

VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO: IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON RIESGO E INSTRUMENTOS PARA SU PREVENCIÓN

(Resumen ejecutivo)

Equipo de trabajo:

Manuel García Jiménez (Profesor Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Jaén)

José Luque Morales (Licenciado en Psicología y Derecho. Profesor del Máster en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén)

Juan Carlos Núñez López (Responsable UPRL del Complejo Hospitalario de Jaén)

Luis Ángel Triguero Martínez (Profesor Contratado Doctor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Granada)

Isabel María Villar Cañada (Profesora Contratada Doctora de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Jaén)

Colaboración:

Isabel Delgado Tello (Secretaria de Comunicación, Salud Laboral y Medio Ambiente. CCOO-Jaén)

Alejandra Ginés Zamora (CPRL-Jaén)

ÍNDICE (del proyecto)

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO CONCEPTUAL, TIPOS Y FACTORES CAUSALES
3. ACTIVIDADES LABORALES Y VIOLENCIA
4. VIOLENCIA LABORAL, PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
5. MARCO LEGAL
6. SINIESTRALIDAD POR VIOLENCIA EXTERNA: IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, TAREAS Y COLECTIVOS CON RIESGO
 - 6.1. Violencia externa en el lugar de trabajo y encuestas sobre condiciones de trabajo
 - 6.1.1. El nivel europeo
 - 6.1.2. El nivel estatal
 - 6.1.3. El nivel autonómico andaluz
 - 6.2. Las conductas violentas en el trabajo y accidentalidad laboral: análisis a la luz de las notificaciones de los accidentes de trabajo
 - 6.2.1. Datos globales de accidentalidad en Andalucía
 - 6.2.2. Perfiles sociodemográficos y de accidentalidad por violencia externa en la Sector del Comercio
 - 6.2.2.1. Caracterización sociodemográfica
 - 6.2.2.2. Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector del Comercio
 - 6.2.3. Perfiles sociodemográficos y de accidentalidad por violencia externa en la Sector del Transporte Terrestre
 - 6.2.3.1. Caracterización sociodemográfica
 - 6.2.3.2. Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector del Transporte Terrestre
 - 6.2.4. Perfiles sociodemográficos y de accidentalidad por violencia externa en la Sector de la Seguridad
 - 6.2.4.1. Caracterización sociodemográfica
 - 6.2.4.2. Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector de la Seguridad
 - 6.2.5. Perfiles sociodemográficos y de accidentalidad por violencia externa en la Sector Socio-sanitario

- 6.2.5.1. Caracterización sociodemográfica
 - 6.2.5.2. Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector Socio-sanitario
 - 6.2.5.3. Agresiones al personal médico: un estudio del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España
 - 6.2.5.4. El Informe sobre agresiones al personal sanitario del Sistema Nacional de Salud
 - 6.2.5.5. El Registro Informatizado de Agresiones del Servicio Andaluz de Salud: análisis del período 2011 a 2014
 - 6.2.6. Violencia externa en el lugar de trabajo y sectores de actividad: una visión de conjunto a nivel andaluz
7. ANÁLISIS A TRAVÉS DE MATRICES DAFO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN/ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO
 8. ANÁLISIS A TRAVÉS DE MATRICES DAFO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN/ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL SECTOR PRIVADO
 9. PROPUESTA DE MEDIDAS PROACTIVAS Y DE UN PROTOCOLO BASE FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA
 10. CONCLUSIONES
- BIBLIOGRAFÍA
- ANEXO I: LISTA DE CHEQUEO UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE LOS PROTOCOLOS SOBRE VIOLENCIA EXTERNA
- ANEXO II: LISTADO DE PROTOCOLOS Y CONVENIOS COLECTIVOS ANALIZADOS

1. INTRODUCCIÓN

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

Partiendo de ello, y considerando que una de las claves fundamentales para avanzar en la prevención de los riesgos de origen psicosocial, en general, y de las situaciones de riesgo por violencia externa, en concreto, es la de realizar un análisis riguroso de su dimensión y de su real magnitud en las organizaciones, tanto privadas como públicas, se hace obligado, de un lado, determinar su incidencia en las relaciones laborales, y, de otro, identificar los “procedimientos de gestión de tales riesgos psicosociales”, tanto en su identificación y diseño – perspectiva analítica- como en su aplicación práctica –perspectiva experimental-.

A tales efectos, se hace necesario acometer en una doble dirección la realización del presente estudio, abordándose:

- a) La identificación del número de trabajadores andaluces expuestos a este riesgo en cada sector o rama de actividad.
- b) Y la recopilación y análisis de los protocolos de intervención ante violencia externa.

Y, en fin, concluyendo el mismo con propuestas de mejora de la realidad, tanto en el plano cuantitativo –esto es, identificar fórmulas e instrumentos para llegar a más organizaciones- como cualitativo –o sea, en línea de aportar propuestas de mejora de sus contenidos y, por tanto, de su eficacia preventiva-.

2. MARCO CONCEPTUAL, TIPOS Y FACTORES CAUSALES

Cuando nos enfrentamos a definir y delimitar los conocidos como “riesgos psicosociales” se ha de partir de que en la actualidad se habla de forma

frecuente y, en buena parte de los casos, utilizándose de manera equivalente términos como “riesgos psicosociales” en el trabajo, “factores de riesgo psicosocial”, “estrés laboral”, “acoso en el trabajo”, “violencia en el trabajo”, etc., lo cual no hace más que crear una confusión que lleva a errores importantes en materia de la evaluación e intervención preventiva en riesgos psicosociales. Por tanto, ante esta más que aparente, real confusión en la materia, es necesario diferenciar terminológicamente a los mismos, a fin de poder delimitar aquéllos de manera correcta, y evitar así la problemática asociada a tal equívoco.

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

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

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

Si nos centramos sobre la violencia laboral, lo primero que nos surge es la necesidad establecer los elementos que definen a la misma. Y, en tal sentido, hay que poner de relieve que en la actualidad se manejan y existen diversas definiciones sobre la violencia laboral. Así, de un lado, contamos con la aportada por parte de la OIT, que es definida por la OIT como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”*.

Un concepto similar se propone por parte de la Comisión Europea en el “Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo” cuando indica que *“el acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.*

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil”.

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

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

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

Esta diferenciación permitirá asignar recursos e instrumentos diferentes con el objetivo de evaluar con mayor rigor y eficacia dichos riesgos laborales, de manera que para el grupo de “violencia como proceso” se pueden utilizar

modelos conceptuales del tipo, por ejemplo, SATA, mientras que para el grupo “violencia como suceso” se han de contar con otros factores y una conceptualización diferente.

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

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

- a) Violencia Tipo I: que comprende los actos violentos procedentes de personas que no están vinculadas con el propio trabajo. Con ello nos estamos refiriendo a aquellos supuestos de violencia que se cometen con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo, con el objetivo de obtener bienes de valor por parte de los asaltantes.
- b) Violencia Tipo II: referida a los actos violentos realizados por los clientes a quienes se atiende o se presta el servicio. Con carácter habitual se vincula la misma a situaciones ligadas a reclamaciones o la exigencia de derechos por parte de los usuarios o clientes, con el objetivo de que le sean reconocidos sus expectativas en cuanto al bien o servicio que se le ha prestado y con el que se siente insatisfecho.
- c) Violencia Tipo III: es aquella que se produce por actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Ésta es la modalidad de violencia que se asocia a situaciones de conflictos laborales de tipo organizacional o personal, y en los que se pretende alcanzar unos beneficios que no se están obteniendo o son reclamados por otros grupos de trabajadores.

Por último, hay que destacar que el análisis de la violencia debe abarcar tanto la dimensión de los recursos de seguridad que estén disponibles, como la percepción del riesgo por parte de los trabajadores. Esto es, hay que valorar

tanto el riesgo objetivo de seguridad, como las percepciones de los trabajadores respecto a la situación de seguridad personal: análisis, por tanto, como riesgo de seguridad y como riesgos psicosocial.

3. ACTIVIDADES LABORALES Y VIOLENCIA

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

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

- a) Trabajos que están en contacto con los usuarios, clientes y público en general.
- b) Trabajos realizados en franjas horarias de escasa frecuencia de compañeros, clientes, usuarios y/o público en general.
- c) Trabajos realizados, con carácter general, en soledad.
- d) Trabajos en los que se está en contacto con objetos de valor o moneda.
- e) Trabajos con colectivos problemáticos o conflictivos.
- f) Trabajos de seguridad y de inspección.

Partiendo de este cuadro general de actividades laborales con mayores probabilidades de sufrir episodios o situaciones de violencia, y teniendo en todo caso presente que no en todas ellas se materializan de igual modo o con igual índice de probabilidad los diferentes tipos de violencia en el trabajo, se considera de especial importancia el determinar cuál es el alcance real y la dimensión exacta del problema de la violencia en el trabajo.

4. VIOLENCIA LABORAL, PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

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

En todo caso, se deben destacar una serie de requisitos especiales sobre los que habrá de tomarse especial interés. Así, es crucial que el mismo se realice desde una óptica participativa de todo el personal de la empresa, y con un papel central por parte de la representación de los trabajadores. De otro lado, un elemento básico en esta materia es el de la formación y el entrenamiento de todo el personal de riesgo en competencias para afrontar y resolver las situaciones de violencia. Un tercer elemento debe ser el de establecer por parte de la empresa una política de información sobre el procedimiento de respuesta y acceso al servicio suficientemente claro y conocido a los clientes y usuarios, de forma que puedan conocer si se pueden o se están produciendo demoras, las causas de éstas y las posibles vías de solución. Y, por último, la empresa u organización debe comunicar a sus empleados y clientes la política adoptada en contra de las situaciones y acciones que conduzcan a la violencia, informando de que las mismas tendrán las consecuencias legales oportunas, además de las que se puedan adoptar con carácter interno sobre el acceso a los servicios que se presten.

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

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

El método o procedimiento escogido deberá ser específico para los lugares y puestos de trabajo que se ocupen, de ahí el que se haya de tomar especial cuidado en establecer protocolos formalizados –o genéricos- que se consideren extrapolables de unos sectores a otros sin una valoración específica.

Partiendo de ello, el método o métodos escogidos han de ser conformes a las indicaciones previstas en el art. 5.2 y 3 del RSP, teniendo presente que sobre los métodos de evaluación de riesgos de violencia externa y, en general, sobre los riesgos psicosociales no existe Guía Técnica del INSHT, tampoco una norma UNE (salvo en lo relativo a la carga mental norma UNE-EN ISO 10075-1 y norma UNE-EN ISO 10075-3), ni normas internacionales. Por lo tanto, son de aplicación las mencionadas disposiciones del art. 5.2 y 5.3.d) del RSP que establecen que ante estos supuestos se deben utilizar guías de entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente siempre que proporcionen confianza en el resultado.

5. MARCO LEGAL

Aun cuando los riesgos psicosociales constituyen en la actualidad el segundo problema de salud laboral en Europa, sólo por detrás de los riesgos ergonómicos, todo lo referente a su prevención sigue constituyendo, en cierto modo, un campo abonado a la incertidumbre. Y si de lo que se trata es de una de las dimensiones de tales riesgos, en concreto, los supuestos de violencia y acoso de terceros, la situación se torna mucho más compleja, pues es con creces en materia preventiva la que es menos atendida por las políticas de prevención de riesgos, tanto públicas como de empresas.

Sin embargo, no se ha de obviar, en primer término, el deber de protección del empresario que se contempla en el art. 14.2 LPRL. Partiendo de tal previsión legal, no cabe duda alguna de que, aun no existiendo previsiones específicas sobre las situaciones de violencia en el lugar de trabajo, sin embargo, ellas quedarían incluidas dentro del marco del deber de adopción por el empresario de cuantas medidas considere oportunas y adecuadas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en la medida que sea posible.

La prevención de los riesgos psicosociales, evaluando los factores generadores de esta tipología de riesgos profesionales y actuando sobre las probabilidades de daño, no es ajena al “sistema regulador” vigente, como desde hace tiempo se viene a confirmar por la propia Comisión Europea cuando avaló los Acuerdos Comunitarios Marco que regulan las políticas empresariales y sistemas de gestión del estrés (2004) y violencia y acoso en los ambientes laborales (2007). O como ya sí se recoge de manera expresa en la norma

sectorial española publicada en la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, sobre la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario. O, en fin, dentro del Diálogo Social Europeo, la importante aportación que representa el acuerdo alcanzado por los interlocutores sociales a nivel intersectorial en julio de 2010, conocido como *“Directrices Multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo”*.

La legislación española establece de forma general un derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de los derechos básicos derivados y reconocidos por la condición de ciudadano. Y así, de forma específica, el artículo 15 CE reconoce el derecho a la vida e integridad física y moral –psicológica- de toda persona. Por su parte, el Código Penal establece una serie de tipos delictivos ligados a acciones que implican la vulneración de tales derechos fundamentales de la persona, como son los previstos en los artículos 138 y siguientes, sobre el delito de homicidio; los arts. 147 y siguientes, para las lesiones derivadas de la agresión; los artículos 169 y siguientes del CP, referidos a las amenazas y coacciones que puedan infligirse a las personas; los arts. 208 y siguientes del CP, sobre la calumnia; y el art. 550 CP sobre el delito de atentado contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas.

Además, los supuestos de violencia laboral han de ser observados dentro del deber del empresario de respetar y de garantizar los derechos a la integridad física y moral de los trabajadores a su servicio (art. 4.2.d) y e) ET). Lo cual hay que ligar, a su vez, a los tipos sancionadores para los casos en los que se produzcan violaciones o lesiones de tales derechos, y que vienen previstos en los apartados 11º y 13º del art. 8 de la LISOS.

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

Así mismo, hay que resaltar en esta materia que la planificación de la actividad preventiva puede verse condicionada por la existencia de otras disposiciones

legales. En especial, nos estamos refiriendo a las empresas y establecimientos expuestos al riesgo de atraco a los que les es de aplicación la normativa de seguridad ciudadana, previéndose así en el art. 13 de la LO 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario. Y complementariamente, la Ley 23/1992, de Seguridad Privada, y su reglamento de desarrollo -Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por el RD 2264/1994-, concretando a este respecto la adopción de medidas suficientes de seguridad.

De igual modo, en materia del marco regulador también hay que hacer referencia al papel desarrollado por parte de la negociación colectiva en orden a las previsiones que a este respecto haya realizado sobre la violencia externa y prevención de riesgos laborales.

Y, por último, brevemente, hay que hacer referencia a la labor que los Tribunales de Justicia han realizado en relación a la violencia de terceros en los lugares de trabajo. Es importante resaltar cómo se ha ido consolidando y definiendo una línea judicial y jurisprudencial por la que se reconoce, sin lugar a dudas, al riesgo de violencia externa que pueden padecer los trabajadores como un aspecto que debe ser objeto de protección y prevención del empresario, además de su consideración como contingencia profesional (entre otras, las STJUE, de 15 de noviembre de 2001; STS (Sala de lo Social) de 20 de septiembre de 2007; STS (Sala de lo Social) de 17 de junio de 2008; STS (Sala de lo Social) de 12 de junio de 2013; SAN (Sala de lo Social) de 14 de mayo de 2014; STSJ Andalucía (Sala de lo Social) de 28 de mayo de 2014; STS (Sala de lo Social) de 14 de octubre de 2014 –de unificación de doctrina-; STS (Sala de lo Social) de 9 de diciembre de 2014; o, en fin, SJS nº 3 de Bilbao, de enero de 2015).

6. SINIESTRALIDAD POR VIOLENCIA EXTERNA: IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, TAREAS Y COLECTIVOS CON RIESGO

Como hemos tenido ocasión de destacar con anterioridad, la violencia sufrida en el lugar de trabajo ha pasado a considerarse en los últimos tiempos como un problema que hay que afrontar en el seno de las empresas. De los diferentes estudios globales o parciales con los que se cuentan en distintos

nivel territoriales -mundial, europeo, nacional y autonómicos-, un lugar común es el de destacar que las actividades en las que se manifiesta con mayor entidad sucesos o episodios de violencia en el trabajo son los de aquellas ligadas a la educación, sanidad y el trabajo social, y el comercio, el transporte, la hostelería y el ocio, dándose el mismo con mayor frecuencia en la Administración Pública y en el sector servicios, frente a su escaso relieve en la agricultura, silvicultura, pesca e industria manufacturera (en tales términos se manifiestan, de manera general, las encuestas “ESENER-2”, “VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo” y “II Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo”).

6.1. Violencia externa en el lugar de trabajo y encuestas sobre condiciones de trabajo

Siguiendo las encuestas que se disponen en la actualidad sobre tales aspectos, este análisis se realizará sobre los tres ámbitos territoriales en los que se ha acometido tal actuación: Europa, España y Andalucía.

6.1.1. El nivel europeo

A nivel europeo se cuenta en este sentido con la Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2). Los resultados más relevantes en materia de riesgos laborales ligados a situaciones o episodios de violencia en el trabajo son:

- El factor de riesgo identificado con mayor frecuencia en las empresas de la UE-28 son los conflictos relacionales con los clientes, alumnos, usuarios o pacientes, alcanzando hasta el 58% del total de tales empresas.
- Este factor de riesgo es el registrado con mayor frecuencia en empresas del sector de la educación, la sanidad y el trabajo social, alcanzando un 75%; seguido de las de los sectores del comercio, el transporte, la hostelería y el ocio, con un 62%. Además representa el segundo de los factores de riesgo con mayor frecuencia en las empresas del sector de la tecnología de la información, finanzas, sector inmobiliario, servicios científico-técnicos y personales, con un 56%; junto con el de la Administración Pública, con un 68%.

- Por el contrario, este factor de riesgo tiene escasa o relativa presencia en empresas de los sectores de la agricultura, silvicultura, pesca e industrias manufactureras.
- Otro elemento a resaltar es el de que aumenta el factor de riesgo en orden al incremento del tamaño de la empresa.
- En cuanto a España, los datos más destacables que se presentan son los siguientes:
 - o Por actividad, los sectores que indican con una frecuencia superior al promedio que no tienen ninguno de los riesgos psicosociales estudiados son la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (40,8%), así como la Industria manufacturera (38,2%).
 - o Por otra parte, destacan las empresas de los siguientes sectores en relación al riesgo de tener que tratar con clientes, pacientes, alumnos u otras personas externas: en Administración pública (61,7%) y Sanidad, educación y servicios sociales (66,8%).

6.1.2. El nivel estatal

En cuanto a las conductas violentas en el trabajo, a la luz de los resultados de la “VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España”, un 11% del total de los trabajadores encuestados declara haber sufrido este tipo de conductas en su lugar de trabajo, y dentro de ellos, el 22,7% ha contestado que “a menudo las sufren”, mientras que un 84,5% las sufre “a veces”.

Las conductas violentas a las que con mayor frecuencia están expuestos los trabajadores son:

- a) Las agresiones verbales, rumores o aislamiento social, representando un 7’3% de los trabajadores encuestados.
- b) Las amenazas de violencia física, que alcanza un 3’8% de trabajadores.
- c) La violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo, que afecta al 2’4% de los trabajadores.
- d) Y, por último, la violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo, que se produce en un 0’6% de los trabajadores.

Por sectores de actividad, son de nuevo los trabajadores del sector de Servicios los que manifiestan sufrir mayores episodios de conductas violentas en el trabajo, alcanzando un total del 12’9%, frente al resto de sectores que oscila entre un 4% y un 6%.

Por rama de actividad, los trabajadores de las actividades socio-sanitaria, educación y de la Administración Pública son los que se encuentran expuestos mayoritariamente a tales tipos de conductas violentas.

6.1.3. El nivel autonómico andaluz

Por último, del análisis de los datos que sobre la exposición a conductas violentas se presentan en la “II Encuesta andaluza de Condiciones de Trabajo”, se extraen las siguientes conclusiones: por sectores de actividad, son los trabajadores del sector de Servicios los que manifiestan mayores episodios de conductas violentas en el trabajo; siendo las ramas de actividad socio-sanitaria, defensa y de la Administración Pública las que presentan mayor exposición a tales tipos de conductas violentas; y, por ocupaciones, las de los trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y personal de ventas, así como los de seguridad y defensa.

Las conductas violentas a las que con mayor frecuencia están expuestos los trabajadores son:

- a) Las amenazas de violencia física, que alcanza un 4,58% de trabajadores (frente al 3,8% a nivel estatal).
- b) La violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo, que afecta al 4,56% de los trabajadores, tasa que casi duplica a la destacada a nivel estatal, y que representaba un 2'4% de los trabajadores encuestados.
- c) Y, por último, la violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo, se destaca en un 1,33% de los trabajadores, lo cual de nuevo duplica la reseñada a nivel estatal (0,6% de los trabajadores).

Si ello se analiza de manera diferenciada según segmentos de trabajadores tales como el sexo de los mismos, las dos primeras conductas se presentan de forma mayoritaria en los hombres (5,34% frente a 3,58%, y 5,06% frente al 3,9%, respectivamente), en tanto que la violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo es mayor porcentualmente para el segmento de las mujeres trabajadores (1,4% frente al 1,29%).

Por segmentos de edad, las amenazas físicas se producen mayoritariamente en trabajadores de entre 25 a 54 años, mientras que la violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo se produce para los que cuentan con una edad de entre 35 a 64 años, y, por último, la violencia

física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo se produce en un 4,64% para los que cuentan con una edad de entre 25 a 34 años, alcanzando el 6,12% y 5,18%, para los trabajadores de entre 45 a 54 años, y de entre 55 a 64 años, respectivamente.

6.2. Las conductas violentas en el trabajo y accidentalidad laboral: análisis a la luz de las notificaciones de los accidentes de trabajo

En este punto consideramos que es importante que nos centremos en el estudio de los diferentes partes de accidentes de trabajo que se han notificado a los órganos competentes, a través del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo (Delt@) –aun destacando la dificultad que presenta un análisis pormenorizado de tales partes de accidente, dado que, entre otros hechos, no se dispone de una aplicación que nos permita segregarlos de acuerdo a concretas modalidades de accidentes laborales, o bien se utilizan de manera errónea los códigos para describir el accidente, o, en fin, se produce la posible concurrencia de diferentes códigos para definir las conductas que conllevan a un accidente laboral ligado a un episodio de violencia externa-.

6.2.1. Datos globales de accidentalidad en Andalucía

El primer nivel de estudio se ha de hacer respecto de los accidentes de trabajo notificados, utilizando el código de forma de contacto número 83, que está referido a “golpes, patadas, cabezazos, estrangulamiento”, para los años 2010 a 2014, y referido ello a las ocho provincias que integran la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En cuanto al número de accidentes registrados, desglosándose el carácter de los mismos, los resultados son:

AÑO	ALMERÍA				CÁDIZ				CÓRDOBA				GRANADA				HUELVA				JAEN				MÁLAGA				SEVILLA				ANDALUCÍA			
	Leve	Grave	Mortal	Total																																
AÑO 2010	67	1	0	68	147	2	0	149	87	2	0	89	130	1	0	131	41	0	0	41	40	2	0	42	236	1	0	237	208	4	0	212	956	13	0	969
AÑO 2011	74	0	0	74	120	1	0	121	108	1	0	109	105	3	0	108	42	0	0	42	60	0	0	60	182	2	0	184	196	2	0	198	887	9	0	896
AÑO 2012	38	0	0	38	114	1	0	115	159	2	0	161	82	0	0	82	46	1	0	47	41	0	0	41	181	2	0	183	157	1	0	158	818	7	0	825
AÑO 2013	56	0	0	56	89	1	0	90	138	1	1	140	61	0	0	61	46	0	0	46	41	1	0	42	191	2	0	193	164	1	0	165	786	6	1	793
AÑO 2014	65	0	0	65	110	0	0	110	158	0	1	159	58	2	0	60	28	0	1	29	52	2	0	54	186	1	0	187	162	1	0	163	819	6	2	827
TOTAL	300	1	0	301	580	5	0	585	650	6	2	658	436	6	0	442	203	1	1	205	234	5	0	239	976	8	0	984	887	9	0	896	4266	41	3	4310

Fuente: Elaboración propia sobre base de datos del CPRL

De ello se extraen como principales conclusiones que:

1. Hay una abrumadora mayoría de accidentes que se catalogan como de carácter leve, habiéndose producido en toda la CCAA de Andalucía a lo largo de estos cinco años tres accidentes mortales (dos en la provincia de Córdoba, y uno en la de Huelva), siendo dos de ellos en el mismo año (2014).
2. Las provincias que presentan mayor índice de accidentes definidos por la forma de contacto con el código 83 “Golpes, patadas, cabezazos, estrangulamiento”, son las de Málaga (984) y Sevilla (896), las cuales cuadruplican, en algunos casos, los datos de otras provincias andaluzas (Almería -301-, Jaén -239-, o Huelva -205). En tal sentido, entre ambas provincias se aglutinan hasta el 43% del total andaluz.
3. No se detecta un incremento o disminución similar entre provincias en función de algún año en concreto, manteniéndose en términos generales la entidad de los datos en cada provincia.

Llegados a este punto, y en tanto que el objeto de análisis propuesto para este proyecto se centra, de un lado, en mostrar –tal como hemos hecho en cuanto antecede- en términos globales la incidencia de la siniestralidad por violencia externa en Andalucía, y, de otro, abordar los sectores o rama de actividad de mayor prevalencia de este riesgo en Andalucía, con especial atención al sector del comercio, transporte por carretera, empresas de seguridad y sector socio-sanitario, se ha abordado la investigación de manera individualizada para cada uno de los mencionados sectores, definiendo, de un lado, sus características sociodemográficas y, de otro, el índice de siniestralidad ligado a la violencia externa, para, en fin, concluir con una evaluación global dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector del Comercio

En cuanto a los accidentes en jornada de trabajo que se han registrado en Andalucía en el Sector del Comercio (Códigos CNAE-2009: 46 y 47) y que se han codificado por la forma del accidente con el código 83, referido a “patadas, cabezazos y estrangulamientos”, los datos referidos al período de estudio seleccionado, esto es, a los años 2010 a 2014, nos reflejan el siguiente cuadro:

	ALMERÍA				CÁDIZ				CÓRDOBA				GRANADA				HUELVA				JAEN				MÁLAGA				SEVILLA				ANDALUCIA			
	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total				
AÑO 2010	6	0	0	6	11	0	0	11	5	0	0	5	15	0	0	15	5	0	0	5	2	0	0	2	15	0	0	15	13	0	0	13	72	0	0	72
AÑO 2011	11	0	0	11	5	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0	5	1	0	0	1	2	0	0	2	5	0	0	5	17	0	0	17	51	0	0	51
AÑO 2012	3	0	0	3	6	0	0	6	12	0	0	12	3	0	0	3	1	0	0	1	2	0	0	2	6	0	0	6	11	0	0	11	44	0	0	44
AÑO 2013	9	0	0	9	4	0	0	4	10	0	0	10	2	0	0	2	4	0	0	4	1	0	0	1	6	2	0	8	12	0	0	12	48	2	0	50
AÑO 2014	8	0	0	8	2	0	0	2	8	0	0	8	1	0	0	1	5	0	0	5	5	1	0	6	11	0	0	11	9	0	0	9	49	1	0	50
TOTAL	37	0	0	37	28	0	0	28	40	0	0	40	26	0	0	26	16	0	0	16	12	1	0	13	43	2	0	45	62	0	0	62	264	3	0	267

Fuente: Elaboración propia sobre base de datos del CPRL

Las conclusiones que se pueden realizar a la luz de los datos sociodemográficos y de siniestralidad en el sector son las siguientes:

1. Se observa una abrumadora mayoría en cuanto a la calificación del accidente de trabajo notificado, predominando los de carácter leve con el 98'82% del total de accidentes en el período 2010-2014, y sólo habiéndose producido tres accidentes de trabajo graves: dos en la provincia de Málaga ocurridos en el año 2013, y uno en Jaén en el año 2014.
2. La provincia de Sevilla destaca en número de accidentes a lo largo del período 2010-2014 con un total de 62, siguiéndola las provincias de Málaga con 45, Córdoba con 40 y Almería con 37. Estos datos contrastan con los que arrojan las provincias de Huelva y Jaén, en las que en el período de estudio sólo se han producido 16 y 13 notificaciones de partes de accidentes laborales con el código 83. Si ello se contrasta con el número de empresas ligadas en cada provincia al sector del Comercio, se puede considerar que, en buena lógica, dado que el censo de tales empresas de cada una de tales provincias duplica al de las empresas inscritas en el resto, la accidentalidad va acorde a tales parámetros. Sin embargo, ello no se puede afirmar para con los datos que presentan las provincias de Córdoba y Almería, ya que ellas no se encuentran en las posiciones siguientes a las provincias de Sevilla y Málaga en orden al número de empresas del Sector del Comercio, siendo Granada y Cádiz las que ocupan los mismos. Tales provincias se encuentran en el rango de número de empresas de provincias como Jaén y, con alguna distancia más, Huelva. Estas valoraciones referidas a las provincias de Córdoba y Almería (40 y 37, respectivamente), por tanto, contrastan con los datos de accidentalidad que presentan Jaén y Huelva, las cuales cuentan

con datos similares (13 y 16, respectivamente), y con Granada y Cádiz, que contando con mayor censo de empresas y presentando niveles equiparables de accidentalidad (26 y 28, respectivamente), se encuentran muy por debajo de los datos agregados para el período estudiado en las provincias de Córdoba y Almería.

- En cuanto a los incrementos o disminuciones de las notificaciones de accidentes a lo largo de los años analizados y por provincias, no se observa un patrón de evolución en un sentido u otro tanto en términos temporales como en orden a las provincias estudiadas. A este respecto destacan con un descenso importante las provincias de Granada (de los 11 de 2010, a 1 en 2014) y Cádiz (en 2010 fueron 11, en tanto que en 2014 se notificaron 2), y un incremento destacable la de Jaén (de 2 en 2010, a 6 en 2014). El resto se mantienen a lo largo de estos años en valores similares con pequeños ascensos o descensos de las cifras de accidentes.

Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector del Transporte Terrestre

En cuanto a los accidentes en jornada de trabajo que se han registrado en Andalucía en el Sector del Transporte Terrestre (Código CNAE-2009: 49) y que se han codificado por la forma del accidente con el código 83, referido a “patadas, cabezazos y estrangulamientos”, los datos referidos al período de estudio seleccionado, esto es, a los años 2010 a 2014, nos reflejan el siguiente cuadro:

AÑO	ALMERÍA				CÁDIZ				CÓRDOBA				GRANADA				HUELVA				JAEN				MÁLAGA				SEVILLA				ANDALUCIA			
	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total				
AÑO 2010	1	0	0	1	4	1	0	5	1	0	0	1	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	6	0	0	6	20	1	0	21	
AÑO 2011	3	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	4	3	0	0	3	3	0	0	3	4	0	0	4	8	0	0	8	25	1	0	26
AÑO 2012	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3	2	0	0	2	4	0	0	4	6	0	0	6	22	0	0	22
AÑO 2013	5	0	0	5	1	0	0	1	5	0	0	5	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	5	0	0	5	9	0	0	9	27	0	0	27
AÑO 2014	2	0	0	2	0	0	0	0	7	0	0	7	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	0	5	4	0	0	4	19	0	1	20
TOTAL	12	0	0	12	6	1	0	7	16	0	0	16	11	1	0	12	6	0	1	7	6	0	0	6	23	0	0	23	33	0	0	33	113	2	1	116

Fuente: Elaboración propia sobre base de datos del CPRL

Las conclusiones que se pueden realizar a la luz de los datos sociodemográficos y de siniestralidad en el sector son las siguientes:

- Se observa una abrumadora mayoría de accidentes que se han calificado como leves (113), sólo produciéndose dos accidentes calificados como graves a lo largo del período analizado (uno en Cádiz y otro en Granada), y uno mortal (Huelva).
- Respecto del análisis que se pueda realizar por provincias, de nuevo destacan las provincias de Sevilla (33) y Málaga (23) en número de accidentes, a las que sigue la de Córdoba con 16 accidentes en el período estudiado. En el otro extremo se encuentran las provincias de

Jaén, Huelva y Cádiz en las que en estos cinco años analizados se han producido en su conjunto 6, 7 y 7 accidentes respectivamente, aun cuando en Huelva haya que destacar que uno de ellos tuvo carácter de mortal, y en Cádiz se calificó como grave uno de ellos. Como también se ha destacado, esta situación encuentra sentido si se compara con el peso que tales provincias tienen en el conjunto de Andalucía en cuanto a niveles de actividad económica y número de empresas del sector. Sin embargo, esta es una conclusión que merece relativizarse en este punto ya que hay otras provincias que presentan niveles similares en cuanto a número de empresas y actividad económica y que, no obstante, no presentan niveles de accidentalidad equivalentes.

- En cuanto a las notificaciones de accidentes a lo largo de los años analizados y por provincias, y sus posibles incrementos o disminuciones en torno a un período temporal concreto, no se observa un patrón de evolución uniforme tanto en términos temporales, como sobre las provincias estudiadas. A este respecto, destacan con un descenso importante las provincias de Sevilla (de los 9 de 2013, a 4 en 2014) y Cádiz (en 2010 fueron 4, en tanto que en 2011 se notificó 1 accidente), y un incremento destacable las de Jaén y Huelva (de 0 en 2010, a 3 en 2011), y Cádiz (en 2012, 1 accidente; en 2013, 5 accidentes).

Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector de la Seguridad

En cuanto a los accidentes en jornada de trabajo que se han registrado en Andalucía en el Sector de la Seguridad (Código CNAE-2009: 80) y que se han codificado por la forma del accidente con el código 83, referido a “patadas, cabezazos y estrangulamientos”, los datos referidos al período de estudio seleccionado, esto es, a los años 2010 a 2014, nos reflejan el siguiente cuadro:

	ALMERÍA				CÁDIZ				CÓRDOBA				GRANADA				HUELVA				JAEN				MÁLAGA				SEVILLA				ANDALUCIA			
	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total																
AÑO 2010	3	0	0	3	7	0	0	7	6	0	0	6	6	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	1	18	0	0	18	17	0	0	17	58	0	0	58
AÑO 2011	5	0	0	5	3	0	0	3	6	0	0	6	11	0	0	11	1	0	0	1	2	0	0	2	9	1	0	10	10	0	0	10	47	1	0	48
AÑO 2012	4	0	0	4	6	0	0	6	5	0	0	5	8	0	0	8	2	0	0	2	2	0	0	2	16	0	0	16	12	0	0	12	55	0	0	55
AÑO 2013	3	0	0	3	11	0	0	11	4	0	0	4	4	0	0	4	2	0	0	2	1	0	0	1	16	0	0	16	18	0	0	18	59	0	0	59
AÑO 2014	1	0	0	1	10	0	0	10	5	0	0	5	5	0	0	5	2	0	0	2	2	0	0	2	16	0	0	16	15	0	0	15	56	0	0	56
TOTAL	16	0	0	16	37	0	0	37	26	0	0	26	34	0	0	34	7	0	0	7	8	0	0	8	75	1	0	76	72	0	0	72	275	1	0	276

Fuente: Elaboración propia sobre base de datos del CPRL

Las conclusiones que se pueden realizar a la luz de los datos sociodemográficos y de siniestralidad en el sector son las siguientes:

1. La práctica totalidad de los accidentes se catalogan como de carácter leve, habiéndose producido sólo uno con carácter grave a lo largo de estos cinco años (Málaga).
2. Las provincias que presentan mayor índice de accidentes definidos por la forma de contacto con el código 83 “Golpes, patadas, cabezazos, estrangulamiento”, son las de Málaga (75) y Sevilla (72), duplicando a las que le siguen en entidad (Cádiz -37- y Granada -34-), y quedando a gran distancia de las de Jaén (8) y Huelva (7). En tal sentido, entre aquellas dos provincias se aglutinan hasta el 53,5% del total andaluz.
3. No se detecta un incremento o disminución similar entre provincias en función de algún año en concreto, manteniéndose en términos generales la entidad de los datos en cada provincia. En todo caso, en Granada se detecta un incremento considerable en el año 2011 -11 accidentes-, frente a los de 2010 -6 accidentes-, y en similares términos la provincia de Cádiz (2012 -6- y 2013 -11-).

Índice de accidentalidad vinculada a la violencia externa en el Sector Socio-sanitario

En cuanto a los accidentes en jornada de trabajo que se han registrado en Andalucía en el Sector Socio-sanitario (Código CNAE-2009: 86 – actividades sanitarias- y 87 –asistencia en establecimientos residenciales-) y que se han codificado por la forma del accidente con el código 83, referido a “patadas, cabezazos y estrangulamientos”, los datos referidos al período de estudio seleccionado, esto es, a los años 2010 a 2014, nos reflejan el siguiente cuadro:

	ALMERÍA				CÁDIZ				CÓRDOBA				GRANADA				HUELVA				JAEN				MÁLAGA				SEVILLA				ANDALUCIA			
	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total	Leve	Grave	Mortal	Total																								
AÑO 2010	9	0	0	9	17	1	0	18	12	0	0	12	27	0	0	27	5	0	0	5	10	2	0	12	43	0	0	43	33	1	0	34	156	4	0	160
AÑO 2011	10	0	0	10	15	0	0	15	12	0	0	12	19	0	0	19	2	0	0	2	9	0	0	9	39	0	0	39	32	0	0	32	138	0	0	138
AÑO 2012	7	0	0	7	7	0	0	7	14	1	0	15	15	0	0	15	4	0	0	4	10	0	0	10	23	1	0	24	15	1	0	16	95	3	0	98
AÑO 2013	8	0	0	8	7	0	0	7	10	1	0	11	12	0	0	12	4	0	0	4	9	0	0	9	25	0	0	25	17	0	0	17	92	1	0	93
AÑO 2014	9	0	0	9	29	0	0	29	8	0	0	8	10	2	0	12	0	0	0	0	6	0	0	6	22	0	0	22	24	0	0	24	108	2	0	110
TOTAL	43	0	0	43	75	1	0	76	56	2	0	58	83	2	0	85	15	0	0	15	44	2	0	46	152	1	0	153	121	2	0	123	589	10	0	599

Fuente: Elaboración propia sobre base de datos del CPRL

Las conclusiones que se pueden realizar a la luz de los datos sociodemográficos y de siniestralidad en el sector son las siguientes:

1. Como se ha venido destacando en los anteriores sectores, la práctica totalidad de los accidentes se catalogan como de carácter leve, habiéndose producido en toda la CCAA de Andalucía a lo largo de estos cinco años 589 accidentes con tal carácter, y sólo 10 se han

calificado como graves, no habiéndose producido ninguno de carácter mortal. En estos términos, es de destacar cómo las provincias de Almería y Huelva sólo cuentan con accidentes leves.

2. Las provincias que presentan mayor índice de accidentes son, de nuevo, las de Málaga (153) y Sevilla (128), multiplicando por diez las cifras de provincias como Huelva (15 accidentes para el período 2010-2014), o doblando a la inmediatamente anterior a ellas (Granada -83- y Cádiz -75-). En tal sentido, entre las provincias de Málaga, Sevilla, Granada y Cádiz aglutinan hasta el 73% del total andaluz.
3. Por último, se detecta un incremento considerable en la práctica totalidad de las provincias andaluzas de los accidentes producidos en 2011, lo cual está en consonancia con los datos que se han puesto de relieve en otros análisis llevados a cabo sobre la incidencia de la violencia externa en este sector. De otro lado, se aprecia una tendencia a decrecer el número de accidentes desde el 2012 en adelante, situándose en 2014, en términos generales, el menor nivel de accidentalidad en toda la CCAA de Andalucía y para casi la totalidad de las provincias de la misma (con las excepciones de Cádiz y Sevilla, en las que crecen los accidentes).

No obstante los datos oficiales ligados a los partes de accidentes de trabajo que se han producido en el sector socio-sanitario, en esta materia se produce una evidente distorsión de la realidad, en cuanto que no se conocen, por no ser denunciados, la totalidad de los episodios de violencia externa que se han producido, o trascienden de un modo que no se ajusta a los cauces y procedimientos oficiales establecidos al efecto en cada institución o empresa, lo cual lleva a que se dispongan de otros estudios en los que se manifiesta que la entidad del problema ligado a este riesgo laboral es mayor de lo que aparece en las “estadísticas oficiales”. Todo lo cual lleva a plantear una infradeclaración que dependiendo de los autores se cifra en un margen del 50% al 20% de los casos producidos.

En tal sentido, como elemento de contraste de cuanto decimos, hemos considerado oportuno reflejar en el informe entregado algunos de los datos centrales que se desprenden de los análisis llevados a cabo sobre las agresiones al personal médico, al personal sanitario del Sistema Nacional de Salud, así como los que se deducen del análisis de los datos del Registro Informatizado de Agresiones del Servicio Andaluz de Salud.

6.2.2. Violencia externa en el lugar de trabajo y sectores de actividad: una visión de conjunto a nivel andaluz

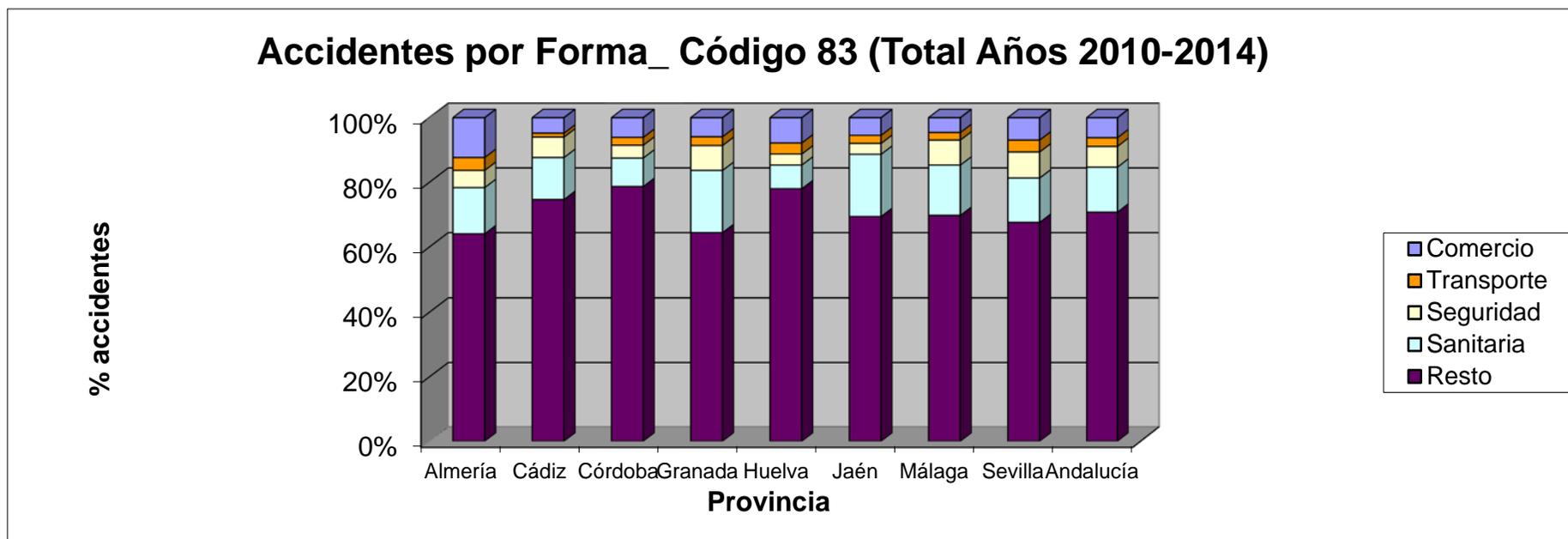
Llegados a este punto, a nuestro juicio, resulta necesario que se pueda hacer una valoración de conjunto de cuantos datos se han manejado a nivel parcial, y que se han vinculado a los diferentes sectores de actividad sobre los que nos marcamos, al inicio, el objetivo de proceder a un

estudio de los índices que se disponen sobre la incidencia que sobre casa uno de ellos tiene el riesgo laboral de violencia externa y sus diferentes manifestaciones.

Como se puede observar a la vista de los datos, la valoración conjunta de los cuatros sectores analizados supone aproximadamente el 25% del total de accidentes cuya forma de producirse se vincula a episodios de violencia física. Dentro de ello, es el sector socio-sanitario el que aglutina mayor porcentaje de accidentes, encontrándose en el otro extremo el del transporte terrestre.

Si nos centramos en el análisis por provincias, son las de Málaga y Sevilla las que presentan mayores índices, lo cual viene aparejado al peso que las mismas tienen en el conjunto andaluz en cuanto a actividad económica.

En cuanto al análisis que se pueda hacer a nivel de índice de incidencia y año de producción del accidente, no cabe establecer una secuencia uniforme para la totalidad del territorio andaluz, dándose en torno al año 2011 los mayores índices, aun cuando, como decimos, no es algo se produzca de manera similar para con todas las provincias andaluzas.



Fuente: elaboración propia sobre datos del CPRL

7. ANÁLISIS A TRAVÉS DE MATRICES DAFO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN/ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO

Como se conoce, una de las ideas-fuerza que planea en materia de riesgos psicosociales es que la dimensión ambiental/organizacional que está presente en estos riesgos, lleva a considerar a la negociación colectiva como un instrumento o útil básico para afrontar la problemática que de ellos se deriva. En este sentido, la negociación colectiva entendida en sentido amplio -por tanto, más allá de su producto típico: el convenio colectivo- aparece en esta materia como un útil instrumento que complementa la labor reguladora de las leyes, y más cuando se está presente ante un problema, como es el de los riesgos psicosociales, y, en el caso que nos ocupa, una de sus manifestaciones: la violencia externa en los lugares de trabajo, cuya naturaleza no es únicamente jurídica, sino más bien, cultural y social.

Partiendo de ello, entendemos que se han de analizar las prácticas negociales –principalmente a través de los conocidos como “protocolos sobre violencia en el lugar de trabajo”- que se han producido en los ámbitos público y privado, a fin de valorar cuáles han sido las experiencias alcanzadas y los objetivos cumplidos.

Así, el catálogo de “Protocolos de prevención/actuación frente a la violencia externa en el sector público” que hemos seleccionado y sobre el que se ha realizado el análisis es el siguiente:

1. Plan de prevención y atención de agresiones para los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.
2. ORDEN de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.
3. Protocolo de actuación ante la Violencia en el lugar de trabajo para las Personas Trabajadoras de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía.
4. Protocolo de actuación ante agresiones externas al personal del Departamento de Educación. Comunidad Foral de Navarra.

5. Plan de prevención y actuación ante agresiones externas en el ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional. Región de Murcia.
 6. Plan para la prevención de la violencia laboral en el Servicio Gallego de Salud.
 7. Resolución 964/2008, de 31 de marzo, del Director General de Función Pública, por la que se aprueba el Plan global de prevención y actuación frente a agresiones externas en el lugar de trabajo, de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y organismos autónomos dependientes de la misma.
 8. ORDEN de 21 de octubre de 2014, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 9. Protocolo de actuación, en materia de prevención de riesgos laborales, en caso de agresiones de terceros, en las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Madrid.
 10. Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia dirigido a empleadas y empleados públicos de la Junta de Extremadura.
 11. Plan de prevención y atención del profesional del Servicio Riojano de Salud víctima de agresión en el desempeño de sus funciones: protocolo de actuación ante un incidente violento.
 12. Protocolo de actuación "Violencia en el Trabajo". Servicio Vasco de Salud (Osakidetza).
 13. Actuaciones en caso de violencia y agresiones en el trabajo. Universidad Politécnica de Cartagena.
 14. 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.
8. **ANÁLISIS A TRAVÉS DE MATRICES DAFO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN/ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL SECTOR PRIVADO**

Tal como hemos destacado con anterioridad, entre los diversos “Protocolos de prevención/actuación frente a la violencia externa” que se han establecido y acordado en el sector privado, hemos seleccionado una serie de ellos, a fin de proceder a su análisis a través de la técnica de “matrices DAFO”, siendo los mismos los que siguen:

1. Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia externa, Bankia.
2. Protocolo de violencia externa, Banco Santander.
3. Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia, MC Mutual.
4. Protocolo de actuación en caso de agresión a conductores en línea y resto de personal con servicio en calle, Empresa Municipal de Transporte de Madrid.
5. Protocolo con pautas para la gestión del riesgo de violencia de terceros en el sector de salas de fiesta, baile y discotecas.
6. Plan de acción para la prevención de la violencia externa en el trabajo, Euskotren, Sociedad Pública Eusko Trenbideak Ferrocarriles Vascos, S. A.
7. Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso, XVII convenio colectivo general de la industria química (BOE 9 abril 2013).
8. Procedimiento de actuación en situaciones de acoso, acuerdo estatal del sector del metal que incorpora nuevos contenidos sobre formación y promoción de la seguridad y salud en el trabajo y que suponen la modificación y ampliación del mismo (BOE 20 marzo 2009).
9. Procedimiento de solución de conflictos por acoso psicológico o sexual en el trabajo, III convenio colectivo de Air Europa Líneas Aéreas, SAU, para su personal de tierra (excepto técnicos de mantenimiento aeronáutico) (BOE 21 octubre 2013).
10. Protocolo contra el acoso, III convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A. (BOE 28 junio 2011).
11. Protocolo de actuación para casos de acoso en Volkswagen Navarra, S. A.
12. Procedimiento de denuncia ante acoso laboral de la empresa: psicológico, moral y sexual, convenio colectivo de la empresa Comunidad de propietarios Edificio La Torre (BOP Málaga 4 diciembre 2009).

13. Protocolo de prevención contra el acoso, convenio colectivo de la empresa Niptas Distribuciones, SL, (BOP Jaén 24 octubre 2014).

9. PROPUESTA DE MEDIDAS PROACTIVAS Y DE UN PROTOCOLO BASE FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA

La violencia externa es un riesgo psicosocial que ha de ser evaluado en tanto que riesgo laboral que es. Por tanto, resulta sustancialmente aplicable al riesgo laboral ligado a la violencia externa todo el conjunto de obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales que establece el ordenamiento jurídico, esto es, el “ciclo preventivo” establecido en la LPRL: plan de prevención, evaluación del riesgo, planificación preventiva. Y, en todo caso, hacerlo teniendo en cuenta las necesarias adaptaciones de todo ello en razón a la singular naturaleza de este riesgo, el cual obliga a una labor de ajuste sobre la aplicación de la normativa general.

Gráficamente, esta acción preventiva frente al riesgo de violencia externa quedaría definido del siguiente modo:

1. Análisis y diagnóstico de la situación de la empresa o institución, en el que se deberán acometer las siguientes actuaciones:
 - a. Análisis inicial de los riesgos existentes
 - b. Diseño e implantación de una metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo.
 - c. Diagnóstico de la situación en base a la información recabada, definiendo los puestos con riesgo, y actualizándose la misma de forma periódica.
2. Estrategia preventiva y de actuación, adoptándose una serie de medidas que se agruparían en las siguientes:
 - a. Medidas proactivas (previas a la situación de riesgo): política de tolerancia cero en materia de violencia, comunicación de la misma, adopción de medidas relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del mismo, la aptitud y actitud del trabajador, etc.
 - b. Medidas activas (actuaciones durante la situación de riesgo): formación e información al trabajador de las medidas, actuaciones y procedimientos a adoptar ante situaciones de riesgo de agresión.

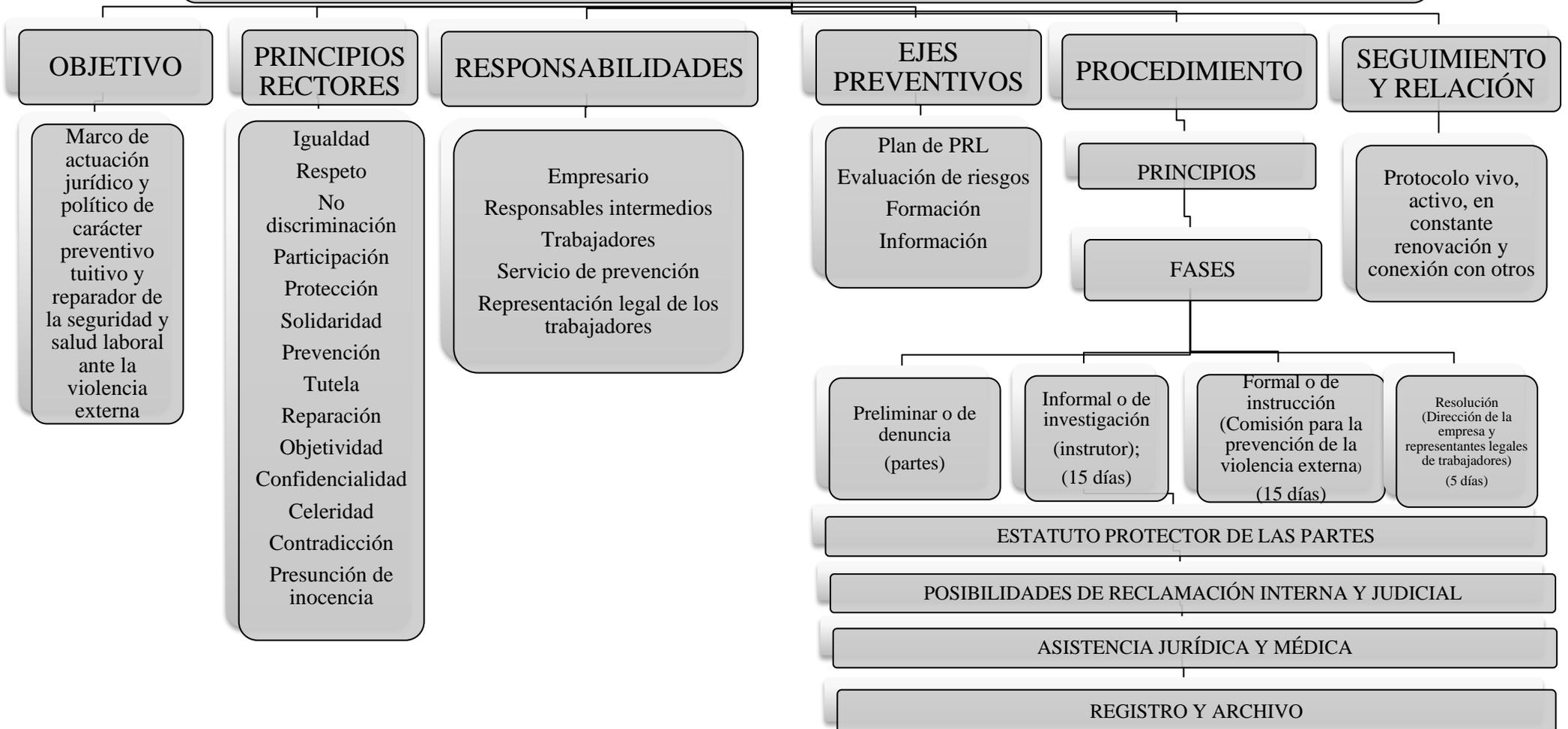
- c. Medidas de actuación tras la materialización del episodio violento (apoyo a la víctima): medidas de apoyo legal, médico y psicológico.

En tal sentido, se acompaña una propuesta de protocolo de actuación en el que se recogen los elementos principales que, a nuestro juicio, deberían aparecer en el diseño de los instrumentos de prevención y actuación ante episodios de violencia externa en la empresa, teniendo en todo caso presente la necesidad de adaptar el mismo a las características particulares que en cada momento presente la empresa o institución que pretenda acordarlo e implementarlo.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE EXTERNA EN EL ÁMBITO LABORAL

Recogido en Convenio Colectivo

Medida preventiva, de seguridad y salud laboral



10. CONCLUSIONES

Llegados a este punto, y una vez abordados los elementos principales que, a nuestro juicio, eran necesarios tratar para dar cumplida respuesta a los objetivos generales y específicos que se establecieron en el proyecto de investigación del que trae causa el presente estudio, se han reseñado en el informe final del mismo las principales conclusiones que se han ido destilando a lo largo de aquél –y que por su extensión no se recogen en el presente resumen ejecutivo-.