

Seminario Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades profesionales

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



Diego Piñol
Universidad de Chile

Marco teórico y Pregunta de investigación

- Escaso conocimiento del tema, no obstante se evidencian una alta demanda del rubro de transportes hacia mutuales respecto de la atención a trabajadores víctimas de violencia y agresión
- Creciente interés por investigar el tema de la violencia en diferentes ámbitos, siendo el transporte público una materia de reciente análisis
- 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
- 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
- Estudios previos en Chile sólo respecto del estrés o burnout de los trabajadores del rubro, siendo un factor de riesgo la violencia

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

- 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
- 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
- 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.

Material y Método

- Metodología cualitativa, uso de encuestas sólo para fines de caracterización y exploración del tema
- Participan del estudio 5 de las 7 empresas de buses de Transantiago, quienes firman un protocolo para resguardo de aspectos éticos del estudio
- Aprobación de parte del Comité de ética de la Mutual de Seguridad del protocolo de investigación, incluyendo la revisión de consentimientos informados e instrumentos aplicado
- Entrevistas iniciales (20) con expertos de transporte, representantes de la Mutual de Seguridad, de la SUBTEL, gerentes de empresas y representantes de sindicatos
- Se seleccionan 10 zonas geográficas de Santiago en base a una mayor proporción de reclamos de la base de la SUBTEL, en cada zona se aplican encuestas a conductores (279) y usuarios (595) en base a cuotas por edad, sexo y experiencia en el rubro

Resultados

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%

Resultados

Encuesta a conductores					
¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?					
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

Resultados

Encuesta a usuarios

*Presenciado/observado hechos violentos en buses del Transantiago
(últimos 6 meses)*

% 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%

Resultados

Encuesta a usuarios

¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?

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

Resultados

Encuesta a usuarios

Hechos violentos en buses del Transantiago (últimos 6 meses) donde el victimario es el conductor

% 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%

Resultados

Encuesta a conductores					
<i>¿Con qué frecuencia ha observado los últimos 6 meses los siguientes hechos?</i>					
Incidencias observadas en los buses	<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Siempre</i>	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%

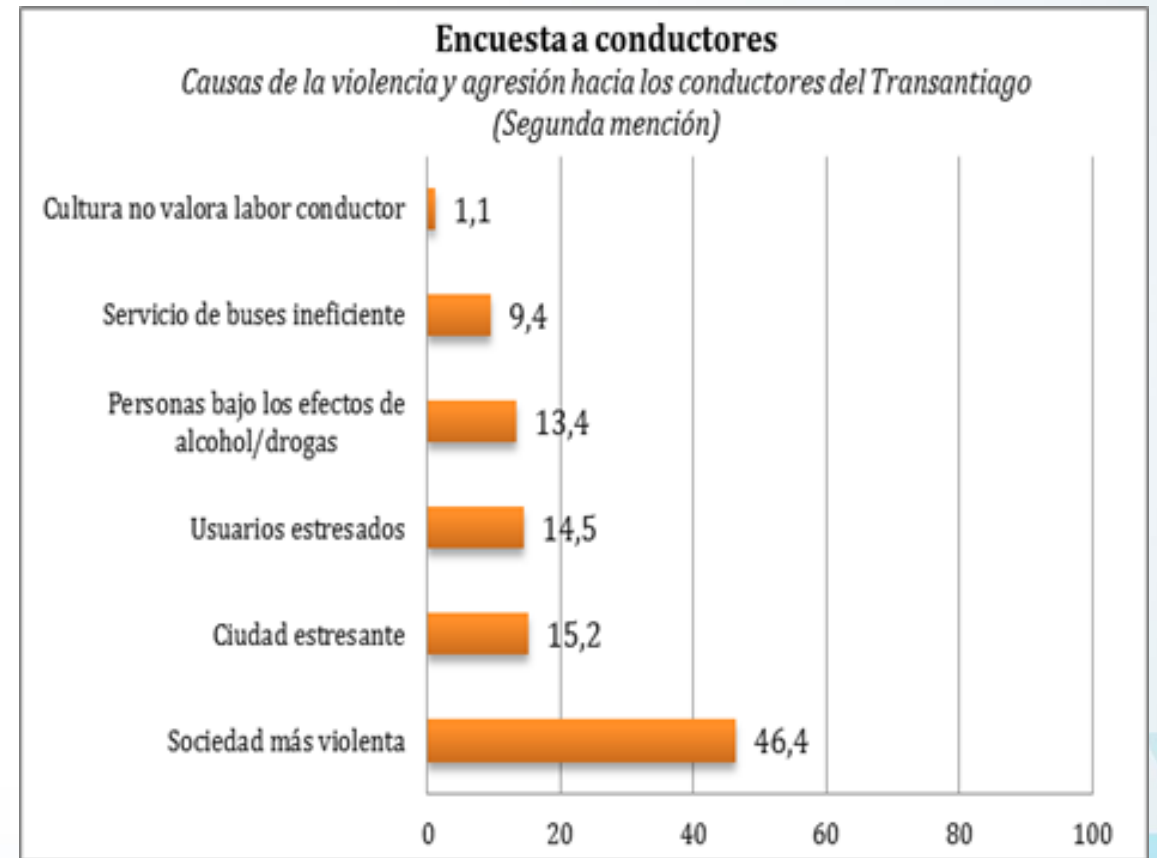
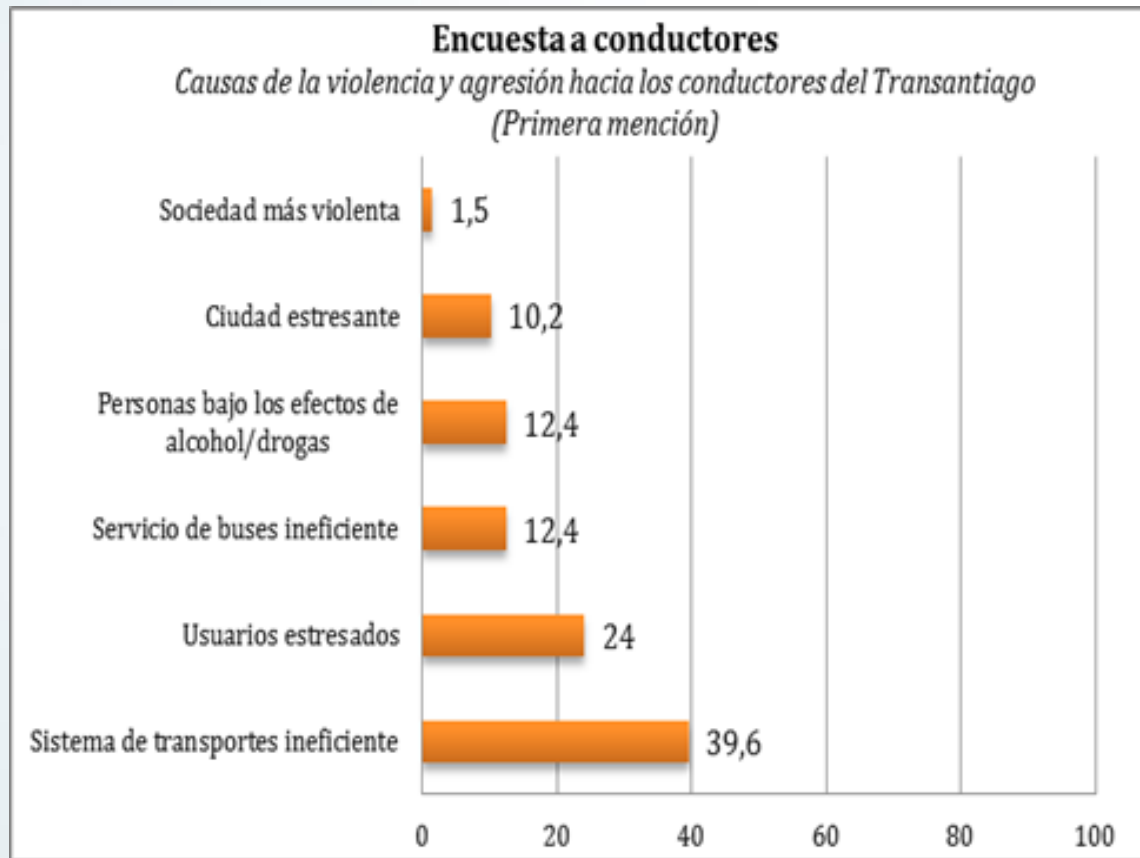
Resultados

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

Resultados



Resultados



Resultados

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%

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%

Resultados

- Efectos de la violencia psicológica, la agresión verbal y física se pueden encontrar en diversos ámbitos de las personas, en especial 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)

Conclusiones

- 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 sólo la “punta del iceberg”**.
- Agresión y violencia hacia los conductores marcada por una **alta prevalencia de la violencia psicológica (humillación) y de la agresión verbal (insultos y amenazas)**. Agresión física y hechos delictuales como el robo y el secuestro poseen una frecuencia cercana al 20% de los conductores participantes
- 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

Conclusiones

- 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**
- Escasa notificación y denuncia, tanto de la violencia como de los hechos constitutivos de delito, esto se explica por una percepción de **inefectividad** en el reporte y en procesos de denuncia percibido como **engorrosos o complejos**
- Reportan usuarios y conductores **escasas campañas preventivas** respecto de la violencia como de los hechos delictivos en el transporte público. Medidas actuales tienden a reforzar la seguridad del conductor respecto de agresiones físicas.

Recomendaciones

- Establecer un sistema de medición permanente de la violencia y la agresión en el sistema de transportes público
- Sistematizar y analizar los factores de riesgo de la violencia y la agresión
- Desarrollo de políticas preventivas desde el Estado
- Diseñar estrategias preventivas en conjunto con los trabajadores
- Implementar medidas de protección y seguridad
- Establecer un sistema de sanciones de conductas violentas y la agresión
- Desarrollar campañas educativas respecto de las conductas de los usuarios
- Estrategias coordinadas con las policías respecto de hechos delictuales
- Mejorar los procesos de formación y capacitación a conductores
- Diseñar protocolos de acción frente a hechos violentos

Seminario Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades profesionales

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



Diego Piñol
Universidad de Chile