

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



1ª edición: noviembre de 2025

Edita: CCOO de Madrid

Elabora: Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid

Colabora: Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad De Madrid

Depósito Legal: M-26304-2025

## **VII Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2025-2028)**

El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en la elaboración de este material en el marco del VII Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2025-2028 y no se hace responsable de los contenidos del mismo ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. El material elaborado recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

# ÍNDICE



<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b>	<b>6</b>
	2.1. CLASIFICACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	6
<b>3</b>	<b>LA VIOLENCIA EXTERNA</b>	<b>8</b>
	3.1. La violencia en datos	8
	3.2. Tipos de violencia externa	9
	3.3. Particularidades de la violencia externa	10
	3.4. Sectores más afectados	12
<b>4</b>	<b>CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA EXTERNA</b>	<b>15</b>
	4.1. Evaluación de riesgos	15
	4.2. Política preventiva	16
	4.3. Mejorar el entorno de trabajo	16
	4.4. Dar herramientas	17
	4.5. Elaboración de protocolos de actuación	17
<b>5</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>BLIBIOWEB</b>	<b>19</b>



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



## 1. INTRODUCCIÓN

La violencia es un importante problema de Salud Pública que afecta a todos los ámbitos de la sociedad, incluido el laboral. El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo<sup>1</sup> (OIT) reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso<sup>2</sup>. La violencia debe ser erradicada de las organizaciones porque es un riesgo para la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Por lo tanto, se tiene que gestionar en el marco de la prevención de riesgos laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales<sup>3</sup> define el riesgo laboral como la posibilidad de que una persona trabajadora sufra un daño derivado del trabajo. La protección integral de la salud en el trabajo, reconocida esta ley, alcanza a todas las condiciones del mismo que puedan tener una influencia significativa en la generación de riesgos en el trabajo. Las empresas deben hacer frente a los actos de violencia como otro factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del deber genérico contenido en el artículo 14 de la citada ley. Por ello, es necesario realizar un análisis específico de las condiciones o factores que pueden originar o propiciar agresiones al personal en el ejercicio de sus funciones, y adoptar medidas de prevención y de control.

En definitiva, como cualquier otro riesgo laboral, se debe evaluar y corregir, implementando las medidas preventivas necesarias con el fin de proteger la salud de las personas trabajadoras. Se trata de un factor de riesgo que hay que evitar en primer lugar y, si no es posible, minimizar sus efectos, para garantizar el derecho del personal a la protección eficaz de su salud.

Puede parecer exagerado, pero no lo es. La violencia externa en el trabajo es un fenómeno emergente que afecta a más empresas de las que imaginamos, por ello esta publicación.

**La violencia en el trabajo es un problema que, aunque siempre ha existido, en las últimas décadas ha empezado a reconocerse como un riesgo laboral importante, que debe ser prevenido y gestionado igual que otros riesgos físicos, químicos o ergonómicos.**

<sup>1</sup> Convenio 190. Organización Internacional del Trabajo.

<sup>2</sup> Entró en vigor en España el 25 mayo de 2023.

<sup>3</sup> Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

## 2. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Con el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y por primera vez, se reconoce el derecho a toda persona a un mundo de trabajo libre de violencia y acoso. También establece la primera definición internacional de violencia y acoso en el mundo de trabajo:

**Un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.**

En España, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)<sup>4</sup> considera violencia laboral como "cualquier abuso, amenaza o agresión que sufra el personal en el ejercicio de su actividad profesional, motivados por el trabajo o como resultado del mismo, incluyendo el ámbito digital, y que, de manera implícita o explícita, ponga en peligro su seguridad, bienestar o salud física y mental. Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la persona trabajadora, así como daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.)".

### 2.1. CLASIFICACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia en el trabajo puede clasificarse en dos grandes grupos:

1. **Violencia interna.** En este caso quien agrede **está dentro del propio entorno laboral**, pudiendo ser un compañero, una encargada, un jefe o jefa, etc.

Se puede considerar como violencia interna toda conducta abusiva que se manifiesta a través de prácticas como el acoso psicológico, el hostigamiento, la intimidación, la exclusión social, la humillación o la degradación dentro del entorno de trabajo, ejercida entre las personas que pertenecen a la organización.

<sup>4</sup> <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



Esta violencia puede darse entre iguales, pero también de forma vertical, desde personas con nivel superior hacia abajo o viceversa. Un ejemplo común es el "mobbing", una persona en el trabajo es sistemáticamente hostigada por parte de una o varias personas del equipo, lo que puede derivar en graves consecuencias psicológicas, pérdida de autoestima, disminución del rendimiento laboral e incluso abandono del puesto de trabajo.

Otra de las características de la violencia interna es su persistencia en el tiempo, su carácter psicológico y la dificultad para detectarlo.

## 2. **Violencia externa.** Quien agrede **no tiene relación alguna con la empresa ni con la víctima.**

Nos referimos a cualquier acto de agresión, amenaza o comportamiento hostil dirigido hacia una persona trabajadora por parte de personas ajenas a la organización, como pueden ser por parte de la clientela, del alumnado, de una o un ciudadano o cualquier persona usuaria.

Este tipo de violencia puede ser física, verbal o psicológica, y últimamente podemos incluir también la violencia digital a través de mensajes, llamadas, uso de redes sociales con el fin de desprestigiar o extorsionar. Suele presentarse en profesiones con un alto grado de exposición al público. Por este motivo es especialmente frecuente en sectores como la sanidad, la educación, el transporte o la hostelería.

Además, reseñar que la violencia externa no sólo pone en peligro la integridad física y emocional de una persona, sino que también afecta la calidad del servicio, genera un clima laboral tenso y repercute negativamente en la imagen de la empresa.

La **NTP 1215, publicada por el INSST**, atendiendo a la Clasificación de la violencia CAL/OSHA, distingue los siguientes tipos de violencia externa:

- **Tipo I (Externa):** Sin relación profesional, interna o personal. Nos referimos a atracos, robos, violencia en la vía pública, etc.
- **Tipo II (De servicios):** Con relación profesional o de servicios. Por ejemplo, agresiones de un paciente en sanidad.
- **Tipo IV (Externa con relación personal):** Cuando tiene su origen en personas del entorno personal cercano, pero se ejerce en el entorno laboral. Por ejemplo, violencia doméstica en el trabajo (ej. una persona separada acosa a su expareja en su lugar de trabajo).



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

## 3. LA VIOLENCIA EXTERNA

La violencia externa se menciona a la hora de fijar los principios fundamentales del Convenio 190, en los que se obliga a los estados a respetar, promover y asegurar que las personas trabajadoras disfruten de su derecho a un entorno laboral libre de violencia (art. 4.1). Para ello, deben adoptar un enfoque inclusivo e integrado, "que debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda" (art. 4.2). Estos terceros se concretan en la Recomendación 206 sobre la violencia y el acoso<sup>5</sup>, que lo acompaña. La recomendación establece en su apartado 8 que, en la evaluación de riesgos laborales relacionados con la violencia y el acoso que están obligados a realizar las empresas por el artículo 9 del Convenio, debería prestarse especial atención a los peligros y riesgos que, entre otros "impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público".

### 3.1. LA VIOLENCIA EN DATOS

La violencia en el entorno laboral se ha convertido en una problemática creciente que afecta tanto al bienestar de las personas trabajadoras como a la productividad de las empresas. Este fenómeno puede adoptar múltiples formas y surgir de diversas fuentes, por lo que intentar evitarlo y solucionarlo es un desafío complejo para las empresas y los servicios de prevención.

El diagnóstico de situación del INSST sobre "Salud mental y trabajo" revela que el 3,8% de la población expuesta a violencia o amenazas de violencia presenta un daño sobre la salud mental (3,6% hombres y 4,1% mujeres). Además, el 16% de la población encuestada manifiesta estar expuesta a un trato difícil con la clientela, pacientes, alumnado u otro tipo de personas usuarias, siendo el segundo factor más ligado al deterioro de dicho componente de la salud (el 14,2% en el caso de los hombres y el 18,7% en el de las mujeres).

La exposición a este riesgo psicosocial es mayor en la administración pública y defensa (13%), en actividades sanitarias y de servicios sociales (12,8%) y en actividades de transporte y almacenamiento (5,9%) (INSST, 2023).

<sup>5</sup>Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206).

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España (2011), un 11% de las personas encuestadas manifiestan haber sufrido situaciones de violencia en el trabajo, y entre ellos el 22,7% manifiestan que estas situaciones “las sufren a menudo”.

Las conductas violentas a las que con más frecuencia señalan son:

- a) agresiones verbales, rumores o aislamiento social (7,3%).
- b) amenazas de violencia física (3,8%).
- c) violencia cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo (2,4%).

Por sector de actividad, las personas trabajadoras del sector Servicios manifiestan haber sido objeto de algún tipo de violencia en un 12,9% frente al resto de sectores. Por rama de actividad, las personas de actividades sanitarias y sociales, y de la Administración pública y educación, son las que se encuentran expuestas en mayor medida a agresiones verbales, rumores o aislamiento social (17,9% y 12,1%, respectivamente), además de a amenazas de violencia física (9,6% y 7,8%) y a violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo (6,4% y 5,1%).

## 3.2. TIPOS DE VIOLENCIA EXTERNA

Cuando hablamos de violencia laboral, solo pensamos en una pelea o en una agresión física. Pero la realidad es que **la violencia en el trabajo va mucho más allá de un puñetazo o un empujón.**

La violencia externa puede adoptar distintas formas, y es importante reconocerlas para saber cómo actuar y hacerles frente.

- **Violencia verbal.** Es cuando alguien usa palabras para herirnos o hacernos sentir mal. Puede ser mediante insultos, amenazas, burlas, humillaciones o intentando intimidarnos de alguna manera. Normalmente empieza con un mal tono de voz y poco a poco va subiendo de nivel.
- **Violencia física.** Estamos hablando ya de agresiones directas, como empujones, bofetadas, puñetazos o incluso ataques con objetos, herramientas o, en casos graves, con armas. Cualquier tipo de golpe o contacto físico con intención de hacer daño entra en este tipo de violencia.



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

- **Violencia simbólica.** Es más sutil, pero también muy dañina. Incluye actitudes como invadir el espacio personal de forma intimidatoria, entrar en zonas restringidas sin permiso, hacer gestos amenazantes o mostrar armas para intimidar, aunque no se usen.
- **Violencia económica.** Aquí hablamos de daños o robos a pertenencias del personal o del propio centro de trabajo. También incluye manipular equipos o herramientas sin permiso, o ejercer presión con no pagar un servicio ya realizado.
- **Violencia digital.** Hoy en día también hay que tener en cuenta este tipo de violencia. Puede llegar a través del móvil, correos, redes sociales, videollamadas o cualquier canal digital. Algunos ejemplos: mensajes ofensivos o intimidatorios, difusión de contenido sexual sin consentimiento, chantajes o acoso constante por medios electrónicos.
- **Violencia sexual o de género.** Violencia dirigida especialmente contra una persona por ser mujer, hombre o por su identidad de género. Nos referimos a miradas o comentarios sexuales, tocamientos no deseados o cualquier forma de acoso sexual, ya sea físico o verbal.

Estas formas de violencia se pueden presentar solas o combinarse entre ellas.

Como vemos, la violencia externa puede adoptar muchas caras, por lo que es clave que tanto las personas trabajadoras como las delegadas y delegados de prevención tengan herramientas para identificar estos comportamientos, denunciarlos y exigir medidas para prevenirlos y protegerse.

**En el ámbito laboral, la violencia se puede manifestar como un abuso de poder para doblegar la voluntad del otro mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y/o política.**

## 3.3. PARTICULARIDADES DE LA VIOLENCIA EXTERNA

A diferencia de cuando hablamos de violencia interna (entre personas que trabajan en la misma empresa) que puede darse en cualquier sector, al hablar de la **violencia externa** podemos afirmar que se dan con más frecuencia en sectores concretos y ciertos tipos de trabajos.

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



Veamos algunas particularidades que se pueden manifestar en determinadas situaciones laborales y hacen que el riesgo de sufrir este tipo de violencia externa sea mayor:

- **Atención directa al público.** Son trabajos donde se ofrecen servicios, ayuda, atención sanitaria o educación, y donde el contacto constante con personas externas puede dar lugar a conflictos.
- **Trato con colectivos conflictivos.** Por ejemplo, cuando se trabaja con personas de colectivos especialmente conflictivos, como pueden ser bajo los efectos del alcohol o las drogas, o en situaciones de gran tensión.
- **Entornos con normas de acceso.** Como puede ser en el transporte (porque se necesita billete para viajar) o en la sanidad (donde hay que tener cita previa). Estas normas a veces generan frustración en usuarios que descargan su enfado en quien está de cara al público.
- **Trabajos en solitario o con poca compañía.** Cuando se trabaja solo/a o con pocas personas. En estos trabajos es más difícil pedir ayuda ante una situación peligrosa.
- **Trabajo por turnos o en horario nocturno.** Las horas más conflictivas suelen ser por la noche o en turnos con menor presencia de personal, lo que puede aumentar la exposición al riesgo.
- **Manejo de dinero o bienes de valor.** No hay duda que los lugares donde hay dinero en efectivo, equipos costosos u otros objetos valiosos pueden ser más propensos a robos o intentos de agresión.
- **Tareas de vigilancia, control o inspección.** Quienes tienen que hacer cumplir normas o supervisar comportamientos (como seguridad, revisores, inspectores...) suelen enfrentarse a reacciones agresivas.
- **Facilidad de acceso a armas.** En algunos trabajos existe mayor riesgo si hay posibilidad de que alguien lleve armas consigo.
- **Trabajos fuera del centro habitual.** Empleos como repartidores, técnicos o personal de limpieza pueden estar más expuestos, especialmente si trabajan en domicilios particulares, zonas poco seguras o durante la noche.
- **Mayor vulnerabilidad en el caso de mujeres.** Cuando estos trabajos se realizan en solitario o en lugares aislados, y sobre todo por mujeres, el riesgo puede verse incrementado, especialmente si se combinan con turnos nocturnos o zonas conflictivas.



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

En definitiva, hay ciertos trabajos donde hay más probabilidades de enfrentarse a situaciones de violencia externa. Conocer estos factores es clave para poner en marcha medidas preventivas, formar al personal adecuadamente y proteger la salud y seguridad de quienes trabajan en primera línea.

## 3.4. SECTORES MÁS AFECTADOS

Atendiendo a las particularidades mencionadas en el apartado anterior, veamos ahora qué sectores pueden ser los más afectados o proclives a sufrir violencia externa, aunque hay que tener claro que siempre se podrá manifestar en algún otro sector no mencionado en este listado.

### **Sanidad y atención sociosanitaria**

El sector sanitario es probablemente uno de los entornos laborales con mayor exposición a múltiples formas de violencia. Los profesionales de la salud están expuestos a un escenario de presión extrema, donde el sufrimiento por la enfermedad, la urgencia médica y la saturación del sistema convergen, provocando un caldo de cultivo proclive a la violencia contra ellos.

La violencia física y verbal por parte de pacientes o familiares es una constante en servicios de urgencias, psiquiatría, geriatría y atención primaria. La impaciencia, el dolor o la falta de comprensión del proceso clínico provocan reacciones agresivas, especialmente cuando hay esperas prolongadas o diagnósticos difíciles.

En este contexto, las trabajadoras también son blanco frecuente de acoso sexual, sobre todo en hospitales donde hay contacto constante con pacientes sin supervisión.

### **Educación**

Sin duda, es uno de los sectores donde la violencia externa ha ido en aumento en los últimos años. En el ámbito educativo, la violencia laboral afecta a personal docente, personal administrativo y de apoyo, y se manifiesta cómo violencia verbal y psicológica ejercida por el alumnado o sus familias, especialmente en niveles de secundaria y formación profesional.

Los insultos, las amenazas, el ciberacoso (a través de redes sociales o grupos de mensajería), la exposición pública y la desautorización constante son prácticas cada vez más frecuentes.

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



## Hostelería y turismo

En este sector, las condiciones laborales son especialmente propicias para la aparición de violencia. Las jornadas intensas, la alta rotación del personal, los salarios bajos y la falta de estabilidad contractual configuran un entorno de vulnerabilidad permanente. La violencia verbal y emocional por parte de la clientela es una experiencia casi cotidiana: exigencias desmedidas, insultos, desprecios y trato condescendiente hacia personal de sala, de recepción o de limpieza. Esta violencia se agrava en contextos donde la clientela se siente “superior” como son los hoteles de lujo, restaurantes turísticos, bares y espacios de ocio donde hay un consumo elevado de alcohol, etc.

En este sector también se dan con frecuencia casos de acoso sexual, sobre todo hacia camareras y trabajadoras de limpieza, en muchos casos de origen migrante. El chantaje, las insinuaciones sexuales, las miradas invasivas o el contacto físico no deseado son normalizados por la cultura de “complacer al cliente”.

## Comercio

Las personas que trabajan en el comercio (supermercados, tiendas, centros comerciales) se enfrentan a niveles altos de violencia, sobre todo verbal. Las situaciones derivadas de los precios de los productos, las devoluciones, las colas, las rebajas o promociones suelen desencadenar episodios de agresividad.

## Transporte público y privado

Es también uno de los sectores con más alto nivel de violencia externa. Personas conductoras de autobús o de taxis, revisores, personal ferroviario o de aerolíneas se ven confrontados a diario con situaciones de tensión, impaciencia o agresividad de quienes viajan. Las agresiones físicas y verbales motivadas por retrasos, normas como el uso del cinturón, restricciones de acceso, exigencia de billetes, etc. son muy habituales. En el transporte nocturno, o en determinados vuelos de compañías de bajo coste, el riesgo se agrava por la combinación de consumo de alcohol y la ausencia de vigilancia, lo que genera un entorno propicio para el acoso, especialmente hacia conductoras o azafatas.

## Seguridad privada y fuerzas de seguridad

El sector de vigilancia privada, policía local, agentes de seguridad y escolta está expuesto a la violencia directa, física y extrema, como parte de su función. En contextos de conflicto (manifestaciones, eventos masivos, seguridad en hospitales o juzgados), son blanco de agresiones planificadas o espontáneas.



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

## **Trabajo doméstico, agrícola y limpieza**

Sin duda, estos sectores son de los más invisibilizados y desprotegidos. El trabajo se realiza en espacios cerrados, sin supervisión externa, en muchas ocasiones sin contratos legales o con condiciones abusivas, lo que deja a las personas empleadas expuestas a múltiples formas de violencia: económica, psicológica, sexual y física.

En el sector agrícola, hombres y mujeres migrantes denuncian condiciones de semiesclavitud y amenazas.

Estos son algunos ejemplos de sectores y trabajos donde se puede manifestar la violencia externa, pero recalcamos que sin duda habrá más lugares propicios para que este tipo de violencia se manifieste.

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



## 4. CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA EXTERNA

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a las empresas a proteger a las personas trabajadoras frente a cualquier tipo de riesgo, también los llamados psicosociales, como el estrés, el acoso o la violencia. Por tanto, si existe riesgo de sufrir violencia por parte de personas ajenas a la empresa, la empresa debe intervenir.

**No siempre se podrá eliminar ese riesgo por completo, pero sí reducirlo y gestionarlo bien, y esto pasa por hacer una buena evaluación y aplicar medidas preventivas reales.**

La NTP 1215 pone especial énfasis en la **gestión preventiva**, para ello recomienda:

### 4.1. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se debe realizar una evaluación de riesgos completa, donde se recoja la identificación de los riesgos relacionados con la violencia de origen externo a la empresa, y que tenga en cuenta tanto las condiciones del centro de trabajo como las condiciones de trabajo a nivel psicosocial.

Por lo tanto, tiene que tener en cuenta:

- Las **condiciones psicosociales**, es decir, cómo el trabajo puede afectar emocional o mentalmente a la plantilla.
- Las **características del centro de trabajo y su entorno**: ¿es un lugar seguro? ¿Hay espacios donde alguien pueda sentirse atrapado o amenazado?

En la actualidad no hay un método específico para evaluar las condiciones de trabajo que pueden dar lugar a una situación de violencia de origen externo, por lo que quizás sea aconsejable combinar **cuestio-**



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

**narios con reuniones, entrevistas o grupos de trabajo**, para escuchar al personal directamente, y también observar de cerca situaciones de **atención al público, trabajo en solitario, manejo de dinero o acceso a bienes valiosos**, entre otras.

Además, hay que analizar bien si algunas personas (por su puesto, género, horario o lugar de trabajo) **están más expuestas al riesgo** que otras. Eso también forma parte de la evaluación. También debe tenerse en cuenta la posibilidad de que la violencia psicológica o sexual se ejerza de forma anónima a través del ciberacoso.

## 4.2. POLÍTICA PREVENTIVA

Con realizar la evaluación de riesgos no basta, la empresa tiene que actuar con medidas claras ante este problema incluyendo en su **Plan de Prevención** la violencia externa, teniendo presente la necesidad de implantar recursos técnicos, humanos y económicos para combatir este tipo de violencia.

Por supuesto, esa política debe **conocerse y difundirse** entre toda la plantilla y también sería conveniente que se difunda entre el público que accede al centro, dejando claro que no se tolerarán agresiones y que se tomarán medidas legales si ocurre alguna, incluyendo denuncias si es necesario.

Hay que eliminar la falsa creencia de que se trate de un riesgo unido a determinadas actividades asistenciales, que debe ser asumido por empresas y plantilla. En este sentido, uno de los principios de la acción preventiva determina como deber empresarial "evaluar los riesgos que no se puedan evitar".

## 4.3. MEJORAR EL ENTORNO DE TRABAJO

Lo primero es cumplir con lo establecido en el Real Decreto 486/1997 sobre lugares de trabajo, sobre todo en lo relativo a ruido, iluminación, temperatura, etc. Pero el mero cumplimiento de esta normativa no garantiza que se pueda prevenir este tipo de situaciones, por lo que se habrá de complementar con medidas como:

- Controles del acceso al centro de trabajo, para que solo entren personas autorizadas, e intentar que el acceso al lugar de trabajo sea lo más seguro posible.

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



- Evitar zonas oscuras o mal diseñadas que puedan facilitar situaciones inseguras, de acoso o agresión.
- Diseñar el entorno de trabajo de forma que no se bloqueen salidas ni haya rincones inseguros.
- Instalación de cámaras de vigilancia, informando previamente a la plantilla y respetando la ley de protección de datos.

## 4.4. DAR HERRAMIENTAS

- Es fundamental que la **plantilla reciba formación específica** sobre cómo actuar ante situaciones violentas, cómo prevenirlas, cómo detectar señales de alarma y cómo reaccionar si ocurre algo.
- Se deben explicar claramente los protocolos de actuación, y si hay dispositivos como alarmas formar al personal en su uso.
- En el caso de que alguna persona trabajadora sufra una agresión, que la empresa tenga previsto ofrecer **apoyo psicológico y legal**.
- Se pueden elaborar campañas informativas dirigidas al público (usuarios, clientes...) en las que se expliquen normas básicas de respeto y comportamiento, y publicitarlas mediante carteles, trípticos, etc.

## 4.5. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

- Es imprescindible contar con **protocolos claros** para saber cómo actuar en caso de agresión o amenaza, y que la plantilla sepa **a quién acudir, cómo notificar un incidente y qué pasos seguir**, facilitando en todo lo posible las notificaciones.
- Registrar los sucesos violentos que se puedan dar, aunque no hayan causado lesiones, con el fin de detectar patrones y actuar antes de que el problema se agrave.
- Si ocurre un suceso violento, **debe tratarse como cualquier accidente de trabajo**, por lo que se debe realizar la investigación oportuna para analizar qué ha fallado y tomar medidas para que no se repita.



# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

En el caso de que haya delegados de prevención, como representantes de la plantilla, estos tienen derecho a participar en toda esta gestión: evaluación, diseño de medidas, elaboración de protocolos y seguimiento.

**La violencia externa no “viene con el puesto”, ni debe normalizarse.**

**La empresa tiene la obligación de prevenirla, actuar si sucede  
y proteger a las trabajadoras y los trabajadores.**

## CONCLUSIÓN

Queda claro que la violencia en el entorno laboral, especialmente la de origen externo, representa un riesgo psicosocial significativo que afecta tanto a la salud de las personas trabajadoras como al funcionamiento general de las empresas. Aunque históricamente ha sido un problema presente en numerosos sectores, es en estos últimos años cuando se ha comenzado a reconocer como un verdadero riesgo laboral que debe abordarse con la misma seriedad y rigor que otros riesgos como los físicos, químicos o ergonómicos.

La creciente visibilidad de este fenómeno, reflejada en estudios como la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, pone de manifiesto que las agresiones, amenazas y comportamientos hostiles hacia las personas trabajadoras no son hechos aislados. Sectores como la sanidad, la educación, el transporte o la administración pública presentan una especial vulnerabilidad ante este tipo de riesgos, debido a su constante exposición al público y a situaciones potencialmente conflictivas.

La violencia externa no solo compromete la integridad física y emocional de quien ejerce su trabajo, sino que también genera un entorno laboral tóxico, reduce la motivación y productividad, incrementa el absentismo y puede dañar gravemente la imagen de las empresas. Por ello, resulta esencial que las empresas integren esta problemática dentro de su política de prevención de riesgos laborales, realizando una evaluación adecuada teniendo en cuenta los factores psicosociales y las condiciones del entorno de trabajo.

# VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO



La violencia externa no debe entenderse como un riesgo inevitable o inherente a ciertos puestos, y por ello asumirlo sin más. Su prevención y gestión forma parte de la obligación legal de las empresas. La implicación activa de los servicios de prevención, la dirección y la representación de las personas trabajadoras es clave para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

## BLIBIOWEB

**NTP 1215: Violencia en el trabajo de origen externo.** <https://www.insst.es/documentacion/NTP1215>

**NTP 489: Violencia en el trabajo.** <https://www.insst.es/documents/NTP489>

**Violencia en el Trabajo. I.R.S.S.T Comunidad de Madrid.** <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013359.pdf>

**Riesgos Psicosociales. Violencia en el trabajo. I.N.S.S.T.**

<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>

**VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España.** <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/vii-encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2011>

**Violencia externa en el lugar de trabajo: identificación de actividades económicas con riesgo e instrumentos para su prevención. Universidad de Jaén.**

[http://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/inline-files/2023/02/2016\\_UNIV\\_JAEN\\_Resumen\\_ejecutivo\\_Proyecto\\_Violencia.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/inline-files/2023/02/2016_UNIV_JAEN_Resumen_ejecutivo_Proyecto_Violencia.pdf)

**Estudio sobre las condiciones laborales del personal de enfermería categoría enfermera/a. FSS CCOO.**

<https://sanidad.ccoo.es/d85a1fbe1b4c9efbaaff6125bd20a6fa000058.pdf>

**Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo. Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. CCOO Area Pública Aragón.**

<https://aragon.fsc.ccoo.es/d2356969fa6cad9af838933f56b9ffda000050.pdf>



**ASESORAMIENTO  
EN SALUD LABORAL**

**CCOO DE MADRID**

C/Pedro Unanue, 14 | 28045 Madrid

Teléfono: 91 536 52 12

[slmadrid@usmr.ccoo.es](mailto:slmadrid@usmr.ccoo.es)

[www.saludlaboralmadrid.es](http://www.saludlaboralmadrid.es)

Con la financiación  
de la Comunidad de Madrid



**Comunidad  
de Madrid**



comisiones obreras de Madrid