



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social
Santiago - Chile

INFORME FINAL

**Análisis exploratorio de la violencia y maltrato hacia los conductores de los
buses del Transantiago**

Diego Piñol
2015





SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: investigaciones@suseso.cl.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: www.suseso.cl.

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: investigaciones@suseso.cl.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de Seguridad Social
Huérfanos 1376
Santiago, Chile.

ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LA VIOLENCIA Y MALTRATO HACIA LOS CONDUCTORES DE LOS BUSES DEL TRANSANTIAGO

Investigador: Diego Piñol Arriagada

Co-investigadores: Luis Jiménez Díaz
Francisco Cisternas Lecaros

Ayudante de investigación: Mariana Ibáñez Pizarro

Estudio financiado por la Mutua de Seguridad C.Ch.C. según lo establecido en la Circular N°2311 sobre proyectos de investigación e innovación en prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social.

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVOS	5
3	METODOLOGÍA.....	6
4	ANÁLISIS INTEGRADO POR TEMAS.....	10
4.1	Hechos de violencia.....	10
4.1.1	Conceptualización	10
4.1.2	Caracterización de hechos de violencia en buses de Transantiago	12
4.2	Causas de la violencia.....	19
4.2.1	Revisión internacional	19
4.2.2	Datos aportados por la investigación.....	20
4.3	Efectos de la violencia	29
4.4	Medidas preventivas y paliativas	35
5	CONCLUSIONES	38
6	PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES	39
6.1	Establecer un sistema de medición permanente de la violencia y la agresión en el sistema de transportes público.....	39
6.2	Sistematizar y analizar los factores de riesgo de la violencia y la agresión	44
6.3	Desarrollo de políticas preventivas desde el Estado.....	44
6.4	Diseñar estrategias preventivas en conjunto con los trabajadores.....	44
6.5	Implementar medidas de protección y seguridad	45
6.6	Establecer un sistema de sanciones de conductas violentas y la agresión.....	46
6.7	Desarrollar campañas educativas respecto de las conductas de los usuarios.....	47
6.8	Estrategias coordinadas con las policías respecto de hechos delictuales	48
6.9	Mejorar los procesos de formación y capacitación a conductores.....	49
6.10	Diseñar protocolos de acción frente a hechos violentos	49
6.11	Brindar atención y apoyo a las víctimas.....	52
7	BIBLIOGRAFÍA.....	53
8	ANEXOS	56
8.1	Anexo 1.....	56

8.2	Anexo 2.....	59
8.3	Anexo 3.....	61
8.4	Anexo 4.....	65
8.4.1	Resumen Brasil.....	65
8.4.2	Resumen Colombia	73
8.4.3	Resumen Guatemala	80
8.4.4	Resumen España	89
8.4.5	Resumen Francia	104
8.4.6	Resumen Bélgica	109
8.4.7	Resumen Australia	114
8.4.8	Resumen Mozambique	120

1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca analizar el fenómeno de la violencia y el maltrato sufrido por los conductores del sistema de transportes público de Santiago de Chile, llamado Transantiago, con la finalidad de poder entregar información confiable y válida al sistema de seguridad social del Estado, como a las mutuales a cargo de brindar asistencia y prevención de las enfermedades generadas por el trabajo en sus afiliados.

Dentro de un marco global donde las cifras de violencia han ido aumentando, especialmente en nuestra región (PNUD, 2014), el fenómeno de la violencia se configura de manera transversal en las diferentes poblaciones y países, con las particularidades que dicta la cultura, condiciones socio-económicas y políticas de cada territorio. En este contexto, la violencia en el transporte público ha sido un fenómeno creciente a nivel mundial, del que diversas instituciones y organismos han dado cuenta. Prueba de ello es que recientemente, en Mayo del año 2015, la *International Transport Workers Federation* (ITF) y la *International Association of Public Transport* (UITP) han diseñado un plan de acción mundial para la prevención de la violencia en contra de los trabajadores del sistema de transporte.

La violencia sufrida por los trabajadores del sistema de transporte, al igual que cualquier fenómeno social, posee una multi-casualidad que depende del contexto socio-cultural de cada país. Por ejemplo, en Inglaterra la *Health and Safety Executive* (HSE) indica que la violencia sufrida por los trabajadores se relaciona con asaltos, con la agresión de otros conductores, con pasajeros descontentos por el sistema que responsabilizan a los conductores, con la inseguridad de algunos sectores sociales, con la conducta anti-social de algunos jóvenes, y con el consumo de drogas y alcohol en el transporte.

Dada la relevancia que ha adquirido el estudio de la violencia contra los operadores del sistema de transporte, progresivamente se han ido realizando estudios a nivel local, que permiten describir la violencia, agresiones y maltrato que reciben los trabajadores, como también ir identificando posibles causas del fenómeno y, a partir de los hallazgos, diseñar estrategias preventivas. Investigaciones como las de Lincoln y Gregory en Australia (Lincoln y Gregory, 2015) o las de Assuncao y Medeiros en Brasil (Assuncao y Medeiros, 2015), han relevado no sólo en la necesidad de conocer en detalle las causas de la violencia ejercida en contra de los conductores, sino que han señalado con claridad que estos hechos deben ser considerados dentro del estudio de las condiciones laborales, dado el impacto que poseen en la salud física y mental de los operadores del transporte público.

En este sentido, la OIT (2003) ha indicado que la violencia sufrida por estos trabajadores es inaceptable, y que tanto los empleadores como el Estado tienen la obligación legal de proteger a su personal, no obstante es importante considerar, que la responsabilidad de la prevención de estas conductas es una materia de interés general para todas las organizaciones y personas. La prevención de la violencia no se soluciona con el control o la disuasión de los hechos y de las personas que los cometen, sino que a través de estrategias preventivas eficaces, permanentes en el tiempo y en constante evaluación, que aborden el tema de forma multi-causal, logrando

identificar las mejores estrategias para que estos hechos disminuyan en el corto, mediano y largo plazo.

La comprensión de la violencia, desde una perspectiva ecológica/sistémica, otorga la posibilidad de poder abordarla desde diferentes hechos y actores, es decir, es entendida como un evento relacional, identificando los componentes que la determinan, favorecen y naturalizan, de modo de ser trabajada, prevenida y resuelta desde la intervención con el agresor, el agredido o el contexto en el cual se desarrolla y potencia (Páez, 1986; Cantera & Cantera, 2014). Si bien, existe una carga emocional importante en los usuarios del sistema debido a la frustración que se asocia al funcionamiento del transporte público, son igualmente relevantes las exigencias para el rol desempeñado por los conductores de la locomoción colectiva, así como las condiciones contextuales en las que se desenvuelven, que conllevan a eventos de estrés y *burnout*, donde estas situaciones se potencian (Olivares, Jélves, Mena & Lavarello, 2013). Lo descrito, perfila un tema de alta relevancia, debido al constante deterioro de la salud mental y emocional de los profesionales de la locomoción colectiva, lo que afecta directamente el bienestar de los trabajadores, la satisfacción de los usuarios y la seguridad de la población.

En virtud de lo anterior, resulta necesario realizar estudios que permitan conocer las causas de la violencia en contra de los trabajadores del sistema público de transporte de nuestro país, de forma de comprender los mecanismos sociales que generan el fenómeno, las diferentes formas en que se manifiesta, y las posibles estrategias de acción para su prevención. El sistema de transportes de la ciudad Santiago, Transantiago, posee más de 15.000 conductores, con condiciones laborales que contienen un alto nivel de estrés (Jara, 2013), bajo un contexto donde el sistema es evaluado por los usuarios de forma crítica (Dirección de Transporte Público Metropolitano, 2014; ICCOM, 2011) y con una serie de debilidades y falencias reportadas, tanto por el Estado como por sus operadores (ACTUS, 2015; Dirección de Transporte Público Metropolitano, 2014b).

El estudio permite describir de forma exploratoria el fenómeno de la violencia sufrida por los conductores de 4 de las 7 empresas operadoras de buses del Transantiago, logrando conocer a través de la percepción de expertos, empresarios, sindicatos, conductores y usuarios, las diferentes formas que adquiere la violencia en las zonas urbanas de Santiago y sus posibles causas. La presente investigación, busca conocer de forma exploratoria los principales hechos de violencia en el transporte público de la capital y sus posibles causas/factores de incidencia, a partir de esta información, y en virtud de la revisión de diversas estrategias desarrolladas a nivel internacional sobre el tema, será posible establecer recomendaciones que permitan diseñar un plan preventivo de la violencia contra los conductores del Transantiago, logrando así una acción planificada para disminuir los indicadores de violencia en este subsector del empleo en el país.

2 OBJETIVOS

Objetivo general

Describir y analizar las formas en que se manifiesta la violencia hacia los conductores de buses del sistema público de transporte en Santiago de Chile, identificando las posibles causas del fenómeno.

Objetivos específicos

1. Describir las diferentes formas en que se manifiesta la violencia hacia los conductores del sistema público de transporte en Santiago de Chile, identificando los tipos de violencia más recurrentes en buses del Transantiago
2. Identificar las principales causas que generan la violencia hacia los conductores del sistema público de transporte en Santiago de Chile, distinguiendo los factores a nivel social, económico, político y de transporte que inciden en estas conductas
3. Identificar estrategias preventivas de la violencia hacia los conductores del sistema público de transporte, a través de una revisión de iniciativas a nivel internacional, que permitan establecer recomendaciones para su implementación en el país.

3 METODOLOGÍA

Dada la escasez de información sobre el fenómeno de la violencia sufrida por los conductores de buses de Transantiago, resulta pertinente realizar un estudio exploratorio, siendo el enfoque cualitativo el más ideal para describir fenómenos de los que se tenga poco conocimiento. La metodología cualitativa permite conocer en profundidad el fenómeno de la violencia, sus causas y consecuencias, desde la perspectiva de los propios actores que interactúan en el sistema de transporte.

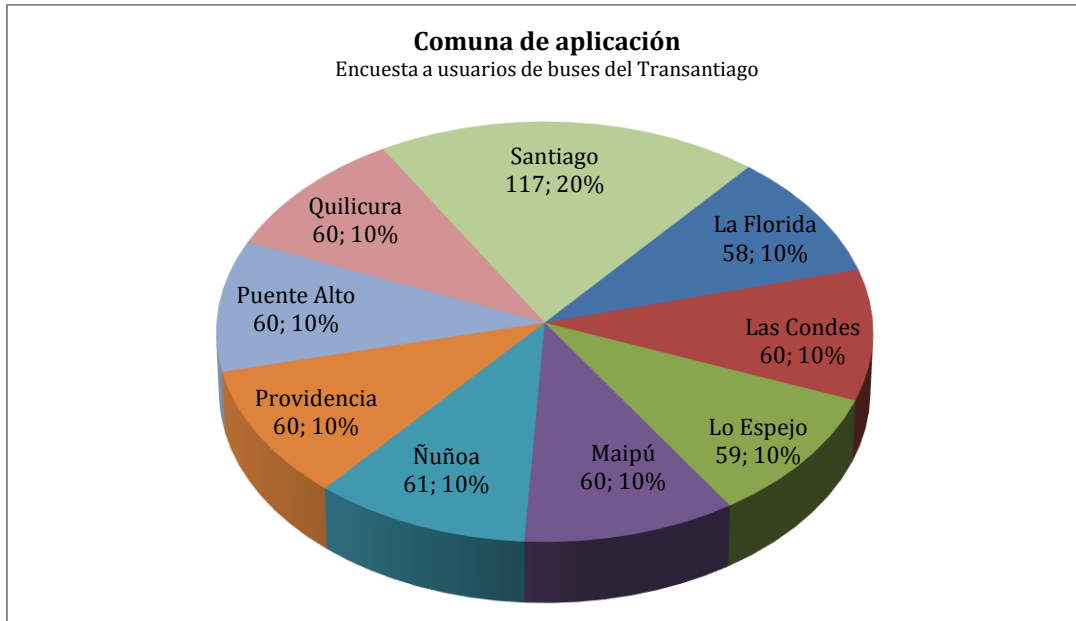
La recolección de información se dividió en tres etapas, complementarias y relacionadas entre sí. La primera etapa consistió en una serie de entrevistas con expertos en transporte, representantes del Gobierno, de las empresas de Transantiago y representantes de los trabajadores. Para estas entrevistas se utilizó un consentimiento informado, asegurando la confidencialidad y anonimato de los participantes; se hizo un registro de audio que luego fue transcrito. Para las entrevistas se utilizó una pauta tópica de entrevista que abordó las principales dimensiones y variables del estudio.

En la segunda etapa, se seleccionaron aquellas comunas que presentaban un mayor número de reclamos hacia conductores (de usuarios, en diversas plataformas del sistema Transantiago), tomando como referencia una base de datos del año 2015. Se trabajó 9 comunas, pero dado el alto número de reclamos en la comuna de Santiago, se decidió sobre-representarla en la muestra. En cada comuna se eligieron paraderos por los que transitaran diversas líneas de buses, aplicando encuestas en la jornada de la mañana y de la tarde, buscando representar la diversidad de usuarios. Se definieron cuotas por edad y sexo, con la idea de conocer la percepción de todos los rangos etarios.

El instrumento utilizado fue aprobado por el Comité de Ética de la Mutual de Seguridad, y si bien no se aplicó un consentimiento informado (ya que esto significaría retrasar y extender la aplicación), se explicitó a cada participante que la información serviría sólo para fines investigativos y se resguardaría el anonimato y confidencialidad de todos los participantes. El instrumento aplicado a los usuarios se puede observar en el Anexo 1.

En total se aplicaron 595 encuestas a usuarios, con la siguiente distribución por comunas (Ilustración 1).

Ilustración 1



La edad de los participantes fluctuó entre los 18 años y los 88 años, con un promedio de 41.4 años y una desviación estándar de 17.1. Los hombres participantes representan el 49.7% del total de encuestados (296 casos) y las mujeres el 50.3% (299 casos).

Se les consultó a los participantes, a fin de caracterización, el número de días a la semana que utilizaban buses de Transantiago, obteniéndose una distribución donde se observa una alta concentración de personas que utilizan buses de Transantiago 5 días a la semana (23.7%) y 7 días a la semana (33.1%) (*Tabla 1*). Casi tres cuartas partes de los consultados ocupan al menos 5 días a la semana los buses del transporte público, siendo una frecuencia muy alta de uso.

Tabla 1

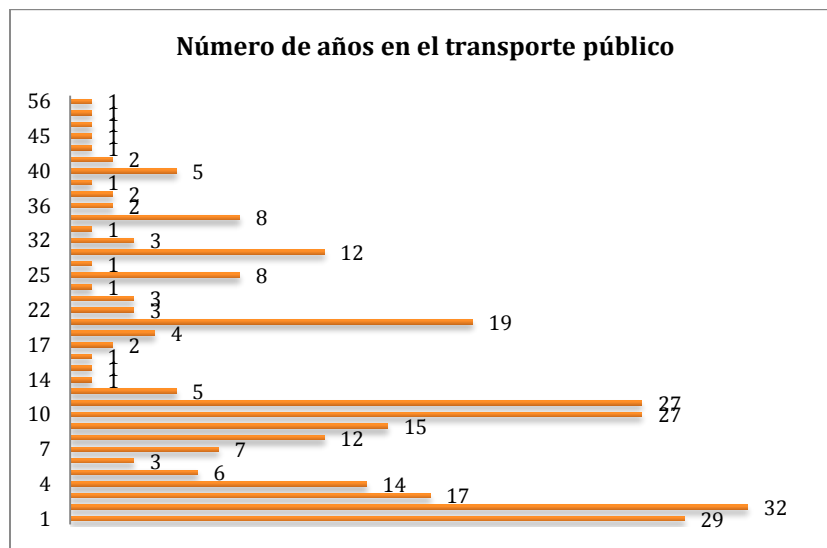
Número de días a la semana que utiliza buses de Transantiago	Frecuencia	Porcentaje
1	31	5,2%
2	54	9,1%
3	57	9,6%
4	33	5,5%
5	141	23,7%
6	82	13,8%
7	197	33,1%
Total	595	100,0%

En el caso de la encuesta a conductores de buses del Transantiago, se diseñó un instrumento que fue sometido (junto con su consentimiento informado) a aprobación de parte del Comité de Ética de la Mutual de Seguridad, quienes lo aprobaron previo a su aplicación. En el consentimiento informado (ver Anexo 2) se explicita el resguardo del anonimato, confidencialidad y uso para fines de investigación de la información, y la participación voluntaria y sin retribución económica a los participantes. El instrumento aprobado por el Comité de Ética es parte de los anexos al presente informe (Anexo 3), fue construido tomando como referencia algunos de los instrumentos revisados en la experiencia internacional, y haciendo uso de la información contenida en la base de datos de reclamos de usuarios obtenida del gobierno.

Para el trabajo en terreno con los conductores, se definieron cuotas según años de servicio en el transporte público, estableciéndose tres tramos: de menos de 5 años de trabajo en el transporte público, entre 5 a 10 años, y más de 10 años de trabajo en el transporte público. Además se buscó tener un número similar de participantes según empresa, para lo cual se diseñó una planificación de terreno que lograra abordar de diversidad de terminales existentes según comunas y según empresa.

La composición etaria de los conductores fluctuó entre los 23 y los 74 años, con un promedio de 48.8 años y una desviación estándar de 10.9 años. Participaron 276 hombres y 4 mujeres, lo que se explica por el bajo número de mujeres presentes en el rubro. En cuanto al número de años en el transporte público, se obtuvo un rango entre 1 (y menos años) y 56 años, con un promedio de 12.7 años (desviación estándar de 11.9 años). La distribución del tiempo que llevan en el transporte público los 279 conductores participantes se puede observar en la *Ilustración 2*.

Ilustración 2



Es preciso recordar, que tanto la encuesta aplicada a usuarios como la realizada a conductores del Transantiago no buscaron tener muestras representativas, sino que se enmarcaron dentro de la lógica cualitativa del estudio. Esto implica que las cifras representan sólo a los participantes y no se pueden extrapolar ni al universo de usuarios del Transantiago, ni al universo de conductores de buses del Transantiago. Se realiza un reporte de tipo estadístico descriptivo de estas encuestas, pero sólo como complemento a la información recopilada en las entrevistas, de modo de ir generando datos iniciales sobre el tema.

En la última etapa de la investigación, se realizó una revisión de experiencias internacionales respecto de la prevención de la violencia hacia los conductores del sistema público de transporte. Para ello, se realizó una revisión en bases de datos como SCOPUS e ISI *Web of Science*, además de sitios tales como *Prevention Science Research*, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y *Crime Solutions*. No obstante, la búsqueda inicial arrojó escasa presencia de estudios o investigaciones sobre el tema, por lo que se recurrió a una búsqueda abierta de países que han tenido experiencias o estrategias sobre el tema.

Esta revisión se incorpora dentro del análisis de los temas en investigación, no obstante se incorpora como Anexo 4 un resumen de la revisión de cada país, a saber Brasil, Colombia, Guatemala, Australia, Bélgica, España, Francia y Mozambique. También se contempla dentro del análisis algunas investigaciones realizadas en EEUU, Canadá y el Reino Unido, que no fueron resumidas ya que tienden a tratar la materia de forma general o inespecífica respecto del sistema de transportes de cada país.

4 ANALISIS INTEGRADO POR TEMAS

4.1 Hechos de violencia

4.1.1 Conceptualización

La Organización Internacional del Trabajo (2003), como resultado de una reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios, establece que puede entenderse la violencia en el trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma” (OIT, 2004, p. 4).

Esta definición requiere de una mayor organización y descripción respecto del tipo de acciones o actitudes que pudieran ser consideradas como violencia en el trabajo. En este sentido, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, dependiente de la Comunidad Europea, considera que la violencia en el trabajo se puede clasificar en interior y exterior, dependiendo del origen organizacional o externo de las conductas o actitudes que agreden al trabajador. Bajo esta lógica se clasifica una violencia interior, que comprende los insultos, amenazas, la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas de la organización en la que trabaja (mandos intermedios, compañeros, etc.), poniendo en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador. (2002a, párr.1-5); y una violencia exterior, que comprende los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador (2002b, párr.3).

Por otro lado, la Nota Técnica de Prevención 489 referida a la violencia en el trabajo, generada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (1998), hace uso de la clasificación elaborada por la División de Salud y Seguridad Laboral de California, en la cual se catalogan los actos violentos en base a la relación existente entre las personas afectadas, estableciendo tres niveles diferenciales.

Violencia tipo I: Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

Violencia tipo II: En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor, etc.). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el

servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

Violencia tipo III: En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo, el más común es cuando hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima.

Una tercera diferenciación que se presenta en este sentido, respecto de la relación de quien comete la agresión o acto violento y el trabajador, se propone en la investigación desarrollada por Lincoln, R. & Gregory, A. (2015), que aborda la invisibilidad de la violencia contra los conductores del transporte público de Australia, un resumen de los enfoques desarrollados por distintos investigadores que permiten distinguir cuatro categorías amplias de violencia en el trabajo:

- Intruso criminal: que se produce cuando un autor sin relación legítima con la organización entra en el lugar de trabajo para cometer un acto criminal como el robo a mano armada. Haciendo referencia a los trabajos de Chappell y Di Martino (2006) y de Mayhew y Chappell (2007).
- Cliente o usuario: refiere a la violencia iniciada por la persona que está siendo atendida, cuidada o enseñado por un empleado de la organización de la que es cliente, paciente o estudiante. Se señalan las referencias de los trabajos de Neuman y Baron (1998) y de Yagil (2008).
- Trabajador a trabajador, se refiere a la violencia cometida por los empleados o ex miembros de la organización, tales como supervisores o subordinados como en contextos jerárquicos o militares. Se señala como fuentes del uso de esta categoría los trabajos de Barling, Duprè y Kelloway (2009), y el desarrollado por Mayhew y Chappell (2007).
- Relación personal: comprende hechos protagonizados por personas que no tienen una relación legítima con la organización, pero que tienen una relación con la víctima, por ejemplo, un cónyuge o un amigo actual o anterior. Se señalan las investigaciones de Barling et al. (2009) y de Chappell y Di Martino (2006), como trabajos que abordan el uso de esta categoría.

Considerando los elementos expuestos, se pueden distinguir tres tipos de categorizaciones para establecer las situaciones de violencia en el trabajo, asociadas a las posiciones relativas de los agresores con la organización (roles laborales) o con el trabajador (a nivel personal), todas las categorizaciones **van de la lejanía a la mayor cercanía**, pero sin aclarar con exactitud qué tipo de situaciones podrán observarse en cada uno de estos niveles.

Además, estas clasificaciones ponen el acento en los hechos donde la víctima es el conductor o trabajador, sin revelar mecanismos o hechos de violencia **donde el perpetrador es el conductor de transporte público**, siendo la víctima un usuario o personas que no tienen directa implicación laboral (como conductores de vehículos particulares y taxis, o transeúntes).

En este sentido, es necesario distinguir los tipos de acciones o comportamientos que se asocian a la violencia o agresiones hacia los trabajadores, que sean aplicables en el contexto del transporte público, que es reconocido como uno de los sectores con mayores niveles de violencia hacia los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002b). De acuerdo a lo que se indica en el documento desarrollado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010, p. 12-13), para abordar la violencia en el transporte público de pasajeros en España, se identifican como conductas violentas o agresivas a una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato psicológico al físico.

Violencia psicológica: todo incidente que implica una amenaza o intimidación explícita o implícita a la seguridad, bienestar y salud de un trabajador. Se identifica el *abuso*, entendido como el comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona; el *acoso*, en donde cabe considerar toda conducta que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, sobre una persona en el ámbito laboral, pueda llegar a lesionar su integridad, a través de la degradación de las condiciones de trabajo y la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta; y la *incivilidad*, que dice relación, con la falta de respeto por los demás.

Agresión verbal y amenazas: la *agresión verbal*, se entiende como una acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes. Las *amenazas* consideran la promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Agresión física: Acción de *violencia física* sufrida por una persona, conlleve o no lesión.

4.1.2 Caracterización de hechos de violencia en buses de Transantiago

En base a las entrevistas realizadas y las encuestas aplicadas a usuarios y conductores, es posible caracterizar aquellos hechos de violencia que se presentan con mayor frecuencia en el transporte público.

La *Tabla 2* muestra los hechos violentos en buses de Transantiago según el reporte de los conductores, indica el porcentaje de trabajadores que dicen haber sufrido el hecho (al menos una vez) los últimos 6 meses. Al respecto destaca el hecho que tanto las agresiones o amenazas verbales como la violencia psicológica (insultos, burlas, humillaciones) son los aspectos más frecuentes, siendo centralmente los usuarios los principales victimarios (violencia exterior de

tipo II, según lo visto con anterioridad). Resulta interesante que los insultos, la amenaza verbal, la burla y la discusión fuerte tenga una prevalencia tan grande, reportando más del 50% de los participantes haber sufrido alguno de estos hechos. No obstante aparece recién en un cuarto lugar, resulta igualmente grave que el 57% de los conductores participantes indique que ha sido víctima de una agresión física en su trabajo en los últimos 6 meses.

La *Tabla 2* también muestra que los hechos delictivos, como robos o asaltos, tienen un reporte de 16%, lo cual resulta de importancia pese a no ser de las menciones más frecuentes.

Por otro lado, amenazas con armas de fuego o agresiones físicas, tanto de conductores de taxis/colectivos (violencia exterior de tipo I) o de usuarios.

Tabla 2

Encuesta a conductores			
<i>¿Ha sido víctima o ha sufrido usted el hecho los últimos 6 meses?</i>			
Más mencionados		Menos mencionados	
Que un pasajero lo insulte	81,4%	Que otro conductor de Transantiago lo agrede	9,7%
Amenaza verbal de un pasajero	64,5%	Que un pasajero lo patee	10,8%
Que un pasajero lo humille o se burle de usted	58,8%	Que un usuario lo robe/asalte	16,1%
Discusión fuerte con un pasajero	58,1%	Que un conductor de taxi o colectivo lo agrede	17,9%
Que un pasajero le tire un objeto (botella, lata, piedra, etc.)	57,0%	Que un pasajero lo amenace con una pistola	18,3%
Que un pasajero lo escupa	47,3%	Que un pasajero secuestre el bus	19,0%

No obstante, dados los posibles sesgos que puede tener el auto-reporte, en especial cuando trata del reporte de hechos violentos frente a los que ha sido víctima, es necesario disponer de una estimación que entregue una tendencia general respecto de los hechos violentos en el contexto del servicio de buses de Transantiago.

La *Tabla 3* muestra la frecuencia de hechos observados por los conductores, donde resalta la alta frecuencia de la agresión verbal y la violencia psicológica ya antes reportada, sino la alta frecuencia de hechos de agresión física como recibir objetos lanzados por usuarios (71% de frecuencia media-alta, categorías Algunas veces y Siempre), de escupos (61.5% de frecuencia media-alta), de agresiones de taxistas y colectiveros (60.8%) y vehículos particulares (59.7%), de golpes de puño (58.1%) y de pie (47.5%). De igual forma, hechos violentos que revisten delitos aparecen con inusitada frecuencia, como robos/asaltos (60.4% de frecuencia media-alta), secuestros (53.8%) y amenazas con arma blanca (50.5%) y con armas de fuego (34.5%).

Todos estos hechos, independientemente del tipo de violencia y la fuente (interna o externa a la organización), muestran que una serie de hechos que pueden tener grave impacto en la salud mental y física de cualquier trabajador, tienen una frecuencia alta en el caso del trabajo de los conductores de Transantiago.

Tabla 3

Encuesta a conductores					
<i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Hechos observados en el trabajo	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre	Algunas veces + Siempre
Que un pasajero insulte a un conductor	0,7	9,4	28,1	61,9	89,9
Amenaza verbal de un pasajero a un conductor	3,2	14,7	47,5	34,5	82,0
Discusión fuerte entre un pasajero y un conductor	3,2	20,1	43,7	33,0	76,7
Que un pasajero le tire un objeto (botella, lata, piedra, etc.) a un conductor	6,5	22,6	48,7	22,2	71,0
Que un pasajero humille o se burle de un conductor	8,2	22,2	39,8	29,7	69,5
Que un pasajero escupa a un conductor	6,5	32,0	43,9	17,6	61,5
Que un conductor de taxi o colectivo agrede a un conductor de Transantiago	8,3	30,9	48,9	11,9	60,8
Que un usuario robe/asalte al conductor	9,4	30,2	50,7	9,7	60,4
Que un pasajero golpee con su puño a un conductor	7,2	34,7	48,4	9,7	58,1
Que un conductor de un vehículo particular agrede a un conductor de Transantiago	10,1	30,2	48,6	11,2	59,7
Que un pasajero secuestre el bus	12,2	34,1	48,0	5,7	53,8
Que un pasajero amenace con un arma blanca a un conductor	9,0	40,5	41,2	9,3	50,5
Que un pasajero patee a un conductor	16,7	35,9	38,8	8,7	47,5
Que desde fuera del bus le quiten cosas (botellas, latas, piedras, etc.) al conductor	25,5	30,6	37,1	6,8	43,9
Que un pasajero amenace con una pistola a un conductor	17,6	47,8	29,9	4,7	34,5

Buscando triangular esta información, las opiniones de los usuarios respecto a hechos violentos presenciados en buses del Transantiago, la

Tabla 4 muestra que los insultos a conductores, discusiones, amenazas verbales, burlas y humillaciones se tienden a repetir como hechos de alta frecuencia en los buses del transporte público de Santiago. No obstante presentan cifras más bajas a las reportadas por conductores, los hechos de violencia física (lanzar objetos, escupos y golpes de parte de usuarios a conductores) poseen cifras mayores al 10%, lo cual sigue indicando una tendencia de preocupación, ya que si bien son hechos más aislados, tampoco son ajenos a las situaciones vividas por los trabajadores del rubro.

Tabla 4

Encuesta a usuarios <i>Presenciado/observado hechos violentos en buses del Transantiago (últimos 6 meses)</i>	
% que dice haber presenciado el hecho	
Que un pasajero insulte a un conductor	70,4%
Discusión fuerte entre un pasajero y un conductor	61,2%
Amenaza verbal de un pasajero a un conductor	50,2%
Que un pasajero haya humillado o se haya burlado de un conductor	41,8%
Que un pasajero le haya tirado un objeto (botella, lata, piedra, etc.) a un conductor	26,4%
Que un pasajero haya escupido a un conductor	18,0%
Que un pasajero haya golpeado con su puño a un conductor	16,9%
Que un pasajero haya pateado a un conductor	10,9%
Que un pasajero haya amenazado con un arma blanca a un conductor	6,4%
Que un pasajero haya secuestrado el bus	7,2%
Que un pasajero haya robado al conductor	5,2%
Que un pasajero haya amenazado con una pistola a un conductor	1,7%

Por otro lado, a partir de las preguntas realizadas a los usuarios, es posible conocer la presencia de hechos violentos donde la víctima es un pasajero, ya sea perpetrados por otros usuarios o por los conductores de los buses. Al respecto, la *Tabla 5* muestra insultos entre pasajeros con una frecuencia media-alta (categorías Algunas veces y Siempre) de 51.9%, de robos/asaltos entre pasajeros del 40.1%, de amenazas verbales del 35.2% y de agresiones físicas de un 21.4% de frecuencia media-alta.

Tabla 5

Encuesta a usuarios <i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Hechos observados en los buses	<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Siempre</i>	<i>Algunas veces + Siempre</i>
Que un pasajero insulte a otro pasajero	23,9	24,1	44,0	7,9	51,9
Que un pasajero robe/asalte a otro pasajero	39,1	20,9	31,3	8,8	40,1
Que un pasajero amenace a otro pasajero	41,9	22,9	30,6	4,5	35,2
Que un pasajero golpee a otro pasajero	58,8	19,8	18,6	2,7	21,4

Estos hechos también fueron consultados a los conductores (*Tabla 6*), mostrando una tendencia similar a la indicada por los usuarios, en cuanto los insultos y amenazas verbales son frecuentes

entre los usuarios, inclusive los conductores señalan que una frecuencia muy alta es posible observar robos y asaltos entre los pasajeros (74.5% de frecuencia media-alta).

Tabla 6

Encuesta a conductores					
<i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Hechos observados en los buses	<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Siempre</i>	<i>Algunas veces + Siempre</i>
Que un pasajero robe/asalte a otro pasajero	10,1%	15,5%	46,4%	28,1%	74,5%
Que un pasajero insulte a otro pasajero	8,6%	29,0%	38,4%	24,0%	62,4%
Que un pasajero amenace a otro pasajero	20,8%	31,9%	32,3%	15,1%	47,4%

En el caso de hechos violentos donde el conductor ha sido el victimario, la *Tabla 7* muestra que la agresión verbal de conductores hacia pasajeros es un hecho violento de alta ocurrencia (58.6% declara haber visto estos hechos los últimos 6 meses), mientras que la amenaza verbal y la agresión física tienen una frecuencia menor, pero con niveles de importancia (10.4% y 9.1% respectivamente).

Tabla 7

Encuesta a usuarios	
<i>Hechos violentos en buses del Transantiago (últimos 6 meses) donde el victimario es el conductor</i>	
% que dice haber presenciado el hecho	
Un conductor insulta a un pasajero	58,6%
Un conductor echa a un pasajero del bus sin motivo justificado	27,1%
Un conductor amenaza a un pasajero con un objeto contundente o arma	10,4%
Un conductor golpea con el puño a un pasajero	9,1%
Un conductor golpea a un pasajero con un objeto contundente o arma	3,5%
Un conductor roba/asalta a un pasajero	1,0%

La revisión conceptual indica que las incivildades pueden ser consideradas como parte de la psicológica, en cuanto se constituye como una falta de respeto hacia los demás (pasajeros y respecto, la

Tabla 8 muestra que la evasión y realizar acciones que rompan o dañen el bus son conductas habituales por parte de los usuarios, mientras que tomar alcohol y fumar dentro de los buses es una conducta menos frecuente, pero con un nivel de regularidad (fines de semana y en la noche) permanente, haciendo presente que las incivildades son un aspecto constituyente de la cultura del transporte público.

Tabla 8

Encuesta a conductores					
<i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Incivildades observadas en los buses	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre	Algunas veces + Siempre
Que algún pasajero evada el pago	0,0%	0,0%	2,5%	97,5%	100,0%
Que un pasajero dañe o rompa el bus	3,2%	11,5%	44,8%	40,5%	85,3%
Que un pasajero tome alcohol en el bus	5,4%	16,5%	50,2%	28,0%	78,2%
Que un pasajero fume en el bus	33,7%	28,3%	31,2%	6,8%	38,0%

Ahora bien, también existen conductas de parte de los conductores que pueden ser calificadas como incivildades, y por ende, como parte de la violencia psicológica. La *Tabla 9* muestra que los usuarios observan cotidianamente conductas de conducción inadecuadas (conducir a exceso de velocidad, de forma imprudente o que no respete las paradas), que si bien se asocian al servicio, dado el riesgo que presupone para los pasajeros, puede ser calificado como una incivildad. Con menor frecuencia aparece el consumo de alcohol o que fume un conductor, no obstante, que casi un 10% de los participantes alguna vez hayan visto a un chofer fumando o que casi el 30% alguna vez lo haya visto consumiendo drogas o alcohol, es una tendencia preocupante.

Tabla 9

Encuesta a usuarios					
<i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Incivildades observadas en los buses	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre	Algunas veces + Siempre
Que un conductor no respete las paradas establecidas	17,5	14,8	48,4	19,3	67,7
Que un conductor maneje el bus a exceso de velocidad	18,2	25,4	43,5	12,9	56,5
Que un conductor maneje el bus de forma imprudente o riesgosa	22,4	21,0	44,9	11,6	56,6
Que un conductor no respete las señales de tránsito	49,6	24,8	21,2	4,4	25,6
Que un conductor fume en el bus	71,4	15,3	11,6	1,7	13,3
Que un conductor consuma alcohol o drogas durante el trayecto	91,3	4,4	4,2	0,2	4,4

Los datos anteriormente aportados revelan que la violencia psicológica y la agresión verbal, son hechos de alta frecuencia en los buses de Transantiago, que se dan de forma transversal en las relaciones entre pasajeros y conductores, e igualmente con los conductores de taxis/colectivo y vehículos particulares. Por otro lado, la agresión física se presenta de manera menos

frecuente, pero son hechos que tienden a ser regulares dentro del transporte de buses, siendo los más frecuentes los escupos y tirar objetos hacia los conductores.

Con cifras menores, pero con una tendencia de preocupación, dado el nivel de impacto que tiene en las personas, se pueden encontrar con cierta regularidad hechos como golpes de puño y pie a conductores, amenazas con armas blancas y de fuego, robos y asaltos hacia conductores y entre pasajeros del transporte público. Por ejemplo, hechos como los secuestros de buses, si bien se presentan de forma acotada en algunos periodos de tiempo y con escasa regularidad¹, tienen un efecto en la salud mental de los conductores de alto impacto y relevancia.

Estas cifras, si bien no logran ser representativas del universo de conductores y de usuarios, muestran una tendencia donde la violencia, en sus diversas formas, se tiende a observar como un componente frecuente en las relaciones entre las personas que conviven en los buses de Transantiago.

¹ Los secuestros se generan tanto en algunos clásicos de fútbol, como en algunas fechas conmemorativas como el 11 de Septiembre o el Día del Joven Combatiente.

4.2 Causas de la violencia

4.2.1 Revisión internacional

De acuerdo a los documentos revisados, las principales situaciones que pueden derivar en violencia física y/o psicológica que se asocian al transporte público de pasajeros, son el retraso en el servicio, la evasión, la falta de cambio (en el caso de servicios de pago con dinero), la conducción, problemas en la atención al usuario, como aspectos organizacionales del trabajo.

En el caso del retraso en el servicio, ello se puede deber al tráfico, a condiciones meteorológicas adversas, a la falta de mantenimiento de los buses y a problemas en la planificación del servicio. Los requisitos de puntualidad son una demanda cada vez más importante, especialmente dada la integración de dispositivos de geo-localización, que permiten un seguimiento de las rutas y tiempos de los buses. Estas condiciones se describen en detalle en trabajos como los desarrollados por Louit-Martinod, Chanut-Guieu, Kornig y Méhaut (2016) para el caso de Francia; la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) y ASINTRA (2014) en España; como por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011) para el caso de Bélgica.

En cuanto a la evasión y la falta de cambio para el pago del pasaje, situación que puede desencadenar en una situación de conflicto que en ocasiones acaban derivando en situaciones de violencia, se indica como relevante en los trabajos de Lincoln y Gregory (2015) y Stanley (2015) para Australia; la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) y ASINTRA (2014) en España; y la investigación Louit-Martinod et al. (2016) para el caso de Francia.

Situaciones derivadas de la propia conducción, como por ejemplo una frenada de emergencia, dan pie a situaciones violentas para el conductor. En esta misma línea, no detenerse en una parada, no abrir las puertas de entrada/salida del autobús, impedir el acceso/salida al/del vehículo, son situaciones que pueden generar conductas violentas hacia el conductor. Esto se indica en varios estudios como una situación de origen de conflictos, como es el caso del estudio de la ciudad de Victoria (Australia) realizado por Stanley (2015); los citados trabajos de Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010), ASINTRA (2014), Louit-Martinod et al. (2016) y de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011).

En algunas ocasiones el usuario puede creer que la atención prestada por el conductor se ha realizado con desinterés e indiferencia (sea real o sólo una percepción), lo que puede generar situaciones complejas con los pasajeros, o de incomodidad de alguna persona con requerimientos especiales (personas de la tercera edad, sillas de ruedas, coches de niños, bicicletas, etc.). Estas situaciones se mencionan en los trabajos para la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) y el de ASINTRA (2014) en España, como un factor de posible riesgo para la aparición de conductas violentas al interior de los buses.

Por otro lado, algunos elementos de la organización del trabajo pueden perfilarse como un factor de riesgo psicosocial para la aparición de conductas violentas. Al respecto, se indican

como aspectos de relevancia las características de la ruta que realiza el conductor, ya que puede generar condiciones de manejo bajo tráfico o bien, transitar por zonas conflictivas (Stanley 2015); y la asignación de turnos, en cuanto puede asociarse a horarios de mayor complejidad (Comité Asesor del Tránsito para la Seguridad, 2015) y/o a cambios en los turnos que pueden generar estrés en los conductores (ASINTRA, 2014).

Las investigaciones revisadas concentran su análisis en los factores organizacionales o del propio trabajo, siendo los factores externos o estructurales un aspecto no abordado por estos estudios.

4.2.2 Datos aportados por la investigación

En una línea distinta de análisis, los entrevistados para el presente estudio tienden a poner en el centro de su análisis respecto de las causas de la violencia, tanto en el funcionamiento del sistema Transantiago como a la violencia estructural en la sociedad.

En el caso del funcionamiento del Trasantiago, más allá de los problemas de operación, se indican cuatro aspectos relevantes asociados a la implementación del sistema. Un primer aspecto refiere a la pérdida de poder del conductor, mientras en el sistema antiguo el conductor tenía completo control y poder sobre el servicio, en el paso al nuevo sistema se configura como empleado de una empresa, donde el poder y control radica entre la empresa operadora y el Estado. Esta pérdida de poder es más evidente, en la medida que la anterior estructura tendía al abuso y a la violencia ejercida por parte del conductor, quien decidía a quién llevaba y cuánto cobraba, establecía la forma de conducción y manejo del vehículo, y así también la regulación de la conducta y opinión sobre todas las personas que abordaban la máquina. Este poder incluso suponía la posibilidad de disponer de armas blancas o de fuego para su defensa, como la coordinación con otros microbuseros, supervisores u otros, para resguardar al bus y al propio conductor. También suponía este poder la posibilidad de agredir verbal y físicamente a los pasajeros en oportunidad de algún conflicto, siendo el conductor quien detentaba mayores posibilidades de convertirse en agresor y victimario.

En este sentido, si bien el nuevo sistema genera cambios en la forma en que se dan las relaciones al interior del servicio de buses, significa para los conductores la pérdida de control y poder sobre el bus, lo que los deja indefensos para repeler o defenderse de ataques o hechos de violencia. Esto no significa necesariamente que disminuyan o aumenten los niveles de violencia en el sistema, sino que la posición del conductor de bus es la que se modifica.

Vinculado a lo anterior, otro aspecto que se relaciona con la agresión y la violencia, es la relación con los empleadores, en donde los conductores de buses y usuarios modifican su forma de relacionarse y percibir las posiciones que ocupan dentro del sistema de transportes.

Para los conductores, el cambio más significativo se relaciona con pasar a ser empleados de una empresa, disponer de salario regular y seguridad social, horarios estables (o al menos se dispone de un sistema de turnos), rutas fijas y control/supervisión de su función. Esto es un

cambio sustancial respecto de un sistema antiguo, donde los conductores decidían cuánto y cómo trabajar, disponían de una ganancia diaria, escaso acceso a la seguridad social (salud y pensión) y con una relación con sus jefaturas en base a vínculos familiares o de amistades/conocidos. Es un clásico cambio desde una economía asimilable a la de empresas familiares a la de organizaciones privadas.

En este cambio, el conductor adquirió una seguridad laboral que antes no disponía, pero donde la autonomía, la capacidad de tomar decisiones y el vínculo que establece con sus superiores que se modifica de manera radical. Este cambio tan profundo en la forma de trabajo de los conductores se materializa en la adquisición de un uniforme, que lo señala como un empleado de una organización, en vez de disponer de una identidad asociada a su empleo de microbusero. La pérdida de esa identidad previa y de la tradición familiar, provoca que los conductores tiendan a generar mecanismos de resistencia, sin establecer un compromiso con la empresa contratante, y diferenciándose de la identidad de microbusero, ya que pasa a ser el conductor de una máquina que no le pertenece ni tampoco tiene un vínculo con ella, a ser un empleado y no un miembro de una organización.

Esta resistencia al cambio no permite a los conductores observar ganancias en el nuevo sistema, sino que rememoran con nostalgia el sistema antiguo, pese a que existan ganancias reales y concretas en la nueva forma de organización del sistema de transporte público. Este aspecto no sólo genera distancia respecto de sus empleadores y del propio sistema, sino que además genera una distancia respecto del servicio entregado, de los usuarios y de su material de trabajo (los buses).

Esta nueva relación con su trabajo se manifiesta en menores niveles de motivación con su empleo y función, mayor ausentismo laboral y un mayor uso de licencias médicas, rotación entre empresas, además una relación tensa o conflictiva con sus superiores, con sus compañeros de trabajo y con los clientes, situación que se perfila como una de las variadas causas que explican la aparición de la agresión y la violencia.

Las empresas han buscado mejorar las condiciones laborales y el clima laboral, generando modificaciones que no han sido completamente efectivas, buscando que los conductores se vinculen de forma distinta con la empresa y con su trabajo; sin embargo, **el cambio cultural que supuso el nuevo sistema de transporte público, sigue generando situaciones conflictivas con los conductores como práctica de resistencia frente al cambio.**

Por otro lado, los usuarios también modificaron su forma de vincularse con el sistema de transportes público, y en especial con los conductores, al ser la cara visible de la nueva organización. En este nuevo sistema, la preocupación inicial fue perfilar al usuario como el centro de la modificación, en términos aumentar la eficiencia del servicio y mejorar la calidad de éste. No obstante, progresivamente el sistema de transportes ha posicionado al cliente como un posible evasor, y como una persona que busca mecanismos para evitar el pago y maximizar su beneficio personal. Lo cierto es que en este nuevo posicionamiento del usuario en el sistema de transportes, la relación con la empresa y con el Transantiago se establece mediada a través

del conductor, quien termina encarnando las virtudes y falencias del sistema. En esta nueva relación, el conductor pasa a ser un empleado de Transantiago y de la empresa operadora, y el cliente es quien posee el poder sobre él, en cuanto es quien entrega el servicio a los usuarios.

El cambio en esta relación supone no sólo culpabilizar al conductor de las posibles deficiencias, sino además que los conflictos o tensiones que tiene el usuario con el sistema, termine por personalizarlas en el conductor; que desprovisto de control sobre su trabajo y de identidad con su empleo, termina siendo una persona que se expone a posibles conflictos con los usuarios, tendiendo a defender su integridad psíquica y mental por sobre su trabajo, la empresa de la que forma parte o del sistema que representa.

En este sentido, otra de las causas o posibles factores de riesgo para la aparición de conductas violentas, es la nueva relación que tiene el usuario con el conductor, siendo víctima el chofer de agresión verbal, violencia psicológica y física, posiblemente generando actitudes respecto de su servicio o en su trato a los clientes, que **elevan los niveles de tensión entre conductores y usuarios, y con ello, se aumentan las posibilidades de generar conductas violentas en el transporte público.**

Un tercer tema es la identidad, que se vincula con el paso desde la identidad de microbusero (“micrero”) hacia la lógica de empleado o conductor de una empresa. Una de las principales razones esgrimidas para implementar el nuevo sistema de transportes fue la profesionalización de los conductores de buses de transporte público de Santiago, sobre la base que el sistema antiguo no permitía dar este paso, en especial cuando el control del personal radicaba en algunos dueños de líneas de microbuses, quienes no tendrían entre sus prioridades la profesionalización de su personal. Esta profesionalización no refiere a aspectos relacionados con la categoría, dado por la licencia de conducir, sino a la posibilidad de aumentar el estándar de capacitación de los conductores, de mejorar los procesos de control y supervisión, y de imponer una lógica de trabajo donde primara la calidad y los resultados cuantitativos.

Esta profesionalización de la función del conductor de buses, inicialmente se vio como una solución para el control de los abusos hacia los pasajeros, y los altos niveles de violencia que se daban en el contexto del sistema antiguo, violencia hacia los usuarios, entre microbuseros, con otros vehículos, y además para resguardar la seguridad de los propios conductores. El conductor de buses visto como un profesional, limita o disminuye las posibilidades de estos abusos y de la violencia generalizada en el sistema antiguo. En relación con esto, se puede indicar que el paso al nuevo sistema ha generado una disminución de las conductas de los operadores de los buses que podrían ser calificadas como abusivas, pero en el paso hacia la nueva identidad del conductor se perdieron algunos aspectos importantes relativos a su rol y función.

Bajo la nueva identidad de conductor profesional, el rol y función del microbusero quedó relegado al cumplimiento de las tareas encomendadas por el empleador, donde la autonomía y valores sobre los cuales se configuraba el sistema antiguo se pierden, y queda el conductor no sólo desprovisto de una identidad histórica, sino además con una crisis respecto de su rol y su

trabajo. De esta forma puede comprenderse que el cambio de identidad, produce baja autonomía, escasa incidencia en las decisiones, baja la motivación y aumenta el estrés en los profesionales conductores, quienes en el cumplimiento de su función se despersonalización respecto de la tarea que cumplen, todo cuanto afecta a su salud mental y bienestar psicosocial.

En el nuevo sistema de transporte público, el conductor pasa a ser sólo un empleado que cumple una función encomendada, lo que en opinión de los entrevistados implica la pérdida de sentido del rol del conductor. Esta despersonalización y cambio en la identidad, alterará la salud mental de ellos, empezando a surgir problemas a nivel psicológico que podrían derivar en alteraciones de su conducta, tales como la agresión y la violencia. Si bien no se desea establecer un vínculo causal entre la salud mental y la violencia, sí es necesario relevar que **el cambio a nivel personal e individual que supuso el nuevo sistema de transportes, genera tensiones, malestar psicológico y estrés, que se perfilan como un factor de riesgo respecto de la agresión y la violencia.**

Un cuarto tema es la instalación de la lógica de las metas y resultados, esto dice relación con la incorporación de la eficiencia y de los resultados dentro del sistema de transporte público de buses. Este aspecto se ha perfilado desde inicio del Transantiago como uno de los pilares del sistema, en cuanto permite disponer de un funcionamiento ordenado y eficiente del transporte de Santiago, posicionando al mecanismo de licitación y concesión de las líneas como una forma de alcanzar dicha eficiencia.

Producto de esta nueva forma de funcionamiento, las empresas deben alinearse frente al requerimiento del Estado, instalando parámetros de eficiencia y resultados en su organización y gestión. Esta lógica se permea hacia el resto de los trabajadores de estas empresas, siendo los conductores el agente principal para el logro de estos resultados, por lo que su trabajo será organizado en pos de esta eficiencia, se evaluará su desempeño en virtud de sus resultados, y será valorado en virtud de su aporte a las metas de la empresa. Dentro de esta nueva lógica, el usuario aparece como el cliente a satisfacer, no obstante esta estimación estará mediada por la evaluación y satisfacción del mandante, o sea, el Estado.

Ahora bien, en opinión de los entrevistados, el Estado, en tanto mandante y supervisor del cumplimiento del servicio, genera una relación donde el mecanismo para asegurar la calidad de este servicio será generalmente el uso de sanciones y multas económicas, de modo que la ineficiencia o incumplimiento tiene directa relación con las ganancias generadas por las empresas. Estas empresas en su funcionamiento también traspasarán esta lógica, siendo la sanción o el reproche la forma regular de relacionarse con sus empleados.

En la instalación de esta lógica de la eficiencia y de la sanción como mecanismo de regulación, los conductores son evaluados y valorados en términos de los resultados que generan hacia la empresa, y en caso de no cumplir con esta expectativa, será algún mecanismo de sanción el que predominará como respuesta frente a ello. Producto de esto, los conductores se sienten en permanente vigilancia y supervisión, con escasos incentivos para desarrollar un trabajo de calidad más allá de los resultados numéricos que generen; siendo más importante el logro de

os indicadores de eficiencia más que las actitudes y formas en que brinde el servicio, y por ende, quedando relegada la relación con el usuario a una de tipo clientelar y distante, donde lo más importante pasa a ser el servicio, el transporte en la forma en que se estipula en el contrato, por sobre cualquier tipo de trato basado en la cordialidad, amabilidad u otros valores.

En este sentido, las políticas de gestión de personas de las empresas de Transantiago, tiende a basarse en el control, supervisión y evaluación de la eficiencia, más que en las formas para motivar e incentivar, proteger y cuidar, a los trabajadores de sus empresas. Se instala de este modo **una forma de relación del Estado con las empresas, de las empresas con sus trabajadores, y de los trabajadores con los usuarios, donde el valor fundamental pasa a ser la eficiencia y el resultado, que puede ser un factor de riesgo para la violencia y la agresión**; en cuanto dejan de ser relevantes aspectos como la convivencia, el buen trato, la cordialidad y la amabilidad, y el respeto, aspectos que pueden ser vitales cuando se busca prevenir la aparición de conflictos o que ellos desencadenen en hechos violentos.

Un quinto tema es la evaluación de los usuarios del sistema de transportes Transantiago, un aspecto, que según los entrevistados, es determinante respecto de la relación y conflictos entre los usuarios y conductores, y uno de los factores más relevantes respecto de la violencia.

Desde el punto de vista de los usuarios, el Transantiago posee una imagen devaluada, al menos a nivel comunicacional, y que si bien, es un sistema que ha logrado generar avances significativos en términos de eliminar algunos problemas que tenía el sistema antiguo, como por ejemplo, la inseguridad que producía el manejo arriesgado de los conductores, la unificación y estandarización de los recorridos, los accidentes de tránsito y los atropellos a peatones, el tráfico vehicular producto del alto número de buses que transitaban en las mismas rutas, entre otros aspectos.

No obstante, persisten algunas dificultades que afectan la percepción de los usuarios, como por ejemplo, los tiempos de espera en algunas zonas, la falta de buses en algunos sectores y horarios, el aumento en el costo del transporte, la dificultad en horarios punta por acceder al bus, dado que se encuentra al límite de su capacidad, y la disposición de rutas exclusivas en algunos puntos de Santiago que permitirían mayor fluidez en el transporte. Todas estas materias han sido tema recurrente en las mejoras que se han ido introduciendo en el sistema, sin embargo la persistencia de alguna de ellas afecta la percepción y satisfacción de los usuarios con el servicio.

Si a esto se añade la precarización del empleo, el aumento en los niveles de desgaste y malestar psicológico de los trabajadores, condiciones de trabajo que no son las adecuadas, una organización de la ciudad que implican altos tiempos de traslado para llegar a los trabajos, un alto nivel de endeudamiento, problemas de convivencia en el barrio, la desigualdad social, y una creciente percepción de inseguridad; se configura una calidad de vida en los habitantes de Santiago, que influye de manera relevante tanto en su salud mental, como en las formas de resolución de los conflictos, dado los diferentes factores de riesgo psicosocial que presenta y vive la población de la capital del país.

En este contexto social, la relación que tiene el usuario con el sistema de transportes adquiere una complejidad que no sólo se explica por el servicio entregado, sino que en él se genera un espacio cargado de frustración y agotamiento, donde la posibilidad que un pequeño conflicto desencadene un hecho violento es cierta y permanente. Por ello, las razones que explican los hechos de violencia y agresión al interior de los buses de Transantiago, si bien tienen un componente explicativo que atañe directamente al sistema de transporte y sus componentes, otro porcentaje importante de conductas y hechos violentos pueden deberse a que el conductor termina siendo víctima de problemas y dificultades que enfrentan las personas, en su trabajo, en su familia, en su comunidad, o en otros espacios.

En este sentido, **el conductor de buses del Transantiago no sólo representa a las empresas del transporte público y no sólo al Transantiago, sino que termina siendo víctima de agresión y violencia porque los usuarios pueden descargar su ira y frustración acumulada en otros espacios de su vida cotidiana.** Esto no significa que las otras deficiencias o debilidades del sistema de transporte no expliquen una parte de los comportamientos violentos de los usuarios, sino que ellos maximizan y agravan el estrés, agotamiento y frustración de los habitantes de Santiago.

De este modo, aparece un último gran factor de riesgo para la violencia y la agresión, la violencia social estructural, que si bien tiene un vínculo importante con la vida en las grandes ciudades, en la percepción de los entrevistados es un tema que trasciende a los fines de la presente investigación, pero que tiene un efecto explicativo importante de algunas de las conductas agresivas y violentas que se observa al interior del sistema de transportes público de Santiago.

En opinión de algunos entrevistados, la violencia estructural se explica por los **altos niveles de desigualdad y exclusión social de la sociedad chilena, que produce y contiene conflictos sociales que se manifiestan en espacios como el transporte público.** Y si bien no es interés del estudio analizar en detalle la violencia social, si es posible señalar que la forma de relaciones que se genera en la sociedad chilena, genera un espacio propicio para que la empatía, la cooperación, las relaciones armónicas, la resolución no violenta de conflictos y el diálogo, sean herramientas y habilidades sociales que no son el rasgo distintivo de las relaciones entre las personas en nuestro país.

Con seguridad, cada uno de los aspectos y temas antes enunciados, merecerían un análisis detallado y un estudio específico para lograr identificar con claridad los mecanismos que operan para su reproducción, no obstante, el alcance de la presente investigación busca que estos componentes de la violencia y la agresión, sean explorados y caracterizados específicamente respecto de su efecto en las relaciones que se generan en el transporte público.

Consultados los conductores respecto de cuáles son las principales causas de la violencia y agresión de parte de los usuarios, la *Ilustración 3*, la *Ilustración 4* y la *Ilustración 5* muestran los tres primeros factores que ellos logran identificar. En base a esta información, las dificultades o problemas de operación del Transantiago sería la primera causa que ellos identifican, seguido de los altos niveles de estrés de los usuarios, de los altos niveles de violencia en la sociedad,

para terminar por mencionar que existe una cultura donde no se valora el trabajo del conductor, o sea, que se ha devaluado o perdido el status que antes detentaba el conductor de buses.

Ilustración 3

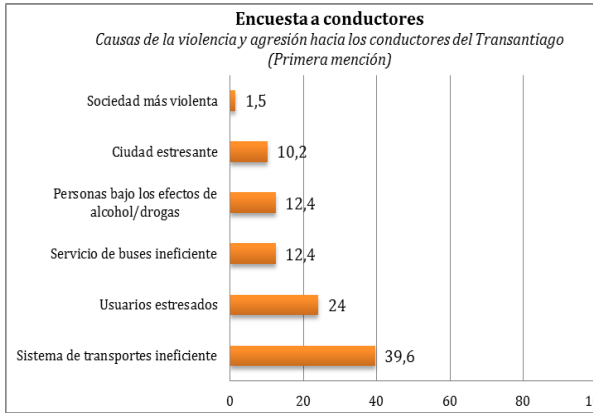


Ilustración 4

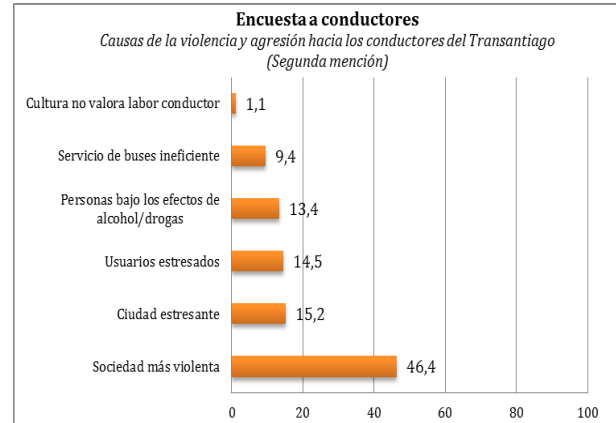
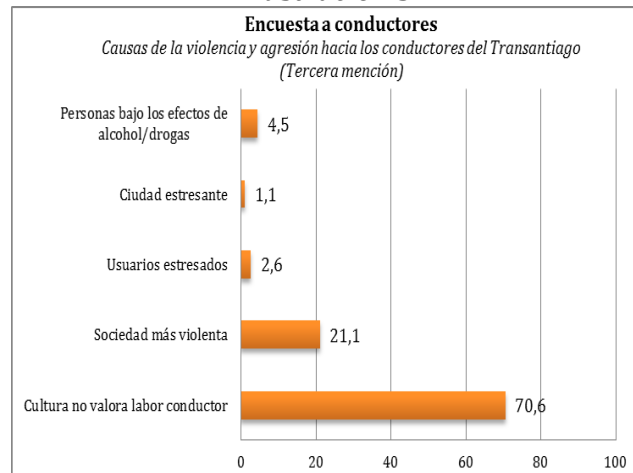


Ilustración 5



Intentando configurar un esquema explicativo que resuma el conjunto de factores que aumentan las posibilidades para la aparición de hechos violentos y agresión en los buses de Transantiago, se debe partir por comprender que las actitudes violentas tienden a multiplicar su efecto hacia los victimarios, víctimas y agentes que presencian los hechos. En este sentido, las tendencias mostradas respecto de la violencia psicológica, la agresión verbal y física tienden a tener un efecto multiplicador en las relaciones que establecen las personas en el sistema de transportes. Dicho de otro modo, en un espacio social donde la violencia tiende a manifestarse de forma recurrente, tiende a naturalizarse a la violencia y generar una forma de convivencia violenta, que conseguirá un escalamiento de la agresión en términos de la frecuencia y gravedad de los hechos observados.

Por ello, un primer factor, dada la importancia y relevancia que tiene para futuros hechos violentos, son los altos niveles de agresiones verbales entre pasajeros, de pasajeros con conductores y de conductores con usuarios; los altos niveles de violencia psicológica, incluidas las incivildades, de parte de conductores y usuarios, que en oportunidades supone que el victimario es el conductor, y en otras los pasajeros.

En segundo lugar, y sin que esto sea un ordenamiento jerárquico de los factores sino como un modo de organizar la información, se perfila la violencia estructural de la sociedad, que sumado a la precarización del empleo, las malas condiciones laborales, los problemas de endeudamiento, conflictos a nivel familiar y comunitario, generan un esquema de relaciones donde el diálogo y la resolución no violenta de conflictos se perfila como una herramienta de escaso uso en la cotidianeidad de las personas, independientemente del espacio social que se analice.

En tercer lugar se pueden posicionar los cambios en la relación entre los conductores y sus empleadores, y entre los usuarios y el sistema de transporte, caracterizado por la despersonalización y por la modificación identitaria y cultural del rol del conductor, quedando las personas sometidas a un sistema donde cada actor buscará defender su posición y cumplir estrictamente con la función que se le ha dado. En este nuevo esquema de relaciones, los usuarios asumen un rol clientelar respecto de los conductores, y los conductores sólo desean cumplir su tarea según las expectativas de su empleador, cumpliendo de forma adecuada su función pero sin el compromiso, motivación e identidad que antes poseían.

En cuarto lugar encontramos los problemas de operación del sistema de Transantiago, que se explican tanto por las complejidades mismas del transporte público de Santiago, como por la instalación de una lógica de funcionamiento donde prima la eficiencia y el resultado, por sobre la mejora en la calidad de vida de conductores y usuarios, o por los beneficios sociales que el sistema va generando. Es decir, la forma en que se organiza el sistema de transportes dispone de una serie de principios asociados al funcionamiento de la empresa privada, donde los intereses, motivaciones y percepciones de los conductores y usuarios pasan a tener un lugar secundario en la gestión del servicio.

En quinto lugar, y como derivación y resultado de varios de los aspectos antes citados, el malestar psicológico, el estrés y baja calidad de vida de los habitantes de Santiago, que se ve agravada y maximizada cuando el sistema de transportes no logra satisfacer las expectativas de usuarios y trabajadores, implica no sólo la posibilidad que se genere violencia producto de la frustración y rabia de las personas; sino además porque la violencia y la agresión tienden a profundizar y agravar aún más los posibles problemas psicosociales de las personas. Este aspecto ha sido mencionado en este esquema en el último lugar, pero en estricto rigor es un factor transversal y que se vincula de modo circular con la violencia y la agresión, generándose un esquema de variables y factores que dependen de la posición del observador es donde se privilegiará uno u otro aspecto.

Si se desean observar estos factores de forma gráfica, la *Ilustración 6* permite visualizar y comprender de mejor forma esta organización de los factores de riesgo.

Ilustración 6



4.3 Efectos de la violencia

La relación entre los distintos tipos de violencia, indica que la violencia física es la más visible y aquella que produce mayores efectos a nivel de la salud mental y física, afectando de forma clara en la calidad de vida de los afectados y su entorno. No obstante, la violencia tiene distintas manifestaciones, siendo la agresión física sólo “la punta del iceberg” no sólo respecto de su manifestación, sino también respecto de los efectos que genera en las personas. En un contexto de transporte público donde parecieran caracterizarse una serie de relaciones basadas en la violencia, psicológica, verbal y física; los efectos son amplios y diversos, tanto a nivel individual, organizacional, familiar y comunitario.

En virtud de lo anterior, cuando se reflexiona sobre violencia con los entrevistados y participantes, la referencia más directa e inmediata es con la agresión física, hechos frente a los cuales se estima de forma clara sus efectos, invisibilizándose los efectos que puede tener la violencia psicológica y la agresión verbal. En este sentido, resulta complejo determinar los efectos de la violencia psicológica y la agresión verbal, en especial cuando se busca establecer los efectos distintivos que tiene este tipo de violencia respecto de la agresión física. Por ende, se caracterizarán algunos procesos asociados a los efectos de la violencia en general, los cuales tienen la limitante de visibilizar sólo aquellos más evidentes y concretos.

Los efectos de la violencia y la agresión también son posibles de establecer desde lo visible y desde lo que se asume como un impacto, pero del cual no se tiene una estimación clara y concreta. Entre lo visible se encuentra el ausentismo laboral y las licencias médicas, que en oportunidad de algún hecho donde el conductor ha sido víctima, supone que no acudirá a su trabajo y que tendrá un tiempo para poder recuperarse de las secuelas del hecho. En general estas secuelas por efecto de un hecho violento, tienden a referirse a aspectos físicos (producto de la agresión vivida o derivados de ella), emocionales y psicológicos, estableciéndose un plazo acotado para la recuperación y el retorno al empleo. Este periodo posee una extensión que dependerá de los efectos en el trabajador del hecho vivido, y generalmente tiende a ser proporcional respecto de la gravedad del hecho sufrido.

El ausentismo laboral producto del periodo de licencias médicas de los conductores supone una re-organización del trabajo en la empresa, no exenta de dificultades cuando se dispone de un personal acotado y limitado, lo que podría llegar a generar alteraciones en el servicio prestado y en la calidad de éste. En opinión de los entrevistados, se procura que el trabajador se ausente el menor tiempo posible para disminuir la alteración que genera en el servicio, y si bien, no se constata estrategias de presión de parte de las empresas, tampoco se evidencia una preocupación clara respecto de los tiempos necesarios de recuperación, la atención y cuidado que se debe brindar al trabajador una vez se reintegre, ni tampoco de estrategias que sean graduales de reincorporación y que brinden seguimiento a las atenciones que requiere el trabajador.

A juicio de algunos entrevistados, los trabajadores ocupan este derecho no lo utilizan de forma adecuada, indicándose que algunos aprovecharían la licencia médica para trabajar en otros

empleos (taxis y/o colectivos, por ejemplo), o bien, para ausentarse del trabajo sin una razón convincente. Este tipo de percepciones son comunes en las empresas, e independiente de su sustento o veracidad, son un reflejo no sólo de cierto nivel de desconfianza de su personal, como también del escaso conocimiento respecto de cómo puede llegar a afectar en la salud mental la violencia y cómo su atención requiere de un tiempo que para la empresa puede significar costos directos e indirectos. Por ello, resulta vital disponer de estrategias preventivas y de atención a las víctimas, asunto que trataremos más adelante en el presente informe.

Los efectos de la agresión y la violencia se pueden describir en distintos niveles, estos se vinculan con las áreas que son susceptibles de ser afectadas, como también de los efectos a corto y mediano plazo. Una persona que ha sufrido un hecho violento, independiente de la gravedad del hecho o del tipo de agresión recibida, al menos verá un impacto en su salud física, mental y en su calidad de vida, aspectos que tienen un efecto directo en su desempeño como trabajador, además de las consecuencias a nivel individual, familiar y social.

A nivel de la salud física, lo más evidente son las secuelas producto de la agresión en sí, específicamente cuando se trata de una agresión física. Dependiendo de la gravedad de las lesiones, esto puede ser un proceso de recuperación rápido o llegar inclusive a generar algún nivel de discapacidad en el afectado, No obstante, es posible que su salud física se vea afectada en el mediano plazo, dado que los efectos de la agresión pueden causar una modificación en la conducta del afectado, trayendo distintos tipos de posibles efectos en su salud biológica, desde la manifestación de enfermedades psicosomáticas, hasta problemas al corazón, al sistema digestivo, a la piel, y otras patologías de diversa gama. Tradicionalmente se ha establecido un vínculo entre la violencia y la salud mental, no obstante, dado la relación que tiene la salud mental con la salud física, muy posiblemente se manifiesten problemas a nivel biológico que podrían explicarse por los efectos de la agresión en su salud mental (y que no necesariamente se expliciten o se hagan evidentes).

Producto de estos posibles efectos, no sólo se pueden generar costos personales y a la empresa desde el punto de vista de la atención médica por las patologías derivadas a partir de la agresión, sino que además ello puede traer consecuencias en su desempeño, ausentismo laboral, e incluso que el trabajador sea despedido o decida renunciar. En un empleo que supone un alto nivel de demanda como el de conductor de buses, la salud física es una condición relevante para estimar el rendimiento de los trabajadores, por lo que la violencia tendría efectos a corto y mediano plazo que requieren la atención de los empleadores.

En cuanto a la salud mental, la violencia psicológica, la agresión verbal y física tienen un claro efecto en al menos tres momentos distintos. En el corto plazo, dependiendo de las herramientas que tiene el trabajador y del apoyo que pueda recibir de diversas fuentes, el agredido puede tener la capacidad de afrontar el hecho y resolver a nivel mediato las consecuencias del hecho sufrido. No obstante, resulta esperable que un porcentaje importante de los trabajadores tengan algún nivel de afectación y de posibles traumas producto de la agresión sufrida. Esto traerá como resultado, al menos la necesidad de brindar atención en crisis, atención psicológica

y/o psiquiátrica, como la provisión de apoyo de parte de sus empleadores, familia y círculo social, de modo de poder restablecerse a nivel psíquico. La atención y cuidados brindados en la etapa inmediatamente posterior a la agresión, resultará clave respecto de las secuelas y consecuencias en su salud mental.

En el mediano plazo es donde un porcentaje de los agredidos podrán recuperarse y no tener secuelas de gravedad en su salud mental, sin embargo un grupo de ellos podrían desarrollar patologías de salud mental o una afectación relevante en su salud mental. Lo más complejo de los efectos a mediano plazo, es que a menos que exista una continuidad de la atención brindada en el corto plazo, se tienden a invisibilizar los efectos que pudo tener la agresión sufrida, quedando la sensación en compañeros de trabajo y superiores que si el trabajador sigue manifestando dolencias o demandando atención, se debe a nuevos hechos (no relacionados) o simplemente que la persona estaría mintiendo o falseando sus síntomas. Esto es especialmente relevante cuando el empleo genera un alto nivel de demanda al trabajador, que puede significar que los efectos de la agresión se terminen desarrollando y manifestando no en el corto sino en el mediano plazo, y en específico respecto de un trabajo que según las tendencias mostradas, contiene un nivel de violencia y agresión permanente o consistente en el tiempo.

Inclusive, una serie de patologías y malestares a nivel de salud mental requieren de tiempo para desarrollarse y manifestarse en los individuos, por ejemplo, el síndrome de *burnout* podría ser una consecuencia directa de la agresión sufrida, no obstante este síndrome llegaría a configurarse en conjunción con otros factores, quedando la razón original o inicial (la violencia) invisibilizada.

En el largo plazo, los efectos de la agresión y la violencia son difíciles de estimar con certeza, dada la multi-causalidad de la salud mental, sin embargo, resulta claro que en la medida que no se tuvo apoyo y atención en el corto y mediano plazo, de seguro que en el largo plazo esto tendrá altos costos. En el mediano y largo plazo, además de las posibles patologías o la disminución de la salud mental del trabajador, disminuirá de forma grave la motivación y compromiso del trabajador, la capacidad de resolución de conflictos, la relación con sus pares y superiores, como también la relación con los usuarios.

En efecto, algunas de las conductas descritas en apartados anteriores donde el perpetrador o responsable es el conductor, se puede deber en parte por los niveles de violencia que ha sufrido el trabajador en su trayectoria en el rubro. Por lo que también es necesario observar que la violencia multiplica su efecto en distintos niveles, siendo uno de los más evidentes la generación de más violencia de parte de los agredidos, quienes pueden convertirse en victimarios.

En esta misma línea, dado los efectos que tiene a la agresión y la violencia en los trabajadores, resulta claro y evidente que la calidad de vida del conductor se ve afectada producto de las situaciones vividas, teniendo un impacto no sólo en la dimensión de trabajador, sino además en sus relaciones familiares y sociales, a nivel individual y social la violencia tendrá un repercusión difícil de estimar con certeza, pero que de todos modos significará una disminución de su satisfacción y bienestar en los distintos aspectos de su vida. De forma que los costos de la

violencia psicológica, de la agresión verbal y física no sólo se verifican en el costo por atención médica, el ausentismo laboral y el desempeño en su empresa, sino todos los costos derivados que se observarán a nivel social, familiar e individual.

La encuesta aplicada a conductores revela algunos aspectos de interés respecto de los efectos de la violencia. En primer lugar, se consultó a los participantes su actitud posterior a alguno de los hechos de carácter violento indagados por la encuesta. La *Tabla 10* muestra que casi un 72% de los participantes indica haber recurrido a la empresa, mientras que menos de la mitad llega a plasmar una denuncia, y sólo un 40% notifica a alguna mutual el hecho. Consultados sobre las razones de por qué no notifican o denuncia los hechos, un 50% señala que el trámite para generar una denuncia le parece engorroso y toma mucho tiempo.

Esta tendencia muestra que un porcentaje importante de agresiones sufridas por los conductores no llegan a conocimiento de la empresa (casi un 30%), mientras que las mutuales aparecen sólo con un 40% de notificación.

Tabla 10

Encuesta a conductores	
<i>Acción posterior frente a un hecho violento</i>	
Cuando usted fue víctima de alguno/s de los hechos descritos anteriormente	<i>Si</i>
¿Notificó a su empresa del hecho?	71,8%
¿Denunció el hecho ante Carabineros?	49,6%
¿Notificó a la mutual del hecho?	40,2%

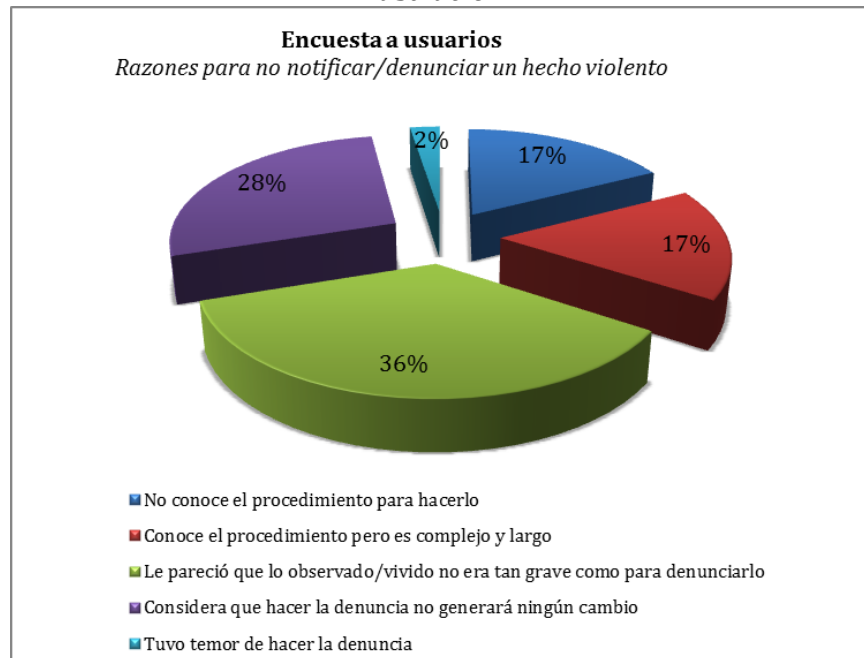
De modo similar, cuando se consultó a los usuarios sobre si han denunciado a Carabineros, la SEREMI de Transportes u otras instituciones, cuando han presenciado o sufrido algún hecho violento, sólo un 7% indica haber recurrido a alguna institución para notificar del hecho visto/sufrido. También se les consultó las razones para no haber concurrido a alguna institución, institución, resultados que se detallan en la

Ilustración 7.

Al respecto, resulta relevante que el 45% de los usuarios participantes considere que la denuncia o notificación no tendrá ningún efecto relevante o que el procedimiento es complejo y largo, ya que significa que un número importante de trámites no son conocidos por las instituciones (porque no se tiene confianza en su eficacia) o que la burocracia institucional opera como un desincentivo para generar alguna acción posterior a un hecho violento.

De igual modo, el 36% que indica que no resultaba el hecho suficientemente grave como para denunciarlo, puede ser tanto un indicador de naturalización de la violencia, una percepción errónea sobre el efecto de estos hechos, o bien, que son aspectos que no interesan a las instituciones. Estas cifras en su conjunto suponen que las instituciones no logran tener datos confiables respecto del tema, y por ende, disminuyen sus posibilidades de acción al respecto.

Ilustración 7



En segundo lugar, cuando se le consultó a los conductores del tipo de atención o apoyo recibido posterior al hecho violento, sólo un 28% indica haber recibido atención médica, un 17% recibió atención psicológica, un 15% apoyo legal, y un 2.5% indica haber recibido apoyo económico.

En tercer lugar, se preguntó tanto a conductores como a los pasajeros participantes sobre su percepción de seguridad cuando se encuentra en un bus de Transantiago. Este indicador de temor de los trabajadores y usuarios del sistema es una medida del efecto que tiene la violencia y la agresión, que si bien depende de otros factores, resulta revelador respecto del tema en análisis.

En una escala de 1 a 7, donde un 1 es muy inseguro y un 7 es muy seguro, los conductores participante promediaron un 3.47 y los usuarios participantes un 4.35. Esto significa que, en general ambos reportan un nivel medio de temor, y que casi un 50% de los conductores dice sentirse muy inseguro (calificaciones 1, 2 y 3) frente a un 21% de los pasajeros consultados que calificaron del mismo modo. Estos resultados desagregados por tipo de participante se pueden observar en la

Tabla 11 (conductores) y en la Tabla 12 (usuarios).

Tabla 11

Encuesta a conductores <i>Percepción de seguridad/temor</i>		
Calificación	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	69	24,9%
2	28	10,1%
3	37	13,4%
4	53	19,1%
5	51	18,4%
6	16	5,8%
7	23	8,3%

Tabla 12

Encuesta a usuarios <i>Percepción de seguridad/temor</i>		
Calificación	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	65	5,4%
2	51	4,9%
3	106	11,3%
4	171	28,7%
5	145	33,4%
6	39	10,3%
7	18	6,1%

En resumen, los efectos de la violencia psicológica, la agresión verbal y física se pueden encontrar en diversos ámbitos de las personas, en su salud mental y física, y en general en su calidad de vida, en momentos distintos (corto plazo, mediano y largo plazo) y en ámbitos diversos (en lo laboral, familiar, social e individual). En consecuencia, el impacto y costos derivados de la violencia no sólo se pueden estimar desde la perspectiva de las empresas y del sistema de transporte público, sino en distintas esferas de la sociedad (salud, economía, entre otros). Y si bien el estudio concentra su análisis y perspectiva desde los conductores, la violencia y la agresión es un fenómeno en el que los usuarios asumen la posición de victimarios como de víctimas en el ciclo de la violencia, por lo que el efecto se multiplica no sólo respecto de los trabajadores del sistema público de transporte, sino se expande hacia la sociedad en general.

4.4 Medidas preventivas y paliativas

La capacidad de respuesta de las empresas y del sistema de transporte se puede clasificar en dos modalidades, aquellas medidas que buscan prevenir la violencia y la agresión, y las medidas que buscan paliar o aminorar los efectos producto de un hecho violento sufrido por los trabajadores.

Las medidas de prevención parecen estar ausentes o con escasa continuidad, constatándose estrategias de capacitación hacia los conductores para efectos de mejorar el servicio y disminuir así posibles actitudes de los propios trabajadores que susciten hechos de violencia, como también se ha promovido por parte de las empresas que los conductores no respondan frente a una agresión, ya que esto supondría que quede calificado el hecho como riña y no como un accidente laboral. Adicionalmente algunas empresas han implementado dispositivos de seguridad en los buses, tales como las cabinas de seguridad y el monitoreo vía GPS del trayecto o servicio.

Estas medidas de prevención no han apuntado a otros ámbitos, como la cultura organizacional, la prevención de los riesgos psicosociales y al clima laboral y las relaciones entre los miembros de la organización, que como se ha señalado tienen un efecto directo sobre la violencia y la agresión. Del mismo modo, no se observan campañas preventivas que aluden a las conductas y comportamientos de los usuarios, restringiéndose las acciones respecto de ellos, en términos de disminuir la evasión.

En efecto, consultados los conductores en la encuesta aplicada, un 90% declara no haber visto campañas de prevención de la violencia, un 85% no ha visto estrategias destinadas al comportamiento de los usuarios, y un 82% declara que tampoco se han hecho campañas de prevención de robos y asaltos. Consultados los usuarios al respecto, un 85% no ha visto campañas de prevención de la violencia, un 70% no conoce estrategias para mejorar la conducta de los pasajeros y un 82% no ha visto campañas de prevención de robos y asaltos.

De igual forma, cuando se le consulta a los conductores sobre entrenamiento o capacitación respecto a la prevención hechos de violencia, un 65% indica no haber recibido instrucción al respecto, y un 64% declara no haber participado de alguna capacitación respecto de la forma de reaccionar o actuar frente a hechos violentos; un 90% no ha tenido entrenamiento para reaccionar y actuar frente a delitos como robos y asaltos, y un 75% no ha recibido capacitación respecto de la forma de actuación ante un delito.

Estas cifras manifiestan que a nivel generalizado existen muy pocas campañas preventivas respecto de la violencia y el delito, ni para usuarios ni para los trabajadores de las empresas de Transantiago; y sólo cerca de un tercio de los conductores participantes han recibido capacitaciones respecto de la prevención y formas de actuación ante hechos violentos en su trabajo.

Por otro lado, cuando se le consulta a los conductores respecto de medidas o dispositivos de seguridad en los buses, un 73% declara tener un sistema de seguimiento GPS, un 38% dispone de cabinas de seguridad, y un 20% posee comunicación por radio o celular (*Tabla 13*). En la misma encuesta se les pidió a los participantes que también señalaran cuáles de estas medidas le parecen más relevantes, ante lo cual el 64% indica que sistemas de videovigilancia serían una medida de importancia (sólo el 5% declara tenerlos en sus buses), un 55% señala que las cabinas de seguridad serían un medio de prevención y el 42% indica que un botón de pánico o alarma podría ser una medida de seguridad y prevención efectiva (sólo un 3% declara tenerlos).

Tabla 13

Encuesta a conductores		
<i>Medidas de seguridad/preventivas</i>		
Medios de seguridad y protección	<i>Tiene</i>	<i>Importancia</i>
Videovigilancia/cámaras de video	5,0%	64,2%
Botón de pánico/alarma	3,2%	42,3%
Vigilancia por audio	3,2%	17,9%
Cabinas seguras/protegidas	38,4%	54,8%
Comunicación por radio o celular	29,4%	19,0%
Sistema de seguimiento GPS	73,1%	17,9%
Protección de seguridad privada	5,4%	19,4%

En el ámbito de las medidas paliativas y reactivas frente a hechos de violencia y agresión, los entrevistados reconocen la existencia de estrategias por parte de las empresas, de la Mutual de Seguridad y de los propios trabajadores.

Por parte de las empresas, se señalan que las acciones se restringen al ámbito de las medidas de seguridad en algunas empresas (para evitar nuevos hechos), no obstante las acciones de apoyo cuando se han presentado hechos violentos tienden a ser escasas, traspasando la responsabilidad a las acciones que pueda realizar las mutuales. Dado que las empresas participantes de la investigación son aquellas afiliadas a la Mutual de Seguridad, las medidas reactivas frente hechos de violencia y agresión se limitan a las desarrolladas por dicha mutual.

En el caso de la Mutual de Seguridad se identifican dos estrategias centrales, por una parte la creación del sistema ERIC, un procedimiento de atención en situaciones de crisis que se activa tras la notificación por parte de la empresa y que supone el contacto telefónico con el conductor en menos de 48 horas hábiles, con el objetivo de contener, escuchar, orientar y evaluar la condición de salud mental en la que se encuentra el afectado. Este sistema en opinión de los consultados se tiende a vincular o asociar con casos como atropellos y accidentes más que frente a hechos violentos, lo cual depende de la gravedad del hecho y de la capacidad que tenga la empresa para notificar a la Mutual de un hecho que requiere atención inmediata.

Una segunda estrategia de la Mutual de Seguridad se asocia con las prestaciones que recibe el afectado, que no sólo se restringen a las atenciones regulares que debe brindar la mutual, sino que se tiende a realizar un proceso de acompañamiento al afectado en su etapa de reintegración a su trabajo, en donde se busca no sólo garantizar una continuidad al tratamiento psicológico, sino que las empresas puedan modificar aspectos como el sistema de turnos, en las horas de conducción o en la modificación de recorridos. Este trabajo de concientización hacia las empresas no siempre tiene resultados efectivos, ya que en opinión de los entrevistados la carencia de personal muchas veces impide realizar estas acciones del modo en que se requieren.

A nivel de los conductores se constatan acciones de apoyo informal por parte de los compañeros de trabajo, estrategias que son vistas como pertinentes, dado que son trabajadores que conocen de mejor forma el rubro y las condiciones de trabajo de los conductores, valorándose el apoyo recibido por pares. De manera más organizada, también se identificó una estrategia por parte de uno de los sindicatos de las empresas participantes, quienes señalan que se ha diseñado un sistema de acompañamiento ante eventos traumáticos o de crisis, donde el afectado contacta a un funcionario de forma telefónica y éste se hace presente en el lugar, entregando información y apoyo al afectado. En opinión de sus creadores, esta estrategia permite disminuir la ansiedad de los conductores cuando han sufrido algún evento de alta complejidad, y que su posible efectividad se debe a que la fuente de apoyo es un conductor (que no está en servicio).

En conclusión, las estrategias preventivas respecto de la violencia y la agresión ha sido escasas y de una cobertura y alcance limitado, mientras que las estrategias reactivas tiende a restringir a las acciones de la Mutual de Seguridad y algunas iniciativas puntuales de sindicatos. A nivel preventivo se constata la existencia de dispositivos de seguridad como seguimiento vía GPS y la implementación en algunas empresas y recorridos de cabinas de seguridad, no obstante la opinión de los conductores indica que la videovigilancia y los botones de pánico o alarmas, que están ausentes en el sistema de transportes podrían contribuir a mejorar prevención de algunos hechos violentos y la disuasión respecto de algunos hechos delictivos. Estas medidas de seguridad al menos podrían mejorar la alta percepción de inseguridad y temor por parte de usuarios y conductores.

De todos modos, no se constatan estrategias preventivas propiamente tal, que aludan a los factores de riesgo identificados por el presente estudio, y que permitan contribuir a la disminución de la violencia y la agresión que esta investigación ha mostrado que es extensiva y amplia dentro del sistema público de transportes. Las medidas reactivas si bien logran disminuir o paliar a corto plazo los efectos que se producen en los trabajadores, no se observa una estrategia integral que logre abarcar los diferentes niveles afectación de la violencia, siendo necesario la implementación de acciones globales, que trabajen en diferentes niveles y que convoquen a todos los actores del rubro. Visto desde la perspectiva de los costos, el alto beneficio y bajo costo de inversión de la prevención, permite que los efectos se aminoren y que su impacto sea menor al que hoy tiene la violencia y la agresión.

5 CONCLUSIONES

- Es necesario establecer con claridad las diferencias a nivel conceptual de la violencia psicológica (acoso, abuso, la humillación y burla, y las incivildades), de la agresión verbal (incluida la amenaza) y la agresión física. Generalmente se tiende a restringir el fenómeno de la violencia a la agresión física, que es la “punta del iceberg” de la violencia.
- Se observa una tendencia en la agresión y la violencia hacia los conductores marcada por una alta prevalencia de la violencia psicológica (humillación) y de la agresión verbal (insultos y amenazas). La agresión física y hechos delictuales como el robo y el secuestro poseen una frecuencia mayor, pero cerca del 20% de los conductores participantes reportan haber vivido algunos de estos hechos, lo cual es un tema de gravedad.
- La violencia y la agresión no sólo se manifiesta hacia los conductores, sino que también posee niveles altos entre los pasajeros y en menor medida, de los conductores hacia los usuarios. Las incivildades en el transporte público son una constante y se observan una serie de conductas de parte de usuarios y conductores que se constituye en un factor de riesgo para la agresión, aparte de constituirse en hechos de violencia psicológica.
- Las causas de la violencia son diversas y multifactoriales, van desde la naturalización de la violencia en la sociedad, la modificación de las formas de relación entre usuarios y conductores con el nuevo sistema de transporte, un cambio en la forma de organizar y dar sentido al trabajo de los conductores basado en los resultados, y un alto nivel de estrés y una baja calidad de vida tanto en usuarios como conductores. Estos aspectos constituyen factores de riesgo para la violencia y la agresión, que generan un ciclo permanente y creciente de la violencia en el sistema de transporte público.
- Los efectos de la violencia se evidencian en la salud física y mental de los trabajadores del rubro, afectando la calidad de vida tanto de ellos como en los usuarios. Estos efectos generan un impacto tanto en las empresas como en el Estado, sino además al tener la violencia una presencia en todo el sistema de relaciones al interior del transporte público, termina afectando a toda la sociedad.
- Se observa una escasa notificación y denuncia, tanto de la violencia como de los hechos constitutivos de delito, esto se explica por una percepción de ineffectividad en el reporte y en procesos de denuncia percibido como engorrosos o complejos. El bajo reporte de estos hechos también afecta la percepción de inseguridad y temor, que es especialmente alta en los conductores.
- Reportan usuarios y conductores la ausencia de campañas preventivas respecto de la violencia como de los hechos delictivos en el transporte público, tanto el Estado como las empresas no han hecho una inversión importante en la prevención, que es una estrategia de bajo costo y de alto beneficio.

6 PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

En el siguiente apartado se entregan algunas propuestas y recomendaciones que surgen a partir del estudio, algunas de las cuales han podido ser sustentadas a través de la experiencia internacional, y otras en base a la presente investigación.

6.1 Establecer un sistema de medición permanente de la violencia y la agresión en el sistema de transportes público

La necesidad de medir y establecer un seguimiento periódico de los hechos de violencia y agresión son un aspecto central no sólo para tener un monitoreo de las prevalencias y formas en que comporta el fenómeno, sino para tomar decisiones respecto de las medidas a implementar o corregir (en caso de aquellas en curso). Este sistema de medición permitirá disponer de indicadores respecto de la violencia como para implementar un sistema de evaluación de las medidas preventivas.

Respecto a ello, la revisión de experiencias internacionales muestra diversos estudios e investigaciones destinados a la medición y diagnóstico de la violencia en el transporte público de pasajeros. A continuación se hará una breve revisión de las técnicas de recolección utilizadas en algunos estudios, de forma de observar la posibilidad de usar técnicas cualitativas (entrevistas, grupos de discusión y método Delphi), la aplicación de instrumentos cuantitativos (escalas de riesgos psicosociales e instrumentos para medición de violencia) y e uso de métodos mixtos de investigación (utilizando información secundaria, generando encuestas, entrevistas y observación). La idea es poder visualizar distintas alternativas de aproximarse al fenómeno, e identificar las potenciales del uso de las diversas técnicas de investigación para estudiar el tema.

Técnicas cualitativas

Grupos de discusión y entrevistas

El trabajo encargado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) en **España**, fue llevado a cabo mediante la realización de Grupos de Discusión dirigidos, al colectivo de trabajadores del sector, delegados de prevención, mandos intermedios, y empresarios, en tres ciudades importantes de España: Valencia, Madrid y Barcelona. La recopilación y análisis de toda la información recabada (opiniones, percepciones, creencias, actitudes, etc.) se utilizó para obtener un conocimiento más real sobre las condiciones de trabajo del colectivo de conductores de autobuses, urbanos e interurbanos, y especialmente sobre las situaciones más habituales que pudieran dar lugar a violencia psicológica y/o física.

Los trabajadores señalan que la violencia y las agresiones verbales se han producido desde siempre, sin embargo, los casos de violencia tanto psicológica como física, ha aumentado en los últimos años. En cuanto al predominio de la violencia verbal y/o física, los trabajadores coincidieron en que la violencia verbal es habitual mientras que la violencia física se da con

menos frecuencia, no obstante ella ha sido más frecuente en los últimos años. Las agresiones físicas se dan con mayor probabilidad en ciertas líneas que se consideran problemáticas y en algunos turnos, generalmente los turnos nocturnos y de fines de semana. Las verbales son permanentes y se producen sin especificidad de una determinada línea o de un turno concreto. Los trabajadores coinciden en la sensación de falta de protección ante este tipo de situaciones. Consideran que se trata de un problema del que nadie quiere hacerse cargo, y reflejan su sensación de abandono por parte de las empresas como del Estado.

El estudio desarrollado por Paes-Machado y Levenstein (2002), en Salvador de Bahía, **Brasil**, hizo uso de técnicas cualitativas para recoger las apreciaciones de los trabajadores del transporte de pasajeros, la investigación fue realizada en base a entrevistas realizadas con 195 personas, incluyendo trabajadores, empresarios, representantes sindicales, agentes de fiscalización de la flota de autobuses y policías. En base a la información recogida, se hizo un levantamiento de la situación existente, detectando ciertas condiciones asociadas a los hechos de violencia, y la efectividad de las medidas que se han ido tomando. Se pudo identificar que los autores de los hechos de violencia y robos principalmente eran descritos como jóvenes pobres, desempleados, y que buscan dinero fácil para actividades de ocio (considerando que el dinero que obtienen de los robos es mínimo). Los autores observaron que la violencia y el delito genera en los trabajadores del transporte, aparte de las lesiones físicas y muertes, temor, conflictos de identidad, establecer relaciones tensas con los pasajeros, y conflictos laborales (por ejemplo aquellos derivados de la recuperación del dinero sustraído).

Método Delphi

El estudio desarrollado por ASINTRA (2014) en la Comunidad de Madrid, **España**, hizo uso del método Delphi (panel de expertos) para la elaboración de un instrumento de medición de riesgos psicosociales de los conductores de autobús en el transporte público de pasajeros. El grupo con el que se desarrolló el trabajo estuvo constituido por un grupo de veinte expertos (formado por empresarios y responsables de RRHH y de Prevención). Luego de la aplicación del método, los resultados permitieron develar que los conductores de autobuses se encuentran sometidos a más estrés, más violencia de terceros y a más fatiga mental que otros colectivos de trabajadores. Se estableció que el estrés y la fatiga mental son los riesgos psicosociales que más afectan a los conductores de autobuses. El trato con el público es el factor que más influye en el riesgo de estrés según la opinión de los expertos. Igualmente se estableció que la influencia de las características de la línea o ruta es el factor que más influye en el riesgo a la violencia de terceros. Finalmente se indicó que la ausencia de descanso es el factor más determinante en el riesgo de fatiga mental en los conductores, seguido del trabajo nocturno y el exceso de tiempo de trabajo.

Técnicas cuantitativas

Escalas de riesgos psicosociales

El estudio de Boada-Grau, Prizmic-Kuzmica, González-Recio y Vigil-Colet. (2013), evalúa la confiabilidad de la escala *Bus Driver Pressure Scale* desarrollada por Tse, Flin. y Mearns (2007) en el Reino Unido, con la finalidad de evaluar los estresores asociados al trabajo de los conductores de autobuses en **España**. Según sus autores, utilizaron el término presión (y no el de estrés) para reducir las connotaciones negativas del concepto estrés, considerando que de esta forma aumentaba la probabilidad de participación de los conductores de autobuses en su investigación. La muestra estuvo compuesta por 287 conductores de autobuses (80.1% hombres y 19.9% mujeres) residentes en España (Cataluña), con una edad media de 40.4 años (DE = 11.8). Como resultado de la aplicación, se establece una solución tri-factorial para la versión española, los coeficientes de fiabilidad obtenidos van desde 0.71 hasta 0.85. Se confirma que se han obtenido correlaciones significativas con el cansancio (con Condiciones del Tráfico, $r = 0.21$; $p < 0.05$ y con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.29$; $p < 0.05$), la cantidad de órdenes recibidas del supervisor (con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.19$; $p < 0.05$), las quejas de los pasajeros y usuarios que has tenido que afrontar (con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.33$; $p < 0.01$), los accidentes con los que se ha visto involucrado (con Condiciones del Tráfico, $r = 0.29$; $p < 0.05$) y los días que ha ido a trabajar estando enfermo (con Discomfort Personal, $r = -0.18$; $p < 0.05$).

El estudio de Ordaz Castillo y Maqueda Blasco (2014) realizado en **España**, desarrolló una encuesta dirigida a conductores de transporte de pasajeros por carretera para determinar la morbilidad percibida y los factores relacionados con el trabajo que incrementan el riesgo de estos profesionales. Se compararon los resultados con los obtenidos por la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (VI-ENCT), en ambas encuestas se seleccionaron varones en edades comprendidas entre los 25 y 65 años. En total se entrevistaron 1.428 conductores seleccionados por muestreo aleatorio. De los resultados obtenidos, se extrae que las formas más frecuentes de violencia que sufre el colectivo de conductores son las “Amenazas” con una prevalencia estadísticamente superior a la población de referencia (8.2% vs 3.9%; OR: 2.23 [1.76-2.83]). En cuanto a la carga mental, de los ocho indicadores analizados, seis han resultado tener más peso en el colectivo de conductores que en la población de referencia ($p < 0.05$). “mantener un nivel de atención alto”, “tratar con personas ajenas a la empresa”, “disponer de instrucciones poco claras”, “un ritmo de trabajo elevado” y “trabajar con plazos estrictos” son los principales factores de exposición mental que declaran los conductores.

Instrumentos para el registro de violencia

En el estudio realizado en **Mozambique** por Couto et al. (2009), con una muestra de 504 participantes, se aplicó un instrumento que analizó las características sociodemográficas, acceso a la información, nivel de instrucción, experiencia en el trabajo, cambios organizativos, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo, condiciones de salud, calidad de vida, estilo de vida, reacciones de violencia en el trabajo, consecuencias; de la violencia y el desgaste profesional. Los datos fueron recogidos durante ocho semanas consecutivas por tres entrevistadores entrenados. De los resultados se pudo obtener que una proporción significativa de los participantes (77.4%) informó de que había experimentado violencia en el trabajo en

algún momento, y un (64.3%) durante los últimos 12 meses. Se reportó una prevalencia alta del abuso/agresión verbal (47.0%), de experiencias desagradables (20.8%) y empujones (20.0%). Alrededor del 17% de los participantes habían sido asaltados con objetos, armas de fuego, piedras, botellas y palos. Pasajeros (51.6%), otro conductor de transporte público (18.1%) y propietario del vehículo (11.3%) fueron los autores más comunes. La violencia ocurrió con más frecuencia en una parada de autobús (45.6%) y mientras el vehículo estaba en movimiento (22.4%); y más a menudo en la mañana (43.1%). Los resultados indicaron que la victimización (tanto verbal como física) en el trabajo era común, y que se presentaba en diversos lugares, incluyendo en la carretera mientras el vehículo estaba en movimiento, dentro de la oficina de vehículos o compañía, en la calle o en el parque de vehículos de la empresa, y en la parada de autobús/taxi.

Otro trabajo que apunta en un sentido similar, es el que ejecutaron Assunção y Silva (2015) en la ciudad de Belo Horizonte en **Brasil**, en base a una muestra de 1.473 conductores, se estimó que un 45.0% de los encuestados informó que había, sufrido al menos un episodio de agresión o amenaza en el lugar de trabajo en los últimos 12 meses. De estos, un 33.0% informó que los episodios se produjeron más de una vez (frecuentemente o algunas veces). Los pasajeros fueron responsables del 87.0% de los actos de violencia, mientras que el 13.0% de los episodios fueron cometidos por peatones, compañeros de trabajo y/o superiores. Las variables que se correlacionaron positivamente con actos de violencia en el lugar de trabajo fueron: estar de baja por enfermedad, tener diagnosticada al menos una enfermedad crónica por un médico, malas o muy malas condiciones del tráfico, la frecuente exposición a la vibración de todo el cuerpo, temperatura muy incómoda o intolerable dentro del autobús, y una iluminación inadecuada (regular, mala o muy mala). Se observó que un 45.0% de los participantes informaron que habían sufrido actos de violencia en el área metropolitana de Belo Horizonte, y los actos violentos son más comunes en áreas con un alto índice de vulnerabilidad social, donde la red de transporte y la flota de autobuses están comúnmente en mal estado.

Modelos mixtos

El trabajo de investigación de Lincoln y Gregory (2015), aplicado en Queensland, **Australia**, fue ejecutado por doce meses a partir de enero de 2013 y comprendió tres etapas donde se combinaron una serie de fuentes e instrumentos de investigación. La primera consistió en una serie de grupos focales con los conductores de autobús para recopilar datos cualitativos sobre aspectos laborales y de servicios en general, la delincuencia e incivildades, y sus perspectivas sobre las posibles estrategias de prevención. La segunda etapa consistió en montar sesiones de observación de lo que ocurría en los autobuses, dirigidas a una selección de las rutas más problemáticas, y por otro lado, se desarrollaron entrevistas en profundidad con actores clave (políticos, sindicalistas, grupos similares); esto se complementó con la aplicación de una encuesta para conductores a fin de producir datos cuantitativos más amplios. La tercera etapa, consistió en la instalación de *tablets* en los autobuses, las que fueron programadas para capturar detalles acerca de los incidentes de violencia y comportamiento antisocial en los autobuses.

De los resultados, se pudo obtener que los conductores dieron cuenta de una serie de incidentes de agresión verbal y física, que habían sufrido personalmente o por colegas, como puñetazos, insultos, evasión de tarifas, rabia y vandalismo (un 89% de victimización, en base a la encuesta). Se obtuvieron imágenes para un total de 158 incidentes, desde enero de 2011 a diciembre de 2013, de los cuales 72 están relacionados con ataques hacia los conductores. En cuanto al horarios de los incidentes, se obtuvo una frecuencia mayor en las tardes y noches, y en los fines semana (de jueves a sábado). La muestra fue de 1.070 incidentes, siendo los meses de octubre y noviembre los de mayor nivel de ofensas. Lanzamiento de proyectiles (30%) y el abuso verbal (23%) fueron los tipos más comunes de incidentes reportados. La evasión de tarifas fue el tipo más común de incidente observado (63 %), un 25% de los incidentes se asoció a la agresión verbal de pasajeros, y el 17% de los incidentes incluyó abuso de alcohol y drogas.

Otro ejemplo del uso de distintas técnicas de investigación, es el trabajo desarrollado por Louit-Martinod et al. (2016) en **Francia**, que hizo uso de los datos estadísticos de recursos humanos de las empresas de transportes para un período de 7 años, derivados de informes que proporcionan indicadores sobre el tamaño de la fuerza laboral, la política de recursos humanos (por ejemplo, la intensidad del entrenamiento de los empleados), la facturación y la tasa de ausentismo laboral (siendo las principales causas la ausencia por enfermedad y por accidentes en el trabajo). Un total de 23 conductores fueron observados en su jornada laboral, posicionándose detrás del conductor, el observador compiló sistemáticamente un registro de los elementos constitutivos de su trabajo y de los intercambios con los conductores y los usuarios (por ejemplo, contando el número de veces que saludaron a los pasajeros cuando subían al autobús). Los incidentes con pasajeros, así como con otros usuarios en la ruta (congestión vehicular, la negativa a ceder el paso, etc.) fueron contados. Igualmente se desarrollaron 34 entrevistas a conductores. Todos los entrevistados y aquellos sometidos a observación fueron reclutados voluntariamente.

En términos de los resultados obtenidos, se pudo apreciar que la cantidad de vehículos y los tiempos de viaje reducen el margen de maniobra en caso de problemas imprevistos (averías del bus, desvíos, obras en la ruta, atascos de tráfico, etc.), y que el ritmo y carga de trabajo de los conductores aumenta en situaciones de congestión. A su vez, esto tiende a reducir los tiempos de descanso y a agravar la fatiga del conductor y el estrés. Las nuevas tecnologías adoptadas para mejorar la calidad del servicio y la entrega de información a los pasajeros, como es el caso de la visualización de los tiempos de espera en las paradas de autobús, así como la información recibida en los teléfonos inteligentes, han generado reclamos de los pasajeros sobre los tiempos del viaje, afectando la relación entre usuarios y conductores.

Los principales beneficios de los modelos mixtos de investigación es la posibilidad de complementar información proveniente de las distintas fuentes, lo que facilita una comprensión global del fenómeno, permitiendo diversificar de los actores incluidos en la muestra (incluyendo a empresarios, dirigentes sindicales, autoridades locales, etc.) y que genera una visión más completa sobre la violencia o la agresión en el sistema de transportes público.

6.2 Sistematizar y analizar los factores de riesgo de la violencia y la agresión

El manejo sistemático de información y la elaboración de bases de datos confiables que permitan evaluar con claridad los factores de riesgo psicosocial que afectan a los conductores, son esenciales para un adecuado abordaje de las situaciones de violencia o agresiones sufridas por los conductores de autobús. El estudio encargado por ASINTRA (2014) en la Comunidad de Madrid, **España**, considera como una medida importante a adoptar por las empresas para prevenir riesgos de carácter psicosocial, es conocer y tener actualizados los datos de siniestralidad. En este sentido, la realización de estudios cuantitativos a través de cuestionarios estructurados y con resguardo del anonimato y confidencialidad de la información, sirve de base para disponer de datos confiables sobre el tema y poder diseñar estrategias de actuación con sustento empírico.

6.3 Desarrollo de políticas preventivas desde el Estado

Uno de los primeros aspectos que se destaca en buena parte de los trabajos y estudios revisados, es la existencia de marcos normativos y el desarrollo de políticas preventivas que son impulsadas desde organismos del Estado. Este rol, de garante de la salud y condiciones laborales de los trabajadores del transporte público, hace necesario que se establezcan acciones que busquen prevenir las situaciones de violencia o agresiones hacia los conductores de autobús (ASINTRA, 2014; Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2011; Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010; Stanley, 2015; Comité Asesor del Tránsito para la Seguridad, 2015; entre otros).

Del mismo modo, el Estado debe propiciar la implementación de programas de formación dirigidos a fortalecer y facilitar al colectivo de trabajadores de herramientas, técnicas y pautas de actuación para controlar y evitar determinadas situaciones y estimular su seguridad, contemplando técnicas de control del estrés, técnicas de relajación, y habilidades y técnicas de negociación, entre otras técnicas. Estos planes de formación deben ser consensuados con los empresarios y mutuales de seguridad, además de contemplar la validación con los trabajadores, a fin de asegurar una mayor adherencia y participación de parte de los destinatarios finales de las capacitaciones.

6.4 Diseñar estrategias preventivas en conjunto con los trabajadores

Otro aspecto a considerar, es que el diseño de políticas preventivas para la violencia en el transporte público debe considerar la participación activa de los conductores de autobuses, tanto para la identificación de los factores de riesgo de la violencia y la agresión como para la implementación de las medidas de prevención y de seguridad (ASINTRA, 2014; Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010). Los mecanismos de participación son bastante genéricos: uso de un buzón de sugerencias, disponer de la participación de representantes sindicales en las mesas técnicas de trabajo, y favorecer el involucramiento voluntario de los trabajadores en todas las instancias de levantamiento de información (entrevistas, grupos de discusión, observación, etc.). De modo similar, Louit-Martinod et al. (2016) indican que cuando

se tienen que enfrentar situaciones difíciles, los empleados tratan de generar alternativas para cambiar la ruta o turno de trabajo o para eludir las reglas, en especial cuando las condiciones laborales no son adecuadas. Por lo mismo, el rol de los trabajadores es central, tanto en la detección de las condiciones de riesgo laboral, como para definir la solución más apropiada para abordarlos.

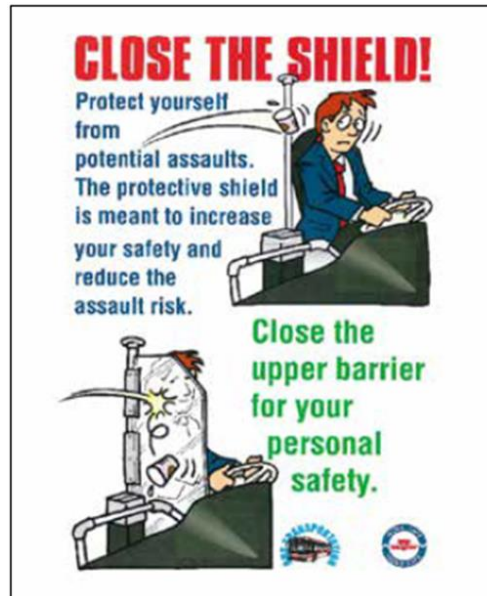
6.5 Implementar medidas de protección y seguridad

La idea de disponer de personal de protección en el transporte público, es un tema relevante en varios casos analizados, estos agentes de seguridad se constituyen como un factor disuasorio de las acciones agresivas o violentas de los pasajeros. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011), muestra la experiencia de **Bélgica**, donde la empresa de transporte público “De Lijn” dispuso de supervisores en los autobuses, reduciendo la agresión hacia los conductores. Esta estrategia tiene altos costos para las empresas, debiendo no sólo disponer de personal para su implementación, sino además costos derivados de su capacitación y entrenamiento.

En **Mozambique**, Couto et al. (2009) señalan la importancia de dotar de efectivos de apoyo en los trayectos, considerando que los conductores deben ser apoyados para garantizar su seguridad en todo momento durante su trabajo, o bien, mediante la configuración de ciertos puntos de control que cuenten con personal de seguridad. Stanley (2015) hace referencia al Servicio de Oficiales Protectores existentes en los trenes de Australia, como una práctica que podría ser llevado a las líneas de buses, en especial en aquellos trayectos más complejos o con una mayor frecuencia de incidentes violentos.

La Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) de **España**, señala como una de las propuestas para mejorar la seguridad al aislamiento del conductor por medio de la instalación de cabinas de protección en los autobuses, medida que no es totalmente compartida por los trabajadores, y que además no evitaría ni la violencia psicológica ni las agresiones verbales. Las opiniones entregadas por algunos conductores en el estudio de dicha organización son poco favorables al uso de cabinas protegidas, citándose comentarios tales como: “además hay que pensar que nosotros trabajamos en menos de un metro cuadrado, si encima me lo cierras...”, “a mí la cabina protegida me puede quitar el 10% de las agresiones, pero me genera problemas a la hora de conducir, reflejos, menos visión, etc.”, o “no estamos hablando de una protección integral como en el tranvía, sino adaptar a los vehículos actuales las cabinas”.

Ilustración 8



Fuente: Leck (2014)

El trabajo desarrollado por Stanley (2015) en **Australia**, hace mención a un estudio desarrollado por Dubord (2014), quien indica que los conductores de bus señalaban su preferencia por no usar las protecciones, dado que les parecía mejor poder interactuar con los pasajeros, dado que les hacía más difícil escuchar y hablar con ellos, lo que tendería a incrementar las tensiones. Del mismo modo, el diseño de las mamparas puede significar que se mantenga un amplio potencial de que los conductores sean agredidos físicamente (por los espacios que deja), tal como lo mencionan Lincoln y Hintingdon (2013).

6.6 Establecer un sistema de sanciones de conductas violentas y la agresión

La aplicación de las sanciones que corresponden a quienes infringen la Ley o normas en el transporte público, es una de las medidas que regularmente se utilizan en los diversos casos analizados, esto dado cierta sensación de impunidad de quienes ejecutan las acciones de violencia o agresiones hacia los trabajadores del transporte. En el documento de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010), **España**, se señala el requerimiento de que se impongan sanciones efectivas a aquellos usuarios que protagonicen actos de violencia dirigidos a los conductores. En el caso de **Colombia**, Rubiano (2015) indica que no existe un adecuado nivel de capacitación de las policías en la aplicación de las medidas correctivas (multas y sanciones), generándose una amplia disparidad de criterios para sancionar situaciones equivalentes y en la impunidad de una serie de acciones contrarias a la normativa. En el trabajo desarrollado en Victoria, **Australia** (Stanley, 2015) se propone desarrollar una campaña en medios de comunicación masivos en la que se divulguen las sanciones que se aplican en el transporte público, advirtiendo a los agresores que sus actos no serán tolerados y tendrán sanción, con la finalidad de disuadir a los posibles perpetradores.

En este mismo sentido, el análisis de Rubiano (2015) sobre la aplicación de sanciones en el transporte público de Bogotá, **Colombia**, señala la necesidad de crear una oficina de sanciones y multas para el transporte público (Transmilenio), a través de la cual se pueda reunir, sistematizar y analizar la información para la planificación del servicio y para la implementación de campañas preventivas. En el caso de **Bélgica**, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011) muestra el caso de la empresa estatal de transportes “De Lijn”, que ha desarrollado un trabajo para unificar las estadísticas de incidentes en el transporte público con variables o indicadores a nivel local. Las variables e indicadores propuestos utilizados, incluyeron la evaluación la infraestructura de las paradas de autobús, un inventario de la condición de los vehículos, un registro de los sectores de alto riesgo; el monitoreo de la calidad del servicio, como las opiniones de los usuarios. Un punto relevante de este monitoreo es que mide tanto la seguridad objetiva (ocurrencia de eventos), así como percepción de las personas respecto de la seguridad y su opinión sobre el servicio, teniendo insumos cuantitativos como cualitativos para el diseño de las medidas preventivas.

6.7 Desarrollar campañas educativas respecto de las conductas de los usuarios

El desarrollo de campañas de difusión de las normas y reglamentos que regulan las conductas en el transporte público, aparece como un tema central en varios de los casos analizados. En el caso de Bogotá, **Colombia** (Rubiano 2015), se señala la necesidad de realizar campañas que suponga una coordinación entre los municipios y las empresas que conforman el sistema de transporte, centralmente para aplicar al Código de Policía de Bogotá (que dispone de todas las normas de conducta en el transporte público) a través de programas pedagógicos y campañas educativas destinadas a generar cambios culturales en los usuarios.

En el contexto de **EEUU**, el documento desarrollado por el Comité Asesor del Tránsito para la Seguridad (2015), consistió en un trabajo de la agencia de tránsito publicando y poniendo a disposición de los pasajeros los códigos de conductas, y promoviendo campañas educativas destinadas a los usuarios. De modo similar, la Asociación Canadiense de Transporte Urbano (CUTA, 2014) desarrolló un documento (*Ilustración 9*) mostrando las situaciones de violencia a la que se ven expuestos los conductores del transporte público de pasajeros, recordando las medidas de seguridad existentes y las sanciones que se aplican a quienes infrinjan los marcos normativos vigentes.

Ilustración 9



Fuente: CUTA (2014)

6.8 Estrategias coordinadas con las policías respecto de hechos delictuales

Se deben disponer de sistemas de comunicación ágiles y sencillos entre las empresas y la policía, de modo que la labor policial ocurra de forma oportuna para los conductores. En el trabajo desarrollado en **España** (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales 2010), se señala que las empresas disponen de un Sistema de Ayuda de Explotación (SAE) cuyo principal objetivo es la localización mediante sistema GPS de los vehículos. La principal función de este sistema es el control de la posición de los vehículos en cualquier momento, como disponer de una herramienta de comunicación de los conductores con la empresa en caso de algún incidente. En caso de emergencia, el SAE dispone de un botón que alerta a la empresa frente a una situación de gravedad, lo que permitiría a la empresa el contacto oportuno con la policía de ser necesaria su intervención.

Una idea similar se propone en el trabajo desarrollado en Victoria, **Australia** (Stanley 2015), que indica la importancia de disponer de una comunicación por radio, que permita comunicarse rápidamente con una central que se comuniquen con la policía. Sin embargo, tanto la radio como las alarmas silenciosas, dependen de la capacidad de respuesta de la policía, y si no existen las coordinaciones necesarias, la efectividad de este equipamiento se ve mermada. Otra forma de vincular la labor de la policía para la prevención del delito en el transporte público, es la que se señala para el caso analizado de **Bélgica** (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2011), en que mediante la colaboración de la empresa de transportes con la policía, se adaptan las políticas de seguridad a las necesidades específicas de las zonas donde se tiendan a concentrar los eventos críticos, mediante una revisión permanente de las estadísticas delictuales y los indicadores de violencia.

En el caso de Salvador de Bahía, Brasil, Paes-Machado & Levenstein (2002) señalan que se creó una unidad policial destinada a de forma preferente para atender los hechos delictuales en el transporte público. Esta unidad funcionaba con un financiamiento mixto, del Estado y de las empresas de transporte, no obstante el efecto más concreto fue el endurecimiento de la acción

policial y el uso de la fuerza en el transporte público, que si bien significó una disminución de las estadísticas policiales, principalmente se tradujo en un aumento de la represión.

6.9 Mejorar los procesos de formación y capacitación a conductores

Un aspecto fundamental en los procesos de abordaje de la prevención de la violencia hacia los conductores en el transporte público de pasajeros, pasa por la mejora de los procesos de formación, donde se entrega una capacitación específica para el enfrentamiento de situaciones de violencia (pautas de acción), lo que se constituye en uno de los elementos preventivos fundamentales.

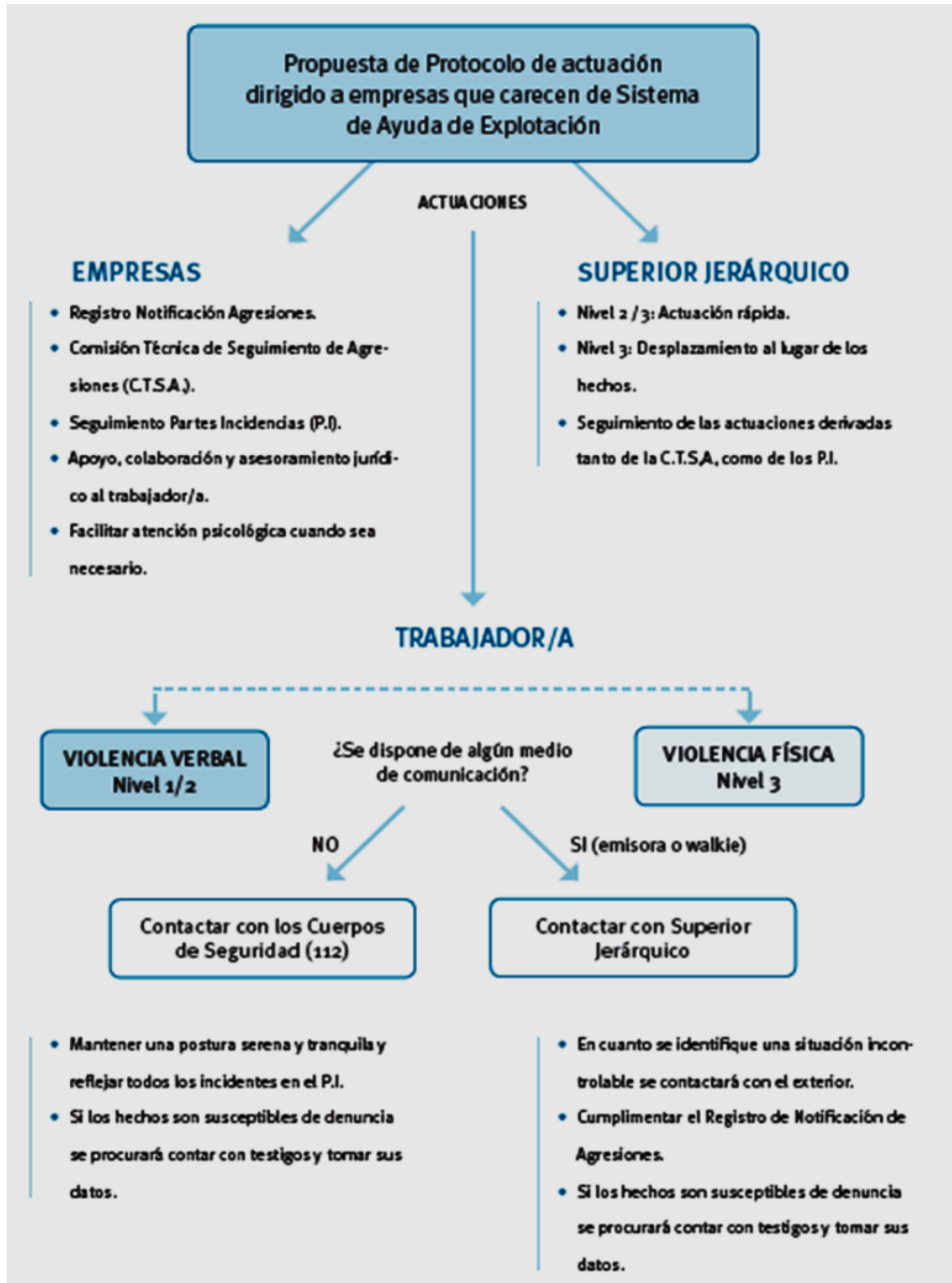
En el estudio desarrollado por Assunção y Silva (2015) en la ciudad de Belo Horizonte, **Brasil**, se muestra una asociación negativa entre los actos de violencia y la edad de los conductores de autobús (a mayor edad del conductor, menos violencia), asumiendo que esto puede ser el resultado de ciertas habilidades desarrolladas durante la carrera profesional. Estas habilidades ayudarían a los trabajadores con más experiencia a enfrentar de mejor forma situaciones y acontecimientos estresantes, por lo cual se releva la necesidad de generar sistemas de formación en los cuales se puedan transmitirse estos conocimientos hacia los conductores más jóvenes. Esta idea se refuerza en el trabajo de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010) de **España**, en el que se propone la creación de una escuela de formación constituida por conductores veteranos, quienes tendrían las competencias para formar a conductores nuevos, tanto sobre las tareas asociadas al puesto de trabajo, como a pautas de acción frente a hechos de violencia verbal y/o física.

6.10 Diseñar protocolos de acción frente a hechos violentos

De igual forma, un aspecto central en la formación en materia de prevención de riesgos en el trabajo de los trabajadores del transporte público, es el desarrollo de herramientas organizacionales que ayuden a disminuir la siniestralidad en el sector y colabore en la generación de una cultura preventiva. En este sentido, la elaboración de protocolos de acción (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010) eficaces y adecuados, que definan pautas de actuación para cada caso, y que se integren en los procesos de capacitación de los conductores, pueden ser de utilidad para que estos dispongan de mejores herramientas para enfrentar situaciones de violencia. Estos protocolos son explicados y trabajados con cada conductor, con los inspectores, supervisores o fiscalizadores, con los encargados de operar las centrales de comunicaciones, y con las jefaturas. En la *Ilustración 10* y en la *Ilustración 11* se ejemplifican dos protocolos utilizados en el caso de España (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010).

Ilustración 10

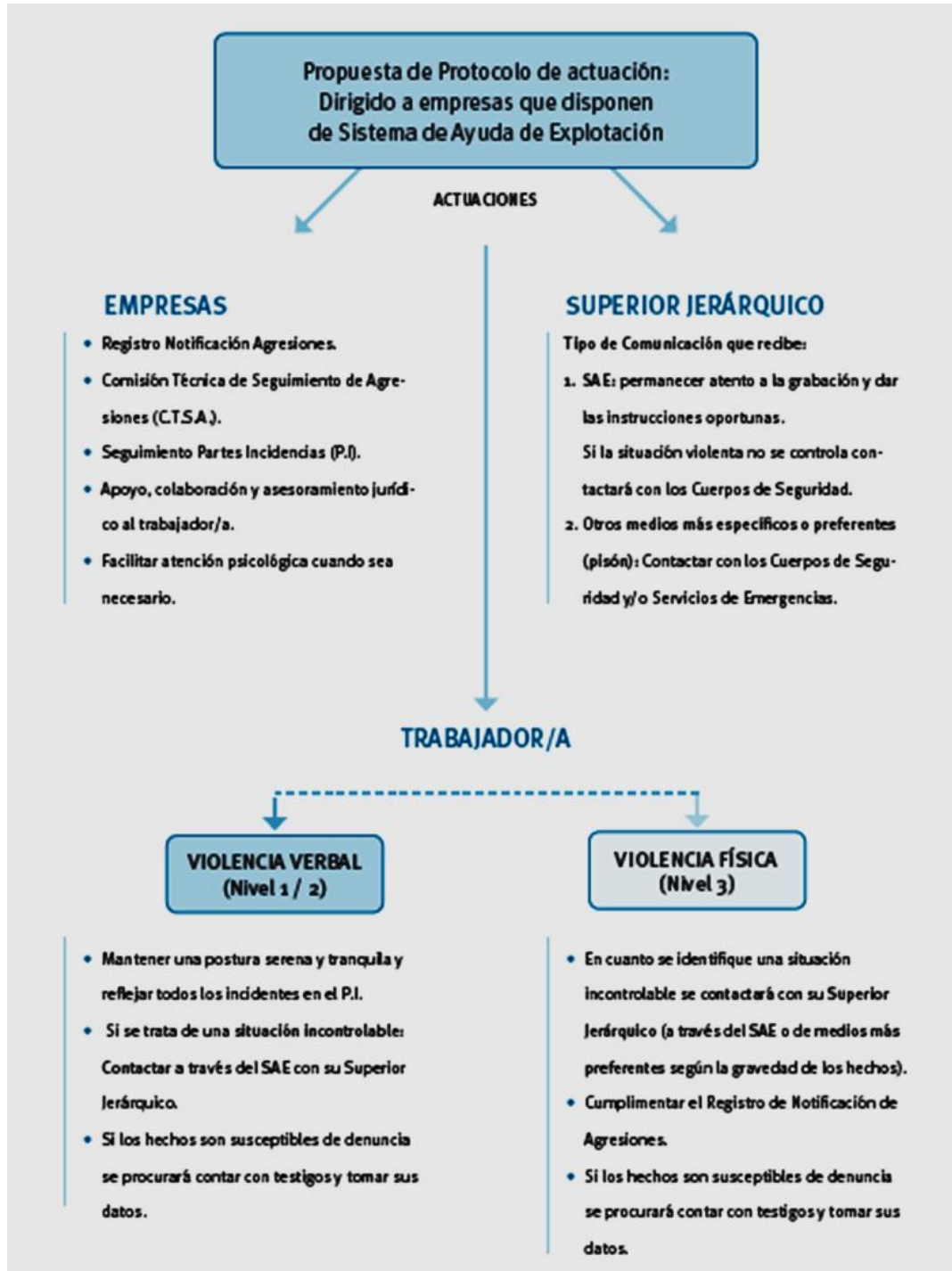
Protocolo de actuación dirigido a empresas que carecen de Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)



Fuente: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010)

Ilustración 11

Protocolo de actuación dirigido a empresas que disponen de Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)



Fuente: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010)

6.11 Brindar atención y apoyo a las víctimas

Para abordar las situaciones de violencia contra los conductores de autobús, la mayor parte de los casos analizados refieren a la necesidad de atención psicológica de las víctimas de violencia y agresión, desarrollando asistencia y consejería post-incidente (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010; ASINTRA, 2014; Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2011; Comité Asesor del Tránsito para la Seguridad, 2015). Esta estrategia reactiva, destinada a aminorar los efectos negativos de los incidentes, tiende a desatender la entrega de herramientas al conductor para afrontar de manera preventiva los hechos violentos.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002a). *Acoso moral en el trabajo*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/23/view>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002b). *La violencia en el trabajo*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/24/view>
- Assunção AA, Silva LS. (2015). Violência a motoristas e cobradores de ônibus metropolitanos, Brasil. *Revista de Saúde Pública*, (Vol. 49, No. 1, 1-10). DOI: 10.1590 / S0034-8910.2015049005380
- Boada-Grau, J., Prizmic-Kuzmica, A., González-Recio, S. & Vigil-Colet, A. (2013). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, (Vol. 12, No. 1, 249-259). ISSN 1657-9267
- The Canadian Urban Transit Association (CUTA) (2014). Stopping violence against transit operators. Issue Paper 45. Toronto, Canada. Rescatado de: http://cutaactu.ca/sites/default/files/issue_paper_45_e.pdf
- Couto, M., Svanström, L., Lawoko, S., (2009). Violence Against Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport Sector in Maputo, Mozambique. *African Safety Promotion Journal*. (Volumen 7, 17-36). Recuperado de: <http://www.unisa.ac.za/contents/faculties/humanities/sosw/docs/aspj-2009/aspj2009-7-2-02-violence-against-drivers-and-conductors-in-the-road-passenger.pdf>
- España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf
- España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2010). *Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses: Protocolos específicos de actuación*. Recuperado de: http://www.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/99922/pub33599_Violencia_en_el_trabajo_Colectivo_conductores_de_autobuses.pdf
- European Agency for Safety and Health at Work (2011). Managing risks to drivers in road transport. Luxembourg: [s.n]. doi:10.2802/5632.
- Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA). (2014). *Estudio para identificar los riesgos psicosociales que afectan con mayor incidencia al puesto de*

conductor de autobús en el Sector de Transporte por Carretera. Rescatado de:

http://www.asintra.org/prensa/Estudio_Asintra.pdf

Guatemala, Procuraduría de los Derechos Humanos, Dirección de Estudio, Análisis e Investigación (2011). *Estadísticas Generales Sobre Homicidios de Personas Relacionadas al Transporte Público*. Recuperado de:
http://www.pdh.org.gt/archivos/descargas/Investigacin%20en%20DDHH/Estadsticas/informe_muerte_de_pilotos_enero_-_septiembre.pdf

Leck, B. (2014). *Operator Assaults: The seven pillars of prevention*, CUTA Annual Conference 7 to 11. June 2014, Hilton Lac-Leamy, Gatineau, Quebec, Canada.

Lincoln, R., Gregory, A. (2015) Moving Violations: A Study of Incivility and Violence against Urban Bus Drivers in Australia. *International Journal of Education and Social Science*. (Vol. 2, 118-127). DOI: 2410-5171.

Lincoln, R., Huntingdon, Y. (2013). *Driver as flashpoint: Designing out crime in the Australian urban bus transport sector*. Design and Crime Conference. Sydney, Australia.

Louit-Martinod, N., Chanut-Guieu, C., Kornig, C. & Méhaut, Ph (2016). A plus dans le bus: work-related stress among french bus drivers. *Journal of Work Place Rights*, (Vol. 6. p. 1-14). DOI : 10.1177/215824401662939393.

Ordaz Castillo, E. y Maqueda Blasco, J. (2014). Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. (Vol.60, No. 234, 90-98). ISSN 0465-546X.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra, Suiza: [s.n].

Paes-Machado, E., Levenstein, Ch. (2002) Assaltantes a bordo: violência, insegurança e aúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia. *Cadernos de Saúde Pública*, Vol. 18, No. 5, 1215-1227). DOI: 10.1590/S0102-311X2002000500014

Rubiano, E. (2015). *Falencias en la aplicación de medidas correctivas de policía a contravenciones en Transmilenio Bogotá*. Escuela de Postgrados de Policía “Miguel Antonio Lleras Pizarro”, Bogotá. Colombia. Rescatado de:
<http://www.pensamientopenal.com.ar/doctrina/42439-falencias-aplicacion-medidas-correctivas-policia-contravenciones-transmilenio-bogota>

Stanley, J. (2015). *Prevention of Aggression to Bus Drivers*. Bus Association Victoria.
http://www.busvic.asn.au/images/uploads/links/Prevention_of_Aggression_to_Bus_Drivers.pdf

Transit Advisory Committee for Safety (TRACS) (2015). Preventing and Mitigating Transit Worker Assaults in the Bus and Rail Transit Industry. Rescatado de:

<https://www.transit.dot.gov/about/preventing-and-mitigating-transit-worker-assaults-bus-and-rail-transit-industry>

Valero, N., Guevara, I. (2015) *Estímulos Generadores de Agresividad en los Usuarios de Transmilenio*. Facultad de Ciencias Humanas y sociales, Corporación Universitaria Iberoamericana. Bogotá, Colombia. Rescatado de:

<http://investigamos.co/analisis/docs/1013630130.pdf>

8 ANEXOS

8.1 Anexo 1

Encuesta de percepción respecto a la violencia y la agresión en Transantiago

Nombre encuestador	
Fecha de aplicación	
Comuna donde se aplica la encuesta	
Lugar de aplicación (dentro del bus, en paradero o en la calle)	

Consigna: Buenos días/tardes, mi nombre es... y trabajo para un estudio que busca conocer la ocurrencia de hechos violentos en los buses de Transantiago, toda la información que nos provea es estrictamente confidencial y se mantendrá completo anonimato de sus respuestas.

Caracterización entrevistado

Edad			
Sexo	<table border="1"> <tr> <td>Hombre</td> <td>Mujer</td> </tr> </table>	Hombre	Mujer
Hombre	Mujer		

Número de días a la semana que utiliza buses de Transantiago

1.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿ha presenciado dentro de algún bus de Transantiago alguno de los siguientes hechos?

2.- También pensando en los últimos 6 meses, ¿ha sido víctima o ha sufrido usted el hecho?

	P1		P2	
	SI	NO	SI	NO
a) Que un pasajero insulte a un conductor	SI	NO	SI	NO
b) Discusión fuerte entre un pasajero y un conductor	SI	NO	SI	NO
c) Amenaza verbal de un pasajero a un conductor	SI	NO	SI	NO
d) Que un pasajero haya humillado o se haya burlado de un conductor	SI	NO	SI	NO
e) Que un pasajero haya escupido a un conductor	SI	NO	SI	NO
f) Que un pasajero le haya tirado un objeto (botella, lata, piedra, etc.) a un conductor	SI	NO	SI	NO
g) Que un pasajero haya pateado a un conductor	SI	NO	SI	NO
h) Que un pasajero haya golpeado con su puño a un conductor	SI	NO	SI	NO
i) Que un pasajero haya amenazado con un arma blanca a un conductor	SI	NO	SI	NO
j) Que un pasajero haya amenazado con una pistola a un conductor	SI	NO	SI	NO
k) Que un pasajero haya robado al conductor	SI	NO	SI	NO
l) Que un pasajero haya secuestrado el bus	SI	NO	SI	NO
m) Que desde fuera del bus le hayan quitado cosas al conductor	SI	NO	SI	NO
n) Que un bus haya chocado	SI	NO	SI	NO
o) Que un conductor haya agredido a otro conductor	SI	NO	SI	NO
p) Que un conductor haya agredido a un taxi o colectivo	SI	NO	SI	NO

q) Que un conductor haya agredido a un vehículo particular

SI	NO	SI	NO
----	----	----	----

3.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿ha presenciado en un bus de Transantiago alguno de los siguientes hechos?

- a) Un conductor insulta a un pasajero
- b) Un conductor golpea con el puño a un pasajero
- c) Un conductor amenaza a un pasajero con un objeto contundente o arma
- d) Un conductor golpea a un pasajero con un objeto contundente o arma
- e) Un conductor echa a un pasajero del bus sin motivo justificado
- f) Un conductor roba/asalta a un pasajero

SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO

4. Si ha visto o ha sido víctima de alguna de estas agresiones, ¿ha denunciado lo ocurrido a carabineros, la SEREMI de Transportes u otras instituciones?

SI	NO
----	----

5.- En caso de ser negativa la respuesta anterior, ¿cuál ha sido el motivo por el cual no ha efectuado la denuncia? *(Respuesta única, una sola alternativa debe marcar)*

- a) No conoce el procedimiento para hacerlo
- b) Conoce el procedimiento pero es complejo y largo
- c) Le pareció que lo observado/vivido no era tan grave como para denunciarlo
- d) Considera que hacer la denuncia no generará ningún cambio
- e) Tuvo temor de hacer la denuncia

6.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia usted observa en un bus de Transantiago los siguientes hechos/actitudes?

- a) Que un conductor maneje el bus a exceso de velocidad
- b) Que un conductor maneje el bus de forma imprudente o riesgosa
- c) Que un conductor no respete las paradas establecidas
- d) Que un conductor no respete las señales de tránsito
- e) Que un conductor consuma alcohol o drogas durante el trayecto
- f) Que un conductor fume en el bus
- g) Que un pasajero no pague
- h) Que un pasajero dañe el bus
- i) Que un pasajero insulte a otro pasajero
- j) Que un pasajero amenace a otro pasajero
- k) Que un pasajero golpee a otro pasajero
- l) Que un pasajero robe/asalte a otro pasajero
- m) Que un pasajero fume en el bus
- n) Que un pasajero tome alcohol o drogas en el bus

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre

7.- Conoce o ha visto campañas de **prevención de robos o asaltos** en buses del Transantiago

SI	NO
----	----

8.- Conoce o ha visto campañas de **prevención de la violencia** en buses del Transantiago

SI	NO
----	----

9.- Conoce o ha visto campañas destinadas a **mejorar las conductas de los pasajeros** en buses del Transantiago

SI	NO
----	----

10.- En general, ¿qué tan seguro se siente usted cuando se sube a un bus del Transantiago?
(Respuesta de 1 a 7, donde 7 es muy seguro)

11.- Si usted tuviera que calificar **el servicio de buses de Transantiago** de 1 a 7, ¿qué nota le pondría?

8.2 Anexo 2

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN



Título del Proyecto: Análisis Exploratorio de la Violencia y Maltrato hacia los Conductores de los Buses de Transantiago

Investigador Principal: Diego Piñol Arriagada

Lugar en donde se realizará la investigación: Santiago de Chile

Este formulario de consentimiento puede contener algunas palabras que usted probablemente no entiende. Por favor pida explicación a uno de los integrantes del equipo de investigación para que lo asesore. Antes de tomar la decisión de participar en la investigación, lea cuidadosamente este formulario de consentimiento y discuta cualquier inquietud que usted tenga con el investigador.

1. Usted ha sido invitado a participar de una encuesta en el marco del proyecto de investigación titulado “Análisis Exploratorio de la Violencia y Maltrato hacia los Conductores del Transantiago”, a cargo del investigador principal Diego Piñol Arriagada, cuyo objetivo es Describir y analizar las formas en que se manifiesta la violencia hacia los conductores del sistema público de transporte en Santiago de Chile, identificando la posibles causas del fenómeno.
2. **Tipo de Intervención de Investigación y procedimientos:** La investigación busca establecer las causas sobre hechos de violencia y agresión que sufren los conductores del Transantiago, para conocer en profundidad las situaciones de violencia que sufren los conductores, es necesario conocer las experiencias desde los usuarios del sistema. Es por ello que se ha invitado a Usted para participar en una encuesta, esta encuesta tiene una duración máxima de 20 minutos.
3. **Selección de los participantes:** Para el Proyecto Análisis Exploratorio de la Violencia y Maltrato hacia los Conductores de los Buses de Transantiago, la elección de las personas a entrevistar se realizará al azar.
4. **Participación Voluntaria:** La participación es voluntaria, por lo que las personas seleccionadas pueden negarse a responder la encuesta sin la necesidad de explicar el por qué desea retirarse.
5. **Riesgos:** Ni el proyecto ni las entrevistas poseen NINGÚN riesgo ni amenaza a la integridad física o emocional de los participantes.
6. **Beneficios:** Las situaciones de agresión a la que se ven expuestos los conductores de la locomoción colectiva del Transantiago es un hecho preocupante, por lo cual, su participación es de vital importancia, dado que contribuirá a comprender por qué se generan estos hechos y cómo poder prevenirlos.

7. **Incentivos:** La participación del Proyecto es de carácter voluntario, razón por la cual no se entregarán ninguna clase de incentivos a los participantes, ni de carácter económico ni de otro tipo.
8. **Confidencialidad:** La información entregada por los participantes es anónima y confidencial, no está obligado a dar su nombre ni su rut. La información que se extraiga de la encuesta se utiliza para análisis, por lo que NUNCA serán presentadas ni publicadas sus respuestas individuales.
9. **Derecho a negarse o retirarse:** Los participantes tienen todo el Derecho a negarse a participar en las encuestas, Usted no está forzado a participar de este estudio.
10. **Quién Contactar:** En caso de dudas, consultas, reclamos o sugerencias, Usted puede contactar al Investigador Principal del Proyecto Sr. Diego Piñol Arriagada, al correo electrónico diegopinol@gmail.com, o en su defecto, al Co-Investigador Sr. Luis Jiménez Díaz, al correo luisjimenezd@yahoo.es

Este proyecto ha sido aprobado por el Comité de Ética Científico de Mutual de Seguridad C.Ch.C. Finalmente, en la necesidad de poseer mayor información, puede ponerse en contacto con la Mutual de Seguridad C.Ch.C a: cec@mutual.cl Fono: 27879414

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi cuidado médico u de otro tipo.

Nombre del participante:

Firma.....

Nombre de quien toma el consentimiento informado:.....

Firma.....

Nombre del Director del Centro o Servicio:

Firma.....



8.3 Anexo 3

Encuesta de percepción respecto a la violencia y la agresión en Transantiago

Nombre encuestador	
Fecha de aplicación	
Empresa	
Terminal	

Caracterización entrevistado

Edad			
Sexo	<table border="1"> <tr> <td>Hombre</td> <td>Mujer</td> </tr> </table>	Hombre	Mujer
Hombre	Mujer		

Tiempo (años) **en esta empresa**

Tiempo (años) que lleva trabajando **como conductor de Transantiago**

1.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia cree usted que los conductores de bus de Transantiago viven los siguientes hechos? (*Respuestas: Nunca, rara vez, algunas veces, siempre*)

2.- También pensando en los últimos 6 meses, ¿ha sido víctima o ha sufrido usted el hecho?

	P1				P2
	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre	
a) Que un pasajero insulte a un conductor					
b) Discusión fuerte entre un pasajero y un conductor					
c) Amenaza verbal de un pasajero a un conductor					
d) Que un pasajero humille o se burle de un conductor					
e) Que un pasajero escupa a un conductor					
f) Que un pasajero le tire un objeto (botella, lata, piedra, etc.) a un conductor					
g) Que un pasajero patee a un conductor					
h) Que un pasajero golpee con su puño a un conductor					
i) Que un pasajero amenace con un arma blanca a un conductor					
j) Que un pasajero amenace con una pistola a un conductor					
k) Que un usuario robe/asalte al conductor					
l) Que un pasajero secuestre el bus					
m) Que desde fuera del bus le quiten cosas (botellas, latas, piedras, etc.) al conductor					
n) Que un bus choque con otro bus					
o) Que un bus choque con un taxi o colectivo					
p) Que un bus choque con un vehículo particular					
q) Que un conductor de Transantiago agrede a otro conductor de Transantiago					
r) Que un conductor de taxi o colectivo agrede a un conductor de Transantiago					

s) Que un conductor de un vehículo particular agrede a un conductor de Transantiago

--	--	--	--	--

3.- ¿En qué días es más frecuente que ocurran agresiones o hechos de violencia hacia conductores de buses de Transantiago? (*Respuesta única*)

- a) Lunes
- b) Martes
- c) Miércoles
- d) Jueves
- e) Viernes
- f) Sábado
- g) Domingo

4.- ¿En qué horario es más frecuente que ocurran agresiones o hechos de violencia hacia conductores de Transantiago? (*Respuesta única*)

- a) Entre las 07:00 y las 09:00 horas
- b) Entre las 12:00 y las 15:00 horas
- c) Entre las 18:00 y las 20:00 horas
- d) Entre las 20:00 y las 01:00 del día siguiente
- e) Entre las 01:00 y las 05:30 horas

5.- Cuando usted fue víctima de alguno/s de los hechos descritos anteriormente, ¿ha denunciado el hecho a **Carabineros**?

SI	NO
----	----

6.- Cuando usted fue víctima de alguno/s de los hechos descritos anteriormente, ¿ha notificado a **su empresa** del hecho?

SI	NO
----	----

7.- Cuando usted fue víctima de alguno/s de los hechos descritos anteriormente, ¿ha notificado a **la Mutual de Seguridad** del hecho?

SI	NO
----	----

8.- ¿Cómo considera que son los procedimientos y respaldos (informes, formularios, etc.) necesarios para poder generar las denuncias ante estas instituciones? (*Respuesta única, marcar una alternativa*)

- a) Son simples y toman poco tiempo
- b) Son simples, pero toman bastante tiempo
- c) Son engorrosos y toman mucho tiempo

9.- Cuando usted fue víctima de alguno/s de los hechos descritos anteriormente, ¿qué tipo de apoyo recibió de parte de su empresa? (*Respuesta múltiple, puede marcar todas*)

- a) Apoyo psicológico
- b) Atención médica
- c) Apoyo legal
- d) Apoyo económico
- e) Apoyo a su familia

10.- ¿Considera usted que notificar las agresiones o malos tratos recibidos, habitualmente no ha conducido a alguna acción que mejore su situación?

SI	NO
----	----

11.- ¿Cuál cree usted que son las principales causas de la violencia y agresión hacia los conductores del Transantiago? (*Selección múltiple, elegir las tres más importantes*)

- a) Porque el sistema de transportes no es eficiente
- b) Porque el servicio de buses no es eficiente
- c) Porque los usuarios están estresados con su trabajo y/o familia
- d) Porque la ciudad es muy estresante
- e) Porque las personas están bajo los efectos del alcohol o drogas
- f) Porque la sociedad de hoy está más violenta
- g) Porque hay una cultura que no valora la labor del conductor

12.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia usted observa en un bus de Transantiago los siguientes hechos/actitudes?

- a) Que algún pasajero evada el pago
- b) Que un pasajero dañe o rompa el bus
- c) Que un pasajero insulte a otro pasajero
- d) Que un pasajero amenace a otro pasajero
- e) Que un pasajero robe/asalte a otro pasajero
- f) Que un pasajero fume en el bus
- g) Que un pasajero tome alcohol en el bus

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre

13.- Conoce o ha visto campañas de **prevención de robos o asaltos** en buses del Transantiago

SI	NO
----	----

14.- Conoce o ha visto campañas de **prevención de la violencia** en buses del Transantiago

SI	NO
----	----

15.- Conoce o ha visto campañas destinadas a **mejorar las conductas de los pasajeros** de buses del Transantiago

SI	NO
----	----

16.- ¿Cuáles de las siguientes medidas de seguridad se aplican en el/los buses que conduce y los recorridos que realiza? (*Marcar con una cruz todas las que correspondan*)

17 ¿Cuáles de las medidas de seguridad que se señalan son o podrían llegar a ser las más útiles para su protección? (*Marcar como máximo 3*)

- a) Videovigilancia/cámaras de video
- b) Botón de pánico/alarma
- c) Vigilancia por audio
- d) Cabinas seguras/protegidas
- e) Comunicación por radio o celular
- f) Sistema de seguimiento GPS

P16	P17

- g) Protección con seguridad privada
 h) Apoyo con presencia de carabineros en la ruta

18.- ¿Posee algún medio o artículo para repeler/reaccionar frente a hechos violentos o robos de los que pueda ser víctima?

SI	NO
----	----

19.- En caso haya respondido sí:

- a) Lo compró usted
 b) Se lo entregó la empresa

20.- Pensando en los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha tenido que utilizar este medio o artículo que posee para repeler/reaccionar frente a hechos violentos o robos? *(Marcar una sola alternativa)*

- a) Nunca
 b) 1 vez
 c) 2 veces
 d) En varias ocasiones

21.- En general, ¿qué tan protegido/seguro se siente usted cuando conduce un bus de Transantiago? *(Respuesta de 1 a 7, donde 7 es muy seguro)*

22.- ¿Usted ha recibido entrenamiento o capacitación respecto a la **prevención hechos de violencia** en su trabajo?

SI	NO
----	----

23.- ¿Usted ha recibido entrenamiento o capacitación respecto a las **formas de actuación ante hechos violentos** en su trabajo?

SI	NO
----	----

24.- ¿Usted ha recibido entrenamiento o capacitación respecto a las formas de actuación **frentes a delitos** que puedan ocurrir en su trabajo?

SI	NO
----	----

25.- ¿Cuál cree usted que son los aspectos más complejos o difíciles de su trabajo? *(Selección múltiple: Elegir los 3 más importantes)*

- a) La congestión vehicular/tráfico de la ciudad
 b) La actitud de los usuarios con los conductores
 c) Cumplir con los tiempos definidos para los recorridos
 d) La actitud violenta de otros conductores (particulares y de transporte)
 e) Las escasas horas de descanso
 f) La relación con los jefes/superiores
 g) La relación con sus compañeros de trabajo
 h) Los bajos sueldos
 i) La mala asignación de turnos
 j) Las malas condiciones de los buses

8.4 Anexo 4

8.4.1 Resumen Brasil

1) Antecedentes

En Brasil, se observa una importante presencia del tema de la violencia o agresiones a los conductores de autobús en la prensa, pero pese a esto, no se detectan análisis o estudios impulsados a una escala nacional. Mayoritariamente, se aborda la problemática desde un enfoque laboral, haciendo referencia a los riesgos psicosociales asociados a las labores profesionales en el transporte público, tanto de conductores como de cobradores (en los casos en que existen), refiriendo esencialmente al trato con los pasajeros como el principal factor asociado a la violencia. Se asume que en este fenómeno inciden una serie de factores sociales y culturales, y de momento, se mantiene en un nivel diagnóstico o conocimiento del estado de situación, sin abordar la problemática en documentos de trabajo dirigidos a los transportistas o por medio del diseño de políticas públicas que apunten a la reducción de la violencia o las agresiones.

A. **Situación actual / estadísticas o prensa**

La inseguridad para los conductores y cobradores, es una situación bastante generalizada en distintas ciudades del país, se asocia fundamentalmente a acciones delictivas asociadas a robos o ataques a los buses. Las referencias en la prensa sirven para identificar que se trata de una realidad nacional, que se observa en los distintos estados y ciudades del país.

En septiembre del 2015, se escribieron dos artículos de prensa, que dan cuenta de la realidad de violencia y agresiones hacia los conductores de autobuses y los propios pasajeros, para dos líneas, la 474 y la 483, de la ciudad de Río de Janeiro. Los ataques son realizados por grupos de jóvenes (principalmente menores de edad), que abordan de forma masiva el transporte, impidiendo cualquier posible reacción de parte del conductor; la finalidad de estas acciones es fundamentalmente el robo. Sobre el tipo de acciones violentas, se señala que los ataques se realizan por medio del uso de objetos contundentes como palos o piedras, armas cortantes y/o armas de fuego, sin que hasta el momento exista algún control real que evite que se sigan produciendo. Varios conductores dada la magnitud de los hechos acontecidos, dejan de trabajar en el transporte público, e incluso, se cambian a vivir a otras ciudades del país.

Este año, en el mes de enero, los conductores y cobradores de autobuses de la ciudad de Fortaleza, realizaron una manifestación en el Terminal de Masejana, para reclamar contra la violencia de la que son objeto. Esta movilización fue liderada por el Sindicato de los Trabajadores del Transporte por Carretera de Ceará (SINTRO), dado que un cobrador fue baleado en un intento de asalto en la primera quincena del mes.

Igualmente en el norte del país, pero en otro estado, se publicaba una noticia que hacía referencia a una paralización realizada por el Sindicato de Trabajadores de Transportes por Carretera en el Estado de Río Grande del Norte, realizada en el mes de mayo del 2016, para protestar por la inseguridad laboral, en el marco de nuevos asaltos a los conductores de autobús en la ciudad de Natal.

Las breves referencias de prensa en las ciudades de Recife, en julio de 2016, o en la ciudad de Sao Paulo, hacen referencia a más situaciones de violencia, hacia los conductores y hacia los pasajeros. Esto da cuenta de que se mantiene este fenómeno, con características que son bastante similares y que sigue aconteciendo en distintas ciudades de Brasil.

Lo interesante de esta información, es que pese a este escenario, el trabajo en materia de análisis e investigación se centra, principalmente, en las condiciones laborales de los trabajadores del transporte, y en especial, a los factores psicosociales que pudiesen influir.

B. Instituciones vinculadas

Es interesante la participación de todos los sectores involucrados, considerando una asociación entre instituciones universitarias, gubernamentales (a nivel nacional y territorial)

- Facultad de Medicina, Universidad Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
- Universidad Federal de Viçosa, Viçosa, Brasil.
- Universidad de Sao Paulo, Sao Paulo, Brasil.

2) Diagnóstico

En España, la violencia o agresiones hacia los conductores de buses, transporte urbano o interurbano, es un tema relevante a nivel nacional. Ha sido especialmente estudiado por estudios

A. Marco técnico/teórico

Los trastornos mentales comunes (TMC) están relacionados a múltiples síntomas emocionales, psicológicos o corporales, que pueden generar incapacidad funcional o ausentismo laboral.

En Brasil, fue investigada la prevalencia de estos trastornos, por medio de "Self Reporting Questionnaire (SRQ -20)" encontrando:

- Pelotas (Rio Grande do Sul), en 1994: una prevalencia de un 22,7%.
- Olinda (Pernambuco) en 2002: una prevalencia de un 35%
- Campinas (Sao Paulo) , en 2007: una prevalencia de un 17%
- Feira de Santana (Bahia) , en 2010: una prevalencia de un 29,9%

Los resultados de los estudios sobre distintas poblaciones generaron evidencia sobre la influencia de trastornos mentales en el desarrollo de actividades laborales, especialmente en la relación entre los factores ocupacionales y la ocurrencia de tales trastornos. En el campo de la

salud pública, la detección de tales relaciones puede guiar el desarrollo de estrategias para mejorar los sistemas de trabajo.

Los trabajadores del transporte público urbano están expuestos a las precarias condiciones de trabajo y, en consecuencia, a problemas de salud asociados con su actividad. El conductor o su ayudante, en su trabajo cotidiano, están doblemente expuestos: en el ambiente interno, con malas condiciones de equipamiento y ergonómicas del autobús, ruido y vibraciones, la presión de convivir con los pasajeros (el factor más señalado como problemático por los conductores), junto con la responsabilidad sobre la vida de las personas transportadas; en el ambiente externo, los conflictos entre las normas del tránsito y las exigencias de la empresa de transportes, accidentes, intensidad de tráfico, congestión vial, condiciones adversas de clima y del estado de conservación de la ruta.

Los conductores y los cobradores, enfrentan las agresiones de los pasajeros, originadas por las restricciones e inquietudes que se generan en el actual sistema de transporte colectivo. Junto a esta serie de factores señalados, los trabajadores del transporte público viven continuamente con el temor de ser asaltados o ser víctimas de violencia o agresión.

La queja más constante entre los conductores de autobús se refiere a las relaciones con los pasajeros, que son indicados como la principal causa de dificultades en el trabajo, se le considera como el principal factor de desgaste. Los reclamos de los pasajeros, son una amenaza constante para los conductores, fueron descritas como excesivas y que no siempre son coherentes. Los pasajeros exigen al conductor una autoridad que, en realidad, no le corresponde. Es un trabajo que se mantiene en contacto con gente diversa, y con frecuencia, se deben enfrentar eventos inesperados. Los incidentes con los pasajeros son, según los propios conductores, constante, y se tienen impacto en el bienestar de conductor y, como consecuencia, en la calidad de servicio.

Considerando una combinación de las contribuciones de la criminología y la salud pública, se puede sostener la hipótesis de que la violencia que se observa en el transporte público, hace más difícil la labor del trabajador, intensificando la presión psicológica.

La violencia relacionada con el trabajo es el principal problema de salud laboral en el mundo, independientemente del nivel de desarrollo del país. Los grupos más vulnerables son los trabajadores del transporte público, los trabajadores de la salud, los funcionarios de seguridad, educadores, trabajadores sociales, entre otros. De acuerdo a datos de ausentismo laboral en Canadá, un 17% de los casos de victimización y violencia ocurrieron en el trabajo. En Brasil, no hay datos consistentes y detallados acerca de este fenómeno.

Es importante indicar, que las escenas de violencia urbana pueden ser interpretadas a la luz de las asociaciones entre lo social y los espacios físicos de interacción. En este sentido, los usuarios de transporte municipal, incluyendo los usuarios de bus, se encuentran dentro de un espacio

físico y expresan su “status” social en relación a los otros grupos sociales, incluidos los trabajadores de los autobuses.

B. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

B.1 El análisis de los factores asociados a la violencia fue realizado en dos etapas, utilizando regresión de Poisson de acuerdo a cada nivel. La magnitud de la asociación se midió utilizando tasas de prevalencia con intervalos de varianza robusta, y se obtuvo una significación estadística de 5 % y 95 % de nivel de confianza.

En la primera etapa, el análisis de regresión bivariada de Poisson se llevó a cabo teniendo en cuenta las variables explicativas en cada nivel.

Se comparó a los trabajadores que experimentaron al menos un acto de agresión o amenaza se compararon con los trabajadores que no informaron de que habían experimentado violencia.

En total se entrevistaron 1.428 conductores seleccionados por muestreo aleatorio, a partir del número total de autorizaciones registradas por la Dirección General de Transporte. Se eligió como población de referencia la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VI-ENCT/INSHT).

La eliminación secuencial de las variables se realizó en modelos intermedios, y sólo las variables asociadas a la experiencia de la violencia ($p < 0,05$) fueron incluidas en el modelo final. La secuencia de variables exploradas es la siguiente:

- 1er nivel (indicadores sociodemográficos): Sexo, origen étnico, edad, estado civil, educación, ingreso familiar.
- 2do nivel (estilo de vida y estado de salud): La actividad física, la sospecha de abuso de alcohol, estado de salud, ausentismo relacionada con causas de salud en los últimos 12 meses, condición autopercepción de la salud, el número de enfermedades crónicas diagnosticada por un médico.
- 3er nivel (actividad funcional): Empleo actual, puesto de trabajo, la duración en la posición actual, trabajo en doble turno y las horas extraordinarias, trabajar siempre en el mismo bus, la falta de descansos durante el período de trabajo.
- 4to nivel (lugar de trabajo): La percepción sobre el tráfico y el ruido fuera del autobús, la percepción de condiciones en el interior del autobús (Vibración, temperatura, iluminación, recursos técnicos y equipo, nivel de ruido)
- Evento: Experimentó violencia en el lugar de trabajo

B.2 Un estudio desarrollado en Salvador de Bahía, en el año 2002, hizo uso de técnicas cualitativas para recoger las apreciaciones de los trabajadores del transporte de pasajeros, la investigación fue realizada en base a entrevistas realizadas con 195 personas, entre estas, trabajadores, empresarios, representantes sindicales, agentes de fiscalización de la flota de autobuses y policías. En base a la información recogida, se hizo un levantamiento de la situación

existente, detectando ciertas condiciones asociadas a los hechos de violencia, y que ocurre en base a las medidas que se han ido tomando.

C. Principales resultados de investigaciones o análisis

C.1 En el Estudio desarrollado en Belo Horizonte, se obtuvieron un total de 1.473 cuestionarios válidos (91,0 %); un 45,0% de los encuestados informó de que había experimentado al menos un episodio de agresión o amenaza en el lugar de trabajo en los últimos 12 meses. De estos, un 33,0% informó que los episodios se produjeron más de una vez (frecuentemente o algunas veces). Los pasajeros fueron responsables del 87,0 % de los actos de violencia, mientras que el 13,0% de los episodios fueron cometidos por los peatones, compañeros de trabajo, o superiores.

La prevalencia de actos de violencia en el lugar de trabajo se correlaciona inversamente con la edad > 40 años.

Las variables que se correlacionaron positivamente con actos de violencia en el lugar de trabajo fueron: estar de baja por enfermedad, tener diagnosticada al menos una enfermedad crónica por un médico, malas o muy malas condiciones del tráfico, la frecuente exposición a la vibración de todo el cuerpo, temperatura muy incómoda o intolerable dentro del autobús, y una iluminación inadecuada (regular, mala o muy mala).

Las otras variables, es decir, el abuso del alcohol, que trabajan en el mismo autobús, falta de descansos durante el período de trabajo, insuficientes recursos técnicos y equipos, y el nivel ruido en el interior del autobús, perdieron relevancia después del ajuste del modelo jerárquico.

Se observó que un 45,0% de los participantes informaron de que habían experimentado actos de violencia en el área metropolitana de Belo Horizonte en los 12 meses anteriores al estudio, y estas experiencias correlacionaron con: edad, estado de salud, ausentismo por enfermedad, condiciones de trabajo, y las condiciones del tráfico.

A pesar de la preocupación, el porcentaje de actos de la violencia identificados en este estudio fue menor que encontró en un estudio similar realizado en Maputo, Mozambique (70,8 %), particularmente con respecto a la violencia de tipo II (relacionada a los pasajeros).

Los actos violentos son más comunes en áreas con un alto índice de vulnerabilidad social, donde la red de transporte y la flota de autobuses están comúnmente en mal estado.

Las Intimidaciones sufridas por los trabajadores durante el ejercicio de sus funciones están relacionadas a un aumento de la fatiga y el estrés, depresión, tendencias suicidas, ansiedad, problemas psicosomáticos, agresividad y otros síntomas de salud mental, incluyendo trastornos de estrés postraumático.

C.2 En el estudio desarrollado en Salvados de Bahía, se identifica a los autores de los hechos de violencia y robos principalmente como jóvenes pobres, desempleados, la mayoría de los cuales

los delincuentes primarios, buscando dinero fácil, sobre todo para actividades de ocio; el promedio que obtienen de estos robos es mínimo.

Los autores observaron un patrón de robos de autobús, que es considerado por los perpetradores como un juego de poder psicológico que, para los trabajadores del transporte, aparte de las lesiones físicas y muertes, genera miedo, conflictos de identidad, establecer relaciones tensas con los pasajeros, y los conflictos laborales, derivados de la recuperación de las tarifas robados. El artículo también describe y evalúa la eficacia de las medidas de seguridad incluyendo el uso de la fuerza letal por la policía.

3) **Propuestas de solución o vías de abordar el problema**

A. Riesgo psicosocial del conductor

Las conclusiones sobre la correlación entre la violencia y las condiciones de trabajo son esenciales para la implementación de estrategias de prevención, que a su vez puede ayudar a formular políticas para el transporte público urbano, tales como la creación de un presupuesto para mejorar las condiciones de la flota y reequilibrar los salarios (que actualmente correspondería al porcentaje más bajo de los costes de funcionamiento), la identificación de los itinerarios con el mayor riesgo de ataques y otros actos de violencia por medio de generar instancias de diálogo con las empresas de transporte y trabajadores de los autobuses, la instalación de dispositivos de seguridad dentro y fuera de los vehículos (por ejemplo, en las paradas de autobús) , y el desarrollo de estrategias para hacer frente a las quejas de trabajadores de los autobuses que potencialmente pueden convertirse en víctimas de la violencia en el lugar de trabajo.

Las conclusiones sobre la correlación entre la violencia y las condiciones de trabajo son esenciales para la implementación de estrategias de prevención, que debieran originarse desde las instituciones responsables de los servicios de transporte, tanto públicas como privadas.

La asociación negativa entre los actos de violencia y la edad puede ser el resultado de las habilidades desarrolladas durante la carrera profesional, y estas habilidades ayudan a los trabajadores con más experiencia que se enfrentan a situaciones y acontecimientos estresantes. Esto indica una posibilidad de generar sistemas de formación en los cuales puedan transmitirse estos conocimientos a los conductores que ingresan al sistema.

B. Seguridad del operador/bus

La violencia relacionada trabajo se relaciona con incidentes en los cuales las personas sufren abuso, amenaza, agresión en mientras ejecuta su labor, lo que implica directamente, daños a la seguridad, el bienestar y la salud. El impacto de la violencia sobrepasa los costos financieros, dado que las muertes, ataques y asaltos que afectan a los trabajadores provocan daños morales y profesionales, que difícilmente pueden resolverse.

El miedo social y las protestas públicas de los sindicatos por la oleada de robos a autobuses generó obligaciones para la policía militar y la civil, que debieron proponer una renovación de las técnicas policiales, debido a la desarticulación entre las dos fuerzas, y a la falta o mala distribución de efectivos. Si bien estas acciones se ejecutan, finalmente existen zonas de la ciudad y recorridos en los que se mantienen las dificultades, por lo tanto, y teniendo en cuenta la ineficiencia policia para reducir el número de hechos delictivos, las autoridades públicas organizaron una unidad especial para combatir los ataques a los autobuses.

Marcando un endurecimiento contra la criminalidad, la creación de esta unidad presenta dos aspectos importantes: primero, un avance en la privatización de la seguridad pública, mediante la transferencia de recursos financieros y materiales, desde las empresas de autobuses a la policía; en segundo lugar, dados los límites de la policía para conciliar la eficiencia y el respeto a los derechos humanos, la adopción de una nueva modalidad de acción significó una intensificación del uso de fuerza letal contra los infractores.

Se considera que estas medidas de seguridad tuvieron efectos de corto plazo (con reducciones relevantes entre un año y otro), pero no resolvieron el problema, y aún en la actualidad se mantiene la existencia de este tipo de acciones en contra de los conductores y cobradores, es más, se considera que se hace uso de técnicas más complejas, de mayor precisión y más arriesgadas, de modo de superar las barreras que impuso este nuevo organismo de seguridad.

4) Bibliografía / referencias

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Assunção AA, Silva LS. (2012). Condições de trabalho nos ônibus e os transtornos mentais comuns em motoristas e cobradores: Região Metropolitana de BeloHorizonte, Minas Gerais. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 29(12):2473-2486, dez, 2013.

Assunção AA, Silva LS. (2015). Violência a motoristas e cobradores de ônibus metro-politanos. Revista de Saúde Pública, vol. 49, núm. 1, 2015, pp. 1-10, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil

De Resende, L. (1997) Condições de Trabalho no Transporte Coletivo: Desgaste e Responsabilidade do Motorista de Ônibus. Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), Minas Gerais, Brasil.

Paes-Machado, E., Levenstein, Ch. (2002) Assaltantes a bordo: violência, insegurança e aúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 18(5):1215-1227, set-out, 2002

B. Artículos de prensa

Motoristas de ônibus reclamam da rotina de violência: Um condutor da linha 483 diz que um excolega quase foi baleado durante assalto. Red Oglbo Online. Fecha Artículo: 27 de septiembre de 2015.

<http://oglobo.globo.com/rio/motoristas-de-onibus-reclamam-da-rotina-de-violencia-17618001>

Ameaças, violência e vandalismo: conheça a rotina da linha 474, "o inferno do Rio". Portal de Noticias R7. Fecha Artículo: 23 de septiembre de 2016.

<http://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/ameacas-violencia-e-vandalismo-conheca-a-rotina-da-linha-474-o-inferno-do-rio-23092015>

Motoristas e cobradores fazem manifestação contra violência no terminal de Messejana. Diario Online O povo. Fecha Artículo: 20 de enero de 2016.

<http://www.opovo.com.br/app/fortaleza/2016/01/20/noticiafortaleza,3564282/motoristas-e-cobradores-fazem-manifestacao-contra-violencia-messejana.shtml>

Motoristas de ônibus fazem paralisação em protesto contra a violência. Diario Online Tribuna Do Norte. Fecha Artículo: 17 de mayo de 2016.

<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/motoristas-de-a-nibus-fazem-paralisa-a-o-em-protesto-contra-a-violencia/346480>

Rodoviários protestam contra a violência dentro dos ônibus no Recife. Diario de Pernambuco (versión online). Fecha Artículo: 20 de julio de 2016.

http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2016/07/20/interna_vidaurbana,656124/motoristas-de-onibus-protestam-na-avenida-sul.shtml

8.4.2 Resumen Colombia

1) Antecedentes

Lo interesante de analizar el caso de Colombia, es que al igual que lo ocurrido en Santiago de Chile, ha implementado una transformación global de su sistema de transporte urbano. En este caso, se trata de la implementación del Transmilenio en Bogotá, que implicó un rediseño completo de rutas de buses, sistema de estaciones y generación de rutas exclusivas.

A. Situación actual / estadísticas o prensa

De acuerdo a información publicada en prensa, la intolerancia de algunos pasajeros y otros actores viales hacia los conductores de los buses del Sistema Integrado de Transporte (SITP) y de TransMilenio (TM) sigue en aumento. En los primeros seis meses de del 2016, se generaron 409 ataques contra los operadores de buses, cifra superior a la registrada el año pasado en este mismo periodo, cuando fueron 292, de acuerdo con los datos revelados por TransMilenio. Ataques con arma blanca a causa de discusiones, ataques por prevenir asaltos, agresiones por no detener el vehículo en paradas no autorizadas, las agresiones de otros conductores de vehículos particulares, entre otras, son parte del repertorio de situaciones a las que cotidianamente se ven enfrentados los conductores.

Otra de las situaciones complejas, se indicaba en referencia a las protestas de los estudiantes universitarios en Bogotá y que culminaron con buses dañados y conductores lesionados, a causa de los ataques. Se señala al respecto una de las situaciones: “El bus zonal Z257107 que cubría la ruta 265, al paso de la calle 72 con carrera 11, fue atacado por manifestantes de la Universidad Pedagógica Nacional que lanzan objetos al vehículo ocasionando ruptura de vidrios laterales en la parte izquierda del mismo y lesionando al operador en la mano izquierda, quien fue trasladado a Clínica Nueva en la ambulancia 5055, con diagnóstico cefalea severa y trauma auditivo por onda explosiva”.

B. Marco referencial normativo

La misión de la Policía Nacional está dirigida a contribuir con el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, de todos los ciudadanos de Colombia, (**Constitución Política de Colombia, 1991. art.218**). Bajo este precepto la prestación del servicio dentro del sistema masivo de transporte de la capital del país, se ha venido desarrollando con el fin de preservar la seguridad de los usuarios y en pro de garantizar el compromiso institucional en aras de proteger a la población frente a cualquier amenaza que atente contra su integridad y bienestar.

De acuerdo a la aplicación de medidas correctivas de Policía a usuarios que incurren en comportamientos que transgreden las normas y que van en contra de lo estipulado en el **artículo 98 del Acuerdo 079 del 2003 “Código de Policía de Bogotá”** y que no cumplen con el **Manual de Convivencia del Sistema Transmilenio**, es pertinente describir que aspectos

del servicio de policía presentan falencias al aplicar las normas y por tanto entorpecen la misionalidad como elemento prioritario y primordial del cuerpo de policía, si de prevención y disuasión del delito se trata.

“El sistema Transmilenio está integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos y estaciones, utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Bogotá D.C. Su uso está enmarcado en las reglas de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana, (Código de Policía de Bogotá, 2003).”

C. Instituciones vinculadas

- Alcaldía Mayor de Bogotá
- Operadores del Sistema Transmilenio
- Policía Nacional
- Sistema de Información Estadístico Delincuencial, Contravencional y Operativo
- Universidad Católica de Colombia

2) Diagnóstico

A. Marco técnico/teórico

El sistema de transporte masivo implementado en la ciudad de Bogotá: TransMilenio es operado por la empresa Transporte del Tercer Milenio: TransMilenio S.A.; sistema de transporte operado bajo un esquema público-privado, que busca satisfacer las necesidades de transporte público de los habitantes de dicha ciudad. Éste recurso relativamente nuevo sobre el cual la ciudadanía ha realizado un aprendizaje, se lleva a cabo mediante el control de la operación en tiempo real, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, eficiente y sostenible a nivel financiero y ambiental.

La prestación del servicio al interior del Transmilenio presenta varios aspectos, que no sólo tienen una caracterización con respecto a la seguridad. Existen elementos sociales, culturales, económicos y políticos que influyen en la dinámica del sistema y que sin lugar a dudas ponen de manifiesto situaciones en las que figura como primer respondiente la Policía Nacional. La labor desde hace más de diez años ha sido ardua y ha sido enfocada desde un acompañamiento más que desde un proceder policial integral.

A.1 Enfoque Delictivo: La estadística de contravenciones y medidas correctivas aplicadas en el sistema masivo Transmilenio muestra que apenas 153 medidas se han aplicado en 13 años de operación del sistema el cual acoge en promedio 2 y ½ millones de habitantes diarios, (Siedco, 2015). Es irrisoria la cifra comparada con la realidad de conductas que ocurren y la problemática actual.

Se ve una disminución con respecto al tema del robo o atraco dado que es más difícil escabullirse y salir del sistema. Al mismo tiempo el sistema cuenta con el apoyo logístico y profesional de la Policía quien se encarga de ayudar a generar el mayor bienestar posible. Un estudio de la Universidad de los Andes⁵² demuestra la disminución de la criminalidad sobre el tramo de la avenida Caracas después de la puesta en marcha de Transmilenio.

La contravención se define como una perturbación a la convivencia social a la que se le debe aplicar una dogmática distinta a la penal, en el momento de su sanción, contradictoriamente las conductas punibles se han clasificado en delitos y contravenciones (Torres, 2008).

El procedimiento de policía para estos casos establece que una vez se atiende el motivo de policía, se debe iniciar la aplicación de la normatividad vigente a que haya lugar, (Policía Nacional de Colombia, S.f). El inicio del procedimiento se da en primer lugar, solicitando de forma inmediata al contraventor su identificación personal y observando las medidas de seguridad física mínimas para el ciudadano y el uniformado. En segundo lugar se debe diligenciar la boleta contravencional y registro en el libro de anotaciones de la estación de Transmilenio correspondiente, como documento que soporta la aplicación de la norma y el cumplimiento del procedimiento. En este aparte cabe resaltar que este tipo de sanciones tienen una connotación moral que refiere elementos netamente educativos.

Una vez se haya efectuado el procedimiento de aplicación de medidas correctivas bien sea mediante boleta de comparendo - libro de registro y se haya aplicado y notificado, la expulsión de sitio público o abierto al público o la amonestación en privado al contraventor, corresponde a la Institución (Comando de Policía Especial de Transmilenio) el trámite ante las Estaciones de Policía de las boletas según jurisdicción para que sean sistematizadas en el SIEDCO (sistema de información estadístico delincencial y contravencional).

A.2 Agresividad y Violencia en el Transporte: La agresividad se define como un comportamiento individual o grupal que busca producir daño a otro individuo, aunque hay diferentes tipos de agresividad, encontramos la agresividad reactiva la cual encaja perfectamente en las situaciones que se viven diariamente en transmilenio, debido a que es producida por la ira, la cual actúa como un componente de iniciación de la agresividad y es transformada en una reacción defensiva, y que se da por un estímulo que provoca comportamientos agresivos, uno de los factores más grandes que se encuentran como generadores de agresividad entre los usuarios; hablándolo es la invasión de su propio espacio o territorio, "hablándolo hipotéticamente"

B. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

B.1 Se realizaron varias visitas a las instalaciones del sistema de transporte masivo Transmilenio, con el fin de desarrollar una serie de observaciones directas y además tomar contacto con algunos de los funcionarios de policía mediante la aplicación de una encuesta, se lograron identificar cómo se realizan las actividades de policía dentro del sistema, destacándose algunas falencias. Junto con esto, para abordar este fenómeno se diseñó una

encuesta de 9 preguntas orientadas al conocimiento, pertinencia y aplicabilidad de las medidas correctivas por parte de los policiales que prestan servicio en el sistema.

B.2 Para desarrollar la investigación se encuestaron 50 usuarios de transmilenio de Usme en el portal de transmilenio de la zona, la encuesta se llevó a cabo entre las 5:00 y 10:00 de la mañana en un día hábil de la semana, se tomaron a azar 26 hombres y 24 mujeres de diferentes edades, de diferentes profesiones y ocupaciones, se hizo la tabulación y elaboración de todas las tablas estadísticas, realizando el histograma y la caja bigotes, para crear el artículo fue necesario remitirse a los inicios del transmilenio en Bogotá, también se basó la investigación en artículos de diferentes autores etnólogos, antropólogos, psicólogos y sociólogos, quienes hablan de la agresividad desde diferentes puntos de vista.

C. Principales resultados de investigaciones o análisis

C.1 No existe un adecuado nivel de capacitación de los uniformados en temas de aplicación de las medidas correctivas. Dado que se halló desconocimiento frente al tema y por tanto se requiere urgente un proceso de sensibilización interno, ya que el enfoque actual está más dado a controlar el delito y no a anticipar su ocurrencia.

El sistema tampoco tiene diseñados espacios para recibir y hacer seguimiento a actuaciones de policía y que conlleven trámite en alcaldías para aplicación de asistencia a programas pedagógicos, trabajos en obras de interés público o multas, ni las conductas asociadas a faltas específicamente formuladas para el comportamiento de los usuarios en el interior del sistema como las descritas en el art. 98 del Código de Policía de Bogotá, (Código de Policía de Bogotá, 2003).

El número de uniformados disponibles para cada servicio por estación (usualmente es uno o dos uniformados en el grado de auxiliar bachiller para ejercer su control en 16 puertas, 3 vagones, 8 talanqueras, un puente peatonal, en un espacio aproximado de 200 mts y con una influencia de 30.000 usuarios por día), es insuficiente para efectuar una labor proactiva (preventiva), que en primer medida permita desestimular la comisión de conductas incívicas.

Los registros ordenados y sistematizados en SIEDCO, no son representativos para determinar de qué forma se debe planear el servicio y por tanto no permite realizar una trazabilidad real del comportamiento de los ciudadanos dentro del sistema Transmilenio.

En concordancia se identificó que como las conductas contravencionales más frecuentes dentro del sistema no tienen ningún tipo de castigo legal si no netamente moral, esto no genera algún tipo de alerta al ciudadano, por más reincidencias contravencionales que tenga. Lo que demuestra que las contravenciones no tienen ningún tipo de efecto penal o administrativo, pese a que el tratamiento para este tipo de conductas cuente con herramientas legales procedimentales y aplicativos.

C.2 Con la primera pregunta de la encuesta se concluye que el 72% de la población, entre mujeres y hombres se ve obligada a utilizar este servicio diariamente y el 28% de las personas

utilizan el sistema de forma esporádica, lo que nos dice que hay personas que aunque tienen otro medio de transporte también se ven obligados a tomar el servicio pero de forma más casual.

La segunda pregunta de la encuesta nos indica que el 64% de las personas encuestadas han presenciado riñas, discusiones, palabras soeces, hostilidad hasta llegar a conductas agresivas, probablemente por ser la hora pico y el 16% de 10:00 am a 3:00 pm, se evidencia una leve disminución en este tipo de variables, el 12% de 3:00 a 8:00 pm, continúa bajando el índice de agresiones y baja totalmente de 8:00 a 12:00 pm con el 8% en donde se evidencia con la estadística que la hora pico ya ha pasado y por ende el índice de violencia y agresividad.

Los factores que son detonante en la conducta agresiva de los usuarios de Transmilenio se evidencia en un 16% con los trasbordos en las rutas, al igual que las largas filas para ingresar a las estaciones o articulados también con el 16% la segunda variable con el 24% que corresponde a la demora de los servicios factor que más genera ira y por ende agresividad contra los funcionarios de Transmilenio, el menor factor corresponde al 8% con la lentitud de los articulados durante el recorrido lo que quiere decir que es ocasionalmente en que los servicios van lentos, un 36% los usuarios están inconformes y todas las variables le generan estado de irritabilidad.

En la última pregunta se consultó a los usuarios con qué frecuencia reaccionan agresivamente ante las diferentes situaciones que se presentan en Transmilenio, a lo cual el 4% dijo que nunca contestaba agresivamente (un índice realmente bajo), el 40% de las personas manifestó que siempre reaccionan de forma agresiva, esto significa que puede ser una reacción con insultos, miradas agresivas etc. y no necesariamente de forma violenta, el 56% de las personas indicó reaccionar de igual manera de forma ocasional, de lo que podemos deducir que las personas intentan controlar su agresividad pero debido a los estímulos negativos se ven obligados a reaccionar de forma agresiva, sumado lo anterior se indica que el 96% de las personas ha reaccionado o reacciona de forma agresiva ante algún estímulo generado por el servicio de Transmilenio.

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

C. Riesgo psicosocial del conductor

Crear la oficina de contravenciones para Transmilenio, a través de la cual se pueda reunir, sistematizar y analizar la información contenida como insumo necesario para la planeación del servicio y aplicación de campañas de carácter operativo u educativo. Estandarizar el formato para aplicación de medidas correctivas con el fin de alimentar las bases de datos de SIEDCO de forma constante.

D. Seguridad del operador/bus

Coordinar con la Empresa Transmilenio la adecuación de infraestructura mínima requerida, para aplicar medidas correctivas y hacer uso de otros medios logísticos tales como: circuitos cerrados de televisión (CCTV) y baños públicos, entre otros, para beneficio del sistema y de los usuarios.

E. Hacia el público o pasajeros

Realizar campañas efectivas en coordinación con la Alcaldía Mayor y las empresas que conforman el sistema para dar aplicabilidad al Código de Policía de Bogotá en cuanto a programas pedagógicos, campañas educativas y trabajos sociales sostenibles de cara a rescatar la cultura Trasmilenio.

4) Bibliografía / referencias

C. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Rubiano, E. (2015). Falencias en la aplicación de medidas correctivas de policía a contravenciones en Transmilenio Bogotá. Escuela de Postgrados de Policía “Miguel Antonio Lleras Pizarro”, Bogotá. Colombia.

García, C., Rodríguez, A. (2014) Las interacciones sociales en el transporte masivo en Bogotá. Casos Calle 45 y Marly. Un proceso de naturalización. Universidad Católica de Colombia. Colombia.

López, E. (2006). Evaluación Ex Post e Impacto de Transmilenio. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Bogotá, Colombia.

Valero, N., Guevara, I. (2015) Estímulos Generadores de Agresividad en los Usuarios de Transmilenio. Facultad de Ciencias Humanas y sociales, Corporación Universitaria Iberoamericana. Bogotá, Colombia.

D. Artículos de prensa

“En qué se 'rajan' los pasajeros de TransMilenio. Investigación revela los malos comportamientos de los usuarios en el sistema.”. Diario Online El Tiempo. Fecha del Artículo: 6 de mayo de 2014.

<http://www.eltiempo.com/bogota/maloscomportamientosdepasajerosdetransmilenio/13939893>

“Transmilenio rechaza la violencia contra sus conductores y buses”. Diario Online Notas de Acción. Fecha Artículo: 12 de noviembre de 2014

<http://www.notasdeaccion.com/2014/11/transmileniorechazalaviolencia.html>



“Aumenta la agresión a los conductores de TransMilenio Bogotá”. Diario Online El Tiempo.

Fecha del Artículo: 27 de julio de 2016

<http://www.eltiempo.com/bogota/ataquesaconductoresdetransmilenio/16655107>

8.4.3 Resumen Guatemala

1) Antecedentes

A diferencia de la realidad observada en otros países, que aborda el problema de las agresiones a los conductores de autobús como un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, en el caso de Guatemala, se trata de enfrentar situaciones de extorsión que habitualmente tienen como resultado la muerte de los conductores o “pilotos” como se les denomina en este país.

El enfoque desarrollado apunta a la necesidad de comprender la situación que ocurre, develar los mecanismos que subyacen a estos hechos y a buscar, alguna alternativa para detener los ataques hacia los conductores y sus ayudantes.

Hasta el momento, la cantidad de pilotos asesinados anualmente, sigue siendo alarmante, y no tiene de momento alguna vía de control con resultados esperanzadores.

Se podrá observar una serie de notas de prensa y algunas publicaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que el fenómeno se mantiene muy lejos de ser resuelto, incluso con períodos en que recrudecen los ataques.

A. Situación actual / estadísticas o prensa

Según datos de la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala, entre el 2009 y el 2012 fueron asesinados 627 pilotos y 198 ayudantes del transporte público a nivel nacional.

El 3 de enero de 2011, la clica “Little psycho criminal” de la “Mara 18” hizo detonar una bomba en un autobús de Rutas Quetzal, como represalia porque la empresa no había pagado la extorsión. El atentado provocó la muerte de 9 personas.

Atendiendo a la alta complejidad de un problema de esta magnitud, debe considerarse que la mayoría de extorsiones ni siquiera es denunciada y, aunque deben ser perseguidos de oficio, la mayoría de crímenes contra pilotos no es objeto de acción penal. La lógica de la policía y del Ministerio Público (los fiscales), es privilegiar los casos de alto impacto mediático, cuya pronta resolución evidencie las capacidades investigativas de dichas entidades. Pero lo que esto deja entrever efectivamente, son las serias falencias de la seguridad y justicia para abordar el tema de las extorsiones y el asesinato de pilotos.

En el año 2015, se denunciaba un incremento de las extorsiones a los transportistas: “El fin de semana brindamos el informe que los pilotos de Transportes Esmeralda habían paralizado labores debido al incremento de extorsiones. El día de hoy martes 30 de junio, fue nuevamente atacado un bus de dicha empresa con el saldo de una persona herida con arma de fuego la cual fue trasladada a la emergencia del IGSS de Amatitlán.”. Este extracto de un artículo de prensa, sirve para dar cuenta de la permanencia de la situación en el tiempo, y las pocas posibilidades de acción para resolver los ilícitos y ataques sufridos por los conductores de autobús.

A fines del mes de julio de 2016, el sitio web del Procurador de Derechos Humanos, publicó un artículo referido a las extorsiones y asesinatos en el transporte público: “(...) de 2010 a la fecha, 561 conductores y ayudantes han perdido la vida en hechos violentos y en lo que va del año, casi un centenar de personas vinculadas al transporte público han fallecido por la misma causa; (...)”.

B. Marco referencial normativo

Existen marcos normativos asociados, y tienen que ver principalmente con las atribuciones de organismos estatales para la persecución y sanción de los delitos cometidos. Por mandato de su ley orgánica (art. 1) el Ministerio Público (MP) tiene a su cargo promover la persecución penal y dirigir la investigación de los delitos de persecución pública. El Código procesal penal (art. 24 bis) le asigna el deber de perseguir de oficio, en representación de la sociedad, todos los delitos de acción pública.

Conforme la Ley de la Policía Nacional Civil (PNC), esta institución tiene a su cargo: «proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública.» (Art. 9). Tener conocimiento, por cualquier medio, de extorsiones al transporte público, urbano y extraurbano, es suficiente para que la PNC emprenda la investigación preventiva por iniciativa propia. Es por ello que pilotos y transportistas recurren a la paralización del servicio. De esta manera ponen en conocimiento de las autoridades el hecho de ser víctimas de extorsión. Así obligan, en primer lugar, a la intervención policial para realizar investigaciones preliminares para constatar el hecho delictivo e identificar a los presuntos autores.

El artículo 261 del Código Penal tipifica que comete delito de extorsión: «Quien, para procurar un lucro injusto o para defraudarlo obligare a otro, con violencia, a firmar, suscribir, otorgar, destruir o entregar algún documento, a contraer una obligación o a condonarla o a renunciar a algún derecho...».

C. Instituciones vinculadas al análisis / propuestas / soluciones

- Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)
- Policía Nacional Civil (PNC)
- Ministerio Público (MP)
- Procuraduría de Derechos Humanos (PDH)
- AVITRANS (Asociación de Viudas del Transporte)

2) Diagnóstico

De acuerdo a datos de la Oficina de Planificación Municipal a enero 2014, la municipalidad de Guatemala estima que diariamente se realiza un total de 3 millones de viajes en el transporte urbano. El servicio es prestado, de acuerdo con los registros existentes, por 2.786 autobuses (rojos) de 28 cooperativas, asociaciones de propietarios o empresas; 435 unidades del Transurbano y 127 unidades del Transmetro. Ésta última es una empresa municipal y es la que presta el servicio más moderno, con buses simples o articulados de modelo reciente, vías exclusivas en trayectos de larga distancia, estaciones de abordaje, seguridad y servicios adicionales como wifi a bordo. Transurbano es un proyecto de mejora en el transporte operado por seis empresas mercantiles, de las que son accionistas las organizaciones de propietarios. Está disponible en rutas de la periferia Norte, Sur y Oriente hacia el centro de la ciudad. En esas rutas tiene exclusividad y paradas establecidas. Los “buses rojos” son los más antiguos –hay unidades hasta con 20 años de servicio- y son los que cubren más rutas. En ellas hay pocos puntos de parada especificados, por lo que recogen y dejan descender pasajeros en casi cualquier sitio.

Lo que hace más vulnerables a los “buses rojos” es que pertenecen a pequeños empresarios (1.325 en el 2013). Si bien están organizados en algún tipo de entidad asociativa, cada propietario es responsable de la operación de sus buses; la mayoría tiene entre una y tres unidades. Esta atomización de la propiedad hace más difícil controlar las situaciones de extorsión, dado que cabría resguardar a una cantidad muy importante de empresarios, lo que resulta inviable en términos operativos.

A. Marco técnico/teórico

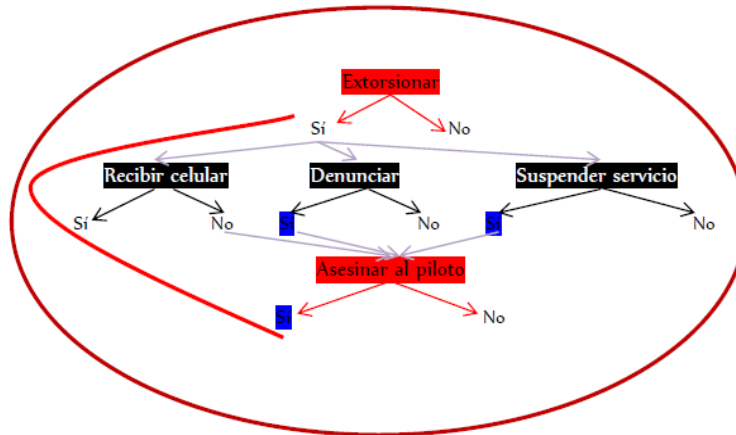
Dado que el nivel de acción está enfocado en la disminución de ilícitos, sin que exista un análisis teórico profundo en los documentos analizados, se hará en esta sección una reconstrucción del modo de operación de las extorsiones y los potenciales asesinatos a los pilotos y sus ayudantes.

Se espera favorecer de esta forma el reconocimiento del fenómeno los actores involucrados y las opciones de acción disponibles, pudiendo esclarecer de esta forma, algunas opciones de intervención para reducir las tasas de criminalidad asociadas al transporte público.

El proceso se inicia cuando los extorsionistas proceden a la entrega de un teléfono celular al piloto del bus, con el propósito de entablar las negociaciones con el transportista. En ese momento el piloto (o su ayudante) debe decidir si recibe el teléfono. Esto teniendo en cuenta, que no hacerlo suele ser suficiente para que los extorsionistas atenten contra el piloto. Esta acción se ejecuta poco tiempo después de la negativa a recibir el celular, por medio de la acción de jóvenes sicarios.

La muerte del piloto es el final del primer ciclo de la extorsión. Excepto, claro está, que reciba el aparato telefónico para entregarlo al propietario del bus y se dé inicio al proceso de negociación.

Los ejecutores suelen ser muy jóvenes, incluso niños, se trata de sicarios de profesión, quizás la ocupación de mayor riesgo en la división del trabajo con que operan las maras (pandillas). A estos grupos se responsabiliza de extorsionar al transporte urbano. Asesinar pilotos es una manera extrema de amedrentar a los empresarios para que paguen.



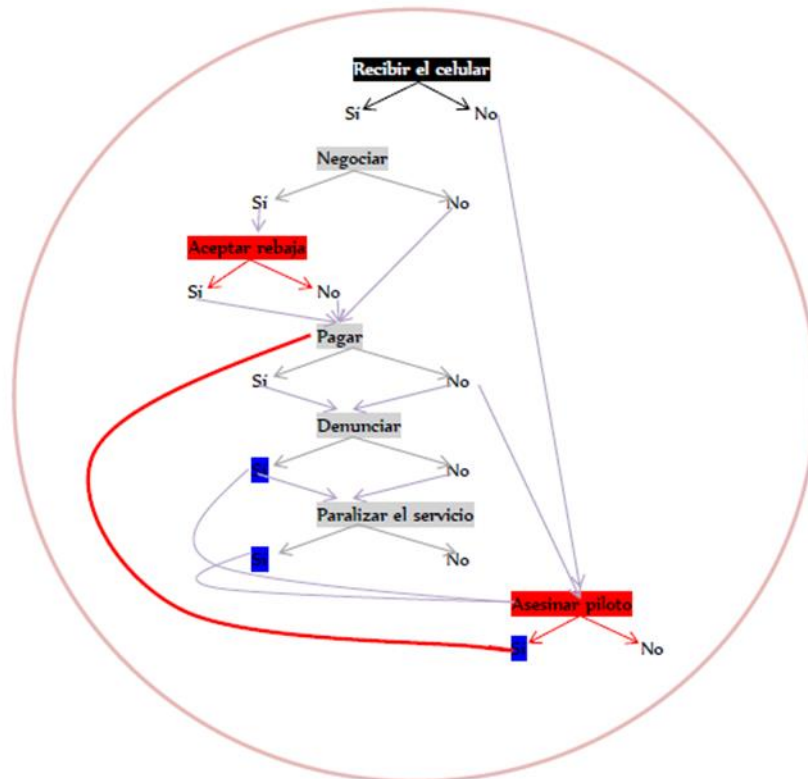
Si el piloto recibe el celular de los extorsionistas, se conduce al segundo ciclo del proceso, y en este caso, el propietario del bus debe decidir si negocia con ellos; con o sin negociación, si paga la extorsión; con o sin pago, disponer si denuncia el ilícito; y, con o sin denuncia, si interrumpe el servicio.

Suspender la circulación de los buses es una manera indirecta de denunciar la extorsión, dado que la policía tomará conocimiento y luego de esto se reconocerá el ilícito.

Rehusarse a las pretensiones de los extorsionistas suele conducir a la muerte del piloto, lo mismo ocurre si se denuncia el delito ante las autoridades o se paraliza el servicio. La muerte del piloto, en este segundo ciclo, reinicia el juego en la coyuntura donde el propietario debe decidir si paga.

Son varias las modalidades de pago utilizadas, la más sencilla es que por medio del celular entregado por los extorsionistas, se indica el punto donde debe entregarse el pago. En algunas empresas el pagó está “institucionalizado”, y por lo tanto, los extorsionistas llegan a la dependencias de la empresa a recogerlo.

Eventualmente, la resistencia a pagar la extorsión incluso después de que uno o varios pilotos han sido asesinados puede originar otras represalias. Ultimar al propietario de los buses es una posibilidad. Esto ha ocurrido por lo menos en tres ocasiones en los últimos 7 años. Otra opción, que solo una vez ha sido empleada, es atacar a los pasajeros. Ambas decisiones, sin embargo, obligan a reiniciar el juego desde el comienzo.



Muerto el propietario se puede tratar de extorsionar al nuevo dueño de los buses, pero ese es otro proceso distinto. En cambio, el reinicio por atacar pasajeros se deriva del encarcelamiento de los miembros de la clica (unidad mínima en las maras). Esto ocurre dado que los crímenes de alto impacto, con menciones en prensa especialmente, concentran la atención de las autoridades.

El tema es que en este proceso, las posibilidades de los pilotos, sus ayudantes o de los mismos empresarios de resistirse a la extorsión, son prácticamente nulas, dado que la acción de las instituciones del estado, responsables de la seguridad y cuidado de las personas, no tienen posibilidad real de actuar en ciertos territorios, que se considera están controlados por “maras”.

Desde esta perspectiva, la labor de control y protección de la policía, queda marginada de ciertos territorios, instalando dudas sobre las posibilidades reales de abordar este fenómeno, de forma de asegurar condiciones mínimas de resguardo a pilotos, ayudantes, empresarios, e incluso, a los mismos pasajeros.

B. Principales resultados de investigaciones o análisis

Como marco general, cabe señalar que las extorsiones, no solo a transportistas, sino en general, constituyen un delito frecuente en Guatemala. En 2012, según datos del INE, se reportaron a las autoridades 5,898 víctimas de extorsión, quienes sindicaron a 3,232 personas de ser las responsables. Sin embargo, las denuncias por extorsión fueron apenas 2% del total de

denuncias presentadas ante el Ministerio Público. De enero a julio 2013, se habían denunciado 151 casos de extorsión a unidades de transporte, según el ministro de gobernación.

En las apreciaciones que entregan los mismos transportistas, fue a partir de que comenzara el proyecto de modernización del transporte (con la introducción del Transurbano), en 2009, que recrudeció la “ola de extorsiones”. Las estadísticas sobre pilotos asesinados le dan la razón.

La mayoría de propietarios de buses urbanos termina por pagar la extorsión. Se estima que las maras o los grupos de extorsionistas obtienen ingresos por entre ocho y diez millones de quetzales mensuales por esta actividad. En promedio serían Q 3,600 mensuales por bus, equivalentes al 46% del subsidio medio.

Violencia en el Transporte Urbano Metropolitano

Personas muertas Año	Pilotos	Ayudantes	Empresarios	Pasajeros	Guardias
2007	68	27	n.d.	27	1
2008	131	44	n.d.	31	0
2009	192	50	1	52	1
2010	156	54	n.d.	73	1
2011	150	54	n.d.	66	1
2012	66	33	n.d.	n.d.	n.d.
2013	87	53	2	n.d.	n.d.
2014 (abril)	24	9	n.d.	n.d.	n.d.

Fuente: Elaboración propia con base en datos del GAM, excepto empresarios, en cuyo caso se reportan datos de prensa obtenidos por consulta en Internet.

En general todas las viudas de pilotos son mujeres anónimas subalternas que comparten el dolor intenso de la pérdida y de la cruda sobrevivencia y que no se constituyen como comunidad al no contar con una plataforma identitaria positiva para ello: los orígenes socioétnicos y territoriales de las mujeres son heterogéneos y marcados por la ninguneidad, y tienden a afrontar estos hechos de violencia de forma individual.

Recordemos además que las colonias de Ciudad de Guatemala son ‘comunidades imposibles’ por la sospecha interna y la inseguridad, porque estos espacios no ofrecen coherencia, certezas, tradiciones sostenidas, institucionalización de nada (Camus, 2011). Son territorios abandonados por el Estado de derecho y disputados por violentas fuerzas paralelas masculinas armadas, de histórica racialización de la desigualdad y acumulados de violencias. La ‘justicia’ es inconcebible en un mundo donde los culpables se difuminan entre su misma gente y donde es muy difícil identificar las causas de esas violencias que castigan a estos sectores de manera tan excesiva (Bourgois, 2009).

Como es esperable ante una situación de esta magnitud, el foco se centra en la perspectiva delictual y no se abordan otros elementos asociados.

3) **Propuestas de solución o vías de abordar el problema**

A. Seguridad del operador/bus

Como las denuncias son bajas, en el caso de las extorsiones al transporte urbano y del asesinato de pilotos, el MP debe iniciar la acción penal a partir de la prevención policial. Ésta consiste en el informe que la PNC debe presentar a la fiscalía cuando tiene noticia de un hecho delictivo, sea por denuncia o como resultado de su propia labor. Por eso debe incluir, también, los resultados de la investigación policial preliminar.

Persiste la grave situación de inseguridad en el transporte público, tanto para los trabajadores de las unidades del transporte como para las personas usuarias, a pesar de la medida implementada por el Gobierno en octubre de 2014, que consistió en asignar 1.216 agentes de la PNC a ese medio de transporte para resguardar la seguridad de las personas.

La PDH señaló que las rutas de la capital con mayor reporte de robos son la 3, 4, 40R, 71, 96, 203 y 204, así como las rutas cortas de Villa Nueva y Amatitlán; mientras que en los departamentos las rutas hacia Escuintla, Quetzaltenango, Quiché, Chimaltenango y Suchitepéquez son las más peligrosas.

Ante esta situación, Guerra recomendó a los usuarios tomar medidas de seguridad, entre éstas no portar demasiado dinero en efectivo; es momento de que el Estado responda a las necesidades de la población y que los funcionarios redoblen esfuerzos y cumplan con su obligación de garantizar la vida, añadió.

4) **Resultados alcanzados y potencial impacto**

Escasa información estadística, o por lo menos sistematizada, está disponible acerca de las respuestas institucionales a las extorsiones y al asesinato de pilotos.

El Ministerio de Gobernación informó que con la Fuerza de Tarea Antiextorsiones lograron desarticular 25 estructuras criminales en 2012, con la captura de 449 sospechosos y 18 grupos criminales entre enero y julio 2013, con 410 sospechosos capturados (Ordoñez: 2013).

Por su parte, el Ministerio Público informó en 2011 haber logrado la condena de 259 personas por extorsión y la desarticulación de 11 bandas de extorsionistas. (República de Guatemala: 2011, 32). En 2012 reportó la desarticulación de 22 bandas por la detención de más de 239 personas y la condena de 25 personas por extorsiones al transporte urbano (República de Guatemala: 2012, 33). Para el año 2013 no proporcionó información sobre extorsiones, pero sí sobre acciones contra las maras. Ese año promovió el procesamiento de 290 mareros, de la “Mara 18” y de la “Salvatrucha”. Logró la condena de 87 y, con ambas acciones, resolvió 417 casos (República de Guatemala: 2013a, 40).

Dos instituciones cuyo trabajo debe hacerse en forma coordinada, proporcionan distinta información acerca de su trabajo para perseguir las extorsiones. Más importante aún es la baja

efectividad de sus acciones. Centenares de capturas para lograr decenas de condenas (tasas de efectividad bruta de 10% en 2012 y 30% en 2013).

Incluso así, las condenas pasaron de 71 en 2008, a 470 en 2011, según datos del Organismo Judicial (Ramos y Lara: 2013).

Una estrategia basada en predicciones policiacas e informantes está permitiendo a las autoridades evitar los ataques armados contra pilotos del transporte urbano de pasajeros en el departamento de Guatemala.

Según el Ministerio de Gobernación (Mingob) la estrategia, lanzada en febrero pasado, logró la disminución de muertes de conductores de transporte de ocho reportados en enero a dos en abril de este año.

Para ello, la Dirección General de Investigación Criminal analiza los ataques pasados, las fechas en que ocurrieron, los horarios más recurrentes y sobre todo, las rutas más atacadas. Dos de las rutas con mayor número de pilotos fallecidos son 203 y la 72, que recorren las zonas 1, 6 y el municipio de Mixco, indica Aguilar. Además, las denuncias que entran al número 1571 del programa Cuéntaselo a Waldemar, también han contribuido a prevenir ataques, indica Aguilar.

Como resultado de la estrategia el Ministerio de Gobernación asegura que desarticuló 20 estructuras criminales en tres meses.

5) **Bibliografía / referencias**

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Ramírez, W., López, I., Bobadilla, G., Zabaleta, C., Monzón, C., Matul, C. El asesinato de pilotos del transporte urbano. (2014). Escuela de Ciencia Política, Universidad de San Carlos (USAC), Guatemala.

Camus, M. (2014) La acción política de las viudas de pilotos en la Ciudad de Guatemala Centro de Estudios de Género, Universidad de Guadalajara, México.

Estadísticas Generales Sobre Homicidios de Personas Relacionadas al Transporte Público (2011). Dirección de Estudio, Análisis e Investigación de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Guatemala.

Informes Anuales Circunstanciados de la Situación de los Derechos Humanos y Memoria de Labores (2015, 2014, 2013, 2012 y 2011). Procuraduría de los Derechos Humanos. Guatemala.

Castillo, C. (2013) Manual para el Manejo del Estrés en el Consorcio de Transportistas Urbanos, Afectados por la Violencia e Inseguridad. Escuela de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos (USAC), Guatemala.

B. Artículos de prensa

Incrementan las extorsiones y asesinatos a pilotos de buses urbanos. Diario Online Deguate.

Fecha Artículo: 30 de junio de 2015.

<http://www.deguate.com/artman/publish/noticias-guatemala/incrementan-las-extorsiones-y-asesinatos-a-pilotos-de-buses-urbanos.shtml#.V6ZnrrjhDIU>

Los pilotos del transporte público afectados por la violencia. Sitio Web del Procurador de

Derechos Humanos. Fecha Artículo: 3 de agosto de 2016.

<http://www.pdh.org.gt/component/k2/item/8563lospilotosdeltransportep%C3%BAblicoafectadosporlaviolencia.html#.V6ZJKbjhDIU>

PDH reporta la muerte de 137 pilotos y usuarios del transporte público. CERIGUA Centro de Reportes Informativos sobre Guatemala. Fecha Artículo: 6 de julio de 2016

<https://cerigua.org/article/pdhreportalamuertede137pilotosyusuariosde/>

Predicciones permiten reducir ataques contra pilotos de buses. Diario Online Diariodigital.

Fecha Artículo: 9 de mayo de 2016

<http://diariodigital.gt/2016/05/prediccionespermitenreducirataquescontrapilotosdebuses/>

8.4.4 Resumen España

1) Antecedentes

En primer lugar cabe comprender una clasificación funcional sobre la tipología de transporte de viajeros por carretera (por medio de buses) en España, y que corresponde a la siguiente:

- Transporte urbano: Consiste en el transporte público de viajeros, cuyo desplazamiento transcurre en el ámbito de un determinado término municipal.
- Transporte interurbano: Aquel transporte de viajeros que se realiza de forma íntegra por suelo urbano, y definido por la legislación urbanística, también por el transporte interurbano que esté exclusivamente dedicado a comunicar entre sí núcleos urbanos diferentes y ubicados en distintos términos municipales.

Los servicios de transporte público podrán ser realizados tanto por empresas públicas como por privadas. Esto implica existencia de algunos protocolos y condiciones diferenciadas, considerando que las últimas, corresponden a recorridos licitados y no disponen de las mismas condiciones que las empresas de transporte público.

A. Situación actual / estadísticas o prensa

Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (1996), la violencia física ha afectado al 3,6% de los trabajadores de la Unión Europea en el periodo de doce meses inmediatamente anterior a la realización de la encuesta.

Según la EPA, de los aproximadamente 1,3 miles de millones de desplazamientos interurbanos que se realizaron en nuestro país durante el año 2012, el 52% se realizaron en autobús.

La información disponible sobre los riesgos de este colectivo se centra principalmente en estadísticas de siniestralidad laboral: En el año 2012 se registraron 25. 72 accidentes en jornada de trabajo con baja, y 99 partes cerrados de enfermedades profesionales con baja, registrados entre conductores de vehículos para el transporte urbano o por carretera según fuentes del Ministerio de empleo y Seguridad Social.

El estrés relacionado con las condiciones de trabajo es otra de las causas más citadas en el riesgo de sufrir un accidente 1,4-6. El tiempo al volante, la necesidad de mantener un nivel de atención constante, la dificultad en la conciliación de la vida familiar y laboral, el aislamiento, el trato con los viajeros a menudo relacionado con amenazas físicas o psíquicas, y otros factores relacionados con el trabajo, repercuten en la salud física y psíquica del conductor.

Analizando información asociada a una empresa particular, un diario online español, publicó información referida a agresiones sufridas por los conductores de la Empresa Municipal de Transportes (EMT), los últimos tres años en Madrid, contabilizándose un total de 335 agresiones mientras desempeñaban su trabajo. De acuerdo a cifras oficiales de la empresa, los

conductores sufrieron 126 agresiones en 2013, 120 en 2014 y 89 en 2015, en total 335. Los datos del año 2015 los aporta el Sindicato Unión General de Trabajadores (UGT). De estas situaciones señaladas, 18 acabaron con el conductor de baja. La mayoría se produjeron en el interior del vehículo, pero 54 tuvieron como escenario la calle.

B. Marco referencial normativo

Existen varias normativas, vigentes en España, que regulan el aseguramiento de condiciones laborales para los conductores de buses, las que se detallan a continuación:

- La Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo (Directiva 89/391 CEE), adoptada en 1989, en lo que se refiere al tema de la Salud y Seguridad, requiere al empresario el reconocimiento de los factores de estrés y subsanarlos. Dicha Directiva marco se traslada en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.
- La Estrategia Europea de Seguridad y Salud 2007-2012 se centra en materia de Riesgos psicosociales relacionados con el trabajo en: la financiación comunitaria de programas de prevención, aplicados en los estados miembros, según su situación, el intercambio de Buenas Prácticas, la actuación de la Inspección frente a la violencia y el estrés, la campaña 2014-2015 de la Agencia, que elaborará instrumentos para las PYME.
- Por otra parte la Ley General de Seguridad Social considera accidente laboral “la enfermedad que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo lugar por causa exclusiva de la ejecución de éste”.
- La Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha elaborado la “Guía de Actuación Inspectoral en Factores Psicosociales”. Esta guía, siguiendo las pautas marcadas por el SLIC (Senior Labour Inspector Committee) en la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, determina que los riesgos psicosociales a los que están expuesto el colectivo de conductor de autobuses son básicamente el estrés laboral y la violencia en el trabajo (tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros)...

Específicamente sobre la violencia en el trabajo existen los siguientes marcos regulatorios:

- En materia de seguridad y salud laboral, la violencia en el trabajo vulnera lo previsto en la Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales, que nace con el objeto de “promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo” (...)
- El Ministerio de Trabajo ha publicado el Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo, al tiempo que una Guía explicativa y de Buenas Prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo.

Se indican además una serie de otras normas técnicas que podrían aplicarse para el análisis de los riesgos psicosociales y situaciones de violencia (como la NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo).

C. Instituciones vinculadas

Es interesante la participación de todos los sectores involucrados, considerando una asociación entre instituciones universitarias, gubernamentales (a nivel nacional y territorial) y las empresas de transporte de pasajeros, lo que permite aunar perspectivas para abordar la problemática de la violencia. Las instituciones son:

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, en España.
- ASINTRA - Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros
- Consejería de Empleo, Turismo y Cultura, Comunidad de Madrid
- Dirección General de Transporte, Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, Comunidad de Madrid
- Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III. Madrid. España.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales
- Federación de Empresas de Autobús
- Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO
- Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar de UGT
- Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, España
- Escuela de Alta Dirección y Administración, Barcelona, España

2) Diagnóstico

En España, la violencia o agresiones hacia los conductores de buses, transporte urbano o interurbano, es un tema relevante a nivel nacional. Ha sido especialmente estudiado por estudios impulsados desde la Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA), y ha contado con una importante asociación con instituciones estatales, como el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales o instituciones de carácter territorial como la Comunidad de Madrid (un equivalente a una región en Chile).

Lo relevante es que el tema cobra importancia, esencialmente desde un enfoque de riesgo psicosocial, atendiendo a la violencia o agresiones hacia los conductores, como uno de los aspectos relevantes para la salud mental y física de éstos. En este sentido, son varios los trabajos que han aportado información en términos de establecer el estado actual, tanto a nivel de salud mental, como en relación a una tipologización y de elementos intervinientes en hechos de violencia. El tipo de estudios de mayor alcance ha sido cualitativo, sin que se haya encontrado evidencia de aplicaciones de instrumentos cuantitativos a cantidades importantes de operadores de buses (no han pasado de etapas de diseño o ajuste de instrumentos).

Se revisarán en los siguientes puntos los principales focos teóricos, las técnicas e instrumentos utilizados (abordando aspectos metodológicos), y para cerrar esta sección de diagnóstico, se revisarán los resultados y conclusiones principales de los estudios analizados.

A. Marco técnico/teórico

La Evaluación de Riesgos Laborales tal y como se establece en la Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales, debe contemplar la totalidad de los riesgos, por lo que se incluye como factor de riesgo psicosocial a tener en cuenta la violencia física y/o psíquica.

Violencia como “el comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas”. En el contexto laboral se entiende como:

A.1 Violencia en el trabajo:

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.”

➤ Violencia psicológica: Se entiende por violencia psicológica, “Todo incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a las personas, que implican una amenaza o intimidación explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”.

Modalidades de la violencia psicológica:

- Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.
- Acoso: Se entiende por acoso “toda conducta que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, sobre una persona en el ámbito laboral, pueda llegar a lesionar su integridad, a través de la degradación de las condiciones de trabajo y la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.
- Comportamiento incívico: Falta de respeto por los demás.
- Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes.
- Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.
- Agresión física: Acción de violencia física sufrida por una persona, conlleve o no lesión.

Según la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, la violencia en el trabajo, se puede clasificar en violencia interior y violencia exterior:

- **Violencia Interior:** Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas de la organización en la que trabaja (mandos intermedios, compañeros, etc.), poniendo en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.
- **Violencia Exterior:** Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

La Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el Trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, utilizando la clasificación elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety, los actos violentos se clasifican según las personas afectadas y la relación entre éstas.

- **Violencia tipo I.** No existe ninguna relación entre agresor y víctima. Entre estos tipos de agresiones se encuentran el robo, actividades delictivas, agresiones a autobuses como pedradas, pintadas, etc.
- **Violencia tipo II.** Existe algún tipo de relación entre agresor y víctima. Se encuentran dentro de este tipo de agresiones las que se refieren a las sufridas por los pasajeros del autobús, en el sector servicios, etc.
- **Violencia tipo III.** Existe relación con implicación laboral. En esta categoría está la violencia entre compañeros, superiores o subordinados, acoso, mobbing, etc.

A.2 Situaciones Asociadas a Violencia en el Trabajo

Las principales situaciones que pueden derivar en violencia física y/o psíquica en el colectivo de conductores de transporte de viajeros urbano e interurbano:

- 1. Retraso:** Los retrasos se deben a diversas circunstancias, entre otras a las siguientes:

1.1 Hora punta: La celeridad de la vida de las ciudades, principalmente las grandes, puede dar lugar a situaciones de tensión con los viajeros ante la posibilidad de llegar tarde al lugar de destino. Principalmente, estas situaciones se identifican en determinadas franjas horarias, como son a primera hora de la mañana: la incorporación al trabajo, y la posibilidad de llegar tarde al mismo.

1.2 *Condiciones meteorológicas adversas:* lluvia, niebla, nieve, pueden dar lugar a retrasos en el autobús que resultan inevitables para el conductor. Ello puede dar lugar a esperas prolongadas del viajero, llegada a destino con retraso para el viajero, etc. pudiendo dar lugar a situaciones conflictivas.

1.3 *Tráfico intenso:* El tráfico intenso, sobre todo, en las grandes ciudades se ha convertido en el compañero de viaje de muchos conductores, entre otros, el conductor de transporte de viajeros urbano e interurbano. El estrés al volante produce diariamente innumerables agresiones verbales y algunas físicas entre conductores. Los conductores de autobús no están exentos de sufrir este tipo de agresiones.

1.4 *Situaciones causadas por averías en el autobús:* pueden dar lugar a retrasos en el servicio, propiciando un ambiente hostil entre los pasajeros que puede derivar en violencia.

2. Falta de Cambio:

Cuando el conductor no facilita el cambio al viajero para adquirir su billete, puede desencadenar en una situación de conflicto. A pesar de que el conductor no está obligado a facilitar cambio al viajero cuando la cuantía supere lo establecido según normativa, y a pesar de que en los autobuses hay información explícita dirigida a los viajeros, ello no impide que en ocasiones se produzcan situaciones que acaben derivando en violencia física o psíquica.

3. Publicidad que portan los vehículos

Los autobuses se están convirtiendo en plataformas publicitarias, en los que se anuncian valores que pueden, en algunos casos, provocar a los ciudadanos.

4. La propia conducción

En muchas ocasiones, situaciones derivadas de la propia conducción, como por ejemplo, una frenada de emergencia, han dado pie a situaciones violentas para el conductor

5. Robo

Como consecuencia de la venta de billetes en los autobuses urbanos a los usuarios, se pueden producir atracos y agresiones para robar el dinero o la recaudación que lleva el conductor.

6. Falta de atención:

Hay situaciones en las que el usuario puede creer que la Atención prestada por el conductor se ha realizado con desinterés e indiferencia (ya sea real o percibida).

7. Posibles situaciones de despiste en el conductor:

No detenerse en una parada, no abrir las puertas de entrada/salida del autobús, impidiendo el acceso/salida al/del vehículo, etc. facilitando la violencia dirigida al conductor.

8. Solicitudes o deseos inabordables

En general deseos que no pueden satisfacerse inmediatamente, como llegar con rapidez y agilidad a una parada, detener el autobús en áreas no designada como parada de autobús, etc.

9. Otras situaciones:

Existen instancias o situaciones que se escapan del control del conductor de autobús, y que pueden ser variadas como quemar asientos, peleas dentro del autobús entre viajeros, fumar, etc.

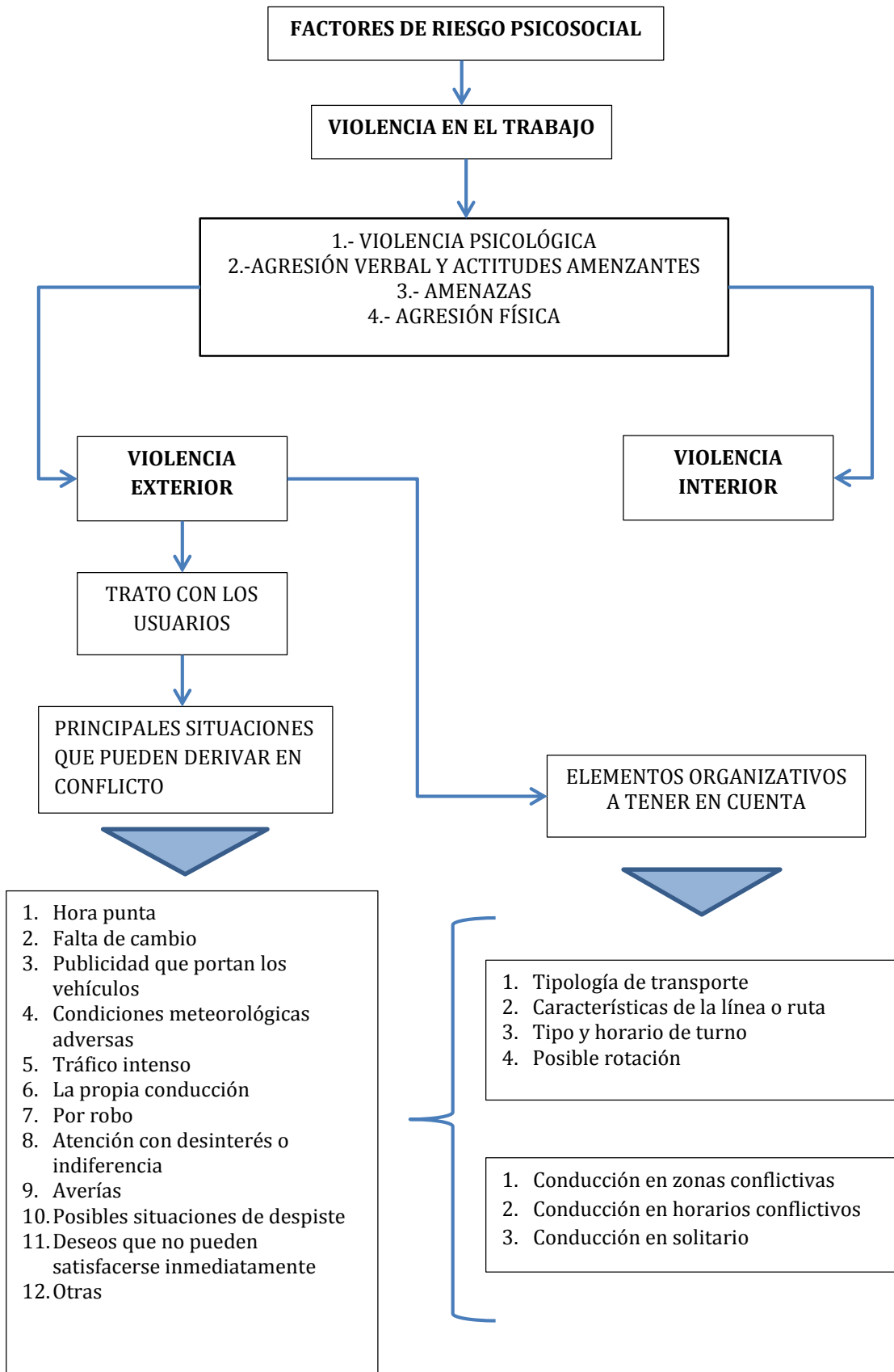
A.3 Aspectos organizacionales o de condiciones laborales

Existen elementos de la organización del trabajo que pueden agravar la violencia como factor de riesgo psicosocial. La organización del trabajo de las empresas del sector de transporte de viajeros se configura atendiendo a la finalidad principal: dar un servicio integral de transporte público al ciudadano. Esto hace necesario considerar algunos elementos susceptibles de consideración en la identificación y valoración de la violencia como factor de riesgo psicosocial.

Hay criterios organizativos que pueden incidir y que hay que tener en cuenta a la hora de contemplar y evaluar la violencia como factor de riesgo psicosocial:

1. Tipología de transporte que realiza el conductor: urbano o interurbano.
2. Características de la línea o ruta que realiza el conductor.
3. Tipología de turno: mañana, tarde o noche.
4. Posible rotación de líneas o líneas fijas.

Esto implica considerar el horario de la conducción, las rutas que se transitan y el hecho de que la conducción se haga en solitario, sin un apoyo directo.



B. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

Los estudios analizados, fueron principalmente cualitativos, y si bien, permiten o facilitan el reconocimiento de la violencia como uno de los factores de riesgo laboral importantes para los conductores de buses, no generan finalmente instrumentos cuantitativos mediante los cuales se pueda abordar el tema de la violencia contra los conductores. Se puede destacar de lo observado, que estructuralmente se presentan avances en la definición conceptual y operacional del problema (con la identificación de los elementos organizaciones intervinientes), pero se mantiene la duda sobre magnitudes más precisas del fenómeno de la violencia contra los conductores, sin procesos de medición a mayor escala o por medio de instrumentos estandarizados que faciliten la comparación entre distintos territorios o realidades. Esto mantiene la noción de invisibilidad de la situación real en torno a esta materia.

B.1 El estudio desarrollado por ASINTRA y la Comunidad de Madrid, “Estudio para identificar los riesgos psicosociales que afectan con mayor incidencia al puesto de conductor de autobús en el Sector de Transporte por Carretera”, hizo uso del método Delphi (panel de expertos) que presentó las siguientes características fundamentales:

- i) Anonimato: durante el panel Delphi, ningún experto conoce la identidad de los otros miembros del grupo de debate.
- ii) Iteración y realimentación controlada: la iteración se consigue al presentar varias veces el cuestionario. Como, además, se presentan los resultados obtenidos en la circulación previa, se consigue que los expertos vayan conociendo los distintos puntos de vista y puedan ir modificando su opinión, si los argumentos presentados les parecen más apropiados que los que mantenían inicialmente.
- iii) Intensificación de la información: el número de factores o elementos que es considerado por un grupo es mayor que el que podría ser tenido en cuenta por una sola persona.

El grupo con el que se desarrolló el trabajo estuvo constituido por un grupo de veinte expertos, (formado por empresarios y responsables de RRHH y de Prevención).

B.2 El trabajo encargado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, titulado “Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses: Protocolos específicos de Actuación” con respaldo de federaciones de transportistas e instituciones gubernamentales de transportes y servicios a la ciudadanía.

La técnica cualitativa utilizada en el proyecto consistió en la realización de Grupos de Discusión dirigidos principalmente, al colectivo de trabajadores del sector, delegados de prevención, mandos intermedios, y empresarios, en tres ciudades importantes de España: Valencia, Madrid y Barcelona.

La recopilación y análisis de toda la información recabada (opiniones, percepciones, creencias, actitudes,...) se utilizó obtener un conocimiento más real sobre las condiciones de trabajo del

colectivo de conductores de autobuses urbanos e interurbanos, principalmente sobre aquellas situaciones más habituales que pudieran dar lugar a violencia psíquica y/o física.

B.3 El estudio denominado “Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez” (2012), evalúa la confiabilidad de la escala Bus Driver Pressure Scale (Tse et al., 2007), utilizada en el Reino Unido permite evaluar los estresores asociados al trabajo de los conductores de autobuses. Según sus autores, utilizaron el término presión (y no el de estrés) para reducir las connotaciones negativas del concepto ‘estrés’, considerando que de esta forma aumentaba la probabilidad de participación de los conductores de autobuses en su investigación.

Por medio de varios investigadores expertos se realizó la traducción del inglés al español y, después, otros traductores bilingües y expertos tradujeron la escala del español al inglés (back-translation), comprobándose la equivalencia entre las versiones.

La muestra estuvo compuesta por 287 conductores de autobuses (80.1% hombres y 19.9% mujeres) residentes en España (CC.AA. de Catalunya), con una edad media de 40.44 años (DE = 11.78). La antigüedad media en su profesión fue de 10.51 años (DE = 10.41). La media de las horas de trabajo semanales era de 48 (DE = 22.91). El tipo de línea en la que trabajaban era: Urbana (38.8 %), interurbana regular (31.1%) y discrecional (30.1%).

B.4 En el estudio “Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera”, se desarrolló una encuesta dirigida a conductores de transporte de viajeros por carretera para determinar la morbilidad percibida y los factores relacionados con el trabajo que incrementan el riesgo de estos profesionales, que se comparó con la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (VI-ENCT), en ambas encuestas se seleccionaron varones en edades comprendidas entre los 25 y 65 años.

En total se entrevistaron 1.428 conductores seleccionados por muestreo aleatorio, a partir del número total de autorizaciones registradas por la Dirección General de Transporte. Se eligió como población de referencia la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VI-ENCT/INSHT).

C. Principales resultados de investigaciones o análisis

C.1 El “Estudio para identificar los riesgos psicosociales que afectan con mayor incidencia al puesto de conductor de autobús en el Sector de Transporte por Carretera” encargado por ASINTRA, permitió develar que los conductores de autobuses se encuentran sometidos a más estrés, más violencia de terceros y a más fatiga mental que otros colectivos de trabajadores.

Se estableció que el estrés y la fatiga mental son los riesgos psicosociales que más afectan a los conductores de autobuses. El trato con el público es factor que más influye en el riesgo de estrés, y el aislamiento la condición que menos influye, según la opinión de los expertos.

La influencia de las características de línea es el factor que más influye en el riesgo a la violencia de terceros. La ausencia de descanso es el factor más determinante en el riesgo de fatiga mental en los conductores, seguido del trabajo nocturno y el exceso de tiempo de trabajo.

C2. En el estudio “Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses Protocolos específicos de Actuación”, se reconoce que las diferencias organizativas entre la empresa pública y la empresa privada, así como las diferencias entre grandes empresas y pequeñas empresas, a la hora de realizar un análisis desde el punto de vista preventivo sobre el puesto de trabajo del conductor.

Se identifica la cantidad de responsabilidades del conductor, como un elemento que incide en su manejo de las situaciones de agresiones o violencia. En el de transporte de viajeros urbano e interurbano, el conductor es la máxima autoridad en el vehículo, y asume las decisiones y responsabilidad de todo lo que pueda ocurrir durante el trayecto (incluyendo problemas entre usuarios). El cumplimiento de los tiempos de duración del trayecto, seguridad e integridad física del usuario, la recaudación del billete, de quién sube o quién baja.

La relación con el usuario, es una de las principales causas que pone de relieve la exposición a la violencia en el día a día del colectivo de trabajadores. Los trabajadores señalan que la violencia y las agresiones verbales se han producido desde siempre, sin embargo, los casos de violencia tanto psíquica como física, ha aumentado en los últimos años.

En cuanto al predominio de la violencia verbal y/o física, los trabajadores coinciden en que la violencia verbal es habitual mientras que si bien la violencia física se da con menos frecuencia, ésta también es más frecuente en los últimos años. Las agresiones físicas se dan con mayor probabilidad en ciertas líneas que se consideran problemáticas y en algunos turnos, generalmente los turnos nocturnos y de fines de semana. Las verbales, sin embargo, se producen de forma habitual, sin que sea específico de una determinada línea o de un turno concreto.

Los trabajadores coinciden en la sensación de falta de protección ante este tipo de situaciones. Consideran que se trata de un problema en el que nadie quiere entrar, y reflejan su sensación de abandono por parte, tanto de las empresas, como de la Administración Pública. Consideran que el sistema de sanciones establecido favorece la ausencia de respeto de los usuarios, y que se deberían diseñar sanciones más estrictas.

En algunas empresas, principalmente de naturaleza pública, se han elaborado protocolos de actuación en caso de violencia o conflicto con algún usuario. Sin embargo, los conductores coinciden en que los protocolos de actuación disponibles hasta la fecha son muy básicos, y deberían desarrollarse.

C.3 Los resultados del análisis factorial exploratorio, realizado en el estudio “Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez” (2012), con una muestra española, no apoyan el modelo de cuatro factores de Tse et al. (2007).

No obstante, los resultados obtenidos en este estudio muestran que la escala adaptada a la lengua española se configura solo en tres factores.

En la solución trifactorial de la versión española, los coeficientes de fiabilidad obtenidos van desde 0.71 hasta 0.85. Se confirma que se han obtenido correlaciones significativas con el cansancio (con Condiciones del Tráfico, $r = 0.21$; $p < 0.05$ y con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.29$; $p < 0.05$), la cantidad de órdenes recibidas del supervisor (con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.19$; $p < 0.05$), las quejas de los pasajeros y usuarios que has tenido que afrontar (con Sobrecarga y Fatiga, $r = 0.33$; $p < 0.01$), los accidentes con los que se ha visto involucrado (con Condiciones del Tráfico, $r = 0.29$; $p < 0.05$) y los días que ha ido a trabajar estando enfermo (con Discomfort Personal, $r = -0.18$; $p < 0.05$).

Esto es especialmente útil, considerando la necesidad que se recoge de otros trabajos, en relación a disponer de instrumentos que puedan hacer una adecuada medición de los factores de riesgo psicosocial, y específicamente de las situaciones de violencia a las que se ven expuestos los conductores de autobuses.

C.4 El estudio de “Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera”, logró establecer que los conductores perciben con más riesgo que la población de referencia que el trabajo afecta a su salud, una vez ajustado por la variable edad ($OR_{aj}=1,54$ [1,36-1,76]).

Por otra parte, se señala que las formas más frecuentes de violencia que sufre el colectivo de conductores son las “Amenazas” con una prevalencia estadísticamente superior a la población de referencia (8,2% vs 3,9%; OR_a 2,23[1,76-2,83]). Las conductas de exclusión más frecuentemente señaladas por el colectivo de conductores fueron: nacionalidad (0,6 %) y edad (0,4%), siendo en la sub-muestra de la VI ENCT los principales motivos de discriminación: nacionalidad (0,9%), raza (0,7%) y edad (0,6%).

En cuanto a la carga mental, de los ocho indicadores analizados, seis han resultado tener más peso en el colectivo de conductores que en la población de referencia ($p < 0,005$). “Mantener un nivel de atención alto”, “tratar con personas ajenas a la empresa”, “disponer de instrucciones poco claras”, “un ritmo de trabajo elevado” y “Trabajar con plazos estrictos” son los principales factores de exposición mental que declaran los conductores a los que hay que sumar el alto grado insatisfacción provocado por la percepción del riesgo de sufrir un accidente, el horario de trabajo, la inestabilidad en el trabajo y las amenazas de violencia física, entre otros, para obtener una visión aproximada del nivel de estrés y fatiga crónica que alcanzan estos trabajadores con las consecuencias que ello produce en la generación de accidentes.

Estos resultados refuerzan de forma bastante coherente, las apreciaciones recogidas por medio de los estudios de carácter cualitativo. Por lo mismo, sería de mucha utilidad generar que se dispusiera en España de un instrumento especializado para la medición de riesgos psicosociales en los conductores de autobús, y que contemplara un componente específico para evaluar la violencia o agresiones hacia los conductores.

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

A. Riesgo psicosocial del conductor

Existe consenso en que las empresas de transporte de pasajeros dedican más esfuerzos preventivos a los riesgos de carácter de seguridad e higiene que a los psicosociales. Como consecuencia, los conductores sufren más daños derivados de dicho riesgos, frente a esto la atención psicológica constituye una herramienta esencial para el conductor para poder enfrentarlos

Una medida importante a adoptar por las empresas para prevenir riesgos de carácter psicosocial es conocer y tener actualizados los datos de siniestralidad. La realización de estudios cuantitativos a través de cuestionarios diseñados para el perfil al que va dirigido y rellenados de forma anónima, servirá de base para obtener datos directos del colectivo y poder diseñar estrategias de actuación dirigidas a erradicar la violencia.

La formación en materia de prevención de riesgos laborales de riesgos psicosociales es una herramienta necesaria para disminuir la siniestralidad en el sector y generar cultura preventiva en las organizaciones. En este sentido, la elaboración de protocolos de actuación eficaces y adecuados que definan pautas de actuación en cada caso, que se integren en los procesos de capacitación de los conductores, pueden ser de utilidad para que estos dispongan de mejores herramientas para enfrentar situaciones de violencia.

La participación activa de los conductores de autobuses en medidas preventivas, así como en el origen, tipo e identificación de riesgos psicosociales, ayudan al control de los mismos. Previo a la adopción de medidas de prevención y de protección definitivas, en la medida de lo posible, se recomienda contar con la consulta y participación de los trabajadores, así como la realización de pruebas piloto cuando resulte necesario.

Una propuesta interesante, se enfoca en la creación de una escuela de formación constituida por conductores veteranos, que asumirán competencias para formar a conductores de nueva incorporación sobre las tareas del puesto de trabajo, y más concretamente, sobre pautas de actuación en caso de violencia verbal y/o física.

Existe claridad que el control de los factores tiempo, entorno, ritmo y cantidad de trabajo (especialmente de todas las tareas que se le asignan como responsable del bus), así como de mejorar las relaciones laborales en cada empresa, ayudan a disminuir los riesgos psicosociales en los conductores de autobuses.

B. Seguridad del operador/bus

En la actualidad, cuando se produce una situación violenta sobre el conductor, las empresas del sector del transporte de viajeros urbano e interurbano acceden al Cuerpo Nacional de Policía, siguiendo dos posibles líneas de actuación:

1. Empresas del sector, principalmente públicas, que disponen de Sistema de Ayuda de Explotación (SAE), contactan a través del mismo. Se trata de un Sistema que agiliza y facilita el acceso al Cuerpo Policial.
2. Las Empresas del sector, que carecen del Sistema de Ayuda de Explotación (SAE), acceden al Cuerpo Policial a través de la línea telefónica 112, de acceso público a cualquier ciudadano, pero que dispone de una atención preferente en relación a llamadas de otra naturaleza. En estos casos, la intervención policial se ralentiza y demora las actuaciones que resulten necesarias.

Disponer de sistemas de comunicación con la empresa y con la policía, que sean ágiles y sencillos, de modo que no ralentice su intervención, permitiría que esta la labor policiaca de resguardo ocurra de forma oportuna para los conductores.

Una propuesta que se menciona, está referida al aislamiento del conductor por medio de la instalación de mamparas en las cabinas de los autobuses, esto considerando que algunas empresas las tienen instaladas para algunos recorridos u horarios. Pero la medida no es totalmente compartida por los trabajadores, y por cierto, no evitaría las agresiones verbales, que son las más frecuentes.

C. Hacia el público o pasajeros

Uno de los temas a los que se hace referencia, es a un reconocimiento de la figura del conductor a través del respeto por parte de la sociedad. Muchas situaciones cotidianas de violencia vividas por los conductores, incluso derivadas de problemas de convivencia entre pasajeros, podrían ser evitadas de existir un conocimiento y una valoración distinta de la labor que ejecutan. Es claro que las acciones en este sentido toman tiempo, pero es importante dar inicio a un cambio de posicionamiento del rol del conductor.

Otro aspecto que se menciona como relevante, es que se impongan sanciones efectivas a aquellos usuarios que vulneren el cumplimiento de sus obligaciones, y especialmente, a quienes hayan protagonizado actos de violencia dirigidos a los conductores. Esto atendiendo a la sensación de impunidad que mencionan los trabajadores del sector, frente a las agresiones o hechos de violencia que les afectan.

4) **Bibliografía / referencias**

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

(2014). Estudio para identificar los riesgos psicosociales que afectan con mayor incidencia al puesto de conductor de autobús en el Sector de Transporte por Carretera. Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA). España.

Boada-Grau, J., PrizmicKuzmica, A., González-Recio, S. & Vigil-Colet, A. (2013). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, 12(1), 249-259.

(2010). Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses: Protocolos específicos de actuación. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. España.

Pérez, J., Nogareda, C. (redactores) (1998). Norma Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, España.

ORDAZ CASTILLO, Elena y MAQUEDA BLASCO, Jerónimo. Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera. *Med. segur. trab.* [online]. 2014, vol.60, n.234, pp.90-98. ISSN 0465-546X.

B. ARTÍCULOS DE PRENSA

“Un conductor de la EMT agredido por un grupo de viajeros al tratar de defender a una mujer”. *Diario Online El Mundo*. Fecha Artículo: 27-02-2016.

<http://www.elmundo.es/madrid/2016/02/27/56d20294268e3e21228b45e7.html>

“Las otras agresiones a los conductores de la EMT: 335 en los últimos tres años”. *Diario Online El Confidencial*. Fecha Artículo: 01-03-2016.

http://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2016-03-01/las-otras-agresiones-a-los-conductores-de-la-emt-335-en-los-ultimos-tres-anos_1160996/

8.4.5 Resumen Francia

1) Antecedentes

En Francia, como en muchos otros países, se ha prestado mucha atención a la salud y seguridad en el trabajo y, más particularmente, a los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Un estudio de caso realizado entre los conductores de autobús en entornos urbanos revela que la salud y los conductores del bienestar en el trabajo se ha deteriorado, a pesar de que la maquinaria y equipo que utilizan han mejorado y se ha reducido el tiempo de trabajo.

Además de los riesgos usuales a las que están expuestos los conductores de autobús, han surgido nuevas formas de intensificación del trabajo, vinculado a restricciones presupuestarias, políticas urbanas, control de calidad, la geolocalización, y agresiones verbales y físicas.

Los servicios de transporte público pueden ser realizados tanto por empresas públicas como por privadas. Esto implica existencia de algunos protocolos y condiciones diferenciadas, considerando que las últimas, corresponden a recorridos licitados y no disponen de las mismas condiciones que las empresas de transporte público.

A. Situación actual / estadísticas o prensa

En Francia, se introdujo una reducción de la jornada laboral de 35 horas, que también se ha aplicado a choferes de autobús. Sin embargo, los indicadores de salud se están empeorando y parecen sugerir que estos trabajadores han sufrido un deterioro en su salud y bienestar en el trabajo.

Los conductores tienen que hacer frente a nuevas incertidumbres vinculadas a la relación con el cliente y a su ambiente de trabajo. Estas nuevas formas de intensificación debiesen explicar por qué ciertos indicadores de bienestar en el trabajo están tan deteriorados.

Otros estudios, muchos de ellos estudios de caso con un punto de vista más sociológico, hacen hincapié en la importancia de las agresiones y la violencia en la salud de los conductores (Jones, Haslam, y Haslam, 2013; Loubet - Deveaux, 2003; Sliter, Jex, Wolford, y McInnerney, 2010) y para los diversos elementos mediadores que pueden permitir o no que los conductores soporten la tensión.

B. Marco referencial normativo

No fue hasta el año 2002 que la salud mental de los trabajadores fue protegida de la misma forma que la salud física por la ley, al declarar ilegal el bullying en el trabajo.

Los sindicatos y asociaciones de empleadores franceses, ante un aumento de los problemas de salud mental en el lugar de trabajo y estimulados por otros interlocutores sociales a nivel europeo (2004 y 2007 acuerdos marco), partieron dimensionar adecuadamente el problema y

negociar dos acuerdos intersectoriales nacionales, uno sobre el estrés en el trabajo (2008) y el otro sobre la intimidación y la violencia (2010).

La adaptación del Derecho interno de la Directiva Marco 89/231 / CE del Consejo de 12 de junio de 1989, sobre la aplicación de medidas con la intención de promover mejoras en la salud y seguridad de los trabajadores, fue generado para imponer una obligación de los empleadores para establecer políticas de prevención en el lugar de trabajo.

C. Instituciones vinculadas

- Universidad de Marsella
- Comité de la Higiene, Seguridad y de las Condiciones del Trabajo, del Ministerio del Trabajo, de Empleo, de la Formación Profesional y del Diálogo Social.

2) Diagnóstico

A. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

Este artículo se basa en la investigación (Askenazy, Cartron, y Prunier - Poulmaire , 2014) llevada a cabo entre 2011 y 2014, en un gran grupo empresarial francés, que tiene una división que ofrece los servicios de transporte urbano de pasajeros , principalmente los servicios de autobús.

Casi 250 empresas emplean a más de 50.000 personas en esta división durante nuestra encuesta. El número de empleados está creciendo, principalmente a través de las contrataciones generadas por compañías independientes.

Los datos estadísticos de recursos humanos para un período de 7 años, derivados de informes que proporcionan una serie de indicadores sobre el tamaño de la fuerza laboral, la política de recursos humanos (por ejemplo, la intensidad del entrenamiento de los empleados), la facturación y la tasa de ausencia (y las principales causas de ausentismo laboral: enfermedad y accidentes de trabajo).

Un total de 23 conductores fueron sometidos a un análisis en el ejercicio de la totalidad o parte de sus labores. Posicionándose detrás del conductor, el observador compiló sistemáticamente con un registro de los elementos constitutivos de su trabajo y de los intercambios entre los conductores y los usuarios (por ejemplo, contando el número de veces que saludaron a los pasajeros cuando subían al autobús).

Los incidentes con pasajeros, así como con otros usuarios de la carretera (carreteras congestionadas, la negativa a ceder, etc.) fueron contados. Los resultados se resumen en un "archivo de observación".

B. Principales resultados de investigaciones o análisis

Existe una creciente presión de las autoridades de transporte para limitar los costos de operación. Esta presión se manifiesta a través del proceso de apertura a la licitación de contratos, que tiene lugar cuando ha llegado el momento de renovar.

La optimización de la cantidad de vehículos y de los tiempos de viaje reduce el margen de maniobra en caso de problemas imprevistos (averías, desvíos, obras en carreteras, atascos de tráfico, etc.) y el ritmo y cargas de trabajo de los conductores, aumenta. A su vez, esto tiende a reducir los tiempos de "descanso" y a agravar la fatiga del conductor y el estrés.

La presión para favorecer el uso de las rutas utilizadas con mayor tráfico, no puede explicarse únicamente por una preocupación por la rentabilidad. La congestión del tráfico en los centros urbanos y la creciente preocupación sobre la degradación ambiental son otros factores que conducen a la expansión del transporte público.

La presión de las autoridades de transporte para elevar la calidad del servicio ha tendido a intensificarse. Los Indicadores han proliferado, tanto dentro de las empresas y por fuera; que pueden dar lugar a demandas contradictorias.

Por lo tanto, los requisitos de puntualidad son cada vez más estrictos, y son controlados más de cerca gracias al uso permanente de geo-localización, animando a veces a los conductores a reducir sus tiempos de descanso, conducir menos lento en detrimento de la comodidad del pasajero o para llevar a cabo tareas al mismo tiempo, tales como dar el cambio mientras está partiendo, con el fin de no se retrasen.

Las nuevas tecnologías adoptadas para mejorar la calidad del servicio y la entrega de información a los pasajeros, también están cambiando la relación de los pasajeros con los conductores. Este es el caso, por ejemplo, con la visualización de los tiempos de espera en las paradas de autobús, así como la información recibida en los teléfonos inteligentes; se generan mayores conflictos por reclamos de los pasajeros sobre los tiempos del viaje.

Al igual que en muchas de las actividades de servicio que implique contacto directo con público, la relación entre los conductores de autobús y los pasajeros, o entre los conductores de autobuses y otros usuarios de la carretera, a veces pueden ser tensas. Estas relaciones son bien conocidas como factores de estrés (Gandibleux y Dartois, 2006) y en ocasiones tienden a incrementar reportes de enfermedades y / o accidentes.

El límite entre lo que constituye claramente la agresión y lo que constituye grosería es a menudo difícil de establecer. Análisis de los conductores ante esta pregunta formulada durante las entrevistas realizadas, revela la dificultad de definir esta noción y las diferencias en las percepciones de los (y las reacciones a) incidentes. Los incidentes de agresión verbal y física (agarres, escupos, y a veces golpes) fueron reportados en las líneas más tranquilas, e igualmente en la línea que se considera más problemática.

Los conductores hacen referencia frecuente a tales actos de mala educación o agresión por parte de otros usuarios de la carretera en su contra. Los accidentes pueden también traumatizar (un peatón fue atropellado por un trambus vehículo justo antes de nuestra visita) y también puede dar lugar a sanciones (un conductor MediumBus que causó un accidente fue amenazado con el despido, pero fue defendido por sus colegas y el sindicato).

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

A. Riesgo psicosocial del conductor

Se tienen que enfrentar situaciones difíciles, sea individual o colectivamente. Algunas de esas, como se ha visto, pueden resolverse por la respuesta de salida. Esto, usualmente no significa dejar la empresa, más bien, los empleados tratan de generar alternativas para cambiar la ruta o turno de trabajo o para eludir las reglas, cuando las condiciones ya no son soportables.

Otros pueden ser resueltos mediante el recurso a la ley o por medio de los órganos de representación de los empleados. Esta solución se utiliza comúnmente en las grandes empresas investigadas, pero no tanto en las más pequeñas. La ley francesa y las instituciones ofrecen una gama bastante amplia de recursos para apoyar la expresión de la voz de los empleados. Sin embargo, los intentos de hacer uso de estos recursos a menudo se enfrentan a la vaguedad de la noción de riesgo psico-social y la falta de debate en este tema.

B. Seguridad del operador/bus

La obligación que tienen los empleadores en Francia, para lograr ciertos resultados en materia de seguridad, les ha llevado a instalar políticas de prevención. Los representantes de los trabajadores deberían, por lo tanto, preocuparse más con estos temas, dado que no van a disminuir con ello la responsabilidad del empleador.

Entre estos órganos de representación, los CHSCTs deben centrarse más en la cuestión de los riesgos psicosociales, en particular a través del documento de evaluación del riesgo individual, que ha sido poco utilizado hasta la fecha en las empresas investigadas.

Por último, la formación de los empleados a menudo se presenta como una cuestión clave (Baril - Gingras , Bellemare , y Brun , 2007) . A pesar de esto la que se proporciona y se aprecia en todas las empresas investigadas, a veces se percibe como un poco artificial (simulación de las agresiones, por ejemplo) y no se basa en la información recibida de los conductores y las opiniones que dan. Esto es, en términos más generales, una cuestión clave para muchos autores, acerca riesgos psicológicos (Detchessahar, 2013) y que necesariamente debiesen ser discutidas, conversadas, y de esta manera ser definidas con más precisión.

4) Bibliografía / referencias

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Louit-Martinod Nathalie, Chanut-Guieu Cécile, Kornig Cathel et Méhaut Philippe (2016) « "A plus dans le bus" : work-related stress among french bus drivers », Journal of Work Place Rights, 6 (1), p. 1-14. DOI : 10.1177/215824401662939393.

Loubet-Deveaux, A. (2003). Incivilités et violences dans les transports en commun. Comment ne pas sous-estimer l'impact de l'organisation du travail sur la santé des conducteurs. Travailler, 1, 163-171

8.4.6 Resumen Bélgica

1) Antecedentes

Puntos clave:

- Un enfoque integrado para abordar el aumento de la agresión en el transporte público.
- Estrategia incluye: medidas organizativas, medidas preventivas, de formación del personal, y la colaboración con otros organismos.
- Enfoque holístico que incluye medidas para mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros.
- En los pilotos se incluye a los viajeros y el personal.
- Se trabaja con otros organismos, entre ellos la policía, los jóvenes y los trabajadores sociales.

A. Situación actual / estadísticas o prensa

Desde 1999, la empresa de transporte público flamenco 'De Lijn ' ha tenido una política de seguridad integrada. Este enfoque asegura que la compañía trabaja para desarrollar un entorno más seguro para su personal y los viajeros en diferentes niveles. El nuevo plan se compone de cuatro elementos fundamentales: a) medidas de organización, tales como el uso de varios controladores; b) medidas preventivas, tales como proyectos de prevención en las escuelas y la instalación de cámaras en los autobuses; c) la formación del personal sobre cómo hacer frente a la agresión y otros problemas; d) la colaboración con otros organismos, entre ellos la policía, el sistema judicial, las escuelas, los jóvenes y los trabajadores sociales.

El aumento de las agresiones experimentado por los conductores, sugirió que había una necesidad de fortalecer el enfoque de la organización hacia la seguridad del personal y de los viajeros. Después de un grave accidente de un bus 'De Lijn', se llevó a cabo un nuevo plan de seguridad en el 2006. Este programa se revisa de forma periódica.

B. Instituciones vinculadas

2) Diagnóstico

A. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

B.1 Medidas Organizacionales Introducidas:

La aplicación de las nuevas medidas de seguridad: más vehículos dotados de equipo de vigilancia con cámaras, sistemas de alarma, cabinas de conducción cerrados para proporcionar una barrera física entre el conductor y los pasajeros, sistemas de depósito de dinero, etc.

Se han tomado medidas de resguardo para el personal y los pasajeros:

- El 'lijnspotter' es un sistema vigilante de la ciudad que mantiene un ojo en los autobuses y tranvías. Este proyecto fue usado por primera vez en Amberes y se extenderá a otras ciudades. La labor de la 'lijnspotter' es proporcionar a los viajeros información para ayudarles a subir y bajar de los vehículos, e igualmente se utiliza para detectar defectos en los vehículos, puntos de refugio y estaciones (paraderos), y también, para intervenir cuando se producen conflictos.
- Una segunda persona en el vehículo: en este proyecto piloto, 20 ' supervisores ' acompañan a los conductores de autobús y tranvía. Ellos han sido entrenados en conjunto con las organizaciones sindicales. Para evaluar el proyecto, varios elementos se medirán periódicamente:
 - Medir las mejoras en la seguridad, tales como la reducción de la agresión hacia los conductores, y cualquier cambio en la percepción subjetiva de seguridad de los pasajeros y de los conductores.
 - El impacto financiero de la iniciativa, incluido el reclutamiento, la educación, el aumento de los ingresos debido a que hay más personas a las cuales pagar sueldo.
 - Un aumento en el envío de servicios: esto hace que sea posible para los conductores en contacto directamente con los despachadores por radio, proporcionando un indispensable respaldo
 - Como una empresa de transporte público, 'De Lijn' tiene la responsabilidad legal al establecer su propio servicio de ejecución, pero la autoridad de dicho personal es limitado. No pueden, por ejemplo, utilizar esposas y sólo tienen derechos limitados al uso defensivo del spray de pimienta.
- Desarrollo de procedimientos estándar para proporcionar atención y apoyo a los conductores y a los pasajeros en caso de accidente.
- Atención a mantener la infraestructura en buen estado prestando una atención especial, por ejemplo, a la seguridad alrededor de cobertizos para bicicletas y aparcamientos, y la instalación de cámaras en las estaciones de autobuses.

B.2 Medidas de Prevención

Las campañas se establecieron en torno a diferentes temas, tales como una campaña sobre cómo comportarse en el transporte público “cómo ser más humano en el tráfico”. Las actividades abarcaron al propio personal y a los viajeros. Las reglas de comportamiento fueron elaboradas y probadas en grupos piloto de viajeros y conductores. Algunas de las normas acordadas para las conductas de los viajeros, fueron: tener un billete (pasaje) válido, la prohibición de actos de vandalismo, no ser ruidoso, ofrecer su asiento a otros viajeros, no fumar, ya sea en los vehículos o en las paradas de autobús. Para aliviar la frustración de pasajeros, 'De Lijn' también tiene como objetivo proporcionar las tarifas bajas, una parada de

autobús a 750 metros de cada vivienda, vehículos de alta categoría, y fomentar la comunicación entre los empleados de la compañía y los viajeros.

De Lijn ' también está trabajando en la "prueba de indicadores", que une las estadísticas de incidentes con variables o indicadores de barrio. Por el momento, las variables e indicadores propuestos incluyen:

- Evaluación interna de los dispositivos de parada de autobús;
- Los inventarios de la condición de los vehículos;
- Inventario de los barrios de alto riesgo;
- monitoreo de la calidad ;
- reacciones de los clientes ;
- El seguimiento de la policía: este monitoreo medirá la seguridad objetiva, así como sentimiento subjetivo de las personas de seguridad. Este monitoreo permanente dará entrada al plan de seguridad.

Esta empresa de servicio público y la policía, van a adaptar las políticas de seguridad se ajustarán a las necesidades específicas de cualquier zona que muestren los "hotspots" de bajo rendimiento, a juzgar por la revisión y evaluación regular de estas variables e indicadores. En el momento de la escritura de este documento, esta prueba no estaba todavía en operación debido a que algunos detalles que necesitaban ser aclarados antes de su implementación.

B.3 La formación del personal:

La formación existente ha sido renovada y una nueva formación se ofrece en el marco de este proyecto:

- La formación básica para los conductores ahora incluirá la formación en "actitud"
- Se ideó un nuevo curso de formación sobre 'Cómo establecer contacto con los clientes'
- Una nueva formación ha sido creada para la función de supervisor, que aborda las actitudes, la comunicación, y cómo hacer frente a los conflictos.

B.4 Colaboración con otros organismos:

- La colaboración con la policía y el sistema judicial
- Más autoridad para el personal de supervisión, tales como darles la autoridad para imponer multas cuando alguien causa problemas
- Acuerdos de colaboración con la policía para: seguridad, intervenciones, tráfico, formación y consulta, incluidos los acuerdos específicos sobre la comunicación en situaciones de emergencia
- Los acuerdos con el sistema de justicia: penas más severas para quienes usan la violencia contra los grupos profesionales específicos, como los conductores y supervisores en el transporte público. Además, de un proyecto ha comenzado a estimular penas alternativas dentro del sector del transporte público.

- La colaboración con las escuelas y organización juvenil como el proyecto “Trammelant” y el “Schoolspotters”

B. Principales resultados de investigaciones, análisis o proyectos

Después de algunas evaluaciones, se tuvo mayor comprensión sobre la percepción de seguridad existente entre los viajeros. Una sensación de inseguridad se crea por varios factores tales como, la desconfianza de otros viajeros, la falta de control, y poco personal en los tranvías y autobuses. Los supervisores adicionales pueden tener un impacto positivo sobre estos factores, ya que son vistos como una persona adicional que puede jugar un papel de apoyo y control si es necesario. La presencia y la visibilidad de los empleados “Lijn” es muy importante para disipar las sensaciones de inseguridad. Este enfoque fue evaluado positivamente por el personal, los sindicatos y los clientes.

El enfoque de seguridad integrado desarrollado por 'De Lijn' parece ser bien recibido por el personal y los viajeros, que se sienten más seguros porque perciben más control, y porque ven más personal en los tranvías y autobuses. Es, en cierto modo, un concepto integral en el que la participación de los diversos organismos, como la policía, los trabajadores, y los propios jóvenes ha sido un importante factor contribuyente.

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

3.1 problemas enfrentados:

La mayor parte de las medidas fueron implementadas como estaba previsto. Los problemas eran en su mayoría relacionados con los gastos imprevistos incurridos en equipos de seguridad, como cámaras y las nuevas tecnologías, que no eran compatibles con los vehículos más antiguos. La educación y la contratación de personal de control adicional también fueron menos oportunas que lo previsto.

3.2 Factores exitosos:

- Acción simultánea en una variedad de niveles diferentes.
- La participación activa de los diversos organismos y, como consecuencia, se potenció a los individuos involucrados.
- Método participativo para evaluar las necesidades y desarrollar medidas que abarcan tanto los viajeros y el personal

3.3 Posibilidad de transferencia

El plan de seguridad fue escrito obviamente para la situación flamenca. Sin embargo, en toda Europa las empresas de transporte público se enfrentan a muchos de problemas iguales. El plan, sin duda puede inspirar la acción en otro lugar y algunas ideas puede ser transferidas, tales como la participación de las escuelas, los jóvenes y los trabajadores sociales.

4) Bibliografía / referencias

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Homel, R. (1999). Preventing Violence a review of the literature on violence and violence prevention. Centre for Ethics, Law, Justice and Governance Griffith University, Queensland, Australia.

Lincoln, R., Gregory, A. (2015) Moving Violations: A Study of Incivility and Violence against Urban Bus Drivers in Australia. International Journal of Education and Social Science. Vol. 2 No. 1; January 2015.

'Lijnrecht tegen racisme – Het project Trammelant', www.lijnrechttegenracisme.be

'Bondgenoten voor veiligheid', Uit Op1Lijn – Het magazine van De Lijn voor uw gemeente, nr. 63, januari-februari 2008.

8.4.7 Resumen Australia

1) Antecedentes

A. Situación actual / estadísticas o prensa

Hacia el año 2013, se habían realizado en Australia algunos estudios que habían considerado estrés ocupacional para los conductores de autobús (Shapiro et al 1983), la prevención del delito en el sector del transporte (Easteal y Wilson 1991), las agresiones a los conductores de taxi (Mayhew 2000) y, más recientemente, la violencia en el trabajo en general (Mayhew y Chappell 2007), pero específicamente no se había desarrollado una investigación sobre la violencia contra los conductores de autobús.

Las investigaciones a nivel internacional sugieren que en comparación con el trabajador promedio, el personal de transporte público, en especial los conductores de autobús, se enfrentan a un riesgo mucho mayor de violencia (Duffy y McGoldrick, 1990; Morgan & Smith, 2006a). Esto se debe a un conjunto de factores inherentes a sus funciones en el trabajo, incluidos los bajos niveles de tutela, el hacinamiento, la proximidad inmediata a los pasajeros, manejo de efectivo y los retrasos en el servicio (Kompier y Di Martino, 1995; Essenberg, 2003; Tse, Flin, y Mearns, 2006; Mayhew y Chappell, 2007; Couto, Lawoko, y Svanstrom, 2009). Estos elementos problemáticos crean focos de tensión en los autobuses, donde los niveles más bajos de conflicto pueden derivar en un comportamiento criminal de manera muy fácil (Cornish & Smith, 2006).

B. Instituciones vinculadas

- Asociación de Buses de Victoria.
- Departamento de Desarrollo Económico, Empleo, Transporte y Recursos, del Gobierno de Victoria.
- Ministerio de Transportes de Queensland.
- Sindicato de Trabajadores del Transporte.
- Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Bond.
- Facultad de Sociedad y Diseño, Universidad Bond.
- Universidad Griffith, Queensland

2) Diagnóstico

A. Marco técnico/teórico

Existe una amplia gama de comportamientos que pueden ser incluidos y distintas percepciones de lo que constituye la violencia, que pueden variar a través de diferentes culturas y contextos (Bowie, 2000). Por ejemplo, mientras que algunas conceptualizaciones se centran en los actos de violencia física, tales como asalto y homicidio, otros reconocen la importancia de la incorporación de los actos de violencia psicológica, tales como amenazas y abuso verbal (Chappell y Di Martino, 2006).

Los investigadores distinguen entre cuatro categorías amplias de violencia en el trabajo en base a la relación entre el autor y la organización.

- La categoría "Intruso Criminal" que se produce cuando un autor sin relación legítima con la organización entra en el lugar de trabajo para cometer un acto criminal como el robo a mano armada (Chappell y Di Martino , 2006; Mayhew y Chappell , 2007)
- El tipo "Cliente o Cliente " se refiere a la violencia iniciada por la persona que está siendo atendida, cuidada o enseñado por un empleado de la organización de la que es cliente, paciente o estudiante (Neuman y Baron, 1998; Yagil, 2008).
- La categoría de " trabajador a trabajador", se refiere a la violencia cometida por los empleados o ex miembros de la organización, tales como supervisores o subordinados como en contextos jerárquicos o militares (Barling et al, 2009; Mayhew y Chappell, 2007).
- La categoría "relación personal" comprende hechos protagonizados por personas que no tienen una relación legítima con la organización, pero que tienen una relación con la víctima, por ejemplo, un cónyuge o un amigo actual o anterior (Barling et al , 2009; Chappell y Di Martino, 2006).

La investigación sugiere que el abuso de externos a la organización se produce con más frecuencia que el abuso proveniente desde dentro (LeBlanc y Kelloway, 2002). Esto pone de relieve el hecho de que el riesgo de abuso es particularmente alto en el sector servicios donde la comunicación habitual con el público es el núcleo del rol ocupacional.

En temas de violencia en el transporte, la investigación sugiere que las disputas sobre tarifas preceden a la mayoría de las agresiones contra los trabajadores del transporte público (Morgan & Smith, 2006a). Los empleados que desafían a los evasores de tarifas enfrentan el mayor riesgo de asalto (Summerell , Shorrocks , y Mitchell, 2002). El segundo factor más común es la intoxicación con alcohol con anterioridad a los ataques. El alcohol está implicado en hasta un tercio de las agresiones a los trabajadores del transporte (Jochelson, 1994) , en particular los asaltos que ocurren los viernes o sábados por la noche en la noche o en la madrugada (Morgan & Smith , 2006b). Se identifican otros tres factores relevantes: "problemas de servicio" problemas de equipamiento del bus o de retraso del bus, incluyendo el que se produce por problemas de congestión vehicular; "accidentes de tráfico" derivados de la conducción; y "hooliganismo" que es el comportamiento grupal de agresiones a los conductores.

En lo relativo a la fiabilidad de los informes de incidentes que se llevan a cabo con más frecuencia de parte de los proveedores privados de servicios de transporte, se sugiere desde el ámbito internacional, que menos del diez por ciento de los ataques son reportados por los conductores (Bishop et al 2009). Se identifican tres razones principales se han postulado para este sub-registro:

- La inacción de las jefaturas - que nada iba a resultar de la notificación de incidentes a pesar de las políticas internas que apuntan en sentido contrario
- Las limitaciones de tiempo y papeleo - las formas de reporte son complejas, requieren tiempo adicional y un compromiso al final de un turno.

- La cultura “hipermasculina” – en la que existe una percepción de que los incidentes menores debe ser abordados por los conductores y que era mejor no causar un “alboroto”. Incluye como factor de riesgo psicosocial a tener en cuenta la violencia física y/o psíquica.

B. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

B.1 Luego de desarrollar un documento exploratorio de revisión bibliográfica y experiencias en el exterior, se sostuvieron conversaciones con distintos sectores del transporte de pasajeros, y en este contexto, se realizó una presentación a los representantes del Sindicato de Trabajadores del Transporte, en agosto de 2012, a la que asistió el Ministro de Transportes de Queensland. El estudio buscó por primera vez en Australia, establecer una imagen completa de la naturaleza y el alcance de la violencia en el bus, y de la invisibilidad existe de la situación que viven los conductores de autobuses urbanos.

El proyecto fue ejecutado por doce meses a partir de enero de 2013 y comprendió tres etapas. La primera consiste en una serie de grupos focales con los conductores de autobús para recopilar datos cualitativos sobre cuestiones laborales y de servicios en general, la delincuencia y problemas de desorden, y sus perspectivas sobre las posibles estrategias de prevención en Queensland. Otra etapa descriptiva del proyecto consiste en montar sesiones de observación dirigidas a una selección de las rutas más problemáticas, así como desarrollar entrevistas en profundidad con actores clave (políticos, sindicalistas, grupos de cercanías); esto se complementa con una encuesta que se aplicará a los conductores para producir datos cuantitativos más amplios. La tercera etapa, consiste en el diseño e instalación de “tablets” en los autobuses que será programada para capturar detalles acerca de los incidentes de violencia y comportamiento antisocial.

C. Principales resultados de investigaciones o análisis

C.1 Las conversaciones preliminares con los conductores y las sesiones de observación inicial produjeron una serie de temas comunes sobre los entornos y las instalaciones de los buses que fueron identificadas como “inseguras”.

Se proporcionan los ejemplos de diseño problemático comercial y ambiental, existe una terraza superior de un hotel del centro de la ciudad desde la cual habitualmente se lanzan cosas al bus, se señala además un grupo de arbustos cercano a un paradero de bus, en el cual se esconden personas que lanzan piedras y otros objetos a los buses.

Se hizo referencia a que los comportamientos antisociales pueden ser re-dirigidas por los cambios en el diseño o decoración de interiores, incluso en las rutas problemáticas y en horarios complejos. Se mencionó también que las mamparas o pantallas de protección (instaladas en algunos buses), muchas veces son usadas por los agresores para protegerse luego de haber atacado a los conductores.

Nuestras conversaciones iniciales con los informantes de este estudio detectaron críticas y consideraciones con respecto a algunas técnicas de prevención y de la forma en que se han aplicado. Señalan que las pantallas hacen que sea difícil para ellos oír e interactuar con los pasajeros y el diseño o forma de las pantallas, permite que siga habiendo un amplio potencial para que puedan ser atacados físicamente. Sobre la adopción de medidas adicionales, tales como el uso de alarmas para llamar a la policía, unidades móviles de seguridad o personal de seguridad en las paradas de autobús, fueron evaluadas con pesimismo, pensando en la baja eficacia de estas intervenciones.

FOCUS GROUP: Los conductores contaron una serie de incidentes de abuso, tanto verbales como físicos, que se había experimentado personalmente o por colegas, como puñetazos, insultos evasión de tarifas, rabia, y vandalismo.

ENCUESTA: En lo que respecta al abuso, la mayoría de los conductores (89%) han experimentado. Sobre qué puede explicar por qué los pasajeros y otros, abusan de los conductores, los participantes dijeron que el motivo de que "van a llegar tarde" fue una razón importante, seguido de "costos de tarifas" y "actitudes de la gente".

ANÁLISIS DE IMAGENES: Se obtienen imágenes para un total de 158 incidentes, desde enero de 2011 a diciembre de 2013, de los cuales 72 están relacionados con los ataques contra los conductores. En cuanto al horarios de los incidentes, ésta en concordancia con lo que ya se conoce (tardes y noches) y más tarde en los fines semana (jueves a sábados).

REPORTES DE INCIDENTES: La muestra fue de 1.070 incidentes, siendo los meses de octubre y noviembre los de mayor nivel de ofensas, mientras que los días clave fueron los jueves, viernes y sábados (16,4 %). Los datos indicaron que el número de incidentes de agresión ha ido disminuyendo desde el 2010, en una comparación de los meses de agosto a octubre en 2010 y 2013 mostró una disminución de aproximadamente el 73 % de los incidentes registrado. Lanzamiento de proyectiles (30%) y el abuso verbal (23 %) fueron los tipos más comunes de incidentes reportados.

ENTREVISTAS: Principalmente se dio la opinión de que si bien, los incidentes de violencia y agresión contra los conductores de autobús están disminuyendo, su gravedad es cada vez peor. La violencia tiende a ser más verbal que física, aunque esto no es menos dañino para los conductores.

OBSERVACIONES: La evasión de tarifas fue de lejos el tipo más común de incidente observado (63 %), pero una cuarta parte de los incidentes estuvo asociada a pasajeros por hablar en voz alta o hacer uso de malas palabras, y en el diecisiete por ciento de los incidentes, incluyó abuso de alcohol y drogas.

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

A. Riesgo psicosocial del conductor

Existe consenso en que las empresas de transporte de pasajeros dedican más esfuerzos preventivos a los riesgos de carácter de seguridad e higiene que a los psicosociales. Como

B. Seguridad del operador/bus

En la actualidad, cuando se produce una situación violenta sobre el conductor, las empresas

B.1 Incrementa el esfuerzo del perpetrador de agresiones:

- Que su objetivo sea más difícil: en este sentido apuntan las pantallas o mamparas de seguridad, que separan al conductor de los pasajeros.
- Controlar el acceso al bus: de forma de impedir de suban pasajeros borrachos o drogados. Se propone una campaña publicitaria para colaborar en esto.
- Reducir la presencia potencial de armas: remover todos los objetos pesados sueltos en el bus, no permitir el ingreso de basura en el bus, como latas y botellas.

B.2 Incrementa el riesgo (que el perpetrador sepa que puede ser detenido):

- Fortalecer los sistemas de vigilancia: usando Tv de circuito cerrado, para disuadir al perpetrador que sabe será registrado.
- Policía del transporte público: generar un servicio específico de protección policial enfocada en el transporte público.
- Instrumentos de comunicación de emergencia: radios para contactar con un punto de control y luego a la policía; instalar alarmas silenciosas u otro sistema de conexión rápida. Siempre dependerá de la efectividad de la policía.
- Reportar todos los incidentes al encargado de la línea y a la policía: permite mejorar los registros, y con esto el desarrollo de mejores medidas preventivas.
- Desarrollar una aplicación de reporte: para recoger la información de otros pasajeros o testigos de hechos de violencia o delictuales.

B.3 Reduce el premio del perpetrador:

- Negar los beneficios del comportamiento agresivo:
- Negar el viaje en autobús

B.4 Reducir las Provocaciones

- Reducir la frustración y el estrés de los pasajeros: con una conducción tranquila, informando las demoras y sus causas, y dando información clara de los tiempos y horarios.
- Evitar las discusiones: el entrenamiento del conductor puede ayudar a reducir la tensión emocional, mejorando su relación con los pasajeros.
- Mejorar la interacción entre la víctima y el agresor

- Aplicación discrecional de una política de cobro de pasaje: reforzada por medio del uso de carteles que indiquen que es función del conductor hacerlo.

B.5 Retirar excusas

- Ponga las reglas, indique las instrucciones y colabora con la obediencia

C. Hacia el público o pasajeros

C.1 Mejorar la salud mental y reducir el abuso de sustancias

Es necesario desarrollar trabajos con la comunidad, que colaboren para mejorar su salud mental,

4) Bibliografía / referencias

A. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Lincoln, R., Gregory, A. (2015) Moving Violations: A Study of Incivility and Violence against Urban Bus Drivers in Australia. International Journal of Education and Social Science. Vol. 2 No. 1; January 2015.

Lincoln, R., Huntingdon, Y. (2013). Driver as flashpoint: Designing out crime in the Australian urban bus transport sector. Faculty of Humanities and Social Sciences of Bond University. Queensland, Australia.

Stanley, J. (2015). Prevention of Aggression to Bus Drivers. Bus Association Victoria, Stanley & Co. Pty Ltd. Australia.

8.4.8 Resumen Mozambique

1) Antecedentes

Este estudio transversal que examina el alcance, la naturaleza y factores de riesgo de violencia en el trabajo en el sector del transporte de viajeros por carretera en Maputo, la capital de Mozambique. La muestra de 504 participantes fue seleccionada de una población de 2 618 de entre conductores de autobús registrado, minibús, y choferes de taxi. Los resultados indicaron que la violencia laboral, psicológica, así como física, es altamente prevalente entre los conductores, con un 77 % indicando haber sido abusado alguna vez y un 64 % indicando haber sido abusado durante los últimos 12 meses.

A. Antecedentes

Mozambique está situada en el sudeste de África y tiene alrededor de 20.530.714 habitantes (INE ,2007). La capital del país es Maputo. Con una tasa de mortalidad infantil de 107.9/1000 nacimientos, una esperanza de vida al nacer de 42,3 años, una tasa total de alfabetización de adultos del 46,4 % (INE, 2005) y un PIB per cápita de USD 197.4 (INE, 2002), Mozambique sigue siendo un país en desarrollo.

Como consecuencia de casi dos décadas de conflicto armado (1976-1992), hay una cultura de la violencia en el país (Boothby , 1992) . Un estudio de la mortalidad por lesiones en Maputo indica que los homicidios representaron alrededor del 20 % de todas las muertes por lesiones (Nizamo , Meyrowitsch , Zacarias , y Konradsen , 2006) .

En cuanto a violencia en el trabajo, sólo se ha publicado un estudio hasta la fecha. El estudio investigó la violencia entre la asistencia de profesionales de la salud, donde se reportó una prevalencia de la violencia en el trabajo de más de un 40 % (Eduardo Universidad Mondlane, 2003).

La investigación se realizó en el sector del transporte de viajeros por carretera en Maputo. La ciudad ocupa 300 km² de tierra, con una población de 1.099.102 habitantes (INE, 2007). El transporte de pasajeros es proporcionado por autobuses, minibuses y taxis, que pertenecen al gobierno y dos asociaciones de transporte, a saber, una asociación de taxis y autobuses. La población total de los conductores y conductores registrados en la ciudad es de 2.618 con la siguiente distribución: 405 conductores de autobús; 377 conductores de autobús; 743 conductores de minibuses; y 350 conductores de taxi.

B. Instituciones vinculadas

- Facultad de Medicina, Universidad Eduardo Mondlane, Maputo, Mozambique.
- Departamento de Ciencias de Salud Pública, Instituto Karolinska, Estocolmo, Suecia.

2) Diagnóstico

A. Marco técnico/teórico

La violencia contra los empleados en el sector del transporte de viajeros por carretera suele ser desencadenado externamente (por ejemplo, la violencia que ocurre entre un empleado y cualquier otra persona presente en el lugar de trabajo). Sin embargo, ha habido informes de actos de violencia inducidos internamente involucrar a los empleados y sus gerentes y supervisores (Chappell y Di Martino, 2006; Essenberg, 2003; OIT, 2004). Además, los trabajadores del sector del transporte de viajeros por carretera en varios países se han quejado de acoso y extorsión por miembros de la armada fuerzas , oficiales de policía y agentes de aduanas en los bloqueos de carreteras y los puestos fronterizos (Essenberg, 2003).

La violencia en el sector del transporte de viajeros por carretera es común. Los informes de los países desarrollados países han indicado que entre el 19-70 % de los taxistas han sido sometidos al abuso desde la verbal a la física (Elzinga, 1996; Mayhew, 2000; Richardson y Windau, 2003). Esta violencia se asocia a menudo con factores, tales como, trabajar solo, trabajar por la noche; la disponibilidad de dinero en efectivo; y trabajar en zonas de alta criminalidad.

La interacción con pasajeros que han estado bebiendo; la frustración del público por tener que esperar; y la evasión de tarifas, entre otros, son elementos que exponen a los conductores a un mayor riesgo de abuso (Chappell y Di Martino, 2006; Essenberg, 2003).

Violencia en el trabajo se define como el comportamiento de uno o más individuos, dentro o fuera una organización, que tiene la intención de causar daño físico y/o psicológico a los trabajadores y se produce en un contexto relacionado con el trabajo (Schat y Kelloway, 2005).

En este estudio, la definición operativa de violencia en el trabajo es: amenaza o comportamiento agresivo (verbal); escupir, pellizcar; uso de la fuerza física, tales como puñetazos, bofetadas y patadas; amenaza física que no implica violencia física real; acoso sexual; y el uso de una objeto o un arma contra el empleado. Por lo tanto , una víctima de la violencia en el trabajo es un conductor que se somete a uno, varios, o todos estos comportamientos abusivos.

B. Técnicas utilizadas / instrumentos diseñados

B.1 Un estudio piloto se llevó a cabo primero (entre 50 participantes) para determinar, entre otras cosas, la probabilidad de la violencia en el trabajo, con el fin de determinar el tamaño de muestra necesario para este estudio. Este piloto también investigó la aceptabilidad cultural y validez de los instrumentos para ser utilizados. Los resultados del estudio piloto indicaron una prevalencia de la violencia en el lugar de alrededor de un 74%. Basándose en estos resultados, se realizó un análisis de potencia y un tamaño de muestra de 504 participantes se consideran adecuados para garantizar representatividad. Los participantes fueron seleccionados al azar de cada estrato para determinar la representación.

El cuestionario cubrió características sociodemográficas; acceso a la información; nivel de instrucción; experiencia en el trabajo; cambios organizativos; ambiente de trabajo; condiciones de trabajo; condiciones de salud; calidad de vida; estilo de vida; reacciones de violencia en el trabajo ; consecuencias; y el desgaste.

Los datos fueron recogidos durante ocho semanas consecutivas por tres entrevistadores entrenados. Los módulos de capacitación de los entrevistadores incluyeron la comprensión de los objetivos del estudio, el contenido del cuestionario y la administración; cuestiones éticas de comprensión, tales como el respeto a la privacidad mientras se realizaban las entrevistas; como así la confidencialidad y el énfasis en la participación voluntaria .

C. Principales resultados de investigaciones o análisis

C.1 Una proporción significativa de los participantes (77,4 %) informó de que había experimentado violencia en el trabajo en algún momento, y un (64,3 %) durante los últimos 12 meses; abuso verbal / agresión (47,0 %), las experiencias desagradables (20,8 %) y empujones (20,0 %), fueron los tipos más frecuentes de violencia.

Alrededor del 17 % de los participantes habían sido asaltados con objetos, armas de fuego, piedras, botellas y palos. Pasajeros (51,6 %), otro conductor de transporte público (18,1 %) y propietario del vehículo (11,3 %) fueron los autores más comunes.

La violencia ocurrió con más frecuencia en una parada de autobús (45,6 %); mientras el vehículo estaba en movimiento (22,4 %) ; y más a menudo en la mañana (43,1 %).

Los resultados indicaron que la victimización (tanto verbal como física) en el trabajo era común, se presenta prácticamente en todas partes incluyendo en la carretera mientras el vehículo estaba en movimiento; dentro de la oficina de vehículos o compañía ; en la calle, o en el garaje del parque de vehículos de empresa; y en la parada de autobús/taxi.

Características individuales, tales como la edad, la educación y el estado civil, no impactaron de manera significativa en la probabilidad de exposición a la violencia en el trabajo. Estos resultados son bastante difíciles de comprender, teniendo en cuenta que una edad temprana ya se ha señalado como un factor de riesgo potencial en el sector de la salud

Las características del trabajo, tales como la demanda de trabajo (alta demanda), la ocupación y una supervisión, se asociaron significativamente con la exposición al abuso. La exposición fue mayor entre los conductores de autobuses, aunque para los taxistas también datos significativos de abusos.

3) Propuestas de solución o vías de abordar el problema

F. Seguridad del operador/bus

Los conductores deben ser apoyados para garantizar su seguridad en todo momento durante su trabajo. Esto podría lograrse mediante puntos de control regulares por personal de seguridad contratados por los sindicatos o la mejora de las comunicaciones con ese personal mientras esté de servicio. En segundo lugar, la mejora de las condiciones de trabajo es de suma importancia. Es necesario desarrollar una guía para los empleadores y empleados sobre cómo detectar y controlar la violencia del lugar de trabajo.

4) Bibliografía / referencias

E. Investigaciones / estudios / documentos de trabajo

Couto, M., Svanström, L., Lawoko, S., (2009). Violence Against Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport Sector in Maputo, Mozambique. African Safety Promotion Journal, Vol. 7, No. 2, 2009