



**UNIVERSIDAD DE LEÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

**TRABAJO FIN DE GRADO EN  
RELACIONES LABORALES Y RECURSOS  
HUMANOS  
CURSO ACADÉMICO  
2017-18**

**VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA  
O DE SERVICIOS EN EL  
LUGAR DE TRABAJO**

**EXTERNAL PHYSICAL OR SERVICES VIOLENCE  
IN THE WORKPLACE**

Autora: Verónica Recarey Diez

Directora: Beatriz Agra Viforcós

## ÍNDICE

I. MEMORIA .....	4
1. RESUMEN Y <i>ABSTRACT</i> .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
3. METODOLOGÍA .....	7
II. VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS EN EL LUGAR DE TRABAJO .....	9
1. INTRODUCCIÓN. LA VIOLENCIA LABORAL .....	9
1.1. Definición y Tipología .....	10
1.2. La violencia laboral como objeto de estudio de distintas ciencias .....	12
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL RIESGO DE VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS .....	13
2.1. Factores de riesgo .....	13
2.2. Consecuencias .....	15
3. SECTORES Y ACTIVIDADES CON ELEVADO RIESGO DE VIOLENCIA EXTERNA O DE SERVICIOS. ESPECIAL REFERENCIA A SANIDAD Y EDUCACIÓN .....	16
3.1. Sanidad .....	18
3.2. Educación .....	20
4. LA PREVENCIÓN/PROTECCIÓN FRENTE AL RIESGO DE VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS .....	20
4.1. Plan de prevención de riesgos laborales .....	22
4.2. Evaluación de riesgos .....	23
4.3. Planificación de medidas preventivas y de protección .....	25
4.4. Especial importancia de la formación e información de los trabajadores .....	25
4.5. Atención y apoyo a los trabajadores afectados .....	29
5. RESPUESTA JUDICIAL A LA VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS .....	30
5.1. STS de 25 de junio de 2008 (recurso de casación 70/2007).....	30
5.2. STS de 12 de junio de 2013 (recurso de casación para la unificación de doctrina 793/2012).....	33
5.3. STS de 20 de noviembre de 2014 (recurso de casación para la unificación de doctrina 2399/2013).....	34
5.4. Otros pronunciamientos judiciales .....	36
III. CONCLUSIONES .....	40
IV. FUENTES .....	42
1. BIBLIOGRAFÍA .....	42
2. PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

1. Gráfica 1: Frecuencia de la violencia laboral .....	9
2. Gráfica 2: Formas comunes de la violencia laboral .....	10
3. Tabla 1. Documentos básicos del sistema preventivo empresarial .....	21

## **ABREVIATURAS UTILIZADAS**

CC.AA – Comunidades Autónomas

CC.OO – Comisiones Obreras

CIE - Consejo Internacional de Enfermería

EPIs – Equipos de Protección Individual

INSS - Instituto Nacional de la Seguridad Social

ISP - Internacional de Servicios Públicos

IT – Incapacidad Temporal

LPRL – Ley de Prevención de Riesgos Laborales

LRJS – Ley Reguladora de la Jurisdicción Social

NPT - Nota Técnicas de Prevención

OIT – Organización Internacional del Trabajo

OMS – Organización Mundial de la Salud

RSP - Reglamento de Servicios de Prevención

SAN – Sentencia de la Audiencia Nacional

STS – Sentencia del Tribunal Supremo

STSJ – Sentencia del Tribunal Superior de Justicia

UGT – Unión General de Trabajadores

## **I. MEMORIA**

### **1. RESUMEN Y ABSTRACT**

España se encuentra en uno de los países con mayor probabilidad de violencia laboral dentro de la Unión Europea, en especial en determinadas actividades y ocupaciones, entre las que destacan algunas del sector servicios.

El Ordenamiento laboral intenta tutelar a los trabajadores afectados a través de la normativa preventiva. En este marco, el empresario, deudor de seguridad, debe incluir en sus evaluaciones de riesgos la posibilidad de que sus empleados sufran violencia, no solo interna, sino también externa y de servicios, habitualmente dejadas de lado.

Sin embargo, muy a menudo las empresas desarrollan un sistema de prevención genérico en el que no se ofrece adecuada respuesta a los singulares riesgos presentes, en especial aquellos como el analizado, en el que las posibilidades de la prevención son limitadas. Con todo, preciso es indicar que, por cuanto hace a la violencia de servicios (procedente de clientes o usuarios), son factibles medidas organizativas y formativas que se han demostrado muy útiles. Más complejo es el caso de la violencia externa (procedente de terceros ajenos a empresa y trabajador), respecto a la cual, sin embargo, también resulta factible, por ejemplo, adiestrar a los trabajadores en relación con la forma de actuar o reaccionar ante una agresión.

El presente trabajo pretende ofrecer una visión global de la situación, prestando especial atención a los pronunciamientos judiciales vertidos en la materia y orientando las posibles acciones preventivas a desplegar en la empresa.

Palabras clave: violencia física, riesgo laboral, sector servicios, evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva.

*Spain is considered to be one of the countries with a high likely of labour violence within the European Union, especially in certain activities and occupations, among which some of the services sector stand out.*

*This labour system seeks to protect the workers affected by preventive regulations. In this context, the employer, who is a security debtor, must include in his risk assessments*

*the fact that his employees will suffer violence, not only internal but also external services, which are usually left aside.*

*However, companies very often develop a generic prevention system in which there is no adequate response to the singular risks involved, especially those as analysed, in which the possibilities of prevention are limited. Nevertheless, because of the violence of services which comes from clients as much as users, it is necessary to indicate that organisational and training measures are feasible which have been proved to be extremely useful. It is more complex the case of external violence which comes from non-enterprise and worker third parties, which, is also feasible, as the way of training workers in relation to the way they act or react to an aggression.*

*This paper aims to offer a global view of this situation, paying special attention to the judicial pronouncements discharged in the matter and guiding the possible preventive actions to be deployed in the company.*

*Key words: physical violence, occupational risk, services sector, risk assessment, preventive activity planning.*

## **2. OBJETIVOS**

La investigación que se presenta como Trabajo de Fin de Grado pretende ofrecer un estudio jurídico-preventivo de la violencia física externa o de servicios en el ámbito laboral, a fin de determinar las posibilidades que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, ofrece para prevenir estas situaciones y/o proteger a los trabajadores de las mismas. No cabe duda de que se trata de un objetivo socialmente demandado, sobre todo en relación con determinados sectores, actividades y ocupaciones singularmente expuestos a la amenaza de agresiones procedentes de clientes o usuarios o, incluso, de terceros completamente ajenos a la organización.

Después de más de veinte años de vigencia de la LPRL es conveniente tomar conciencia de las dificultades habidas para diseñar un contexto normativo capaz de dar respuesta favorable a la singular situación de determinados colectivos en relación con riesgos tan peculiares como el aquí analizado, siempre postergados frente a los derivados de las condiciones físicas y/o materiales de trabajo. Tal situación contrasta con los profundos avances habidos en el seno de la Psicología, tanto en los estudios más

generales, como en aquéllos referidos expresamente a la violencia laboral en sus distintas modalidades.

El análisis de la cuestión aspira a ofrecer un trabajo completo y acabado, producto de la reflexión sobre la situación de estos los trabajadores frente al riesgo de violencia física externa o de servicios, centrándose, fundamentalmente, en las implicaciones que la cuestión presenta para el empresario en su condición de deudor de seguridad; es decir, como sujeto obligado a garantizar la seguridad y salud de su personal en todos los aspectos relacionados con el trabajo mediante la realización de cuantas acciones que resulten precisas.

Siendo este el objetivo general, se asumen también los siguientes objetivos específicos, imprescindibles para la satisfacción de aquel:

1. Ofrecer una caracterización general de la violencia a través de sus posibles definiciones y, sobre todo, tipologías, a fin de delimitar adecuadamente el objeto de análisis: violencia física que proceda de clientes y/o usuarios o de otras personas ajenas a la organización.
2. Contextualizar la violencia laboral dentro del marco jurídico de referencia, dado, por cuanto aquí importa, por el Ordenamiento laboral, en general, y por el Derecho de la Prevención de Riesgos Laborales en particular.
3. Analizar los posibles factores de riesgo que contribuyen a la existencia de este tipo de violencia, así como las posibles consecuencias en las que pueda derivar.
4. Estudiar cuales son los sectores con mayor probabilidad de sufrir violencia física externa o de servicios debido a la presencia de los factores anteriormente analizados.
5. Orientar la elaboración de un plan de prevención que atienda como es debido a este fenómeno, para lo cual es preciso también establecer directrices en relación con la evaluación de riesgos y la planificación de actividades preventivas.
6. Examinar la jurisprudencia dictada por el Tribunal Supremo en relación a la violencia externa o de servicios.

El trabajo concluirá con las oportunas conclusiones, a través de las cuales se expondrá el resultado final del estudio realizado. Sin olvidar, claro está, la oportuna prelación de fuentes consultadas.

### **3. METODOLOGÍA**

Para afrontar un trabajo de investigación, por humilde que sea, resulta imprescindible seguir un método, que, en palabras de la Real Academia de la Lengua, es el “procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla”.

Los primeros pasos suelen darse con el apoyo de una persona más experimentada, quien marca la evolución y ritmo en el proceso. Para quien defiende su Trabajo Fin de Grado, tal ayuda primera la encuentra en su tutor, y la aprobación del producto resultante del estudio viene de la mano de la Comisión llamada a enjuiciarlo. Ahora bien, pese al auxilio proporcionado por quien dirige, el principal esfuerzo corresponde al autor, que a lo largo de su trabajo debe tomar distintas decisiones y elegir cuál es el camino que debe seguir. Siendo así, se le exige un ejercicio de honestidad, por lo que debe expresar las etapas seguidas en su investigación, así como las conclusiones alcanzadas.

Por cuanto hace al tema seleccionado como objeto de estudio, es preciso comenzar reconociendo que puede ser abordado desde distintos enfoques, admitiendo un tratamiento multidisciplinar en el que pueden tomar parte diferentes ciencias, como la Psicología, la Sociología o el Derecho. Sin embargo, el planteamiento que afronta desde el punto de vista del Derecho del Trabajo, más concretamente, de la normativa de prevención de riesgos laborales, sin desdeñar, claro está, las importantes contribuciones procedentes de otras disciplinas sin las que la tutela del trabajador frente a los riesgos laborales quedaría huérfana de contenido.

En consonancia con la perspectiva asumida, y teniendo en cuenta que la investigación jurídica podría describirse como la búsqueda de soluciones a los problemas planteados por la norma, se ha realizado una búsqueda exhaustiva de la normativa vigente, las notas técnicas de prevención emanadas del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, los documentos elaborados por los sindicatos, pronunciamientos judiciales, investigaciones procedentes de la doctrina iuslaboralista..., pero también planes de prevención de diferentes empresas, datos estadísticos, informes técnicos e investigaciones procedentes de otras especialidades científicas.



El procedimiento seguido para el diseño de la investigación y para su ejecución ha sido, a grandes rasgos, el siguiente:

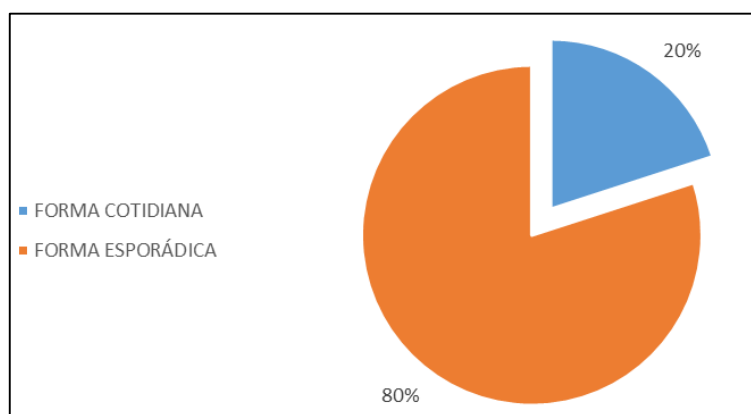
1. Reunión con la tutora para, seleccionado el tema de análisis, planificar la estructura del trabajo e identificar la documentación básica.
2. Recopilación de la información pertinente, arriba indicada.
3. Desarrollo del esquema inicialmente previsto, introduciendo en el mismo las oportunas modificaciones a medida que la investigación avanzaba.
4. Revisión y corrección por parte de la tutora.

## II. VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

### 1. INTRODUCCIÓN. LA VIOLENCIA LABORAL

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otros, capaz de provocar comportamientos violentos que suponen un riesgo para la salud y la seguridad de los afectados. Dicha violencia puede proceder de distintos focos, pues tanto el agresor como la víctima pueden ser un compañero, un superior o inferior dentro de la jerarquía de la empresa, pero también un tercero vinculado o no a la unidad productiva<sup>1</sup>.

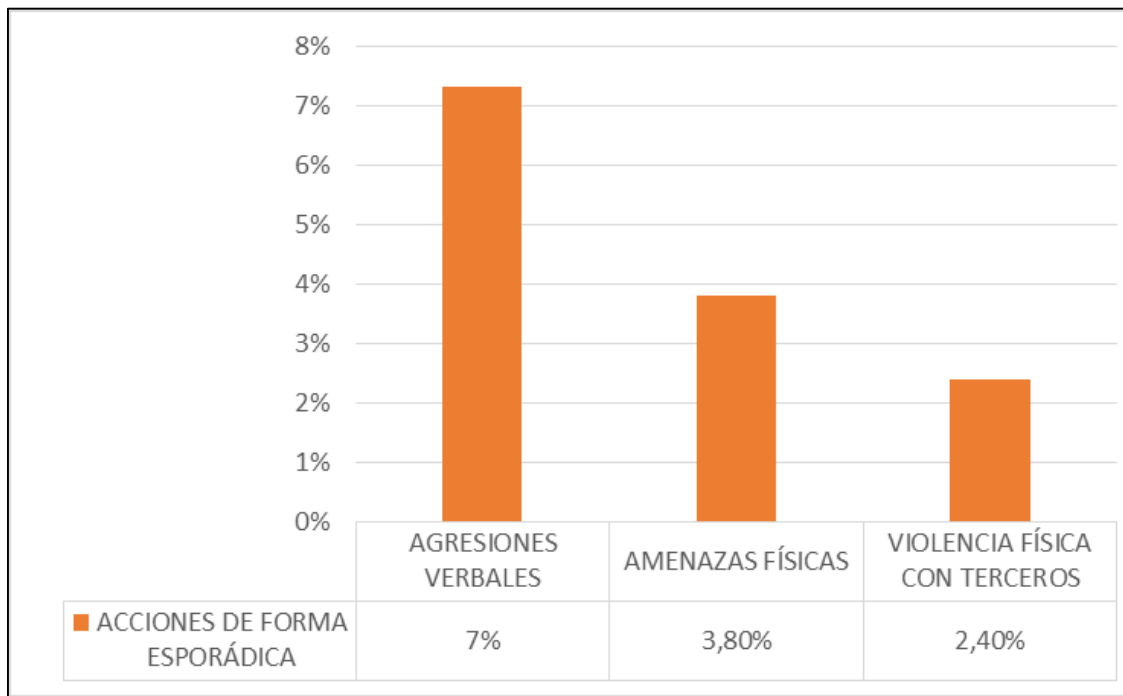
No es un fenómeno nuevo, pero actualmente es uno de los riesgos con mayor prevalencia en un gran número de sectores. Según recientes estudios, el 11% de los profesionales reconoce haber sufrido algún tipo de conducta violenta en el trabajo, el 20% de los trabajadores sufre este tipo de acciones de forma cotidiana, mientras que el 80% lo hace de forma esporádica. Por cuanto hace a las agresiones objeto de análisis en este trabajo, procede destacar que, si bien las más comunes son las de tipo verbal, con un 7%, las amenazas físicas representan un 3,8% y la violencia física efectiva procedentes de por terceros con no desdeñable un 2,4%<sup>2</sup>.



Gráfica 1: Frecuencia de la violencia laboral

<sup>1</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

<sup>2</sup> Información recogida en prensa del 9 de enero de 2017 (<http://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/castellon/2017/01/09/5873add5268e3e5e0f8b4636.html>), donde se extrae información del trabajo de investigación de GIL MONTE, P.R.: *Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica*, Informe VIU. Universidad Internacional de Valencia, 2017, [www.researchgate.net/publication/316060008\\_Violencia\\_en\\_el\\_trabajo\\_y\\_sus\\_modalidades\\_analisis\\_del\\_fenomeno\\_en\\_Europa\\_Espana\\_y\\_Latinoamerica\\_Informe\\_cientifico-tecnico\\_Valencia\\_Universidad\\_Internacional\\_de\\_Valencia\\_VIU\\_Disponible\\_en\\_httpwwwviue](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue) (19/06/2018).



Gráfica 2: Formas comunes de la violencia laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) valora que uno de cada seis trabajadores/as sufre maltrato en el ámbito laboral. Uno de los riesgos a los que se someten los empleados en el desempeño de su actividad diaria. No son hechos aislados sino que es un problema emergente que a medida que pasa el tiempo, adquiere mayor relevancia.

### 1.1. Definición y tipología

El punto de partida para el análisis de la violencia laboral debe ser la consideración de su carácter poliédrico, pues aquella, además de poder presentarse de formas diversas, también puede proceder de distintos focos, en tanto el agresor/víctima puede ser un compañero, superior o inferior dentro de la jerarquía de la empresa, pero también un tercero vinculado o no a la unidad productiva<sup>3</sup>.

No puede extrañar que sea un tema que despierte gran interés en autores de las más diversas disciplinas, generando gran número de definiciones, clasificaciones y tipologías en función de las diferentes instituciones. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia laboral como aquellos incidentes en los que la persona es

<sup>3</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con el trabajo, incluyendo los trayectos entre el domicilio y el trabajo<sup>4</sup>.

Admite distintos criterios de clasificación, siendo uno de los más extendidos el que divide la violencia laboral en dos grandes modalidades: la violencia física y la violencia psicológica. Estas dos vertientes no siempre actúan por separado, sino que también y muy a menudo, se superponen, por lo que es difícil clasificarlas. Sea como fuere, el presente trabajo se centrará en el estudio de la violencia de carácter físico, fenómeno respecto al cual existen menos investigaciones, pero que cada vez despierta un superior interés científico como fenómeno multicausal que se acrecienta en períodos de crisis social, económica o política; es más, el objeto de estudio aparece todavía más acotado, pues el eje fundamental será la violencia física calificada como externa o como de servicios.

Se trata de una calificación vinculada con las clasificaciones efectuadas para facilitar la adopción de medidas preventivas, en las que se aboga por prestar especial atención a la tipología que distingue una triple caracterización<sup>5</sup>:

1. “Violencia tipo I” o violencia externa. Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido ni con la empresa. Así ocurre los casos de robo, donde es probable que suceda debido a que existen transacciones económicas con dinero en efectivo: bancos, supermercados, tiendas, taxistas, etc.

2. “Violencia tipo II” o de servicios. Aquellas en la que los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, generalmente resentidos por la relación comercial establecida, entre otros, dependientes, empleados de ventanilla, profesionales sanitarios, sociales o docentes.

3. “Violencia tipo III” o relacional. Esta variable se desarrolla entre compañeros de trabajo, normalmente, como consecuencia de un conflicto de intereses, o entre

---

<sup>4</sup> CC.OO.: *Violencia en el trabajo: cuando la prevención de riesgos falla. El paradigma de la Administración General del Estado en España*, 2016, pág. 3. Recuperado de <http://www.sae.fsc.ccoo.es/ce2dc2956745f020e36941a7d57fd6b8000050.pdf> (03/05/2018).

<sup>5</sup> UGT Aragón: *Manual de violencia en el trabajo. Riesgo psicosocial grave*, pág. 6. Recuperado de [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/violecia\\_ambito\\_laboral.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/violecia_ambito_laboral.pdf) (03/05/2018).

diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o por órdenes efectuadas por los mandos; en estos casos, por tanto, el agresor puede ser tanto un superior como un subordinado.

## **1.2. La violencia laboral como objeto de estudio de distintas ciencias**

La violencia laboral se puede estudiar desde distintas ciencias, como en el ámbito de la Psicología, la Sociología o Prevención de Riesgos Laborales, cada una de las cuales centra su atención en aspectos diferentes del fenómeno.

La Psicología es la disciplina que investiga sobre los procesos mentales de las personas y analiza tres dimensiones: la cognitiva, la afectiva y la conductual. Esta ciencia sería la encargada de recopilar datos sobre las conductas y las experiencias de los agresores y las víctimas, organizándolos en forma sistemática y elaborando teorías que permitan explicar su comportamiento y, en algunos casos, predecir acciones futuras. En el caso la Sociología, en la medida en que se dedica a observar a los grupos sociales, se encarga de analizar, por ejemplo, las formas internas de organización y las relaciones que las personas mantienen entre sí, es decir, el grado de cohesión existente en la estructura social.

Por cuanto aquí importa, alcanza especial importancia el enfoque proporcionado por la Prevención de Riesgos Laborales, no en vano el presente trabajo se centrará en los planteamientos preventivos derivados del Ordenamiento jurídico vigente, más en concreto, según ya se indicó, en lo que atañe a la prevención del riesgo de violencia física de los tipos I y II: violencia externa y de servicios.

Para empezar a centrar el tema, la normativa sobre prevención de riesgos laborales está constituida por la Ley 31/1995, del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), sus disposiciones de desarrollo o complementarias y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito, según establece el art.1de la propia LPRL. Tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

A tales efectos, establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva. Para su cumplimiento, regula las actuaciones a desarrollar por las Administraciones públicas, así como por los empresarios, los trabajadores y sus respectivas organizaciones representativas (art. 2 LPRL).

El conglomerado de derechos, obligaciones y responsabilidades que emana del marco legal vigente, en su aspiración para garantizar entornos laborales seguros, no distingue entre los distintos tipos de riesgo, por lo que el trabajador deberá ver salvaguardada su salud e integridad frente a los de origen físico, mecánico, químico, biológico, psicosocial, etc... Incluida, como no, la amenaza de la violencia y/o la intimidación procedente de clientes, usuarios o terceras personas totalmente ajenas a la organización productiva. Se trata de una cuestión que está fuera de toda duda y se recoge expresamente en el Criterio Técnico 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, propuesto por la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social<sup>6</sup>.

## **2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL RIESGO DE VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS**

### **2.1. Factores de riesgo**

En la medida que el art. 4 LPRL define riesgo como la posibilidad de que el trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, se incluyen en la noción, sin duda, los riesgos psicosociales, que derivan, en gran parte, de las nuevas formas de la organización de trabajo basadas en la flexibilidad, competitividad, polivalencia, reducción de plantillas, intensificación de ritmos de trabajo, y externalización y subcontratación de actividades<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Un análisis del mismo en LAGUNA HERMIDA, S. “El robo con violencia o intimidación como riesgo laboral: derechos de los trabajadores y deberes de los empresarios”, *Revista Aranzadi Doctrinal*, núm. 9, 2016, págs. 271-288.

<sup>7</sup> UGT: *Riesgos y factores psicosociales*, 2012, recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas01%20Riesgos%20y%20factores%20psicosociales.pdf> (18/06/2018).

En su seno se puede situar el riesgo de violencia externa o de servicios, no en vano, aunque las consecuencias sean de tipo físico, tales hechos derivan de las relaciones interpersonales y se vinculan en buena medida con el entorno psicosocial circundante al ámbito laboral.

Si bien los factores psicosociales son muchos y de múltiple naturaleza, centrándose en el concreto riesgo objeto de análisis es posible señalar como situaciones especialmente peligrosas la manipulación de mercancías, de dinero en efectivo y/o de objetos de valor; el trabajo en solitario; el desarrollo de funciones de inspección, control y autoridad, o el contacto con los clientes, sobre todo en organizaciones con una inadecuada gestión en relación con dicho trato.

De forma más detallada, es preciso citar algunas peculiaridades dignas de ser destacadas, pues convierten a ciertas ocupaciones, o al trabajo en determinadas áreas o bajo concretas condiciones, en especialmente proclives al riesgo de agresión:

1. El diseño del lugar de trabajo cobra relevancia muy especial, sobre todo en atención al entorno (ámbitos de economías inestables, zonas deprimidas o con alto índice de inseguridad ciudadana, localización urbana o rural, en el núcleo de la población o el extrarradio, etc.), convirtiéndose la iluminación (interior o de los alrededores), visibilidad, accesos y lugares recónditos, mobiliario (altura de los mostradores, acristalamientos, “refugios” o el largo elenco a incluir como variable) y, en general, medidas de seguridad (sistemas de alarma o vigilancia, cajas fuertes, rapidez en la comunicación con la policía y otras variables de sobra conocidas), en elementos trascendentales para proporcionar al trabajador una mayor o menor tranquilidad a la hora de prestar sus servicios.

2. La ausencia de consultas con los operarios sobre las medidas a adoptar, que necesariamente habrán de ser regulares y frecuentes, a riesgo de despreciar sus conocimientos y experiencia, así como de ignorar sus inquietudes y temores.

3. Una falta de análisis sobre las características personales de los probables perpetradores y la posibilidad de reaccionar ante quienes presentan inestabilidad psíquica, se sienten insatisfechos con el servicio o producto, han de soportar largas esperas, perciben la existencia de personas incumplidoras o, por no seguir, descargan su frustración, ira o estrés sobre cuantos por razón de su empleo están “disponibles” para sus propósitos.

4.- A ello procede añadir como factores de riesgo, una inadecuada gestión de recursos humanos (estilos de gestión rígidos y autoritarios o, por el contrario, abandono de los empleados a su suerte); plantillas inadecuadas; ocupaciones en solitario, en pequeños grupos o en lugares remotos; existencia de bienes valiosos que custodiar y manejo de dinero líquido con el público o tareas de caja (contabilidad, frecuencia de transporte a zona segura, métodos utilizados, distancias, rutas o procedimientos de entregas, recogidas y repartos); trabajos nocturnos o funcionando hasta muy tarde o de madrugada, importando mucho los horarios de apertura, cierre o entrega y recepción de productos; índice de retrasos, errores o incumplimientos; gestión de acceso a los interesados, de esperas y colas y de quejas y reclamaciones (información a proporcionar a los clientes, procedimientos o formación para hacerles frente); actividades de cara al público (consumidores, usuarios, pasajeros, pacientes y ese etcétera sobre el cual no hace falta abundar), en especial si son personas con historiales de violencia, alcohólicos o drogadictos, sin techo, enfermos mentales o con otro perfil similar; ausencia de preparación para reaccionar a los conflictos; o, entre más, una cantidad o ritmo de esfuerzo o atención excesivo que no permita mantener los reflejos suficientes para una reacción adecuada ante las posibles situaciones en presencia<sup>8</sup>.

## **2.2. Consecuencias**

El art. 4 LPRL no solo define lo que procede entender por riesgo, sino que también conceptúa los daños, afirmando que se consideran daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Se trata, sin duda, de una definición amplia que puede abarcar consecuencias de la más variada índole y gravedad, aunque parece evidente que las conductas con un nivel más elevado de agresividad y violencia serán las que provoquen un mayor deterioro en la salud.

En el caso de los trabajos en los que el trabajador está expuesto al riesgo de violencia física o de servicios, los daños pueden producirse antes de que tenga lugar agresión ninguna, producto de la situación de tensión e, incluso, temor, existente. En tal caso, no debe atenderse en exclusiva a los efectos estrictamente psicológicos, sino también a las posibles somatizaciones o afecciones que, procedentes de aquellos,

---

<sup>8</sup> ROGERS, K.A. y CHAPPEL, D.: *Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo*, Madrid (MTAS), 2004, págs. 20 y ss.



presentan una dimensión física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, u otros como dolores crónicos, cefaleas, insomnio o, por no seguir, trastornos inmunológicos, etc.<sup>9</sup>. Consecuencias que no solo afectan al trabajador, sino también a la organización en el ámbito de costes financieros directos e indirectos (que incluirían la quiebra de las relaciones humanas, el descenso de la productividad...), e incluso para la sociedad en su conjunto (costes sociales de la más variada índole).

Ahora bien, en caso de materializarse la agresión, a los efectos indicados habría que añadir los daños padecidos por la integridad física, así como nuevas secuelas psicosomáticas. Quien ha sufrido una agresión se puede volver hipervigilante a lo signos de peligro y reaccionar con sentimientos de cólera o ira, una desconfianza general frente a personas extrañas, ataques de pánico y ansiedad... conectados al miedo de que el evento de agresión vuelva a acaecer. Pueden aparecer sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad; y, aparejada a todos ellos, se suele producir una sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.). Todo ello puede afectar no sólo el ámbito profesional sino también a la vida personal.

La agresión, preciso es indicarlo, también puede provocar nuevas pérdidas para la empresa, en términos materiales o, incluso, de responsabilidades (indemnizaciones y/o sanciones) por no haber protegido suficientemente al trabajador, incumpliendo sus obligaciones de prevención de riesgos laborales.

### **3. SECTORES Y ACTIVIDADES CON ELEVADO RIESGO DE VIOLENCIA EXTERNA O DE SERVICIOS. ESPECIAL REFERENCIA A SANIDAD Y EDUCACIÓN**

La LPRL nada establece de manera específica y concreta en relación con el riesgo de violencia física en el lugar de trabajo. Sin embargo, y como acaba de ser avanzado, ofrece una amplia definición de riesgo y de daño que permite incluir sin dificultad la amenaza de tal violencia en el marco protector otorgado por la norma, extremo que, por

---

<sup>9</sup> UGT: *Factores psicosociales. Consecuencias y repercusiones*, 2012, recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas11%20Factores%20psicosociales%20Consecuencias%20y%20Repercusiones.pdf> (18/06/2018)

otra parte, ha sido confirmado por los órganos judiciales, tal y como habrá ocasión de comprobar en la parte final del trabajo.

Aunque se trate de un riesgo que puede estar presente en mayor o menor medida en prácticamente cualquier sector u ocupación, está claro que en algunas ocasiones se trataría de posibilidad muy remota, mientras que en otras el nivel de riesgo es elevado. En efecto, la mayor probabilidad de acontecimientos violentos derivados del trato con clientes o procedente de terceros ajenos se concentra fundamentalmente en el sector servicios, por lo que se trata de un fenómeno de gran importancia en países como España, cuya economía se sustenta, precisamente, en los servicios.

Así lo entiende la Organización Internacional de Trabajo (OIT), según la cual el sector servicios es el que presenta mayor riesgo a sufrir actos de violencia en el lugar de trabajo debido al contacto que se establece con los usuarios y que acentúa mayor probabilidad de robos. Además, se trata de una realidad que se ha visto incrementada en los últimos años a consecuencia de la situación económico-financiera.

Esto es así tanto en actividades que implican manejo de dinero (transporte del mismo, empleados de banca o de comercios...), sobre todo en situación de cierto aislamiento (empleados de gasolineras, transportistas...), como en las áreas de la sanidad o la educación, ya sea en el ámbito privado, ya en el público, si bien en relación con este es preciso tener presente que el riesgo se intensifica con el deterioro de los servicios públicos como consecuencia de la crisis y los recortes.

Sin embargo, y pese a la importancia de eliminar o, al menos, reducir el riesgo aquí analizado, lo cierto es que la negociación colectiva dictada para tales ramas u ocupaciones no ha mostrado especial interés por la cuestión.

En relación con el riesgo derivado del trato con clientes y usuarios las principales causas principales relacionadas con la organización del centro de trabajo y que agravan el problema, son las que tienen que ver con los aspectos a continuación enumerados<sup>10</sup>:

---

<sup>10</sup> Según recoge la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. Publicado en el BOE, núm.295 (jueves 10 de diciembre de 2015).

- El tiempo de espera
- Falta de información
- Falta de señalización
- Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño...
- Otras causas de disconformidad con:
  - La atención profesional recibida
  - Trato recibido del empleado público
  - Resolución de su expediente, situación...

### **3.1. Sanidad**

Con la publicación en 2002 de las Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud por la OIT, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), la OMS y la Internacional de Servicios Públicos (ISP), se afirmó que la violencia ocupacional en el sector de la salud es un desafío estructural y estratégico que afecta a todo el sistema sanitario<sup>11</sup>.

Aunque solo una parte de las agresiones sale a la luz, la gravedad de la situación movió a una modificación del art. 550 del Código Penal para incluir como actos de atentado a la autoridad las agresiones cometidas “contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas”. Esta reforma se introdujo a través de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo.

Esta violencia se desencadena generalmente por parte de los pacientes, y en ciertas ocasiones, por los familiares que se sienten frustrados, vulnerables y fuera de control. El resultado de estas situaciones de tensión puede ser la violencia en forma de golpes, empujones, patadas, bofetadas, mordiscos, pellizcos, tirones de pelo, palizas,

---

<sup>11</sup> CANTARERA, L.M.; CERVANTES, G. y BLANCH, J.M.: “Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios”, Vol. 29, núm. 1, 2008, pág. 50.

puñaladas..., a resultas de los cuales pueden producirse lesiones físicas leves, graves o muy graves (incluso, la muerte), además de las consecuencias psicológicas del trauma.

Cualquier persona que trabaja en un centro sanitario puede llegar a ser víctima, pero los estudios destacan que el porcentaje más alto lo componen enfermeros y auxiliares; son el grupo de trabajadores más agredidos en unidades de hospitalización, mientras que en servicios como urgencias o consultas externas se suman los celadores y los facultativos, entre los que destacan los que se ocupan del área de Psiquiatría. Relacionado con el tipo de agresión, son más habituales las agresiones físicas en enfermeros y auxiliares<sup>12</sup>.

Estos actos de violencia suelen ocurrir en periodos de alta actividad, por ejemplo, en el horario de comidas, durante las horas de visita y en el traslado del paciente. Los factores varían de un centro a otro en función de la localización, el tamaño y el tipo de cuidados, siendo los más significativos los siguientes<sup>13</sup>:

- Trabajar directamente con las personas inestables, especialmente si está bajo los efectos de las drogas y el alcohol o tienen un historial de violencia o trastornos mentales.
- Trabajar con personal insuficiente, especialmente durante las horas de comer y de visita.
- Traslado de pacientes.
- Esperas largas por el servicio y salas de espera abarrotadas e incómodas.
- Trabajar solo.
- Mal diseño ambiental.

---

<sup>12</sup> LAMEIRO, C.; BESTEIRO, A.; CUEVAS, A.; PÉREZ RODRÍGUEZ, A; GÓMEZ, C. y DEL CAMPO PÉREZ, V.M.: “Violencia laboral en Instituciones sanitarias Análisis de un perfil cambiante”, *Enfermería del Trabajo*, Vol. 3, núm. 2, 2013, pág. 24.

<sup>13</sup> MIRET, C. y MARTÍNEZ LARREA, A.: “El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout”, *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, núm. 33, supl. 1, 2010, pág. 193.

- Falta de capacitación del personal y de policías para impedir y controlar las crisis con los pacientes.
- Movimiento ilimitado del público.
- Mala iluminación de pasillos, salas, estacionamientos y otras áreas.

### **3.2. Educación**

El sector de la educación es otro de los que presentan superior riesgo de violencia física, en este caso de servicios, en la actualidad. Los centros educativos son instituciones sociales que funcionan como una repercusión de los problemas que se manifiestan en la sociedad. Los profesores se encuentran expuestos a agresiones físicas, verbales, amenazas y otros actos violentos. Cada vez asumen más funciones y responsabilidades, se les aumenta la jornada de trabajo y el número de alumnos en el aula, lo que perjudica sus condiciones laborales.

La violencia escolar se genera por conflictos entre miembros de la comunidad educativa que se producen dentro de los espacios del centro o alrededores. Los factores que se asocian a este sector son el alumnado (y sus familias), los compañeros y la propia insatisfacción laboral generalmente. La gravedad de la situación tampoco es desdeñable en este sector, hasta el punto de que la ya mentada reforma del Código Penal de 2015 incluía como autoridad, junto al personal sanitario, al docente.

## **4. LA PREVENCIÓN/PROTECCIÓN FRENTE AL RIESGO DE VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS**

Uno de los principios básicos de un sistema de calidad de una organización es la documentación<sup>14</sup>, por lo que no puede extrañar que la LPRL exija la constatación documental del cumplimiento de los deberes empresariales más importantes; en concreto, cuantos constituyen base de su sistema preventivo: el plan de prevención, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva, donde se incluyen las medidas y materia de protección y prevención a adoptar (art. 23 LPRL).

---

<sup>14</sup> NPT 484: *Documentación del sistema de prevención de riesgos laborales (I)*, 1998 (BESTRATÉN BELLOVÍ, M. y NADAL, O.).

ELEMENTO DEL SISTEMA	DOCUMENTOS BÁSICOS
Plan de prevención	- Plan de prevención
Evaluación de riesgos	- Evaluación de riesgos
Planificación de la actividad preventiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación para el control de riesgos.</li> <li>- Manual de prevención y procedimientos de las actividades preventivas, incluyendo el plan de formación.</li> <li>- Auditoría del sistema.</li> </ul>
Medidas y material de protección y prevención a adoptar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección y prevención a adoptar.</li> <li>- Resultados de los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores.</li> <li>- Proyecto de instalaciones y equipo.</li> <li>- Manuales de instrucciones.</li> <li>- Instrucciones de trabajo y normas de seguridad.</li> <li>- Plan de emergencia.</li> <li>- EPIs</li> <li>- Revisiones de instalaciones, equipos y lugares de trabajo.</li> <li>- Observaciones del trabajo.</li> <li>- Actas de reuniones de prevención.</li> </ul>

*Tabla 1. Documentos básicos del sistema preventivo empresarial*

Estos son los instrumentos fundamentales contemplados en la normativa preventiva para gestionar la prevención de riesgos laborales y, por tanto, son también los que servirán para responder, desde el punto de vista preventivo, al peligro de violencia física externa o de servicios.

En todo caso, es preciso adelantar que las posibilidades de éxito del programa de intervención vendrán potenciadas si se parte del necesario enfoque organizativo integrado, si los objetivos son claros y su eficacia es objeto de revisión regular, si existe un claro compromiso por parte de los actores clave y si las acciones son sostenibles y aparecen centradas en la prevención<sup>15</sup>, todo ello sin obviar la oportuna reacción y rehabilitación<sup>16</sup>. En fin, sea cual sea la acción emprendida, “deberá evaluarse para poder extraer conclusiones que permitan aprender y mejorar todos los aspectos de la intervención... En este campo van de la mano la mejora de las condiciones laborales y la reducción de los costes y el aumento de la productividad: una situación en la que todos salimos ganando”<sup>17</sup>.

#### **4.1. Plan de prevención de riesgos laborales**

“La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales”, que “deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa” (art. 16.1 LPRL).

La cuestión se pormenoriza en el art. 1 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en cuya virtud la prevención, “como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto el conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales”. Como cabe apreciar, la integración desde dos puntos de vista: por una parte, en relación con todas las actividades que se desarrollen, lo que implica que la prevención “debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste”; por otra, abarcando toda la jerarquía empresarial, lo que significa la atribución a todos los niveles “y la asunción por

---

<sup>15</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: “Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas”, *Forum*, núm. 9, 2003, pág. 9.

<sup>16</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

<sup>17</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: “Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas”, *Forum*, núm. 9, 2003, pág. 8.

estos, de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten”.

Así pues, el documento básico sobre el que se sustenta todo el sistema preventivo empresarial es el plan de prevención de riesgos laborales, que, cuando venga referido a sectores o actividades con singular presencia del riesgo de violencia, debería incorporar el compromiso de la dirección de actuar para proteger a los trabajadores en la medida de lo posible. Para ello es fundamental que los instrumentos básicos de los que se sirve dicho plan (evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva) incluyan la consideración al riesgo de violencia, en general, y de violencia física externa o de servicios, en particular, adoptándose los oportunos protocolos al respecto.

#### **4.2. Evaluación de riesgos**

Toda buena intervención preventiva o de protección empieza por un análisis de la situación, para lo cual la legislación preventiva ha instaurado el instrumento de la evaluación de riesgos, regulado en el art. 16 LPRL, con el consiguiente desarrollo reglamentario en los arts. 3-6 RSP.

Esta evaluación es el instrumento que permite analizar los potenciales riesgos derivados del trabajo, ofreciendo un diagnóstico de la situación que permitirá diseñar las acciones de prevención y protección precisas. Es definido como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse” (art. 3.1 RSP).

En la evaluación se someten a análisis los aspectos generales relacionados con las características de la propia actividad de la empresa, sus locales o instalaciones, así como también aspectos particulares como la posible presencia de trabajadores especialmente sensibles, la exposición del personal a riesgos específicos, los sistemas de organización del trabajo, la elección de los equipos, la utilización de sustancias o productos químicos y, en general, cualquier condición que pueda tener trascendencia para la seguridad y salud de la plantilla.



Se trata, en fin, de valorar todos los aspectos de la prestación laboral y determinar qué elementos pueden resultar nocivos, clasificándolos según su gravedad (en atención a la probabilidad de que se produzca un daño y a su severidad) para saber cuál es el nivel de riesgo. Estos datos permitirán decidir qué medidas deben establecerse para controlarlos, así como priorizar las intervenciones destinadas a atacar los más graves.

Para el concreto caso del riesgo de violencia, resultará especialmente importante tener presente la información procedente de los propios trabajadores, ya que son los que están expuestos al riesgo, y disponen de experiencia y conocimiento sobre la situación de la organización. Por otra parte, análisis de información ya existente como datos de absentismo, rotación de personal o registros de incidencias: reclamaciones de clientes o partes de agresión a los trabajadores. Por último, se usarán metodologías basadas en la observación directa del lugar de trabajo; se estudiará el entorno, los procedimientos, las funciones, y las conductas demostradas por el personal<sup>18</sup>.

Desde el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo se apuntan diversos aspectos de importancia a estos efectos, comenzando por señalar la necesidad de la implicación de los distintos agentes de la empresa, quienes deben adherirse a la política de no violencia, cuya implicación última conduce a un rechazo a la agresión y una reacción inmediata en caso de tener lugar. La fase siguiente vendría dada por el correcto diagnóstico de la situación, para lo cual resulta esencial consultar a los trabajadores, los cuales “disponen de experiencia y conocimiento de primera mano sobre conflictos violentos y sobre su potencialidad”, pero también atender a cuanta información puedan proporcionar variados documentos (partes de incidentes, denuncias, etc.) y la observación misma del lugar donde están mientras se desarrolla la prestación. Los datos recopilados, una vez sean convenientemente agrupados por categorías (situación, víctima, perpetrador y resultado), permitirán “establecer el verdadero nivel del problema, señalando los trabajos que presentan un especial riesgo”, sea por factores del entorno, sea en atención a los procedimientos de trabajo<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> MC MUTUAL: *Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a la organización*, pág. 10. Recuperado de [http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia\\_violencia.pdf](http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia_violencia.pdf) (20/05/2018).

<sup>19</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

### 4.3. Planificación de medidas preventivas y de protección

A la luz de los resultados de la evaluación de riesgos, procederá diseñar las medidas de prevención a implementar para eliminar o minorar los riesgos, así como las de protección, destinadas a evitar los daños causados por los riesgos que no se puedan evitar. Estas medidas vendrán referidas, fundamentalmente, al diseño del lugar de trabajo y a la organización del mismo, así como a la formación del personal<sup>20</sup>.

Dada la conexión con la evaluación previamente efectuada, las medidas variarán en función del tipo de establecimiento, tipo de producto o servicio y del grado de violencia. En especial, es muy importante tener siempre presente que no es lo mismo que la amenaza provenga de un cliente o usuario insatisfecho, que lo haga de un tercero complejamente ajeno cuya pretensión es hacerse con dinero o con objetos de valor.

Seguidamente, se detallarán de manera genérica, algunos aspectos que en opinión del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo han de ser considerados, pero teniendo presente, en todo caso, que se trata de una muestra meramente orientativa, pues procederá estar al caso concreto para determinar las acciones a seguir<sup>21</sup>:

#### 1. Medidas referentes al entorno:

- a. Buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante. Asegurarse que tienen fácil acceso a zonas seguras.
- b. Situar las cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a estos trabajadores. Las cajas deberán contener la cantidad mínima necesaria de dinero y el sobrante habrá que trasladarlo a una zona segura.

---

<sup>20</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO: *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*, Luxemburgo (Diario de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas), 2003, pág. 8.

<sup>21</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

- c. Colocar artículos de valor fuera del alcance de los clientes y mostradores anchos o elevar su altura.
- d. Adecuar una correcta gestión de colas y de espera usando los signos claros y visibles.
- e. Instalar pantallas o sistemas de protección, y monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega...

2. Medidas referentes al procedimiento de trabajo:

- a. Adecuar la plantilla para cada tarea y para cada momento de día, y dar la información adecuada sobre violencia.
- b. Asegurarse que los programas de atención al cliente están diseñados y gestionados adecuadamente.
- c. Establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y a dónde ir en caso de incidente.
- d. Variar el número de veces que se lleva el dinero a zonas seguras, variar las rutas, usar servicios profesionales, y pagar a los trabajadores con cheque o transferencia bancaria.
- e. Reubicar a los trabajadores con más experiencia en los puestos con más riesgo, rotar puestos o doblar el número de personas para esas tareas.
- f. Registrar la identificación para acceder a zonas de acceso restringido.

3. Medidas referentes a sistemas de seguridad, las cuales se refiere a equipos destinados a prevenir la violencia. Deben ser fáciles de usar, los trabajadores han de ser entrenados en su uso y sería conveniente que el público conociera la existencia de estas medidas de seguridad, las cuales, algunas de ellas necesitan mantenimiento

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha diseñado también su propio elenco que, como habrá ocasión de comprobar, guarda grandes similitudes con el expuesto<sup>22</sup>:

1) Las relativas al entorno de trabajo, tales como contemplar medidas de seguridad física (bloqueo de entradas, pantallas protectoras en puntos de superior riesgo, buena iluminación y visibilidad, mostradores de recepción, mesas anchas o elevadas, cajas registradoras y otros elementos valiosos fuera del alcance de los clientes, salidas de emergencia y fácil acceso de los trabajadores a áreas seguras, instalación de sistemas de videovigilancia, sistemas de alarma colectivos e individuales, puertas con códigos de seguridad y, en enumerado abierto, eliminación o limitación de las zonas sin salida y de los objetos que pudieran servir de proyectiles); cambiar la disposición de los espacios de espera, haciéndolos más confortables; instalar asientos más cómodos y una decoración agradable o proporcionar a los usuarios información periódica sobre los retrasos..., por citar solo una muestra de posibles actuaciones de entre muchas más posibles.

2) Las centradas en la organización del trabajo y el diseño de los puestos, entre las cuales cabe citar el mantenimiento en las cajas de la cantidad mínima imprescindible de efectivo; la previsión de eventuales acumulaciones monetarias en aquéllas; la retirada periódica del dinero y de los objetos de valor; el empleo de alternativas al efectivo; la variación del número de veces que éste es llevado a lugares seguros y de las rutas, así como el uso de profesionales para tales transportes; el pago a la plantilla mediante cheque o transferencia; la encomienda de las labores con más peligro a los más experimentados o menos vulnerables; la organización y acortamiento de las colas y, en general, correcta gestión de las mismas y de las esperas; el diseño de programas de atención al cliente (sobre todo en manejo de reclamaciones) adecuados; la previsión de suficiente personal para cada tarea y momento del día; la adaptación del horario de apertura a los usuarios; la comprobación de las credenciales de los visitantes; el acompañamiento al personal donde sea necesario; la realización de un esfuerzo por evitar el trabajo en solitario y, cuando no sea posible, por asegurar el contacto con los trabajadores que estén solos o, entre más, la mejora de la recepción e información al público.

---

<sup>22</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO: “La violencia en el trabajo”, *Facts*, núm. 24, 2002.

#### **4.4. Especial importancia de la formación e información de los trabajadores**

Una de las herramientas fundamentales que la organización debe facilitar a los trabajadores es la formación para gestionar la violencia laboral. No es suficiente con informales de lo que es, la actuación debe ser mucho más intensa e incorporar un verdadero adiestramiento en los términos reclamados por el art. 19 LPRL, que, entre otros extremos, reclama que la formación preventiva sea teórica y práctica, suficiente y adecuada.

Así pues, es esencial formarles para que aprendan la actuación que deben seguir en caso de estas situaciones. En todo caso, se les instruirá en la identificación del nivel de peligro, en habilidades de comunicación y resolución de conflictos y se les proporcionarán pautas de contención y huida ante las agresiones físicas; es decir, ejercicios dirigidos a salvaguardar la distancia de seguridad entre el agresor y la víctima<sup>23</sup>. Una vez más, también la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo alude a la cuestión y establece la importancia de la formación e información del personal para que puedan reconocer el comportamiento inaceptable y los primeros signos de agresividad, aprendan a manejar situaciones difíciles con los usuarios, apliquen los procedimientos establecidos para su protección (instrucciones de seguridad, medios de comunicación suficientes, reducción de la agresividad de una persona o identificación de los clientes con historial de violencia) y manejen la tensión inherente a la situación a fin de controlar las reacciones emocionales<sup>24</sup>.

Al deber formativo empresarial debe unirse, en el marco de la colaboración de los trabajadores para la mejora de la seguridad y la salud laboral, medidas dirigidas a fomentar el intercambio de experiencias personales entre los trabajadores, lo que contribuirá al aprendizaje de todos ellos, al tiempo que servirá para proporcionar apoyo social a los que hayan sido víctimas de agresiones y presenten dificultades para superar las vivencias.

---

<sup>23</sup> MC MUTUAL: *Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a la organización*, pág. 13. Recuperado de [http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia\\_violencia.pdf](http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia_violencia.pdf) (20/05/2018).

<sup>24</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO: “La violencia en el trabajo”, *Facts*, núm. 24.

#### **4.5. Atención y apoyo a los trabajadores afectados**

El impacto de una agresión es muy variable, dependiendo de la naturaleza, la gravedad y de quien haya sido la víctima del mismo. Esto genera una serie de consecuencias tanto físicas como psicológicas. Pueden manifestarse en ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el acto violento pueda volver a producirse. Se pueden dar indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociados a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés<sup>25</sup>.

Todo ello afecta a la víctima en su vida profesional, pero también personal. Por ello resulta crucial conformar un bloque de medidas de apoyo a aquella de diversa índole (emocional, psicológico, jurídico-administrativo, etc.), para minimizar, así, los efectos nocivos del percance. En este ámbito, es importante proporcionar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a superar el evento traumático, sobre todo por cuanto hace al apoyo emocional necesario y al oportuno tratamiento psicológico especializado, con el objetivo de conseguir que vuelva a realizar su trabajo con normalidad y que su salud no queda dañada por posibles secuelas.

Este apoyo ha de ser prestado inmediatamente después del episodio de violencia, combinando la terapia emocional y la ayuda práctica; y, en ocasiones, puede ser necesario que la intervención se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o psicológicas son duraderas y graves.

De este modo, la atención a la víctima cierra el proceso de respuesta al riesgo, siguiendo el itinerario que en relación con los riesgos psicosociales (entre los que se incluye el analizado) plantea la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo cuando aboga por “un enfoque interdisciplinar y global de la gestión de la violencia” que “debería promover y reforzar la reglamentación, crear una cultura preventiva por medio del desarrollo y el fomento de la responsabilidad social de la empresa e impulsar redes y colaboraciones en todos los ámbitos. Este enfoque ‘integrado’ reconoce que no hay una forma perfecta de abordar la violencia relacionada con el trabajo, sino que tanto las prácticas laborales (prevención) como la formación en la gestión de conflictos

---

<sup>25</sup> NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).

(reacción oportuna) y la prestación de apoyo posterior al incidente (rehabilitación) desempeñan una función de gran importancia en la solución del problema”<sup>26</sup>.

## **5. RESPUESTA JUDICIAL A LA VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA O DE SERVICIOS**

No son muchas las ocasiones en que el Tribunal Supremo ha tenido ocasión de pronunciarse sobre las obligaciones preventivas de la empresa en relación con el riesgo de violencia física externa o de servicios. Tres son los pronunciamientos que construyen su planteamiento al respecto, motivo por el cual es preciso dejar constancia de la doctrina que incorporan (comenzando con la pionera STS de 25 de junio de 2008), sin perjuicio de referenciar otros pronunciamientos judiciales en la materia dictados en suplicación.

### **5.1. STS de 25 de junio de 2008 (recurso de casación 70/2007)**

La sentencia desestima el recurso interpuesto contra la SAN de 12 de marzo de 2007, pronunciamiento que, estimando la demanda por conflicto colectivo interpuesta por la Confederación Sindical Independiente de Cajas de Ahorro, había declarado:

- 1) La obligación de las empresas demandadas de revisar la evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo de las sucursales y oficinas comerciales de las Comunidades Autónomas, consignando este riesgo, evaluando su probabilidad y gravedad, tanto ahora como en las siguientes evaluaciones y auditorias.
- 2) La obligación de las mismas de que si de la evaluación se deriva la necesidad de adopción de medidas preventivas o correctoras, que todas ellas sean tenidas en cuenta para la unificación de la actividad preventiva, incluyéndolas en el Plan de Prevención.
- 3) La obligación para las Cajas de que el atraco se contemple expresamente en el plan de emergencia.

---

<sup>26</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: “Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas”, *Forum*, núm. 9, 2003, pág. 8.

- 4) La obligación de las Cajas de impartir a los trabajadores los oportunos cursos de formación frente al riesgo de atraco.
- 5) El derecho de los representantes legales y sindicales de los trabajadores y los Delegados de Prevención a ser informados y consultados de todo lo anterior en relación con los atracos, en todos los casos, información y consulta previstos en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales.

Entre otras cuestiones, alega la recurrente en casación que a la vista del art. 4 LPRL, riesgo laboral es aquel que tiene su causa o motivación en el trabajo o en alguna condición del mismo, considerado en este caso como una característica específica del mismo, siendo, por tanto, riesgo laboral aquel que tiene como causa o motivación única el trabajo, por lo que todos aquellos riesgos que se producen, además de en el trabajo en otras situaciones distintas de la vida humana, no pueden ser calificados como riesgos laborales, en la medida en que no son exclusivos ni privativos del contrato de trabajo. Continúa el razonamiento de la recurrente indicando que cuando el riesgo tenga su causa en un agente externo al trabajo en sentido estricto no puede configurarse como riesgo laboral, por lo que el atraco no puede considerarse como un riesgo laboral, sino como un riesgo social, universal, desconectado del trabajo y sin conexión alguna con el mismo ya que no tiene su causa ni su motivación en el trabajo.

Este argumento es rechazado de plano por el Tribunal Supremo, que, tras efectuar un pormenorizado repaso por la normativa preventiva, y recordando la definición de riesgo aportada por el propio art. 4 LPRL (“posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”), expone que tal examen de la norma permite concluir que la ley no emplea el término “riesgo laboral” únicamente de forma abstracta, sino que lo relaciona con la prevención o con las medidas que la empresa ha de adoptar para evitar o reducir dichos riesgos. En consecuencia, el concepto ha de trasladarse a la actividad desarrollada por una determinada empresa, unido a las concretas condiciones de trabajo existentes en la misma.

Así pues, el concepto de riesgo debe trasladarse, en el caso, a la actividad de las Cajas de Ahorros. En la actividad que desarrollan (guardan los ahorros de los particulares proporcionándoles un interés), precisamente por la existencia de dinero en efectivo, guardado en la caja fuerte y en los cajones de los mostradores o ventanillas de pago, se



ven inmersos con mucha frecuencia en atracos (asalto con propósito de robo) perpetrados tanto en horas en que las oficinas están abiertas al público, como cuando las mismas se encuentran cerradas. En todo caso en el primer supuesto, a veces también en el segundo, se produce una situación de riesgo para los empleados, que en ocasiones se ha transformado en siniestro con resultado de lesiones, e incluso de muerte.

Cabe preguntarse entonces si este riesgo presente en la actividad diaria de las Cajas de Ahorros merece o no la consideración de riesgo laboral a efectos de aplicar la normativa preventiva. Y partiendo de la definición de éste, junto con la de daño también contemplada en el art. 4 LPRL (“enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo), es preciso concluir que, si bien en este caso no se da una causalidad directa entre el trabajo y el daño (con motivo), si concurre una causalidad indirecta (con ocasión), suficiente según la norma. Si bien es cierto que cualquier persona puede sufrir un robo en las más diversas circunstancias (caminando por la calle, encontrándose en su domicilio, estando parada en un semáforo) no es menos cierto que el lugar donde presta servicios (la oficina de la Caja de Ahorros) sufre de forma frecuente, con mucha mayor probabilidad que en otros lugares, y, en ocasiones con una violencia extrema, atracos durante las horas en que permanece abierta al público, concurriendo circunstancias que agravan el riesgo, como es la presencia en ocasiones de numerosos clientes, cuyo comportamiento puede influir en el de los atracadores, la necesaria colaboración que se exige por parte de los atracadores a los empleados que han de facilitar el dinero, abrir la caja fuerte, abrir las cajas de seguridad, etc., y cuyo comportamiento asimismo puede influir notoriamente en que el desenlace del atraco se produzca sin daños a las personas.

En definitiva, es irrelevante que el daño y la causa eficiente del mismo (el atraco), puedan producirse en lugares y circunstancias ajenas al trabajo, pues tal dato no destruye el carácter de “riesgo laboral”, predicable de la “posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. De hecho, el riesgo de atraco no es el único que puede presentarse tanto dentro como fuera del trabajo, pues tal ocurre con otros muchos: posibilidad de una caída, exposición a frío o calor excesivo, humedad, etc.

Por otra parte, el carácter inevitable del atraco no desvirtúa su consideración de riesgo laboral. Los principios de la acción preventiva, regulados en el art. 15 LPRL, señalan como primer principio el de evitar los riesgos, pero el legislador, consciente el de

que no todos pueden ser evitados, añade en segundo lugar, la obligación de evaluar los que no se puedan evitar.

A tenor de todo ello el Tribunal confirma la sentencia recurrida, asumiendo que, por tanto, en las Cajas de Ahorros el riesgo de atraco debe ser afrontado a través de las actuaciones preventivas y de protección derivadas de la normativa de prevención de riesgos laborales, lo que incluye evaluación de riesgos, planificación de actividades preventivas, formación e información, consulta, etc.

## **5.2. STS de 12 de junio de 2013 (recurso de casación para la unificación de doctrina 793/2012)**

La historia de este pronunciamiento es, en esencia, la siguiente:

- 1) Tras un accidente de trabajo consistente en un atraco a mano armada sufrido por una trabajadora, auxiliar de caja de un salón recreativo de máquinas de juego y azar, la afectada estuvo en situación de incapacidad temporal hasta ser declarada la incapacidad permanente absoluta debido a trastorno de estrés postraumático con limitación funcional importante.
- 2) El INSS impuso recargo de prestaciones a la empresa, que fue confirmado por el Juzgado de lo Social.
- 3) Interpuesto recurso de suplicación, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en sentencia de 6 de febrero de 2012, procedió a desestimarlo.
- 4) Contra este pronunciamiento se interpone por la empresa recurso de casación para la unificación de doctrina.

El Tribunal Supremo comienza analizado la contradicción existente entre esta sentencia de suplicación y la sentencia de contraste aportada por la parte recurrente (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 30 de abril de 1999).

Tras el análisis, aprecia que existe identidad entre los supuestos enjuiciados: la comparación entre los dos revela que en ambos casos se trató de un atraco a las dependencias empresariales del que resultaron con distintas lesiones los trabajadores objeto de la violencia, en ambos casos los trabajadores habían sido informados de los

riesgos de robo, de la necesidad de tener a mano poca cantidad de dinero y de guardar en caja fuerte el sobrante y del modo de operar en esos supuestos, siendo parecidas esas medidas, resultando que en ambos casos con posterioridad se tomaron otro tipo de medidas (dotación de un sistema de alarma). Pese a esa igualdad la respuesta judicial ha sido distinta, porque la sentencia recurrida estimó que era procedente el recargo de prestaciones y la de contraste consideró que no.

Acreditada la existencia de contradicción, la sentencia avanza para conocer el fondo del asunto y resolver la disparidad doctrinal existente. A tal fin, revisa los requisitos establecidos para la imposición del recargo de prestaciones para concluir que la interpretación correcta es, precisamente la contemplada en la sentencia recurrida (que afirma el recargo de prestaciones) y no la realizada en la de contraste (que lo niega). En consecuencia, aquella es confirmada.

La razón de ser del pronunciamiento radica en que, como afirma la sentencia recurrida y parece aceptar el recurso, la trabajadora no fue informada de los riesgos del puesto de trabajo correctamente y en que no existía una evaluación de los riesgos laborales completa, ni se habían adoptado concretas medidas de seguridad y de prevención del riesgo. En efecto, advertir del riesgo de custodia de valores y decir que en caso de atraco no se ofrezca resistencia no es formación suficiente, porque se le debió dar un protocolo de actuación con las medidas de seguridad a tomar. En el llamado Plan de Emergencia tampoco se contiene una evaluación de los riesgos de atraco, ni de la prevención del mismo, ni de las medidas de seguridad que se tomarán para evitarlo, sino que sólo se dan instrucciones sobre las medidas a tomar con posterioridad, con lo que se incumple la normativa general sobre evaluación y prevención de riesgos laborales. En relación con todo ello, el pronunciamiento trae a colación y reproduce los argumentos previamente vertidos en su sentencia de 25 de junio de 2008.

### **5.3. STS de 20 de noviembre de 2014 (recurso de casación para la unificación de doctrina 2399/2013)**

También en este caso se resuelve una reclamación relacionada con el recargo de prestaciones de Seguridad Social. Los antecedentes más destacables del supuesto son los siguientes:

- 1) Mientras la trabajadora prestaba servicios en la gasolinera en la que trabajaba fue víctima de un atraco en el curso del cual recibió una paliza que le provocó lesiones graves.
- 2) La evaluación de riesgos estaba previsto el riesgo de atraco asociado al puesto de trabajo.
- 3) La empresa demandada había sufrido anteriormente otros seis atracos; de hecho, cuatro días antes de producirse el atraco y agresión citado había habido otro intento y la empresa no adoptó ninguna medida. En la fecha del atraco en que resultó lesionado el demandante la empresa no tenía instalado un sistema de alarma conectado con una central de alarmas, sistema que la empresa colocó con posterioridad. El centro de trabajo no tenía cabina o recinto de seguridad para realizar el cobro a los clientes, no disponía de autoservicio, ni de vigilante de seguridad. El horario de cierre de las instalaciones era a las diez de la noche, pero existen zonas que nos están correctamente iluminadas, por las que aparecieron los atracadores.
- 4) El INSS declaró inexistencia de responsabilidad empresarial por falta de medidas de seguridad.
- 5) El Juzgado de lo Social estimó la demanda planteada por el trabajador e impuso a la empresa un recargo del 30%.
- 6) El recurso de suplicación de la empresa es desestimado por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria de 8 de julio de 2013.
- 7) Contra esta sentencia de suplicación se interpone recurso de casación para la unificación de doctrina ante el Tribunal Supremo

La parte recurrente aporta como sentencia de contraste la misma que en la hipótesis anterior (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 30 de abril de 1999) y, de nuevo, el Tribunal Supremo considera que se da identidad entre ambos supuestos: en los dos se trata de trabajadores que prestan servicios como expendedores en una gasolinera, que en el momento de los hechos se encuentran trabajando solos y que, en el curso de un atraco perpetrado en la gasolinera, mientras prestaban servicio, son agredidos violentamente por los atracadores, siendo declarado en situación de

incapacidad permanente absoluta en el supuesto de la sentencia recurrida y falleciendo, a resultas del golpe recibido, en la sentencia de contraste. En ambos supuestos, con posterioridad al atraco, se instala una medida de seguridad, consistente en la conexión de la gasolinera a una central de alarmas. Es irrelevante, a efectos de la contradicción, que en la sentencia recurrida, con anterioridad al atraco causante del accidente de trabajo del actor, hubiese habido otros seis y que la empresa tuviera una alarma no conectada a la central de alarmas, datos que no constan en la sentencia de contraste. Lo relevante, a efectos de la contradicción, es determinar si ha habido omisión de medidas de seguridad y si existe relación de causalidad entre las medidas de seguridad omitidas y el accidente acaecido, extremo que ha sido resuelto por las sentencias enfrentadas de forma contradictoria. En efecto, en tanto la sentencia recurrida entiende que si ha habido omisión de medidas de seguridad y existe dicha relación de causalidad, la de contraste ha apreciado que no concurre omisión de medidas de seguridad ni, por lo tanto, relación de causalidad respecto al accidente acaecido.

Apreciada identidad, la sentencia entra en el fondo de la cuestión para determinar cuál es el pronunciamiento acertado. Sirviéndose de idénticos argumentos que las dos sentencias anteriores (de 25 de junio de 2008 y de 12 de junio de 2013), de las que realiza una amplia transcripción, resuelve considerando acertada la tesis vertida en la sentencia recurrida, por lo que desestima el recurso y confirma aquella.

#### **5.4. Otros pronunciamientos judiciales**

Aunque el número de pronunciamientos judiciales en la materia no resulta demasiado elevado, existe ya un cierto número, dictados en relación con dos tipos de reclamaciones: indemnizaciones por daños y perjuicios y recargos de prestaciones.

En cuanto hace a las reclamaciones de daños y perjuicios, han sido estimadas, por ejemplo, en los casos siguientes:

- 1) STSJ Cantabria de 14 de enero de 2014 (recurso de suplicación 740/2013).  
Atraco a gasolinera. Deficiencias en la evaluación del riesgo y en la planificación de la actividad preventiva.
- 2) STSJ Galicia de 17 de febrero de 2016 (recurso de suplicación 2666/2015).  
Daños a cuidadora causados por conducta violenta y agresiva de los internos.

Existe culpa o negligencia en la empresa que incumple sus propios planes de prevención y medidas de seguridad y salud en el centro.

- 3) STSJ País Vasco de 3 de marzo de 2016 (recurso de suplicación 678/2016). Trabajador que presta servicios como psiquiatra en clínica y que sufre varias agresiones de un paciente. Se considera que faltaron medidas de protección.

La petición de indemnización, sin embargo, fue desestimada por los pronunciamientos siguientes:

- 1) STSJ Andalucía/Sevilla 31 marzo 2011 (recurso de suplicación 1270/2010). Atraco en comercio dedicado a la venta de colchones y material similar. Se entiende que no hay culpa ni negligencia empresarial.
- 2) STSJ Cataluña de 12 de junio de 2012 (recurso de suplicación 57/2011). Trabajadora que sufre la agresión al salir en persecución de ladrones de la tienda donde presta servicios como dependienta. Imprudencia de la trabajadora e inexistencia de culpa en la empresa.
- 3) STSJ Extremadura de 12 de noviembre de 2013 (recurso de suplicación 433/2013). Dependienta agredida por sujeto que quiere apropiarse de un producto sin pagarlo. Se considera que se trata de una acción dolosa de un tercero totalmente imprevisible e inevitable para el empresario.
- 4) STSJ Cataluña 5 de diciembre de 2013 (sentencia 7966/2013). Trastorno postraumático tras sufrir atraco en la gasolinera en el servicio nocturno. No hay omisión de medidas de seguridad.
- 5) STSJ Islas Baleares de 23 de diciembre de 2014 (recurso de suplicación 340/2014). Agresión a camarera de pisos de un hotel agredida por unos clientes. No se considera riesgo laboral relacionado con las funciones de la trabajadora.
- 6) STSJ Islas Canarias/Las Palmas de 24 de febrero de 2015 (recurso de suplicación 863/2014). Atraco en un centro comercial con muerte del vigilante de seguridad. No concurre culpa ni negligencia empresarial.

- 7) STSJ Islas Canarias/Las Palmas de 18 de abril de 2017 (recurso de suplicación 73/2017). Recepcionista de hotel que fue agredido por dos clientes después de solicitarles que bajaran la voz. Riesgo no previsible y actuación empresarial con diligencia superior a la exigible (vigilante de seguridad, cámaras de vigilancia...).
- 8) STSJ Cataluña de 16 de mayo de 2017 (recurso de suplicación 434/2017). Atraco fortuito a gasolinera. Inexistencia de culpa o negligencia empresarial en relación con la seguridad laboral.

En el caso del recargo de prestaciones, también existen pronunciamientos favorables a la reclamación del trabajador junto con otros que rechazan su petición. Entre los primeros:

- 1) STSJ Cataluña de 2 de marzo de 2011 (recurso de suplicación 2698/2010). Atraco a un supermercado. Inexistencia de cámaras de seguridad, ni medidas preventivas, ni formación a la trabajadora.
- 2) STSJ Cataluña de 6 de junio de 2012 (recurso de suplicación 5186/2011). Atraco a una dependienta. Falta formación e información a la trabajadora.
- 3) STSJ Cataluña de 14 de septiembre de 2012 (recurso de suplicación 7301/2011). Atraco en aparcamiento en turno de noche sin posibilidad de pedir ayuda y sin disponer de alarma que pudiera activarse. Falta previsión del riesgo y medidas de protección.
- 4) STSJ Cantabria de 8 de julio de 2013 (recurso de suplicación 227/2013). Atraco a trabajador de gasolinera. Los daños se habrían minorado de haber estado conectada la alarma a la central y si hubiera más iluminación en la zona, pero estas medidas no están previstas en el plan de prevención.
- 5) STSJ Cataluña de 26 de octubre de 2017 (recurso de suplicación 4387/2017). Portero de discoteca agredido físicamente en su lugar de trabajo. La posibilidad de que ocurra es un riesgo laboral que debe ser evaluado y el trabajador debe recibir formación e información suficientes para responder a esta situación.

La respuesta, en cambio, ha sido desestimatoria, en los pronunciamientos siguientes:

- 1) STSJ Cataluña de 30 de abril de 1999 (recurso de suplicación 8020/1998). Atraco a gasolinera. Se considera que no hay relación de causalidad.
- 2) STSJ Castilla y León/Valladolid de 23 de marzo de 2011 (recurso de suplicación 163/2011). Golpe propinado por interno de 95 años al colocarlo en una silla. Inexistencia de incumplimiento empresarial.
- 3) STSJ Cataluña de 24 de octubre de 2014 (recurso de suplicación 4497/2014). Trabajadora de una gasolinera que sufrió un atraco. No se han incumplido normas preventivas y se ha probado que la trabajadora había recibido formación sobre seguridad en el trabajo que incluía el riesgo de atraco.
- 4) STSJ Galicia de 17 de noviembre de 2014 (recurso de suplicación 47/2012). Trabajador de salón de juegos que sufrió un atraco. La empresa no ha incumplido ninguna norma preventiva que pueda guardar relación de causalidad efectiva con el accidente. Está acreditado que el trabajador recibió formación sobre seguridad en el trabajo, incluido el riesgo de atraco.
- 5) STSJ Cataluña de 12 de julio de 2016 (recurso de suplicación 2946/2016). Agresión sufrida por vigilante de seguridad. Falta relación de causalidad entre esta y el incumplimiento empresarial de la normativa preventiva.



### III. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** El Ordenamiento laboral intenta tutelar a los trabajadores afectados por las amenazas que el trabajo significa para su seguridad y salud a través de Ley 31/1995, del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), así como sus disposiciones de desarrollo o complementarias.

Esta norma señala que el empresario, deudor de seguridad, debe ser quien garantice a su personal un entorno laboral seguro. Pero no especifica la naturaleza de los riesgos frente a los que debe otorgar protección, de lo que se deduce que el deber empresarial (y el equivalente derecho de los trabajadores) ha de interpretarse en sentido amplio, abarcando riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos, derivados de la carga de trabajo, psicosociales...

**SEGUNDA.** España es uno de los países dentro de la Unión Europea con mayor probabilidad de violencia laboral, sobre todo y de forma muy destacada en el sector servicios. Las consecuencias de dicho fenómeno no solo afectan al trabajador, atendiendo a las secuelas físicas y psicosomáticas del mismo, sino que también puede provocar pérdidas en la empresa, en términos económicos y materiales.

Por tal motivo, las organizaciones empresariales (sobre todo aquellas que realicen ciertas actividades) deberían prestar más atención a un fenómeno que es debido, principalmente, a la interrelación del trabajador con otras personas en el desempeño de su trabajo, llegando a provocar comportamientos violentos que ponen en riesgo la salud y seguridad de los afectados. Estas acciones lesivas pueden proceder de distintos focos: un compañero, un superior o un inferior en la escala jerárquica de la empresa (violencia interna, tipo III), pero también un tercero relacionado o no con la actividad productiva, dando lugar la violencia de servicios (tipo II) y externa (tipo I), respectivamente.

**TERCERA.** La violencia laboral admite diversas manifestaciones, entre las que destaca la que distingue la psicológica de la física, siendo ésta última la menos investigada y desarrollada dentro de los planes de prevención de las empresas. Atendiendo a esta clasificación, junto a la constatada en el párrafo anterior, el presente trabajo se ha centrado en aquella que menor atención ha merecido tanto en el seno de las organizaciones productivas, como en las investigaciones realizadas en la materia: la violencia física externa (muy vinculada al manejo de dinero en comercios, bingos, gasolineras..., que

genera el peligro, por ejemplo, de robo o atraco) y la violencia física de servicios (características de sectores como educación y sanidad).

**CUARTA.** Pese a su habitual olvido, los Tribunales incluyen estas amenazas en la noción de riesgo que contempla el artículo 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, por lo que, de estar presentes, también deberán tenerse en cuenta en el plan de prevención e incluirse en la evaluación de riesgos laborales, adoptándose las medidas de prevención y protección que resulten pertinentes, en los términos establecidos por la propia ley y su principal reglamento de desarrollo, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Especial importancia adquieren en este ámbito las medidas de información y formación a los trabajadores, respecto a cómo gestionar las situaciones que pueden dar lugar a violencia y cómo reaccionar ante desencadenamiento de esta.

**QUINTA.** El impacto de las agresiones es muy variable, manifestándose de distintas formas en la vida personal y profesional del trabajador.

La incidencia dependerá de la naturaleza y la gravedad de la violencia ejercida, pero también de las características de la víctima. En cualquier caso, es preciso que la empresa preste adecuado apoyo emocional, psicológico, jurídico-administrativo... y que lo haga inmediatamente después de la violencia, pues la atención a la persona afectada cierra el proceso de respuesta al riesgo.

**SEXTA.** Por cuanto hace al tratamiento jurisprudencial de la cuestión, procede constatar que no es demasiado elevado el número de ocasiones en que el Tribunal Supremo de tenido ocasión de pronunciarse sobre la materia, por lo que para tener una visión más global es preciso tener en cuenta también los pronunciamientos vertidos en suplicación, relacionados bien con indemnizaciones por daños y perjuicios, bien con el recargo de prestaciones de Seguridad Social. Estos pronunciamientos constituyen claro ejemplo de como la estimación o desestimación de la demanda queda a expensas de los concretos hechos probados, pues un simple matiz puede marcar la diferencia. En todo caso, con carácter general (y salvo excepciones muy puntuales), los planteamientos recogidos en las sentencias son los aquí destacados: que la violencia física de servicios o externa es un riesgo laboral frente al que el trabajador debe ser protegido en cumplimiento de lo ordenado por la normativa preventiva.

## IV. FUENTES

### 1. BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:  
“Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas”, *Forum*,  
núm. 9, 2003.

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO: “La  
violencia en el trabajo”, *Facts*, núm. 24, 2002.

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:  
“Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas”,  
*Forum*, núm. 9, 2003.

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO:  
*Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*, Luxemburgo  
(Diario de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas), 2003.

CANTARERA, L.M.; CERVANTES, G. y BLANCH, J.M.: “Violencia ocupacional: el  
caso de los profesionales sanitarios”, Vol. 29, núm. 1, 2008.

CC.OO.: *Violencia en el trabajo: cuando la prevención de riesgos falla. El paradigma  
de la Administración General del Estado en España*, 2016, pág. 3. Recuperado de  
<http://www.sae.fsc.ccoo.es/ce2dc2956745f020e36941a7d57fd6b8000050.pdf>  
(03/05/2018).

GIL MONTE, P.R.: *Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en  
Europa, España y Latinoamérica*, Informe VIU. Universidad Internacional de  
Valencia, 2017,  
[www.researchgate.net/publication/316060008\\_Violencia\\_en\\_el\\_trabajo\\_y\\_sus\\_](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue)  
[modalidades\\_analisis\\_del\\_fenomeno\\_en\\_Europa\\_Espana\\_y\\_Latinoamerica\\_Info](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue)  
[rme\\_cientifico-](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue)  
[tecnico\\_Valencia\\_Universidad\\_Internacional\\_de\\_Valencia\\_VIU\\_Disponible\\_en](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue)  
[\\_httpwwwviue](http://www.researchgate.net/publication/316060008_Violencia_en_el_trabajo_y_sus_modalidades_analisis_del_fenomeno_en_Europa_Espana_y_Latinoamerica_Informe_cientifico-tecnico_Valencia_Universidad_Internacional_de_Valencia_VIU_Disponible_en_httpwwwviue) (19/06/2018).

- LAGUNA HERMIDA, S. “El robo con violencia o intimidación como riesgo laboral: derechos de los trabajadores y deberes de los empresarios”, *Revista Aranzadi Doctrinal*, núm. 9, 2016.
- LAMEIRO, C.; BESTEIRO, A.; CUEVAS, A.; PÉREZ RODRÍGUEZ, A; GÓMEZ, C. y DEL CAMPO PÉREZ, V.M.: “Violencia laboral en Instituciones sanitarias Análisis de un perfil cambiante”, *Enfermería del Trabajo*, Vol. 3, núm. 2, 2013.
- MC MUTUAL: *Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a la organización*, pág. 10. Recuperado de [http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia\\_violencia.pdf](http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia_violencia.pdf) (20/05/2018).
- MIRET, C. y MARTÍNEZ LARREA, A.: “El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout”, *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, núm. 33, supl. 1, 2010.
- NPT 484: *Documentación del sistema de prevención de riesgos laborales (I)*, 1998 (BESTRATÉN BELLOVÍ, M. y NADAL, O.).
- NPT 489: *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998 (PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.).
- ROGERS, K.A. y CHAPPEL, D.: *Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo*, Madrid (MTAS), 2004.
- UGT Aragón: *Manual de violencia en el trabajo. Riesgo psicosocial grave*, pág. 6. Recuperado de [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/violecia\\_ambito\\_laboral.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/violecia_ambito_laboral.pdf) (03/05/2018).
- UGT: *Factores psicosociales. Consecuencias y repercusiones*, 2012, recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas11%20Factores%20psicosociales%20Consecuencias%20y%20Repercusiones.pdf> (18/06/2018)

UGT: *Riesgos y factores psicosociales*, 2012, recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas01%20Riesgos%20y%20factores%20psicosociales.pdf> (18/06/2018).

## **2. PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES**

STS de 25 de junio de 2008 (recurso de casación 70/2007)

STS de 12 de junio de 2013 (recurso de casación para la unificación de doctrina 793/2012)

STS de 20 de noviembre de 2014 (recurso de casación para la unificación de doctrina 2399/2013)

STSJ Cataluña de 30 de abril de 1999 (recurso de suplicación 8020/1998).

STSJ Cataluña de 2 de marzo de 2011 (recurso de suplicación 2698/2010).

STSJ Castilla y León/Valladolid de 23 de marzo de 2011 (recurso de suplicación 163/2011).

STSJ Andalucía/Sevilla 31 marzo 2011 (recurso de suplicación 1270/2010).

STSJ Cataluña de 6 de junio de 2012 (recurso de suplicación 5186/2011).

STSJ Cataluña de 12 de junio de 2012 (recurso de suplicación 57/2011).

STSJ Cataluña de 14 de septiembre de 2012 (recurso de suplicación 7301/2011).

STSJ Cantabria de 8 de julio de 2013 (recurso de suplicación 227/2013).

STSJ Extremadura de 12 de noviembre de 2013 (recurso de suplicación 433/2013).

STSJ Cataluña 5 de diciembre de 2013 (sentencia 7966/2013).

STSJ Cantabria de 14 de enero de 2014 (recurso de suplicación 740/2013).

STSJ Cataluña de 24 de octubre de 2014 (recurso de suplicación 4497/2014).

STSJ Galicia de 17 de noviembre de 2014 (recurso de suplicación 47/2012).

STSJ Islas Baleares de 23 de diciembre de 2014 (recurso de suplicación 340/2014).

STSJ Islas Canarias/Las Palmas de 24 de febrero de 2015 (recurso de suplicación 863/2014).

STSJ Galicia de 17 de febrero de 2016 (recurso de suplicación 2666/2015).

STSJ País Vasco de 3 de marzo de 2016 (recurso de suplicación 678/2016).

STSJ Cataluña de 12 de julio de 2016 (recurso de suplicación 2946/2016).

STSJ Islas Canarias/Las Palmas de 18 de abril de 2017 (recurso de suplicación 73/2017).

STSJ Cataluña de 16 de mayo de 2017 (recurso de suplicación 434/2017).

STSJ Cataluña de 26 de octubre de 2017 (recurso de suplicación 4387/2017).