producto, o por sentimiento de frustración o engaño relacionado con el mismo.	Se producen en el lugar de prestación del servicio o venta del producto, siendo más frecuentes en servicios profesionales de carácter público o privado tales como educación, sanidad, transporte, seguridad, personal de atención al usuario o ciudadano.	Se producen con mayor frecuencia las agresiones del tipo de abusos verbales, amenazas y lesiones físicas de leve o moderada violencia. La producción y reiteración de tales situaciones es de carácter moderado a alto.

Violencia tipo III	Son personas con algún tipo de relación laboral con el centro de trabajo o con algún trabajador del mismo.	Se producen entre compañeros de trabajo o superiores a consecuencia de un conflicto insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado.	Habitualmente se produce en el centro de trabajo en el que presta su actividad el trabajador-víctima, pudiendo producirse además en el trayecto a o las inmediaciones de aquel	Agresiones verbales y o físicas, con relativo nivel de posibles reiteraciones.
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Como se puede apreciar, la violencia en el lugar de trabajo, en términos amplios, es todo acto de amenaza o violencia en contra de los trabajadores, que puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo, y con una diversidad de tipologías de acción agresiva que abarcan desde las amenazas y la agresión verbal hasta las agresiones físicas y el homicidio. Por tanto, la variedad de comportamientos que se pueden integrar en la categoría “violencia en el trabajo” es muy amplia, lo cual, en muchas ocasiones, provoca la dificultad de determinar cuál es la línea que separa a los comportamientos que son aceptables de los que merecen la reprobación – y la protección de la víctima/trabajador –, y su percepción, en función de los diferentes contextos culturales y sociales, es tan diversa que todo ello provoca un desafío importante para definir este fenómeno. La indefinición incluye pues, además de al propio concepto, a las percepciones de los que es admisible o no.

Estas percepciones previas influirán sobre los comportamientos de los trabajadores en relación a su seguridad personal, de forma que un acontecimiento violento que causa un trauma emocional o psicológico en la persona que lo sufre, o que lo ha presenciado, o se lo han explicado, y a lo que se denomina “incidente crítico”, y que puede derivar en un “trauma psíquico”, esto es, en una situación que provoca diversos trastornos que en buena parte de las ocasiones dejan secuelas, podrán configurar la percepción del riesgo independientemente de que se ajuste o no a las condiciones reales, y estimular un sentimiento de los trabajadores sobre sus trabajos y los puestos que desempeñan en los que no se tratan adecuadamente sus problemas. Pueden, en fin, crear una visión personal sobre la organización, el trabajo y los riesgos a él asociados, incidiendo ello gravemente en la salud, la moral y la productividad.

Es por ello que el análisis de la violencia debe abarcar tanto la dimensión

de los recursos de seguridad que estén disponibles, como la percepción del riesgo por parte de los trabajadores. Hay que valorar tanto el riesgo objetivo de seguridad, como las percepciones de los trabajadores respecto a la situación de seguridad personal: análisis, por tanto, como riesgo de seguridad y como riesgos psicosocial.

Otro elemento importante en esta materia es la determinación de los motivos que originan las conductas agresivas. En tal sentido hay que partir de que la conducta agresiva es multicausal, y puede tener su origen en causas diversas pudiendo éstas combinarse entre sí.

De manera genérica, los estudios en esta materia ponen de relieve que las dos causas más comunes que causan violencia son:

- a) factores biológicos: diversos estudios sobre el genoma y los neurotransmisores cerebrales ponen de manifiesto que se encuentran presentes en algunas personas determinados factores biológicos que los predisponen a conductas agresivas conformándolos con un carácter más inestable y emocionalmente más explosivos, lo cual lleva a afirmar que con independencia de los contextos y situaciones que se puedan producir en cada momento hay un mayor riesgo de que se materialicen conductas agresivas por parte de personas en los que se den tales factores biológicos que los predispongan a actuaciones violentas;
- b) aprendizaje social: como se conoce, la conducta social es resultado de un proceso de aprendizaje, de modo que la conducta agresiva resulta ser un producto resultante del aprendizaje de la persona en el contexto social en el que se ha desarrollado y educado. Y, en tales términos, se aprende a determinar y seleccionar el cuándo, a quiénes y cómo ejercer las conductas violentas, a fin de alcanzar los objetivos pretendidos, lo cual lleva a plantear la necesidad de un reaprendizaje de otras conductas para alcanzar tales finalidades utilizando medios y actitudes socialmente más integrados.

La combinación de ambos factores da nacimiento a la materialización e interiorización de una conducta social de agresividad que cuando se exterioriza provoca situaciones de violencia con las personas y las cosas, y que se puede producir en diferentes contextos sociales entre los que se encuentra el laboral.

En el contexto laboral las causas de la conducta agresiva vuelven a tener una diversa tipología, y que pueden ser:

- 1) causas procedentes del entorno: las zonas donde se constatan altos niveles de delincuencia, o donde se asiste a una situación económica deprimida o inestable, la inseguridad se convierte en un problema generalizado que contagia al resto de contextos relacionales y sociales y

en los que el medio laboral es un lugar de especial predisposición a que ello se produzca;

- 2) causas procedentes del medio de trabajo: se pueden producir importantes tensiones en este medio en razón a una diversidad de motivos tales como la existencia de mandos agresivos, presiones ligadas a la necesidad de incrementar la productividad, plantillas insuficientes, reestructuraciones de plantilla, trabajos en turnos o nocturnos, etc.;
- 3) causas procedentes de la persona: el desarrollo de conductas agresivas viene motivado en muchas ocasiones por estar inmersa la persona en situaciones tales como nerviosismo, irritabilidad, fracaso personales reiterados, frustraciones, inestabilidad emocional, etc., lo cual, y en función del carácter personal de cada sujeto, provocan el que se sea más propicio a conductas agresivas sin razones aparentes para ello.

Los efectos y consecuencias que la violencia en el trabajo pueden producir serán diferentes en función del tipo de violencia ante la estemos. Así, en la de tipo I se producen los efectos más traumáticos puesto que van ligados a situaciones de atraco o asalto con intimidación personal en las que se pone en riesgo la vida e integridad de las personas en tanto que están presentes armas de diferente naturaleza. Por ello presentan un alto nivel de causar traumas y secuelas que invalidan al trabajador para ejercer su profesión, y que pueden desarrollar el conocido como síndrome de estrés postraumático.

La violencia tipo II o de servicios, en tanto que se produce una interacción con los usuarios o clientes que esgrimen demandas emocionales que son difíciles de atender o satisfacer de forma adecuada, en tanto que queda fuera del alcance de las posibilidades del trabajador o de sus propias responsabilidades, provocan como secuela más habitual el desgaste profesional o burnout, ya que el trabajador comprometido se puede distanciar emocionalmente del servicio que presta convirtiendo su trabajo en una tarea distante para evitar problemas.

La violencia tipo III o relacional, y que viene motivada por situaciones que crean un clima sociolaboral conflictivo, tiene como consecuencia el que se produzcan situaciones de insatisfacción, absentismo o rotación del personal.

Las consecuencias de tales situaciones son diferentes, presentándose las siguientes:

- a) consecuencias individuales. La violencia laboral produce consecuencias físicas y psicológicas en las personas que la sufren alterando a su rendimiento y en su integridad social. Ello se materializa no solo en momentos puntuales o limitados al tiempo de recuperación física de

- los traumas o lesiones sufridas, sino que se pueden extender más allá provocando enfermedades psicosomáticas tales como alergias y trastornos gastrointestinales; disminuyendo la motivación, el rendimiento personal y la autoestima; provoca conductas de evitación, de pensamientos negativos sobre la propia persona, la organización y la profesión; o, en fin, puede producir afectaciones cognitivas;
- b) consecuencias laborales. La violencia laboral suele afectar a las prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores, pudiendo provocar incremento del absentismo y pérdidas de horas de trabajo; descenso de la calidad del trabajo; deterioro del ambiente laboral; aumento de la rotación del personal; conflictos laborales; e inclusive, la reacción por parte de la empresa de incrementar los niveles y medidas de seguridad, puede llevar a producir un efecto rebote que motivan situaciones de aislamiento y de deterioro de la eficacia del servicio afectando a los trabajadores, usuarios y clientes, lo cual redundará en la insatisfacción de éstos, así como el deterioro de la imagen de la organización;
 - c) consecuencias sociales. El hecho de trascender a la sociedad una determinada imagen de una actividad profesional ligada a niveles elevados de riesgos derivados de situaciones de violencia, puede provocar que determinados puestos de trabajo se eviten por parte de la población.

3. Actividades laborales y violencia

No cabe afirmar, sin más, la posibilidad de que se pueda hablar de actividades laborales o profesiones que estén exentas de situaciones ligadas a la comisión de actos de violencia física, aunque, no obstante, sí que se puede destacar la existencia de puestos de trabajo que presentan mayores niveles de riesgo en la materialización de episodios y situaciones de violencia física.

En tal sentido, desde el punto de vista de las propias características y condicionantes materiales en la ejecución de la actividad laboral, existen determinados puestos que pueden considerarse incluidos dentro de los que tienen mayores probabilidades de sufrir procesos de violencia, como son:

- a) trabajos que están en contacto con los usuarios, clientes y público en general: los mismos, dado su exposición y trato con diferentes colectivos de personas que entran en relación con los servicios que presta la empresa, conllevan un elevado índice de generar el riesgo de

- violencia dado que ellas se encuentran en contacto directo con las situaciones que se derivan de la propia prestación del servicio que demanda el usuario, siendo, por tanto, receptor directo de los episodios de frustración y demandas sobre tales servicios;
- b) trabajos realizados en franjas horarias de escasa frecuencia de compañeros, clientes, usuarios y/o público en general: la actividad laboral desarrollada en horario nocturno, fines de semana, período vacacionales o de descanso conlleva la ejecución del mismo en situaciones en las que no se encuentra el trabajador/a acompañado del resto de la plantilla de la empresa, o, cuanto menos, ésta está presente en un porcentaje inferior al de la jornada laboral regular, lo cual posibilita una mayor desprotección de tales colectivos de trabajadores frente a episodios de violencia externa derivados principalmente de la comisión de hechos delictivos. En tal sentido, se encuentran, entre otros, los trabajadores de los servicios de mantenimiento, limpieza, seguridad, etc.;
 - c) trabajos realizados, con carácter general, en soledad: tal colectivo de trabajadores/as, dadas las propias características de la ejecución de la actividad laboral que se singulariza por prestarse, preferentemente, en régimen de soledad, hacen que se encuentren expuestos a mayores índices de sufrir ataques físicos. Entre los mismos se pueden destacar los trabajos que se prestan por parte de colectivos como transporte público, personal de cobro en establecimientos abiertos al público en horario nocturno, trabajadores de servicios de reparación, mantenimiento, de venta a domicilio, etc.;
 - d) trabajos en los que se está en contacto con objetos de valor o moneda: el hecho de que se desarrolle la actividad en íntima relación con el manejo de moneda u objetos de alto valor económico motiva que ellos se consideren como situaciones que provocan la exposición a procesos delictivos de robo que, en muchas ocasiones, alcanzan episodios de violencia física extrema que incluso pueden llevar a la muerte. Son los casos de trabajos en joyerías, establecimientos financieros, cobradores de servicios y/o productos, etc.;
 - e) trabajos con colectivos problemáticos o conflictivos: se tratan de prestaciones en las que la actividad laboral está ligada a servicios que se procuran a colectivos que son especialmente conflictivos – establecimientos penitenciarios, de reinserción de menores, etc. –, o en los que sus usuarios tienen dolencias que les priva de un estado psíquico y/o emocional que les permite discernir las situaciones de violencia – psiquiátricos, centros para discapacitados psíquicos con episodios violentos, centros de atención especializada para tales

- colectivos, etc.;
- f) trabajos de seguridad y de inspección: las actividades ligadas al mantenimiento de la seguridad de la personas y/o de los espacios privados o públicos, o bien, los trabajos que están dirigidos a constatar el cumplimiento de la normativa que regula las características, modo o forma de ejecutar o prestar una actividad, un servicio, o cumplir una obligación legal y que pueden conllevar una actuación sancionadora. En todas ellas se advierte una mayor probabilidad de enfrentamientos con los colectivos y/o personas individuales que pretendan poner en riesgo a aquellos bienes o personas cuya seguridad se pretende, o que se nieguen a cumplir con los marcos reguladores a los que están obligados. Nos referimos así, de un lado, al personal de seguridad, sea éste de naturaleza pública – policía, Guardia Civil, personal de las Fuerzas Armadas – o privada – trabajadores/as de empresas privadas de seguridad – o, de otro, a los cuerpos de inspección de la Administración Pública – las diferentes escalas de la Inspección de Trabajo, de Hacienda, sanitaria, apuestas y juegos, etc. – o de inspección privada – colectivos de inspección y mantenimiento de instalaciones energéticas, propiedad intelectual, etc.

4. Violencia laboral, prevención y evaluación de riesgos

Aun cuando los riesgos psicosociales constituyen en la actualidad el segundo problema de salud laboral en Europa, sólo por detrás de los riesgos ergonómicos, todo lo referente a su prevención sigue constituyendo en cierto modo un campo abonado a la incertidumbre. Y si de lo que se trata es de una de las dimensiones de tales riesgos, en concreto, los supuestos de violencia y acoso de terceros, la situación se torna mucho más compleja, pues es con creces en materia preventiva la que menos atendida es por las políticas de prevención de riesgos, tanto públicas como de empresas. Las causas que han llevado a ello, algunas de gran arraigo rayanas en lo “cultural”, pueden explicar – que no justificar – esta situación, a lo que ayudan los interrogantes – de todo punto errados – que se ciernen en torno a la existencia de una obligación empresarial concreta incluida en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en orden a la prevención de los mismos, pues salvo la genérica referencia a los “factores de riesgo psicosocial” del artículo 15. d) LPRL ninguna otra previsión legislativa encontramos.

Sin embargo, no se ha de obviar, en primer término, el deber de protección del empresario que se contempla en el art. 14.2 LPRL, según el

cual el empresario «deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo», y añadiendo que «a estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores».

Partiendo de tal previsión legal, no cabe duda alguna de que, aun no existiendo previsiones específicas sobre las situaciones de violencia en el lugar de trabajo, sin embargo, ellas quedarían incluidas dentro del marco del deber de adopción por el empresario de cuantas medidas considere oportunas y adecuadas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en la medida que sea posible. Ligándose a ello lo previsto en el artículo 15.1, letra g) de la LPRL, en el que se puede identificar un principio de acción preventiva, esto es, una regla general que indica el cómo debe hacer el empresario la prevención y le obliga a ello, y según el cual habrá que «planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo», lo cual, sin lugar a equívocos, nos ha de llevar a que la regla general mencionada incluye dentro de la obligación de prevenir todos los factores de riesgo psicosocial, aun cuando se esté refiriendo a “relaciones sociales” y utilice así una expresión que pueda desorientar de algún modo.

En esta materia un instrumento importante para la determinación y orientación sobre las medidas preventivas a adoptar por el empresario ante los supuestos de riesgos de violencia externa es la *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales* (2012).

Para la prevención del riesgo laboral de violencia externa es necesario centrarse en los factores específicos que inducen a la misma, lo cual nos obliga a tener que centrarnos en tres tipos de ámbitos y las medidas que pudieran proceder respecto de los mismos. En tal sentido, ello se habría de concretar sobre el entorno, la organización del trabajo y sobre las personas.

En cuanto al entorno, es necesario que se dispongan medidas que dificulten o eliminen la posibilidad del ejercicio de la violencia, creando zonas o ámbitos en las que se desanimen a las personas que pudieren ejercer acciones violentas y agresivas. A este respecto, en los centros de trabajo y, en específico, en los puestos de trabajo en los que puede ejercerse una violencia de este tipo, sería preciso que se articularan una serie de medidas vinculadas a alcanzar el objetivo de eliminación o, en su caso, reducción del riesgo. Entre ellas podríamos destacar:

- disponer elementos de iluminación adecuados que permitan identificar

- a los posibles agresores;
- establecer controles de seguridad o zonas de seguridad que dificulten el acceso a los agresores;
- monitorizar las zonas de mayor riesgo;
- ubicar a los trabajadores sometidos a este riesgo en zonas de seguridad o que tengan fácil acceso a tales zonas de seguridad;
- evitar la acumulación de dinero en efectivo, retirándolo de manera periódica y mediante sistemas que desincentiven las acciones de robo y la consiguiente situación de violencia;
- establecer sistemas y procedimientos de manejo en condiciones de seguridad de bienes de valor o de dinero en efectivo;
- limitar la disponibilidad monetaria por parte de los trabajadores destinados a puestos que estén en contacto con el dinero;
- comunicar de forma manifiesta a los clientes que se dispone de medidas de seguridad.

En cuanto al ámbito de la organización del trabajo, se pueden arbitrar medidas como:

- establecer procedimientos de espera razonables y conocidos;
- crear espacios y zonas de espera, colas para acceso al servicio, etc., en los que sea patente su organización y confortabilidad;
- concretar de manera fehaciente para los usuarios y clientes los procedimientos de atención a los mismos;
- determinar un sistema de reclamaciones accesible y de fácil conocimiento y comprensión, con un procedimiento de respuesta ágil y eficaz;
- evitar los trabajos en solitario, lo cual debe incrementarse si ello se produce en horario nocturno o en lugares alejados o apartados de zonas de tránsito o núcleos urbanos.

Por último, en cuanto a las personas, es preciso tomar a éstas y a sus propios caracteres personales y sociales como elementos básicos a la hora de diseñar las medidas preventivas destinadas a eliminar o reducir los riesgos ligados a situaciones de violencia externa en los lugares de trabajo.

En todo caso, se deben destacar una serie de requisitos especiales sobre los que habrá de tomarse especial interés en que ellos se materialicen en el momento en el que se disponga la concreción del programa preventivo, a fin de que el mismo sea efectivo. En tal sentido, es crucial que el mismo se realice desde una óptica participativa de todo el personal de la empresa, y con un papel central por parte de la representación de los trabajadores. La participación de todos los niveles del grupo que sufre este riesgo, además de la dirección y la representación de los trabajadores se conforma como pilar básico para que el programa preventivo tenga plenos visos de

efectividad práctica.

De otro lado, un elemento añadido y básico en esta materia es el de la formación y el entrenamiento de todo el personal de riesgo en competencias para afrontar y resolver las situaciones de violencia. En este sentido, es importante que el trabajador cuente con la formación necesaria para el manejo y destreza en las habilidades de interacción en situaciones amenazantes, con las que ya no sólo pueda manejar las mismas, sino que pueda adelantarse a ellas pudiendo determinar e identificar cuáles son los momentos y situaciones de riesgo que puedan conllevar a una situación real de violencia. La formación en esta materia se deberá centrar, por tanto, en el adiestramiento para identificar a agresores, motivaciones y recursos con los que controlar el nivel de amenaza, además de las formas de manejar las situaciones de crisis y las alternativas de respuesta, así como en programas de manejo de estrés.

Un tercer elemento debe ser el de establecer por parte de la empresa una política de información sobre el procedimiento de respuesta y acceso al servicio suficientemente claro y conocido a los clientes y usuarios, de forma que puedan conocer si se pueden o se están produciendo demoras, las causas de éstas y las posibles vías de solución.

Por último, la empresa u organización debe comunicar a sus empleados y clientes la política adoptada en contra de las situaciones y acciones que conduzcan a la violencia, informando de que las mismas tendrán las consecuencias legales oportunas, además de las que se puedan adoptar con carácter interno sobre el acceso a los servicios que se presten. En esta misma línea, se ha de motivar a los trabajadores para que informen sobre los incidentes violentos que se produzcan, a fin de que se investiguen y se evalúen, garantizándose la confidencialidad y la no repercusión que la denuncia pueda tener para con el trabajador que la comunique.

Cuando nos enfrentamos a la necesidad de evaluar el riesgo de la violencia externa en los lugares de trabajo debe partirse de una planificación previa que permita situar el problema de manera que pueda definirse el procedimiento a seguir, de forma que éste responda a la necesidad de que el resultado obtenido nos proporcione confianza.

En tal sentido, y tal como indica el art. 5.1 RSP, la evaluación se hará «a partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores».

Por su parte, el art. 4 RSP establece que la evaluación se ha de extender y comprender cada uno de los puestos de trabajo de la empresa en que concurren dicho riesgo, teniendo en cuenta a tal fin:

- las condiciones de trabajo existentes o previstas, tal como quedan

definidas en el art. 7.4 LPRL, y, en especial, las contenidas en el apartado d) sobre la organización y la ordenación del trabajo;

- la posibilidad de que el trabajador que lo ocupe o vaya a ocuparlo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

En tales términos, el técnico actuante habrá de reunir información previa sobre estos aspectos y sobre el contexto organizativo, las tareas que se realizan, etc., ya que ello determinará cuál es la técnica más adecuada y por tanto el nivel de preparación de las personas que deban llevar a cabo la evaluación.

Los arts. 4.2 y 7.a) del RSP establecen que la evaluación deberá hacerse por puestos de trabajo, no obstante lo cual ello no obsta a que también se evalúe sobre los grupos o unidades organizativas que se consideren como de necesario objeto de análisis, o bien siguiendo los criterios que hayan sido acordados con los trabajadores y sus representantes (arts. 33.1.b) y 36.1.c) LPRL y Art. 5.1 RSP), todo ello en cuanto que la finalidad pretendida de tal evaluación es centra en analizar los factores ligados al diseño de tareas y la organización de las mismas.

El método o procedimiento escogido deberá ser específico para los lugares y puestos de trabajo que se ocupen, de ahí el que sea cuanto menos cuestionable que se establezcan protocolos formalizados que sean extrapolables de unos sectores a otros. En tal sentido, se consideran que tales protocolos deberían revestir una serie de características básicas que lleven a que los mismos sean:

- comprensibles;
- de fácil uso;
- útiles;
- específicos;
- preventivo;
- integral;
- coordinado;
- sistemático;
- conceptualmente correcto;
- que incluya medidas de información y formación;
- que articule asistencia médica, psicológica y jurídica;
- que promueva la colaboración y participación;
- que sea revisable.

Partiendo de ello, el método o métodos escogidos han de ser conformes al art. 5.3. RSP, teniendo presente que sobre los métodos de evaluación de riesgos de violencia externa ni, en general, sobre los riesgos psicosociales no existe Guía Técnica del INSHT, tampoco una norma UNE (salvo en

lo relativo a la carga mental norma UNE-EN ISO 10075-1 y norma UNE-EN ISO 10075-3), ni normas internacionales. Por lo tanto, son de aplicación las disposiciones del art. 5.2 y 5.3.d) del RSP que establecen que ante estos supuestos se deben utilizar guías de entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente siempre que proporcionen confianza en el resultado.

En principio, y teniendo lo anterior presente, no puede considerarse que haya un método, técnica o instrumento que sea el mejor en todos los casos, por lo que deben analizarse las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos en cada situación concreta, pudiendo ser necesaria la aplicación de diversas técnicas combinadas que pueden ser cuantitativas o cualitativas.

Hay que tener en cuenta que el art. 5.2 RSP dispone que el procedimiento de evaluación deberá proporcionar confianza sobre su resultado y que en caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención.

No existe, a priori, una metodología que se pueda considerar como mejor o peor para evaluar este factor de riesgo. La adecuación de la misma se ha de localizar en la propia definición de concretas dimensiones que permitan que la evaluación aflore los episodios y situaciones de violencia externa, así como su percepción por el trabajador y los efectos en la salud psicológica y física como estresores. En tal sentido se cuenta con métodos de evaluación como el CoPsoQ-istas21 (versión 2, publicada en 2014), o el FPSICO 4.0 del INSHT.

En todo caso, es preciso remarcar que la elección del método y las demás actividades de preparación de la evaluación han de ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes (arts. 33.1.b) y 36.1.c) LPRL y art. 3.2 RSP, así como la SAN – Sala de lo Social – de 14 de mayo de 2014, y la confirmación de la misma por la STS – sala de los Social – de 16 de febrero de 2016.

Una vez realizado el análisis correspondiente, el técnico ha de identificar los factores de riesgo resultantes y el grado en que los mismos se manifiestan.

Por último, todos los riesgos identificados han de ir acompañados de medidas preventivas, pudiendo adoptarse tres tipos de medidas:

- 1) medidas primarias, preventivas u organizativas;
- 2) medidas secundarias o de intervención o afrontamiento;
- 3) medidas terciarias o de protección o rehabilitación.

Para terminar, muy someramente haya que destacar que en materia del marco regulador no se ha de obviar el papel a desarrollar por parte de la negociación colectiva sobre la violencia externa y prevención de riesgos

laborales. En este sentido, la primera conclusión que se extrae a la luz del análisis de tales previsiones convencionales es que en esta materia el reflejo de la actividad negociadora de las partes es muy reducido aunque con una clara tendencia a salir de esta situación de marginalidad reguladora. Se localizan escasas regulaciones ligadas a los supuestos o situaciones de violencia externa, pudiéndose agrupar las mismas en las siguientes:

- se define dentro de lo que se entiende como violencia en el trabajo (Convenio colectivo del sector del transporte sanitario de Navarra, BON de 18 de noviembre de 2014);
- se prevé asistencia legal para los supuestos de agresiones físicas o verbales (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 de agosto de 2008, o el I Convenio colectivo de trabajo de los hospitales de agudos, centros de atención primaria, centros sociosanitarios y centros de salud mental, concertados con el Servicio Catalán de la Salud, DO Generalidad de Cataluña de 29 de julio de 2015);
- se establece la obligación de aprobar protocolos, sistemas de registro de tales incidentes y evaluar este riesgo (I Convenio colectivo de trabajo de los hospitales de agudos, centros de atención primaria, centros sociosanitarios y centros de salud mental, concertados con el Servicio Catalán de la Salud, DO Generalidad de Cataluña de 29 de julio de 2015, o el Convenio Colectivo de la Sociedad Pública Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos SA para los años 2013, 2014, 2015 y 2016, BO País Vasco de 5 de marzo de 2015);
- se crean órganos paritarios de participación de carácter específico para esta materia (como, p. ej, el denominado como el «equipo de violencia cero o equipo de riesgos psicosociales» previsto en el Convenio Colectivo de la Sociedad Pública Eusko Trenbideak/Ferrocarriles Vascos SA para los años 2013, 2014, 2015 y 2016, BO País Vasco de 5 de marzo de 2015);
- se establece un protocolo o procedimiento específico de actuación frente a las situaciones de violencia externa (p. ej. el Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, BO Aragón de 18 de noviembre de 2014);
- o, en fin, se prevén medidas específicas de vigilancia de la salud para los trabajadores que presenten determinados comportamientos que puedan suponer un peligro para el resto de la plantilla de la empresa o

para otras personas relacionadas con la empresa (X Convenio colectivo de la empresa Vigilancia integrada, SA, BOE de 10 de febrero de 2015).

En fin, entendemos que en esta materia la negociación colectiva es y debe ser entendida como útil de gestión preventiva privilegiado para conseguir una implantación eficaz y flexible de la actividad preventiva en la empresa referido a este riesgo laboral, debiéndose apostar por todos los sujetos implicados en los procesos negociales colectivos por alcanzar mayores cuotas de protección frente a los procesos ligados a actos de violencia externa en los lugares de trabajo o con ocasión de la realización del trabajo.

5. Bibliografía

- AA.VV., [*Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral \(I\)*](#), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – NTP, 2011, 891
- AA.VV., [*Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral \(II\)*](#), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – NTP, 2011, 892
- DURÁN BERNARDINO M., [*La violencia física en el ámbito laboral. Evolución en el tratamiento convencional*](#), en [*Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*](#), 2017, n. 2
- GARCÍA JIMÉNEZ M., *La prevención de la violencia de terceros: dos nuevos instrumentos para la regulación y gestión de los riesgos psicosociales*, en [*Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía – Boletín Informativo*](#), 2010, n. 3
- GARCÍA JIMÉNEZ M., *La violencia externa de terceros como riesgo laboral: los recientes pronunciamientos del Tribunal Supremo*, en [*Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía – Boletín Informativo*](#), 2008, n. 1
- MOLINA NAVARRETE C., *El tratamiento jurídico-preventivo de los riesgos psicosociales en España*, en [*Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales – Boletín Informativo*](#), 2006, n. 1
- MOLINA NAVARRETE C., *Los sistemas de gestión de la violencia de terceros como riesgo laboral: cómo implementar el acuerdo multisectorial europeo en materia*, en OBSERVATORIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES UGT, *La gestión del riesgo de violencia de terceros (violencia externa) en el sector servicios públicos, enseñanza y transportes. Reglas y prácticas para prevenirlos*, 2011
- OIT, [*Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*](#), 2003
- UNICRI, [*International Crime Victims Survey*](#)

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