

Guía técnica de apoyo e información  
para la Prevención y Gestión de  
hechos de violencia en el transporte  
público urbano mayor

## INDICE

### Contenido

1. Introducción.....	3
2. Glosario.....	4
3. Contexto del Sistema de Transporte Público Mayor y la Violencia.....	9
4. Tipologías y Formas de Violencia en el Transporte Público Mayor.....	11
4.1. Violencia en Lugar de Trabajo.....	11
4.2. Violencia con Usuarios y Pasajeros.....	12
4.3. Violencia con Otros Usuarios de las Vías.....	12
4.4. Violencia por Actos de Delincuencia.....	12
4.5. Violencia Producto de Siniestros de Tránsito.....	13
4.6. Violencia Asociada a Servicios y Recorridos.....	13
4.7. Violencia Asociada a Malas Prácticas.....	13
4.8. Causas de la violencia.....	14
4.9. Beneficios de la Prevención y Disminución de la Violencia en el Transporte.....	15
5. Factores de Riesgo Para la Ocurrencia de Hechos de Violencia en el Transporte Público Mayor.....	16
5.1. Estrés y Estrés Laboral.....	16
5.2. Factores Asociados al Conductor(a).....	21
5.3. Factores del Entorno Laboral.....	22
5.4. Factores Asociados al Estado Mecánico del Bus.....	23
5.5. Factores Asociados al Entorno.....	24
5.6. Factores Asociados a los Usuarios de los Servicios.....	24
5.7. Factores Asociados a Variables de Gestión y Tecnologías.....	25
6. Prácticas y Sugerencias Para la Prevención de Actos de Violencia en el Transporte Público Mayor.....	27
6.1. Acciones Para la Prevención Generales.....	27

6.2.	Medidas de Prevención Asociadas al Personal de Conductores .....	28
6.3.	Medidas de Prevención Asociadas al Sistema de Gestión de la Empresa .....	30
6.4.	Medidas de Prevención Asociadas al Mantenimiento Mecánico de los Buses .....	31
6.5.	Medidas de Prevención Asociadas a la Gestión de Recorridos .....	32
6.6.	Medidas de Prevención Asociadas a Campañas Publicitarias Externas.....	32
6.7.	Medidas de Prevención Asociadas a Capacitación y Formación al Interior de la Empresa 33	
6.8.	Comportamiento Ante un Hecho de Violencia.....	33
6.9.	Procedimientos y Actuaciones Posteriores al Hecho de Violencia.....	34
6.10.	Tratamiento Legislativo .....	34
7.	Números y Sitios de Contacto e Interés .....	36
7.1.	Vías de comunicación - Como generar una denuncia.....	36
8.	Bibliografía .....	37
9.	Anexo .....	40

# 1. Introducción

Los hechos de violencia en el transporte público mayor en Chile son una realidad que golpea al sistema, pero con mayor dureza y complejidad a usuarios y especialmente a los trabajadores de la red de transporte público, siendo los conductores la primera línea de estos hechos.

La violencia altera profundamente las normales condiciones de trabajo, genera preocupación, provoca cuadros de estrés en los trabajadores, aumenta la inseguridad en la conducción, disminuye la calidad de los servicios y degrada al sistema y la sociedad, por lo tanto, la violencia en el transporte público mayor genera serios perjuicios sociales, humanos y económicos.

Identificar los factores de riesgo que pueden contribuir a hechos de violencia, planificar una gestión operacional que minimice la probabilidad de ocurrencia de actos violentos, actuar con rapidez, acompañar debidamente a las víctimas de la violencia y generar buenas prácticas para evitar nuevos episodios en base a la experiencia generada resultan acciones necesarias y pertinentes en la gestión de toda empresa de transporte público.

La presente guía tiene como objetivo general:

“Informar y detallar las principales recomendaciones, centradas en la gestión de una empresa de transporte público, tendientes a minimizar los factores de riesgo que puedan contribuir a la ocurrencia de actos de violencia, como también entregar directrices para el acompañamiento y ayuda a las víctimas de la violencia”.

Concordante con el anterior objetivo, el presente documento también busca:

- Clasificar los diversos actos de violencia en el transporte público mayor.
- Definir y explicar los factores de riesgo existentes.
- Establecer y detallar las principales recomendaciones para minimizar la ocurrencia de actos de violencia.
- Establecer y detallar las principales recomendaciones de gestión para el acompañamiento y ayuda posterior a trabajadores víctimas de actos de violencia.

Esta guía se ha desarrollado en base al análisis de diversa bibliografía nacional e internacional, atendiendo sugerencias y análisis realizados por la UITP, Mutual de Seguridad de Chile y diversos textos e investigaciones académicas y científicas.

Con todo, la presente guía pretende ser una ayuda y apoyo para la gestión de empresas de transporte público mayor en el marco de la ocurrencia de hechos de violencia que afecten a trabajadores, usuarios y al sistema en general.



## 2. Glosario

A continuación, se presentan algunas definiciones de términos y expresiones que son usadas en la presente guía, las cuales tienen plena validez sólo para el presente trabajo.

**Accidente de tránsito:** Situación o suceso negativo producido en un contexto de tránsito, con resultado de daños materiales, lesiones o muertes resultado de fallas humanas o ambientales.

**Acoso Laboral:** Comportamiento contrario a la dignidad de la persona. Se entiende como tal, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercidos por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Agresividad vial:** Síndrome de comportamientos instrumentales que son motivados por la frustración, los cuales se manifiestan en una nula consideración y constante irritación hacia otros individuos inmersos en el contexto de la movilidad, y una manera de conducir deliberada que pone en peligro al conductor mismo y a otros individuos con el fin de ahorrar tiempo y que, por lo general, se realiza a costa del bienestar de los demás.

**Atropello:** Colisión de un vehículo en movimiento en contra de un peatón o ciclista.

**Autoeficacia:** Se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para realizar una tarea o enfrentar un desafío específico de manera efectiva. La autoeficacia se relaciona con la motivación, el rendimiento y el logro de metas, ya que las personas con alta autoeficacia están más motivadas para tomar acción y persistir ante obstáculos. La autoeficacia se puede desarrollar a través de la experiencia directa, la retroalimentación, la observación de modelos de conducta y la persuasión verbal.

**Autoconciencia:** Capacidad para entender nuestras emociones, nuestras potencialidades y debilidades, para elaborar autoevaluaciones con la máxima objetividad, comprender la frustración.

**Autocontrol:** Se refiere a la capacidad de una persona para regular sus propias emociones, pensamientos y comportamientos para lograr objetivos a largo plazo y evitar respuestas impulsivas o inapropiadas. El autocontrol se relaciona con la auto-regulación y la toma de decisiones efectivas, ya que las personas con alta capacidad de autocontrol son capaces de resistir la tentación, posponer la gratificación y actuar de manera reflexiva y consciente.

**Autoconocimiento:** Implica capacidad para entenderse a uno mismo a partir de la autorreflexión y la construcción de un autoconcepto real que refleje las propias fortalezas y debilidades.

**Automotivación:** Se refiere a la capacidad de una persona para motivarse a sí misma y mantener la motivación durante largos períodos de tiempo, incluso ante la adversidad. La automotivación se relaciona con la perseverancia, la resiliencia y el logro de metas a largo plazo. La automotivación se puede desarrollar a través de la auto-reflexión, la identificación de valores personales y el establecimiento de objetivos claros y realistas.

**Caída:** Descenso no deseado de un pasajero de un vehículo en movimiento o detenido con resultado de lesiones.

**COF:** Centro de Operación de Flota, corresponde a una unidad de gestión central en una empresa de transporte en donde se monitorea, habitualmente utilizando tecnologías de gestión de flotas, la operación de los vehículos de la empresa.

**DTPM:** Directorio de transporte público es el organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.

**MINTRATEL:** Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones del Gobierno de Chile.

**Choque:** Impacto entre un vehículo en movimiento y otro detenido o contra un bien inmueble.

**Colisión:** Impacto entre dos vehículos en movimiento.

**Comunicación:** Se refiere al proceso por el cual los seres humanos intercambian información y significado a través de diferentes formas de lenguaje y medios de comunicación, como el habla, la escritura, los gestos y las expresiones faciales. Este proceso de comunicación es fundamental para la interacción social y el desarrollo humano, y puede ocurrir en una variedad de contextos, desde la comunicación cotidiana hasta la comunicación en situaciones formales, como en el trabajo o en los medios de comunicación. La comunicación humana también implica la interpretación y comprensión de los mensajes que se reciben, lo que puede estar influenciado por factores como la cultura, el contexto y la experiencia personal.

**Comunicación Eficaz:** Es cuando tanto receptor como emisor asignan significados similares al mensaje y escuchan atentamente lo que el otro dice, haciendo que sea una comunicación comprendida y entendida.



**Comunicación Efectiva:** Esta comunicación no solo incluye la comprensión de palabras, si no que incorpora la comprensión de la comunicación no verbal, comprensión de las emociones del receptor y emisor.

**Comunicación Asertiva:** Es la comunicación que se expresa de forma honesta y directa, respetando los derechos y la dignidad del otro, incorporando comunicación eficaz y efectiva.

**Competencia:** Conjunto interrelacionado de conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten a una persona realizar y mostrar que realiza de manera autónoma y eficiente una actuación compleja en un contexto social determinado.

**Competencias Digitales:** Se definen como un espectro de competencias que facilitan el uso de los dispositivos digitales, las aplicaciones de la comunicación y las redes para acceder a la información y llevar a cabo una mejor gestión de éstas. Estas competencias permiten crear e intercambiar contenidos digitales, comunicar y colaborar, así como dar solución a los problemas con miras al alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vida, el trabajo y las actividades sociales en general.

**Comportamiento:** Se basan en comportamientos, aquello que una persona hace (acción física) o dice (discurso). Sinónimo: conducta.

**Conducción agresiva:** Síndrome de conductas instrumentales impulsadas por la frustración y que se manifiesta con desconsideración, molestia, bocinazos, conducir de forma peligrosa para ahorrar tiempo y obstrucción del camino.

**Convenio 190 de la OIT:** Acuerdo internacional elaborado en 2019 y que tiene como objetivo erradicar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

**Efecto Pigmalión:** Se refiere a la influencia positiva o negativa que las expectativas de una persona tienen sobre el desempeño de otra. En otras palabras, si alguien espera que otra persona tenga éxito, es más probable que esa persona tenga éxito, y si alguien espera que otra persona fracase, es más probable que esa persona falle.

**Emociones:** Respuestas complejas de nuestro organismo ante estímulos exteriores. Estas respuestas se manifiestan de forma física (sudar, enrojecer, tener palpitaciones, llorar...) y de forma conductual (ponerse a correr, gritar, abrazarse a alguien...). Las respuestas emocionales más conocidas son el miedo, la tristeza, la alegría, el disgusto, la sorpresa, la vergüenza, la rabia.

**Incidente Crítico Laboral:** Es un evento que ocurre de forma inesperada en el lugar de trabajo o trayecto y que el trabajador afectado lo percibe como amenazante, por lo que le genera fuertes reacciones a nivel físico y emocional. Ejemplo: Asaltos, testigo de un accidente fatal o grave, entre otros.

**Inteligencia Emocional:** Habilidad para percibir emociones, generarlas y entenderlas, con el fin de regularlas adecuadamente y promover el crecimiento intelectual y emocional. O también puede definirse como el conjunto de habilidades, de tipo personal y social, en las que las propias emociones, su conocimiento y gestión tienen un papel fundamental.

**Meditación Guiada:** La meditación guiada es una herramienta que permite, mediante palabras e imágenes, dejar de lado emociones negativas como el dolor, el estrés y las preocupaciones del día a día, ayudándonos a conectar con nuestro interior. Esta técnica ha ido volviéndose cada vez más popular. Por un lado, por la necesidad de manejar el estrés

de la sociedad actual y, por el otro, por el hecho de ser una herramienta fácilmente aplicable en el día a día con la ayuda adecuada.

**Mindfulness:** El mindfulness, también llamado atención plena o consciencia plena, es una actividad o estado mental consistente en estar atento de manera consciente e intencional a lo que se hace en el momento presente, sin juzgar, apegarse, o rechazar en alguna forma la experiencia.

**Motivación:** Son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

**Musicoterapia:** La Musicoterapia es el uso profesional de la música y sus elementos como una intervención en ambientes médicos, educativos y cotidianos con individuos, grupos, familias o comunidades, buscando optimizar su calidad de vida y mejorar su salud física, social, comunicativa, emocional e intelectual y su bienestar.

**Percance vial:** Se presenta súbita e inesperadamente, determinado por condiciones y actos irresponsables parcialmente previsibles, atribuidos a factores humanos, vehículos automotores, condiciones climatológicas, señalización y caminos, los cuales ocasionan una pérdida prematura de vidas y/o lesiones, así como secuelas físicas o psicológicas, perjuicios materiales y daños a terceros.

**Percepción del Riesgo:** La percepción del riesgo es la habilidad de detectar, identificar y reaccionar ante una situación de riesgo mientras conduces.

**Psicología del Tránsito:** La psicología del tránsito puede definirse como el estudio de los procesos psicológicos subyacentes al comportamiento humano en el contexto del tránsito, el transporte y la movilidad. Esto incluye una amplia variedad de problemas y temas de investigación, desde las bases cognitivas de la conducción hasta los factores motivacionales que determinan la elección de un modo de transporte.

**Violencia:** El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que causeo tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

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

**Transporte Público Mayor:** Todo modo de transporte regulado por el D.S. 212 de 1992 del Mintratel y que utiliza buses y/o taxibuses para sus operaciones.

**Violencia Externa:** Es el tipo de violencia que se ejecuta en el entorno habitual de trabajo, por ejemplo, desde usuarios o clientes, o la violencia que sufre una trabajadora/or con ocasión del trabajo como asaltos, robos, etc. También se tipifica como violencia tipo I y II.

**Violencia Interna:** Se refiere a la violencia que abarca las diversas formas de hostigamiento dirigido contra una persona trabajadora por otras personas de la misma organización con la que mantienen una relación horizontal como colegas o bien vertical de parte de la supervisión o de la subordinación. También es tipificada como violencia tipo III.



*Violencia Tipo I:* No existe relación laboral entre violentos y víctimas. Está asociada normalmente a acciones cuyo móvil es el robo o un delito habitual.

*Violencia Tipo II:* Existe relación profesional entre el/la causante del acto violento y su víctima (clientes, pacientes, consumidores, alumnos).

*Violencia Tipo III:* Existe un nexo laboral e incluye las agresiones diversas entre compañeros de trabajo, o las perpetradas contra jefes, o por parte de jefes.



### 3. Contexto del Sistema de Transporte Público Mayor y la Violencia

El sistema de transporte público mayor en Chile está constituido por servicios urbanos, rurales e interurbanos. Todos ellos regulados por el D.S. 212 de 1992 del Mintratel.

Todos los servicios de transporte público mayor son prestados mediante la utilización de buses y taxibuses, diferenciándose de esta manera de otros servicios de transporte público como lo son los taxis en sus distintas modalidades.

Los servicios de transporte urbanos corresponden a aquellos que circulan y operan al interior de los radios urbanos de las diversas ciudades o conglomerados urbanos. Los servicios rurales corresponden a servicios de transporte de pasajeros que exceden el radio urbano para conectar ciudades o comunas sin sobrepasar los 200 kilómetros de distancia entre los terminales o puntos de origen y destinos finales, exceptuando a las ciudades y localidades de la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso. Finalmente, los servicios interurbanos corresponden a servicios de transporte de pasajeros que superan los 200 kilómetros de distancia entre sus terminales de origen y destino.

La tabla 3.1 muestra un cuadro esquemático de características de cada modo de transporte público mayor de pasajeros.

Transporte Público Mayor	Características						
	Cobertura Geográfica	Tipo de Vehículo	Subsidio	Licitación Estatal	Recorrido	Frecuencia	Tarifa
Urbano	Área urbana sin exceder sus límites	Buses y Taxibuses	En algunas ciudades del país	En algunas ciudades del país	Fijado por contratos sólo en ciudades licitadas. Resto de casos cada empresa goza de libertad.		
Rural	Excede el área urbana hasta 200 km	Buses y Taxibuses	En algunas ciudades del país	No	Cada empresa goza de libertad para fijar estos parámetros.		
Interurbano	Entre regiones superando los 200 km	Buses Tipo Pullman	No	No	Cada empresa goza de libertad para fijar estos parámetros.		

Tabla 3.1. Principales características de servicios de transporte público mayor de pasajeros.

Fuente: Elaboración propia.

Según registros del INE en Chile en 2021 circulan más de 58.000 buses y taxibuses destinados al transporte público mayor, en tanto que cada año más de 71.000 licencias profesionales para el transporte de pasajeros son renovadas u otorgadas por primera vez. El uso e importancia del sistema de transporte público mayor se puede apreciar en las cifras del caso de Santiago, en donde según cifras de la DTPM, en 2021 el sistema de buses proceso casi 1,3 millones de transacciones diarias, operando 6.895 buses y recorriendo 357 millones de kilómetros por año. Ello habla de la magnitud y cobertura del sistema.

Por otra parte, un estudio presentado en 2016 (Piñol, 2016) da cuenta de diversas encuestas aplicadas a conductores del Transantiago, actual Red Metropolitana de

Movilidad o Sistema RED, en donde se evidencian los actos de violencia. Entre los principales resultados destacan las siguientes respuestas de los conductores:

¿Ha sido víctima o ha sufrido usted el hecho en los últimos 6 meses?

- |   |       |
|---|-------|
| - Que un pasajero lo insulte:                     | 86,0% |
| - Amenaza verbal de un pasajero:                  | 64,5% |
| - Que un pasajero lo humille o se burle de Usted: | 58,8% |
| - Discusión fuerte con un pasajero:               | 58,1% |
| - Que un pasajero le tire un objeto:              | 57,0% |
| - Que un pasajero lo escupa:                      | 47,3% |

Actos de violencia física hacia los conductores también son reportados, de hecho, en el mismo estudio antes citado, se reportan agresiones físicas de pasajeros a conductores, de otros usuarios de las vías y asaltos con uso de armas de fuego, todos con porcentajes que oscilan entre el 10% al 20% de ocurrencia en los últimos 6 meses.

Por otra parte, el año 2021 el sector transporte resultó ser el cuarto sector económico, de un total de trece, con mayor cantidad de denuncias interpuestas ante la Inspección del Trabajo, y al momento de analizar las denuncias ante este mismo organismo por acoso laboral, el sector transporte ocupa el tercer lugar en el mismo ranking (DT, 2021).

Este problema es una constante demanda muy sentida en el mundo sindical de conductores y trabajadores del transporte. Prueba de ello son las numerosas declaraciones públicas que condenan actos de violencia contra conductores que incluso han generado paros, huelgas y movilizaciones sindicales (Sindicatos, 2019; EMOL, 2017).

Lo anterior genera inseguridad, alta rotación de conductores, deserción laboral de conductores más jóvenes, mala calidad de servicio, carencia de conductores en el transporte público y aumento de costos del servicio. Ninguno de estos efectos es deseado por los conductores, operadores, usuarios ni sociedad. Todos ellos son nocivos y negativos.

De esta manera la violencia en el transporte público mayor es un problema que ha escalado en la última década en Chile, convirtiéndose en un problema complejo, de alta connotación pública e importancia, especialmente para los conductores y operadores el cual necesita ser tratado y mejorado.

Finalmente, Chile ratificó en junio del 2019 la adscripción al Convenio 190 de la OIT, por lo que el derecho a trabajar en un ambiente libre de violencia y acoso es una prerrogativa de la que gozan todos los y las trabajadoras (OIT, 2019<sup>2</sup>).

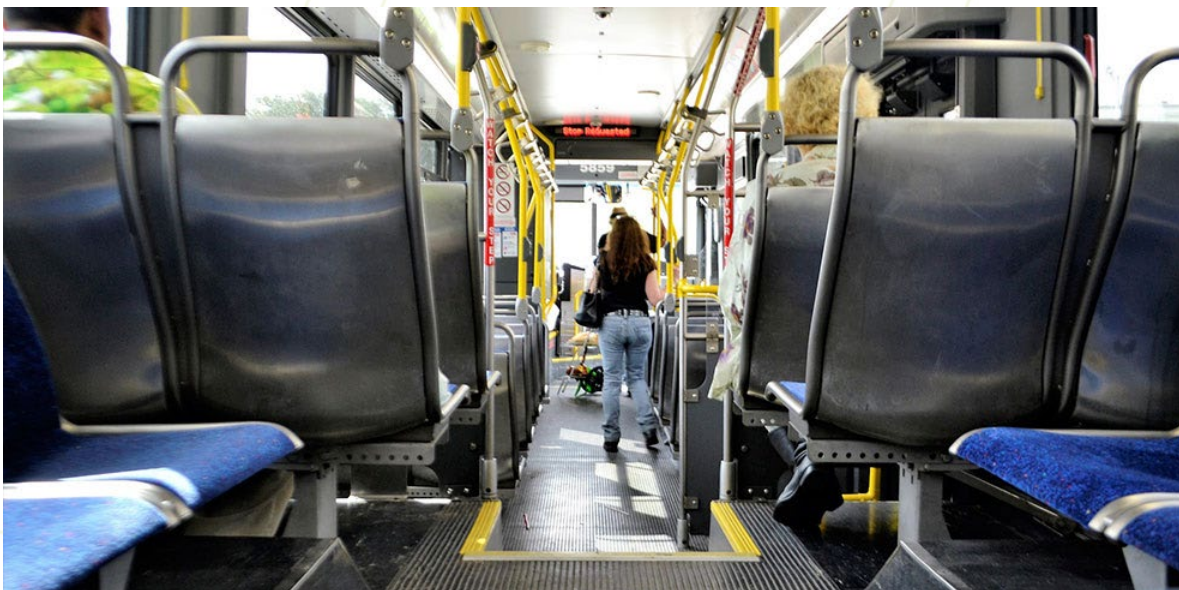
## 4. Tipologías y Formas de Violencia en el Transporte Público Mayor

Las formas de violencia en el transporte público mayor son variadas. Si bien es cierto que la violencia tiene características propias e inherentes a cualquier acto de este tipo, como lo pueden ser la falta de respeto, agresión verbal, física, psicológica o de otro tipo, es conveniente clasificar los actos y formas de violencia que se pueden encontrar en el transporte público mayor, para de esta manera tener un mayor asertividad al momento de establecer criterios o sugerencias para su prevención.

### 4.1. Violencia en Lugar de Trabajo

Corresponde a hechos de violencia física y/o psicológica que ocurren en el lugar de trabajo, pueden ser actos de Violencia tipo II, III ó Violencia Interna, el cual puede ocurrir en un terminal o depósito de buses, patios de maniobras, talleres mecánicos, oficinas administrativas o, en términos generales, cualquier lugar o dependencia perteneciente a la empresa y, además, en donde se encuentren involucradas sólo personas contratadas o con algún tipo de relación laboral con la empresa. Dicho de otra forma, la violencia en el lugar de trabajo sin hechos o actos de violencia en donde los involucrados son trabajadores o personal relacionado con la empresa y en un entorno laboral. Algunos ejemplos de violencia en el lugar de trabajo pueden ser:

- Insultos verbales.
- Amenazas.
- Acoso sexual.
- Golpes o violencia física.





## 4.2. Violencia con Usuarios y Pasajeros

Corresponde a hechos de violencia física y/o psicológica en donde usuarios de los servicios de transporte agreden al conductor, ya sea en el bus o fuera de éste, debido a problemas o diferencias respecto de la calidad, forma o características del servicio de transporte prestado. Ejemplos prácticos de esta forma de violencia pueden ser:

- Insultos verbales al conductor.
- Escupitajos u otros actos similares e indeseados contra el conductor.
- Golpes y destrozo del bus o alguna de sus componentes en forma de reclamo.
- Amenaza verbal de violencia física contra el conductor.
- Amenaza con algún arma (blanca o de fuego) contra el conductor.
- Golpes y agresiones físicas contra el conductor con y sin uso de algún arma.
- Acoso sexual

## 4.3. Violencia con Otros Usuarios de las Vías

Corresponde a hechos de violencia física y/o psicológica con otros usuarios de las vías como:

- i. Conductores de automóviles u otros vehículos.
- ii. Ciclistas.
- iii. Peatones.

En estos casos el conductor es agredido debido a vicisitudes o hechos inherentes a la conducción y circulación vehicular, como frenadas bruscas, aceleraciones, maniobras bruscas, no detención del bus ante solicitud de pasajeros, cuasi siniestros de tránsito, colisiones, atropellos, caídas, choques, etc. Ejemplos prácticos de esta forma de violencia pueden ser:

- Insultos verbales al conductor.
- Escupitajos u otros actos similares e indeseados contra el conductor.
- Golpes y destrozo del bus o alguna de sus componentes en forma de reclamo.
- Amenaza verbal de violencia física contra el conductor.
- Amenaza con algún arma (blanca o de fuego) contra el conductor.
- Golpes y agresiones físicas al conductor.

## 4.4. Violencia por Actos de Delincuencia

Corresponde a hechos de violencia física y/o psicológica originada por actos delictuales contra el conductor, bus y/o pasajeros. Estos hechos son perpetrados en el marco de actos delictuales / vandálicos, en donde el objetivo del actuar es la apropiación de bienes o especies ajenas, destrucción de propiedad privada y/o público o un abierto y evidente actuar fuera de los márgenes de la ley. Ejemplos de este tipo de violencia corresponde a:

- Asalto: Acto delictual en donde una o más personas amenazan o agreden al conductor y/o pasajeros para intentar robar o quitar pertenencias, dinero u otras especies.
- Robo: Acto delictual en donde una o más personas sustraen pertenencias, dinero u otras especies, pero sin intimidar o amenazar, valiéndose de un descuido o falta de vigilancia y alerta.

- Secuestro: Acto vandálico en donde una o más personas obliga mediante amenazas o violencia física a modificar la ruta y condiciones de operación del bus, permitiendo que sea abordado sin pagar tarifa a quienes los secuestradores estimen pertinente transportar. Estos hechos son habituales en el marco de partidos de fútbol de alta convocatoria.
- Vandalización del bus: Corresponde a la destrucción total o parcial del bus, ya sea con golpes o incendiando el vehículo, siendo un acto asociado, habitualmente, a jornadas o días de protesta social y política.

#### **4.5. Violencia Producto de Siniestros de Tránsito**

Corresponde a hechos de violencia física y/o psicológica que se originan producto de la ocurrencia de un siniestro de tránsito en donde el conductor forma parte del hecho. Los siniestros de tránsito que pueden dar origen a discusiones, peleas o altercados son los atropellos, colisiones, choques, volcamientos o caídas. En este caso el conductor debe estar involucrado en el siniestro, de alguna forma para que la violencia en la que sea involucrado pueda ser catalogada de esta manera.

#### **4.6. Violencia Asociada a Servicios y Recorridos**

La cobertura de los sistemas de transporte público urbano usualmente es bastante amplia y diversa geográfica y temporalmente hablando. En el caso de Santiago cubre decenas de comunas las 24 horas del día y los 365 días del año. Ello implica una alta cantidad de recorridos y un horario continuo de operación en muchos casos. En este sentido hay recorridos que por sus condiciones de operación pueden ser susceptibles a una mayor recurrencia de hechos de violencia. Recorridos que circulan por barrios con altas tasas de delitos socioeconómicamente muy vulnerables pueden ser candidatos para presentar tasas de violencia más elevadas, o recorridos nocturnos con baja capacidad de fiscalización y ausencia de público masivo también son otro factor, sumado a noches de fin de semana en donde usuarios con ingesta de alcohol y/o drogas es más común también es un factor de riesgo. Con todo, es razonable establecer como supuesto que los factores de riesgo asociados a la configuración de los recorridos de transporte no son homogénea, ya que el sector, día y horario por donde circula el servicio puede acrecentar estos riesgos. Por ello, es altamente recomendable identificar estos recorridos, para determinar e implementar medidas especiales o de mayor profundidad e informar y capacitar a los conductores que realizan estas operaciones.

#### **4.7. Violencia Asociada a Malas Prácticas**

Podemos entender como la responsabilidad profesional u organizacional ante un mal desempeño laboral evidente. En este sentido, las malas prácticas de mayor frecuencia en el transporte público que pueden incidir en hechos de violencia corresponden a:

- Mala mantención de los buses, especialmente en aspectos que afectan la calidad del servicio hacia los usuarios
- Configuración de turnos de conducción extensos y extenuantes
- Falta de elementos de protección para el conductor
- No informar al conductor de situaciones o incidentes en el recorrido que se sepan con antelación
- Falta o inexistencia de controles periódicos de la fatiga y el estrés a los conductores

- Falta o inexistencia de seguimiento, evaluación y acompañamiento de conductores o trabajadores víctimas de hechos de violencia después del incidente
- Escasa o nula capacitación a conductores para tratar y prevenir hechos de violencia
- Falta de política interna para la prevención de la violencia

#### 4.8. Causas de la violencia

Resulta apropiado entender las formas y/o motivaciones de la violencia en el transporte público mayor. A continuación, se definen y detallan, brevemente las principales causas de la violencia:

- *La violencia como resultado del estado emocional:* Las emociones nos llevan a comportarnos de maneras diversas, incluso de forma violenta. Existen emociones que nos hacen violentos. Más bien, una emoción no nos hace violentos, es la combinación de emociones la que puede llevarnos a usar la violencia. Comúnmente, las emociones se entienden como una reacción psicofisiológica que las personas experimentan individualmente. Pero gracias a la empatía podemos contagiar las emociones y hacer que otras personas sientan lo mismo. Esto también ocurre a nivel grupal. Un grupo puede sentir la misma emoción; se pueden sentir culpables o sentir ira hacia otro grupo. Este es el punto de partida para entender las emociones que nos hacen violentos.
- **Control de los impulsos:** Alude a resistir y anular formas de actuar indeseables a nivel personal o social (ej. impulsos de acciones en exceso, impulsos violentos o agresivos) siendo fundamental para lograr un desempeño óptimo, incluyendo alta persistencia, gestión del esfuerzo y otros aspectos vinculados con el logro de objetivos (Baumeister y Exline, 2000).
- **El autocontrol:** Es la capacidad de manejar los impulsos, las emociones y nuestros comportamientos para lograr [objetivos](#) a largo plazo, es lo que separa a los humanos del resto del reino animal. La capacidad de regular nuestras emociones y comportamientos es un aspecto clave de la función ejecutiva, es el conjunto de habilidades que permite a un individuo planificar, monitorear y alcanzar sus objetivos.
- **Estrés social:** Por estrés social se entiende el generado en ciertas situaciones sociales. Verse expuesto a las críticas y ver amenazada la identidad social, es decir, el modo en que se nos percibimos a nosotros mismo a través de los ojos de los demás.
- *Empatía:* Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, la empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra. Es una habilidad crucial que permite las relaciones sociales y profesionales, desarrolla la conciencia de uno mismo y contribuye a un mundo equitativo y pacífico. La empatía es necesaria para expresar la compasión (la motivación para actuar ante el sufrimiento de otras personas). La falta o carencia de empatía contribuye o puede facilitar conductas violentas hacia el resto de las personas.

#### 4.9. Beneficios de la Prevención y Disminución de la Violencia en el Transporte

Lograr minimizar y evidenciar que una organización previene y minimiza los actos de violencia conlleva muchos beneficios y consecuencias positivas para la empresa, trabajadores y usuarios en diversos ámbitos. Entre los más importantes:

- Aumenta la fidelidad de los trabajadores y conductores, disminuyendo la rotación laboral y, por ende, los procesos de selección y contratación.
- Mejora la motivación de los trabajadores a realizar de mejor manera sus labores y tareas.
- Aumenta la productividad.
- Disminuye el ausentismo laboral producto de licencias médicas.
- Disminuye el costo por pago de seguros laborales.
- Propicia la mejora en la calidad de los servicios de prestados.
- Se mejora la capacidad de los trabajadores a la adaptación a cambios y nuevas disposiciones.
- Se mejora la imagen y reputación de la empresa hacia los usuarios y comunidad.
- Refuerza los lazos con la comunidad.
- Mejora la evaluación de parte de los agentes fiscalizadores y reguladores del Estado.
- Contribuye a un desarrollo sustentable.





## 5. Factores

### 6. de Riesgo Para la Ocurrencia de Hechos de Violencia en el Transporte Público Mayor

Corresponde a una lista de factores, circunstancias, hechos y variables que permiten, inciden o facilitan la ocurrencia de actos de violencia física o psicológica en el transporte público mayor.

#### 5.1. Estrés y Estrés Laboral

**Eutrés y distrés:** El estrés es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones que requieren una adaptación o cambio. Puede ser positivo, en cuyo caso se conoce como eutrés, o negativo, lo que se llama distrés. El eutrés es el estrés que se experimenta en situaciones desafiantes pero manejables, mientras que el distrés es el estrés que se experimenta cuando una situación se percibe como abrumadora o peligrosa.

El eutrés puede ser beneficioso, ya que puede motivarnos y ayudarnos a alcanzar nuestras metas. Por ejemplo, un atleta puede experimentar eutrés antes de una competición, lo que lo lleva a estar alerta y concentrado en su desempeño. Por otro lado, el distrés puede ser perjudicial para la salud, ya que puede causar ansiedad, depresión y otros problemas de salud física y mental.

La clave para manejar el estrés es reconocer cuando se está experimentando eutrés o distrés y tomar medidas para abordarlo. Esto puede incluir técnicas de relajación, la identificación de los desencadenantes del estrés y la adopción de hábitos saludables como el ejercicio y una dieta equilibrada. Al hacerlo, podemos maximizar los efectos beneficiosos del estrés y minimizar los efectos perjudiciales del estrés en nuestras vidas.

**Hormona del estrés, cortisol:** El cortisol es una hormona producida por las glándulas suprarrenales en respuesta al estrés. Es parte del sistema de respuesta al estrés del cuerpo, que se conoce como el eje hipotálamo-hipofisario-suprarrenal (HHS).

El cortisol realiza una variedad de funciones en el cuerpo. Por ejemplo, ayuda a regular el azúcar en la sangre, la presión arterial y el metabolismo de los nutrientes. Además, también puede influir en el sistema inmunológico y en la capacidad del cuerpo para responder a la inflamación.

En situaciones de estrés, el cortisol ayuda al cuerpo a prepararse para lidiar con la situación. Aumenta la cantidad de azúcar en la sangre y la presión arterial, lo que proporciona al cuerpo la energía necesaria para responder al estrés. También puede suprimir el sistema inmunológico temporalmente para permitir al cuerpo requerido en la respuesta al estrés.

Sin embargo, cuando el estrés es crónico, el cuerpo puede producir niveles elevados de cortisol de forma continua. Esto puede tener efectos negativos en la salud, como el aumento del riesgo de enfermedades cardiovasculares, la supresión del sistema inmunológico a largo plazo y la disminución de la densidad ósea.

El cortisol es una hormona importante para el cuerpo en respuesta al estrés, pero debe estabilizarse en niveles adecuados para evitar efectos negativos en la salud. El manejo del

estrés puede y la adopción de hábitos saludables ayudar a mantener niveles equilibrados de cortisol en el cuerpo.

**Cansancio no es igual que estar estresado:** El cansancio y el estrés son dos términos que a menudo se confunden, pero son conceptos diferentes. El cansancio se refiere a la sensación de falta de energía física y mental, mientras que el estrés es la respuesta del cuerpo a una situación percibida como desafiante o amenazadora.

El cansancio puede ser causado por una variedad de factores, como la falta de sueño, la mala alimentación o la falta de ejercicio. También puede ser el resultado de un esfuerzo físico o mental prolongado. Aunque el cansancio puede ser molesto y dificultar la realización de las tareas diarias, generalmente se alivia con el descanso adecuado.

Por otro lado, el estrés es una respuesta del cuerpo ante una situación percibida como desafiante o amenazadora. El estrés puede ser positivo, como en el caso de un atleta que se prepara para una competencia, o negativo, como en el caso de una persona que se siente abrumada por el trabajo o las relaciones interpersonales. El estrés puede causar una variedad de síntomas físicos y mentales, como dolor de cabeza, ansiedad y fatiga.

Aunque el cansancio y el estrés pueden parecer similares, es importante distinguirlos. El cansancio es una sensación física y mental, mientras que el estrés es una respuesta física del cuerpo a una situación percibida como desafiante o amenazadora. Si bien ambos pueden ser incómodos, el cansancio generalmente se alivia con el descanso adecuado, mientras que el manejo del estrés requiere abordar las causas subyacentes y adoptar técnicas para reducir sus efectos negativos.



**Burnout o "síndrome del quemado":** El Burnout, también conocido como el "síndrome del quemado", es un tipo de agotamiento emocional y físico que puede ser experimentado por muchas personas que trabajan en situaciones de alta exigencia y estrés constante. Los conductores del transporte público mayor son un ejemplo de profesionales que pueden

verse afectados por este síndrome debido a las largas horas de trabajo, la responsabilidad de transportar a numerosas personas y la necesidad de estar siempre alerta al conducir en el tránsito.

El Burnout puede tener una variedad de efectos negativos en la salud mental y física de los conductores de buses. Puede manifestarse como un aumento de la irritabilidad, la fatiga, la falta de concentración y la apatía. También puede provocar síntomas físicos, como dolores de cabeza, dolores musculares y trastornos del sueño.

Además de los efectos en la salud, el Burn out también puede afectar el desempeño laboral de los conductores del transporte público. Los síntomas del Burn out pueden disminuir la capacidad de los conductores para tomar decisiones informadas y realizar sus tareas con la debida diligencia. Esto puede aumentar el riesgo de accidentes de tráfico y disminuir la satisfacción laboral.

Para prevenir el Burn out, los conductores deben prestar atención a su bienestar físico y mental. Esto puede incluir hacer ejercicio regular, dormir lo suficiente, mantener una dieta saludable y practicar técnicas de relajación como el yoga o la meditación. También es importante establecer límites claros en el trabajo y buscar apoyo de colegas y supervisores cuando sea necesario.

Burn out es un síndrome que puede afectar a los conductores y tener efectos negativos en su salud y desempeño laboral. Es importante que los conductores tomen medidas para prevenir el Burn out, incluyendo el cuidado de su bienestar físico y mental y establecer límites claros en el trabajo.

**Características del síndrome tridimensional:** Agotamiento emocional, Despersonalización y Reducida realización personal. Este síndrome tridimensional es una condición que afecta a muchas personas que trabajan en situaciones de alta exigencia y estrés constante, incluyendo a los conductores de transporte público. Esta condición se compone de tres dimensiones principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal.

El agotamiento emocional se refiere a la sensación de cansancio y fatiga constante que puede experimentar un conductor de transporte de pasajeros después de una larga jornada de trabajo. Esta dimensión se caracteriza por la falta de energía física y mental, así como por la pérdida de interés en el trabajo y en las actividades fuera del trabajo.

La despersonalización se refiere a la actitud distante y fría que un conductor de transporte de pasajeros puede tener hacia los pasajeros y hacia el trabajo en sí. Esta dimensión se caracteriza por la falta de empatía y por una actitud negativa hacia los pasajeros, lo que puede afectar la calidad del servicio que se presta.

La reducida realización personal se refiere a la falta de satisfacción y realización personal que un conductor de transporte de pasajeros puede experimentar en el trabajo. Esta dimensión se caracteriza por la falta de sentido de logro y por la percepción de que el trabajo no es satisfactorio ni valioso.

Es importante tener en cuenta que estas tres dimensiones del síndrome tridimensional no son independientes entre sí, sino que están interrelacionadas. Por ejemplo, el agotamiento emocional puede contribuir a la despersonalización y la reducción de la realización personal.

**Factores Psicosociales en el trabajo:** Los factores psicosociales en el ámbito laboral se entienden como situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud del trabajador/a y sus condiciones de trabajo (MINSAL 2017).

**Factores de Riesgos Psicosociales:** Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (OIT, 2019)

Los conductores de servicios de transporte público enfrentan una serie de factores de riesgo psicosociales que pueden afectar su bienestar mental y emocional. Estos factores de riesgo incluyen el estrés laboral y la violencia en el lugar de trabajo, la falta de apoyo social y la inseguridad en la vía pública.

El estrés laboral puede derivar de una variedad de factores, como la presión de cumplir con horarios ajustados, la necesidad de lidiar con pasajeros descontentos y la preocupación por la seguridad personal y de los pasajeros. Si no se maneja adecuadamente, el estrés laboral puede llevar a problemas de salud mental, como la ansiedad y la depresión.

La violencia en el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en la salud mental de los conductores de transporte público. La violencia puede incluir el acoso verbal y físico por parte de pasajeros y otros conductores, lo que puede provocar sentimientos de miedo y ansiedad en el trabajo.

La falta de apoyo social también puede ser un factor de riesgo psicosocial para los conductores de transporte público. Muchos conductores trabajan solos y pueden sentirse aislados de sus colegas y de la sociedad en general. La falta de apoyo social puede aumentar el riesgo de estrés y otros problemas de salud mental.

Finalmente, la inseguridad en la vía pública también es un factor de riesgo importante para los conductores de transporte público. La violencia y los robos en la vía pública pueden aumentar la sensación de inseguridad y miedo en los conductores, lo que puede llevar a problemas de salud mental y a una disminución en la calidad del servicio.

Para prevenir la violencia en la vía pública, es importante abordar estos factores de riesgo psicosocial. Esto puede incluir proporcionar capacitación en manejo de estrés y habilidades de comunicación efectiva, brindar apoyo social a los conductores y mejorar la seguridad en la vía pública a través de medidas como la instalación de cámaras de vigilancia.

Para un mejor análisis de los factores de riesgo psicosociales, se debe aplicar el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, elaborado por el Ministerio de Salud y el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral- Salud Mental Método Ceal- SM SUSESO (se incluye en bibliografía).

**Factor psicosocial a factor de riesgo, criterios:** Duración o tiempo de exposición a la condición percibida como riesgosa, la Intensidad del factor de riesgo, Frecuencia de presentación y Potencial daño.



Los conductores de transporte público de corta distancia, se enfrentan a una serie de factores psicosociales que pueden ser considerados factores de riesgo para su salud mental y emocional. Estos factores pueden ser evaluados a través de diferentes criterios, como la duración o tiempo de exposición, la intensidad, la frecuencia y el potencial daño.

La duración o tiempo de exposición a un factor de riesgo psicosocial puede ser un criterio importante de evaluación. Los conductores de transporte de pasajeros de corta distancia a menudo trabajan largas horas, lo que puede aumentar el riesgo de estrés laboral y otros problemas de salud mental. La exposición prolongada a factores estresantes puede tener un impacto negativo en la salud mental de los conductores, después de que hayan dejado el trabajo incluso.

La intensidad del factor de riesgo también puede ser un criterio importante de evaluación. Los conductores de transporte público de corta distancia pueden enfrentar situaciones estresantes e incómodas, como lidiar con pasajeros descontentos o con mal comportamiento, conducir en condiciones climáticas adversas o lidiar con el tráfico intenso. La intensidad de estos factores de riesgo puede tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los conductores.



La frecuencia de presentación de los factores de riesgo también puede ser un criterio importante de evaluación. Los conductores de transporte de pasajeros de corta distancia pueden enfrentar factores de riesgo psicosociales en forma constante y diaria, lo que puede aumentar el riesgo de estrés laboral, agotamiento emocional y otros problemas de salud mental. La frecuencia de presentación puede ser un indicador importante del impacto que estos factores de riesgo pueden tener en la salud mental y emocional de los conductores.

Por último, el potencial daño asociado a los factores de riesgo también puede ser un criterio de evaluación importante. Los conductores de transporte de pasajeros de corta distancia pueden enfrentar situaciones peligrosas, como accidentes de tráfico o enfrentamientos violentos con pasajeros. El potencial daño asociado a estos factores de riesgo puede aumentar el riesgo de estrés postraumático y otros problemas de salud mental.

En conclusión, los factores de riesgo psicosociales pueden ser evaluados a través de diferentes criterios, como la duración o tiempo de exposición, la intensidad, la frecuencia y el potencial daño. Los conductores de transporte de pasajeros de corta distancia se enfrentan a una serie de factores de riesgo psicosociales que pueden tener un impacto significativo en su salud mental y emocional. Por lo tanto, es importante tomar medidas para abordar estos factores de riesgo y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para los conductores.

## 5.2. Factores Asociados al Conductor(a)

El conductor/a es un ser humano, por tanto, está afecto a todas las limitantes y problemas que pueden afectar su actuar e involucrarlo en un acto de violencia. La formación, capacitación, estado de ánimo, condiciones de salud, factores psicológicos y otras variables condicionan el actuar de una persona ante situaciones complejas.

La violencia no es un comportamiento innato en los seres humanos, sino que es el resultado de una interacción compleja entre factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales. En el caso de los conductores, existen algunas variables o características propias del ser humano que pueden facilitar la violencia en la carretera.

Una de estas variables es el tipo de formación educativa, cultural y social de la persona. Las actitudes hacia la conducción pueden estar influenciadas por factores como el género, la edad, la educación y el nivel socioeconómico. Por ejemplo, algunos estudios han demostrado que los conductores jóvenes, con menos experiencia en la conducción, pueden ser más probables a conductas agresivas y de riesgo en la carretera.

Otro factor importante es el proceso de **formación y capacitación en conducción**. La falta de una formación adecuada y la falta de actualización de conocimientos pueden contribuir a conductas inseguras en la carretera. Por otro lado, una formación y capacitación adecuada puede ayudar a desarrollar habilidades y actitudes que promuevan la seguridad vial.

Además, los aspectos y rasgos psicológicos también pueden influir en la probabilidad de conductas violentas en la carretera. Por ejemplo, la impulsividad, la irritabilidad y el estrés son factores que pueden aumentar la probabilidad de conductas agresivas. Por otro lado, la empatía, la autoeficacia y la capacidad de resolución de conflictos pueden ser factores protectores contra la violencia en la carretera.

Es importante destacar que la violencia en la carretera no es exclusiva de los conductores masculinos, sino que también puede ocurrir en conductoras. En muchos casos, las mujeres pueden enfrentar actitudes discriminatorias o sexistas en la carretera, lo que puede llevar a comportamientos agresivos en respuesta.

Existen muchas variables y características propias del ser humano que pueden facilitar la violencia en la carretera. Estos incluyen el tipo de formación educativa, cultural y social de la persona, los procesos de formación y capacitación en conducción, y los aspectos y rasgos psicológicos. Es importante considerar estos factores al desarrollar estrategias para prevenir y reducir la violencia en la carretera, y promover una conducción segura y responsable.

### 5.3. Factores del Entorno Laboral

Los factores del entorno laboral corresponden a todas aquellas variables y/o circunscritas existentes en el ámbito laboral de la empresa en donde trabaja el conductor que facilitan la ocurrencia de hechos de violencia psicológica o física en los conductores. A continuación, se explican los principales factores del entorno laboral.

- **Clima organizacional:** Es un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos. En este sentido un clima organizacional en donde no prima el respeto, el buen trato, la deferencia, empatía y colaboración genera un ambiente que propicia o facilita la violencia, en un principio verbal, pasando por la psicológica hasta llegar a hechos de violencia física. Cuidar y promover un ambiente laboral respetuoso y cordial, en donde las instrucciones, problemas y reclamos son tratados encausándolos en los márgenes del respeto y la civilidad es un aspecto esencial. La violencia es una falta o ausencia de respeto en sí misma, por ello mantener un clima organizacional en base al respeto mutuo es imprescindible.
- **Reglamento:** Corresponde a un conjunto de reglas y preceptos que norman el actuar de las personas y desarrollo de actividades al interior de una empresa u organización, estableciendo de manera clara y precisa lo que se puede hacer y que está prohibido o restringido, como también las sanciones a las que se exponen quienes incumplan esta reglamentación. La inexistencia de un reglamento claro y formal, en donde los actos de violencia no sean tipificados, prohibidos y sancionados promueve la ocurrencia de los mismos.
- **Procedimientos:** Corresponde a métodos o formas de realizar una actividad o enfrentar una situación de manera formal (por escrito) que establecen la forma de actuar ante situaciones que puedan ocurrir en el marco de las actividades laborales. Ordenes, instrucciones, responsabilidades, reclamos, denuncias y toda situación debe estar reglamentada, al menos en su proceder, de manera que todo el personal sepa que ante hechos o situaciones que pudieran alterar la sana convivencia hay un camino y proceso formal a seguir, el cual da la seguridad de que los problemas o discrepancias pueden ser tratadas, sancionadas (si corresponde) y solucionadas por esta vía. La inexistencia de estos procesos y reglamentaciones facilita que las personas intenten solucionar o reaccionar de manera desmedida o de forma que agrave el problema.
- **Institucionalidad:** Corresponde a la unidad administrativa y de gestión, al interior de una organización o empresa, responsable de cuidar y velar por el buen trato, respeto y sana convivencia al interior de la entidad, velando por el cumplimiento del

reglamento interno en esta materia y siendo la receptora de denuncias ante actos o hechos de violencia y, por ende, la responsable de su investigación y seguimiento.

- **Transparencia:** Corresponde al respeto y cautela de los actos, procesos y denuncias relacionados con hechos de violencia en empresas y organizaciones, de manera que los afectados y víctimas puedan saber y tener la certeza que los reglamentos, procedimientos y sanciones son ejecutados y cumplidos, de manera sistemática y nítida, entregando tranquilidad y serenidad a las personas respecto de sus derechos y formas de protección. Un sistema que no es transparente y donde las denuncias y procesos se pierden o no terminan de buena forma genera inseguridad, desconfianza y tiende a fomentar un actuar violento.

#### **5.4. Factores Asociados al Estado Mecánico del Bus**

Corresponde a todas aquellas variables centradas en la mantención y estado mecánico del bus, que inciden en la calidad del servicio y las condiciones de conducción. Un mal estado mecánico y/o de las condiciones del bus genera e incide en una mala calidad de servicio, lo cual genera molestias y disconformidades en los usuarios, las cuales pueden ser expresados como reclamos verbales escalando a insultos y otros tipos de actos violentos. Mantener los vehículos en perfecto estado mecánico y buenas condiciones generales elimina o minimiza posibles reclamos y alteraciones a la calidad de servicio prestada hacia los usuarios.

Por otra parte, un mal estado mecánico del bus implica una carga de preocupación y estrés adicional al conductor, ya que su labor tendrá que ser ejecutada sin las condiciones básicas necesarias, de manera incómoda o compleja, por lo que la probabilidad de cometer errores aumenta y ello es un factor estrés laboral adicional a la conducción.

A continuación, se listan los principales aspectos mecánicos y de mantención a tener en cuenta en este sentido, los cuales pueden evitar reclamos y conflictos entre conductores y usuarios, además de mejorar las condiciones de conducción.

- **Puertas:** Se debe mantener un correcto y operativo sistema de apertura y cierre de puertas, antes solicitudes de los pasajeros.
- **Timbre:** Se debe mantener un timbre que suene y alerte efectivamente al conductor ante necesidades de detención del vehículo.
- **Ventanas:** Las ventanas deben estar en adecuadas condiciones, sin trizaduras o trozos faltantes, además estas deben poder abrirse, según sea el caso, cuando los pasajeros lo requieran o necesiten.
- **Sistema de climatización:** El aire acondicionado (en verano) y calefacción (en invierno), debe estar operativo y funcionar correctamente en caso de existir.
- **Espejos y cámaras:** Los espejos laterales e interiores del conductor, como el sistema de cámaras de apoyo a la conducción, deben estar en óptimas condiciones y operativos para ayudar en la conducción del vehículo.
- **Asientos:** Los asientos deben estar en correctas condiciones de operación para ser usados con comodidad y seguridad por los usuarios.
- **Limpieza:** La limpieza y aseo de los vehículos debe ser permanente y constante, tanto de forma externa (parabrisas, espejos, ventanas y carrocería) como interna (asientos, pasillos, puertas, pasamanos, etc). Se debe cuidar y mantener la limpieza de manera constante.



- Ergonomía: La comodidad de la conducción respecto del asiento, posición del volante, tablero de control, palanca de cambio y otros controles debe ser proporcionada al conductor, de manera que cada conductor pueda ajustar la posición de conducción respecto de su estatura, contextura y condiciones físicas para que la conducción sea cómoda y agradable físicamente.
- Estado mecánico general: El vehículo debe presentar un normal y adecuado funcionamiento mecánico general, incluyendo sistemas de frenos, iluminación, eléctrico, motor y otros.

### **5.5. Factores Asociados al Entorno**

Corresponden a variables exógenas al sistema de transporte, las cuales pueden ser cambiantes y/o temporales, pero que al presentarse implican impactos en la calidad y normalidad de la circulación y prestación de los servicios, generando alteraciones que pueden ser percibidas como una molestia o efecto no deseado para los usuarios. Algunos casos de estos factores del entorno pueden ser:

- Estado de las vías: Trabajos, construcción en las vías, situaciones climáticas que dificulten la circulación del vehículo o acceso al mismo desde las paradas, como también desvíos de las rutas habituales o alteraciones significativas en los tiempos de viaje.
- Estado del tránsito: Accidentes de tránsito, vehículos que obstaculizan la libre circulación u otras situaciones que generan atascamientos y por lo tanto demoras en el tiempo de circulación habitual.
- Días y Horarios: La demanda de transporte urbano no es homogénea durante el día ni tampoco entre días de la semana. Los horarios punta mañana y tarde presentan una mayor concentración de vehículos en las calles. Existen días en que el comportamiento de los usuarios está notoriamente alterados, ya sea por festividades, eventos deportivos, protestas sociales, desastres naturales etc. Se deben conocer y tener en cuenta.

### **5.6. Factores Asociados a los Usuarios de los Servicios**

Los actos de violencia que provienen de los usuarios de los servicios pueden corresponder al tipo de usuario, sus necesidades y contexto. Por ello es muy importante entender e identificar a los usuarios que se transporta, porque de esta manera se podrán establecer las necesidades o contextos que podrían generar un acto de violencia. Al respecto es posible clasificar a los usuarios de la siguiente manera, en el contexto de la violencia en el transporte público.

- Estudiantes: los estudiantes gozan de un pasaje rebajado por ley en Chile y deben ser transportados al igual que cualquier pasajero, es decir, los escolares tienen derecho legal de ser transportados y cobrarles una tarifa menor también designada para la legislación vigente. No transportarlos, cuestionar burdamente su calidad de escolar, cobrarles una tarifa mayor a la legal o maltratarlos verbalmente por su condición de estudiante es una acción que gatillará, de manera muy probable, una respuesta violenta de parte del afectado e incluso despertará la solidaridad y apoyo en otros pasajeros. Los estudiantes tienden a ser un tanto más irreverente, pueden caer en conductas de poca empatía y no es fácil el trato, por ello ante todo deben

ser transportados y tratados con respeto y cautelando los derechos establecidos en nuestra legislación.

- Tercera edad: La tercera edad requiere un tratamiento especial. Sus tiempos de subida y bajada son más lentos, por ello se debe entender que cuando se transporta a una persona de la tercera edad se debe ser más cauteloso, especialmente en la apertura y cierre de puertas, junto con el ascenso y descenso. No hacerlo o apurar a las personas causará enfado y enojo del afectado/a y probables muestras de solidaridad de otros pasajeros. A la tercera edad se le debe tratar con más paciencia que al resto de pasajeros.
- Personas con Movilidad Reducida: Los usuarios con muletas, sillas de ruedas, mujeres con coche, discapacidad visual o cualquier otro impedimento para una normal movilidad deben ser tratados con respeto y brindándoles el tiempo y ayuda necesaria para su acceso, transporte y bajada. No darles este trato deferente generará protestas y discusiones.
- Barristas: Los usuarios que se pueden identificar como barristas de algún club de fútbol pueden presentar problemas. Los hinchas de “barras bravas” de los clubes de fútbol tienden a tener comportamientos irrespetuosos, faltos de tino, incurriendo en todo tipo de comportamiento inadecuados y hasta vandálicos. Es muy difícil dialogar con ellos, menos razonar. Estos usuarios pueden ser altamente conflictivos y violentos, por ello ante situaciones complejas no es conveniente entablar discusiones y, en la medida de lo posible, acceder a sus demandas y solicitudes. Nunca se debe arriesgar la integridad física ante estos grupos de personas inadaptadas, por ello siempre hay que tratar de informar al COF de la situación y mantener la calma, no entrar en discusiones, acceder a las solicitudes y no mostrar un comportamiento hostil.
- Personas en Regreso de Fiestas: Los pasajeros que regresan de fiestas o sectores de bares y pubs, habitualmente a altas horas de la noche o madrugada, suelen haber bebido alcohol e incluso otros tipos de drogas, en estas condiciones dialogar o razonar con personas bajo los efectos de alcohol y drogas es complejo y difícil. Recorridos nocturnos suelen transportar grupos de individuos bajo estas condiciones. Se deben identificar para intentar no generar conflicto con ellos, ya que las discusiones por su comportamiento pueden terminar en agresiones físicas. Se debe informar al COF de la situación y ser muy cauto evitando discusiones.
- Pasajeros Normales y Cotidianos: Un pasajero normal es una persona con la cual será posible entablar algún diálogo con mayor facilidad. Los pasajeros habitualmente esperan que el conductor no intente maniobras bruscas, se detenga en los paraderos solicitados, espere el tiempo necesario para el ascenso y descenso del bus. Cierre las puertas oportunamente y acceda a responder preguntas cotidianas a los usuarios. Bajo estas condiciones es poco probable que surjan condiciones de violencia, por ello el buen servicio y respeto serán el principal inhibidor hacia este tipo de usuarios.

### **5.7. Factores Asociados a Variables de Gestión y Tecnologías**

Corresponde a las variables que pueden incidir, facilitar o propiciar actos de violencia que se relacionan con decisiones de gestión y operación en la empresa. En este sentido el modelo cultura de seguridad al interior de la organización puede afectar significativamente estas situaciones. La cultura de seguridad de una organización corresponde a la forma que

tiene de afrontar los riesgos propios de una determinada actividad económica. En este sentido existen dos aspectos fundamentales que deben ser tomados en cuenta al referirse a Cultura de Seguridad y que pueden incidir en actos de violencia:

- 1.- Las prácticas de los actores (pensar y actuar) son las que constituyen la cultura de la seguridad de una empresa. Para las cuales existen dos elementos fundamentales que determinan este accionar: el conjunto de creencias respecto de la seguridad de un contexto laboral y la influencia que ejerce el contexto en los comportamientos.
- 2.- Los actores colectivos son quienes construyen la cultura, lo que hace referencia a la necesidad de generar propuestas conjuntas entre la dirección y los trabajadores que puedan sostenerse en el tiempo. De este modo se da la continuidad primordial requerida en un proceso de cambio que contempla la gestión de la seguridad como el centro de su quehacer.

Lo anterior se materializa en decisiones de gestión en las operaciones de transporte tales como frecuencias e intervalos de operación, rutas y trazados de los recorridos, capacidades y tipos de buses, asignación de turnos de conducción, etc, como también la disposición de herramientas tecnológicas como GPS, sistemas de comunicación, cámaras, alarmas, sensores, etc.

Una deficitaria gestión de operaciones al interior de una empresa de transporte, asociada a una cultura de seguridad poco preventiva, será una variable facilitadora de actos de violencia, ya que la falta de una cultura basada en la prevención constituye una permisividad implícita.

Identificar recorridos complejos, con mayor prevalencia de actos de violencia, para luego implementar medidas de seguridad a los conductores, recomendaciones expresas, mejorar y aumentar el monitoreo y gestión, potenciar los canales de respuesta e implementar campañas de información y sociabilización focalizadas en esos recorridos, tanto para conductores como usuarios, es un ejemplo de cómo una adecuada gestión puede ayudar a prevenir y/o minimizar los actos de violencia. No implementar una gestión y cultura de seguridad en esta línea es un claro factor de riesgo para la ocurrencia de actos de violencia.



## 6. Prácticas y Sugerencias Para la Prevención de Actos de Violencia en el Transporte Público Mayor

Se deben exponer y explicar todas las medidas y sugerencias para prevenir y minimizar la ocurrencia de actos de violencia en el transporte público mayor, detallando su alcance y entregando todos los antecedentes para facilitar la comprensión e implementación en las empresas de transporte.

### 6.1. Acciones Para la Prevención Generales

Los conductores de transporte público enfrentan riesgos tanto físicos como psicológicos debido a las demandas de su trabajo y el tiempo que pasan en la carretera. Aquí hay algunas acciones que pueden ayudar a prevenir problemas psicológicos y físicos en los conductores de transportes de pasajeros.

#### Prevención física

- Mantener una buena postura al conducir y tomar descansos regulares para estirar las piernas y los brazos.
- Hacer ejercicio regularmente y mantener una buena alimentación.
- Mantener el vehículo en buenas condiciones de mantenimiento y asegurarse de que los sistemas de seguridad estén funcionando adecuadamente.
- Usar el cinturón de seguridad en todo momento y asegurarse de que los pasajeros también lo usen.
- Evitar conducir bajo la influencia del alcohol, drogas o medicamentos que puedan afectar la capacidad de conducción.

#### Prevención psicológica

- Proporcionar a los conductores tiempo adecuado para descansar y recuperarse entre viajes.
- Proporcionar recursos y apoyo psicológico, como sesiones de terapia o asesoramiento, para ayudar a los conductores a manejar el estrés, la ansiedad y otros problemas emocionales.
- Proporcionar entrenamiento y educación en habilidades de afrontamiento para que los conductores puedan manejar situaciones estresantes en la carretera.
- Proporcionar programas de bienestar y apoyo a la salud mental para los conductores y sus familias.
- Fomentar una cultura de seguridad en la empresa, donde se valora la seguridad en la vía y se promueve la responsabilidad en la conducción.

En general, la prevención física y psicológica en los conductores de transportes público es importante para garantizar la seguridad de los pasajeros y el bienestar de los conductores. Al cuidar tanto su salud física como emocional, se pueden prevenir problemas y accidentes en la carretera.

#### Bienestar/wellness



El bienestar o wellness puede estar directamente relacionado con la conducción, ya que estar en un estado de bienestar físico y mental puede influir positivamente en nuestra capacidad para conducir con seguridad y responsabilidad.

Por ejemplo, si se está cansado, estresado o enfermo, es probable que se tenga una menor capacidad de atención y reacción al volante. Por otro lado, si se siente en forma, relajado y en buen estado de ánimo, es más probable que se pueda conducir de manera segura y eficiente.

El bienestar físico puede ser especialmente importante para la conducción. Un buen estado físico permite estar alerta y atento al volante, y tener la capacidad física necesaria para realizar maniobras con seguridad. La falta de sueño, una mala nutrición, y el sedentarismo pueden tener un impacto negativo en la conducción y favorecer la aparición del estrés laboral.

El bienestar mental también es crucial para la conducción. Un estado mental saludable permite mantener la calma y la concentración en situaciones estresantes o imprevistas, lo que es esencial para la seguridad en la carretera. La ansiedad, la depresión o el estrés pueden afectar negativamente la capacidad de conducción.

Por lo tanto, es importante cuidar el bienestar en general para poder conducir con seguridad y con una mejor predisposición al momento de enfrentar problemas y riesgos. Esto puede incluir hacer ejercicio regularmente, mantener una buena alimentación, tener una buena higiene del sueño, practicar técnicas de relajación como la meditación, y buscar ayuda profesional si se siente abrumado emocionalmente. **(revisar anexo 1 para medidas complementarias)**

## **6.2. Medidas de Prevención Asociadas al Personal de Conductores**

Corresponde a las medidas orientadas a exámenes, controles y evaluaciones de los conductores en los procesos de selección, inducción inicial y capacitación permanente.

Una de las medidas de prevención más importantes asociadas al personal de conductores es garantizar un correcto proceso de selección y capacitación. A continuación, se describen algunas de las medidas que pueden tomarse en este sentido.

- **Selección rigurosa:** Es importante realizar una selección rigurosa de los conductores. Esto implica verificar su historial de conducción, verificar sus antecedentes penales y obtener referencias laborales. También es importante asegurarse de que los conductores tengan la licencia de conducir adecuada para el tipo de vehículo que van a operar. Por otra parte, las evaluaciones médicas, psicossomáticas, teóricas y prácticas deben ser parte de este proceso de selección.
- **Capacitación adecuada:** Los conductores deben recibir la capacitación adecuada antes de operar cualquier vehículo. Esto incluye capacitación sobre las leyes de tránsito, la seguridad en la carretera y la operación del vehículo. También es importante que los conductores reciban capacitación en técnicas de conducción defensiva y en cómo manejar situaciones de emergencia en la carretera.
- **Evaluación periódica:** Los conductores deben ser evaluados periódicamente para garantizar que continúen cumpliendo con los estándares de seguridad. Esto puede incluir exámenes de médicos, psicossomáticos, evaluaciones de desempeño y revisiones de antecedentes penales y de conducción.

- **Monitoreo del comportamiento en la vía:** Es importante monitorear el comportamiento de los conductores en la vía. Esto puede hacerse mediante el uso de tecnología de seguimiento de vehículos (GPS) y la revisión regular de los registros de conducción. Si se identifica un comportamiento inseguro, se debe tomar acción inmediata para corregirlo.
- **Política de seguridad clara:** Los empleadores deben tener una política de seguridad clara para los conductores. Esto puede incluir reglas sobre el uso de dispositivos móviles mientras se conduce, el uso del cinturón de seguridad y el consumo de alcohol y drogas mientras se conduce. Los empleadores también deben proporcionar capacitación continua sobre la política de seguridad y garantizar que se cumpla.

En resumen, garantizar un correcto proceso de selección y capacitación es fundamental para prevenir accidentes de tránsito relacionados con el personal de conductores. Los empleadores deben realizar una selección rigurosa, proporcionar capacitación adecuada, evaluar periódicamente el desempeño de los conductores a través de una certificación periódica de los conductores, monitorear el comportamiento en la vía y tener una política de seguridad clara. Al tomar estas medidas, se puede garantizar que los conductores estén en las mejores condiciones para operar vehículos de manera segura y prevenir accidentes en la carretera.

Los conductores juegan un papel crucial en la seguridad vial y en los acontecimientos que van sucediendo en la misma, tanto para ellos mismos como para los demás usuarios de la vía. Por esta razón, es importante tomar medidas de prevención para garantizar que los conductores estén en las mejores condiciones para conducir de manera segura y atenta. A continuación, se presentan algunas medidas de prevención asociadas al personal de conductores.

- **Descanso adecuado:** Los conductores deben asegurarse de tener suficiente descanso antes de conducir. La fatiga puede afectar seriamente su capacidad para conducir de manera segura y aumentar el riesgo de accidentes y generar malas respuestas ante incidentes o problemas. Es importante que los conductores duerman lo suficiente y eviten conducir durante largos periodos de tiempo sin tomar descansos adecuados.
- **Entrenamiento adecuado:** Los conductores deben recibir el entrenamiento adecuado antes de operar cualquier vehículo. Esto incluye capacitación sobre las leyes de tránsito, la seguridad en la carretera, respuesta ante situaciones y la operación del vehículo. Además, los conductores deben ser entrenados en técnicas de conducción defensiva para ayudar a prevenir accidentes.
- **Chequeos médicos regulares:** Los conductores deben someterse a chequeos médicos regulares para garantizar que estén en buenas condiciones de salud para conducir. Esto incluye exámenes de la vista, pruebas de audición y exámenes físicos generales. Cualquier problema médico que pueda afectar la capacidad del conductor para operar un vehículo de manera segura debe ser tratado de inmediato.
- **Evitar el consumo de alcohol y drogas:** Los conductores deben consumir alcohol y drogas mientras conducen. El consumo de estas sustancias puede afectar seriamente la capacidad del conductor para operar un vehículo de manera segura y aumentar el riesgo de accidentes, además de ser un factor que propicia situaciones de violencia.

Tomar medidas de prevención asociadas al personal de conductores es crucial para garantizar la seguridad en la vía. Los conductores deben descansar adecuadamente, recibir el entrenamiento adecuado, someterse a chequeos médicos regulares y evitar el consumo

de alcohol y drogas mientras conducen. Al tomar estas medidas de prevención, los conductores pueden contribuir a reducir el número de accidentes en la vialidad y garantizar la seguridad de todos los usuarios de la carretera.

### 6.3. Medidas de Prevención Asociadas al Sistema de Gestión de la Empresa

Corresponde a las medidas orientadas al sistema de gestión de la empresa, las cuales se relacionan con disposiciones y tareas asociadas a la planificación de las operaciones y decisiones tácticas y operativas. A continuación, se detallan las principales medidas preventivas en este ámbito.

- **Política de Calidad:** La *Política de Calidad* es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos con miras a fortalecer la calidad de sus productos o servicios. En este documento se debe indicar de manera expresa que los actos o conductas violentas son contrarias a la política de calidad, sus objetivos y metas, por lo que constituyen un retroceso y obstáculo para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por la empresa u organización.
- **Misión, Visión y Valores de la Empresa:** En la declaración de estos principios rectores de la empresa u organización, se debe hacer mención al respeto entre las personas como valor rector de la organización.
- **Reglamento Interno:** El reglamento interno de orden, higiene y seguridad es el instrumento administrativo por medio del cual el empleador regula los requisitos, obligaciones, prohibiciones y sanciones, al que deben sujetarse todos los trabajadores(as), en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa. En este reglamento se debe establecer de manera expresa y precisa la prohibición de todo acto de violencia al interior de la empresa, identificando estos actos o conductas, como también los procedimientos de denuncias y las sanciones asociadas. Todo trabajador(a) debe tener plena certeza de que al interior de la empresa la violencia como forma de actuar está completamente prohibida y que será sancionada.
- **Recepción de Denuncias:** En la empresa u organización debe existir, de manera formal, una unidad administrativa que recepciones y tramite las denuncias de actos o conductas violentas, tanto ocurridas al interior como externas, en donde la o las víctimas puedan acudir y realizar su denuncia, debiendo esta unidad tramitarla e investigarla conforme a las disposiciones internas adoptadas, de manera que toda denuncia tenga siempre un informe formal de conclusiones o resultados del proceso de investigación. Esta unidad administrativa debe tener asociada la responsabilidad de realizar este trabajo, junto con las atribuciones para ello.
- **Sanciones:** Toda denuncia de acto o conducta de violencia debe generar una investigación con su consecuente resultado, luego la empresa u organización debe designar la responsabilidad de aplicar las sanciones que el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad indique en caso de que corresponda. De esta manera debe existir un cargo responsable de sancionar las denuncias investigadas de violencia. Ninguna denuncia puede quedar sin investigación o sin proceso sancionatorio.
- **Procedimientos:** La empresa u organización debe contar con procedimientos formales para la prevención de la violencia, como también para la recepción de denuncias, procesos de investigación y sanción. En caso de contar con

certificaciones de normas ISO o similares, como ISO 9001, estos procedimientos deben estar incluidos en los sistemas de gestión asociados.

#### **6.4. Medidas de Prevención Asociadas al Mantenimiento Mecánico de los Buses**

Corresponde a las medidas orientadas al sistema de mantención mecánica de los buses y las principales condiciones de operación de los mismos. A continuación, se detallan las principales medidas de prevención en este ámbito.

- **Mantenimiento Preventiva:** Es la acción de revisar de manera sistemática, periódica y bajo ciertos criterios a los vehículos para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo. En el caso de los buses el fabricante entrega un completo calendario para el mantenimiento preventivo, el cual detalla tiempos y mantenciones a realizar, especificando revisiones, cambios y chequeos de partes, piezas, componentes e insumos del bus. El mantenimiento preventivo minimiza la ocurrencia de fallas desperfectos mecánicos. La empresa u organización debe tener un sistema de mantención mecánica de los buses de corte preventivo.
- **Inspección Diaria.** Este procedimiento debe ser realizado, preferentemente, por el conductor cada día antes de abordar el vehículo que deba conducir. Consiste en recorrer e inspeccionar visualmente y manualmente el vehículo, comprobando que los principales sistemas de operación funcionan correctamente. Esta revisión se debe hacer con ayuda de una lista de chequeo, para no obviar cualquier aspecto relevante. En caso de detectarse una falla, avería o desperfecto, esta debe ser subsanada o se debe cambiar el vehículo a utilizar. Los principales sistemas y partes a revisar son los siguientes:
  - Luces
  - Bocina
  - Puertas
  - Neumáticos
  - Timbre
  - Vidrios
  - Aire acondicionado (si el vehículo cuenta con el)
  - Limpieza
  - Espejos
  - Cámaras
  - Asiento conductor
  - Frenos
- **Habitáculo del Conductor.** El conductor, en la medida de lo posible, debe contar con un habitáculo de protección, que le separe físicamente de los pasajeros, el cual debe permitir una perfecta visibilidad desde y hacia el conductor, pero que proteja a este de cualquier tipo de acercamiento o agresión física que alguien desee perpetrar. El habitáculo debe ser, preferentemente, confeccionado con un material plástico de alta resistencia, que soporte golpes de pies, puños u otro elemento de similar tamaño o contundencia.
- **Sistema de Comunicación.** Todo bus debe tener habilitado un sistema de comunicación efectiva con el conductor. Este sistema debe ser de tipo manos libres, en caso de utilizar telefonía celular debe ser un celular dedicado para ello, con sistema de alto parlantes o audífonos. Este sistema debe permitir la comunicación bidireccional entre el conductor y el COF, utilizándose para entregar información



importante para la operación como cortes de ruta, desvíos, congestión inesperada, eventos e incidentes. También debe permitir al conductor avisar de problemas, incidentes o cualquier consulta que este tenga en el marco de las operaciones. El sistema de comunicación debe estar siempre operativo.

- Sistema de Gestión de Flota. Se debe contar con un sistema de gestión de flota, en donde, a lo menos, sea posible visualizar la ubicación del vehículo y velocidad de circulación. Toda empresa de transporte debe contar con tecnología GPS en toda su flota.

### **6.5. Medidas de Prevención Asociadas a la Gestión de Recorridos**

La configuración socio espacial de la población en las ciudades de Chile habitualmente establece patrones que propician una segregación socio económica de los habitantes, de esta manera surgen y se establecen barrios o sectores con mayores tasas de delincuencia y/o violencia. Estos sectores son servidos por el transporte público, por lo que existirán recorridos que deban circular por barrios de mayor complejidad en términos de violencia. Lo anterior también puede generarse por horarios de circulación, claramente no es lo mismo un recorrido diurno que otro nocturno, especialmente en fines de semana o previa a días festivos. Los usuarios son distintos.

Poder identificar, clasificar y dimensionar recorridos o turnos complejos, con mayor prevalencia de actos de violencia es una herramienta de gestión que puede ayudar a la prevención de estos hechos. Análisis de las estadísticas de la empresa y del sistema, una buena y correcta comunicación con las autoridades y Carabineros de Chile para el traspaso de información, la consulta opinión de conductores y usuarios son fuentes de información valiosas que deben ser utilizadas, para establecer clasificaciones formales de niveles de peligrosidad de violencia de recorridos y turnos, de manera de focalizar acciones, medidas y recursos.

### **6.6. Medidas de Prevención Asociadas a Campañas Publicitarias Externas**

Corresponde a las medidas orientadas a la necesidad de informar y comunicar a usuarios de los servicios, usuarios de las vías y comunidad en general de la necesidad de respeto y buen trato, incluyendo canales de comunicación para reclamos y consultas.

Estas campañas deben ser periódicas y permanentes, no dejando de ejecutarlas en el tiempo. Podrá renovarse la campaña, pero no dejar de hacer difusión y sociabilización de la necesidad de respeto y buen trato. Algunos tipos de campañas y programas de difusión pueden ser:

- Información gráfica al interior de los buses
- Información gráfica en el exterior del bus
- Campañas en medios de difusión: radio, medios escritos, televisión y plataformas digitales
- Vídeos virales en redes sociales

## 6.7. Medidas de Prevención Asociadas a Capacitación y Formación al Interior de la Empresa

Estas medidas se relacionan con el proceso de capacitación inicial de todo nuevo conductor y la consiguiente formación continua en el tiempo.

- Capacitación Inicial. Se debe incluir en el proceso de capacitación inicial de todo nuevo conductor temáticas asociadas a la prevención y reglamentación de la violencia en el empresa u organización. Los temas básicos a incluir en este proceso corresponde a:
  - Reglamentación interna. Misión, visión, valores, prohibiciones, canales de denuncia, sanciones.
  - Procedimientos. Explicar e informar de todos los procedimientos asociados al tratamiento y prevención de la violencia.
  - Comportamiento. Se deben entregar e informar de las formas de actuar ante hechos de violencia, que hacer, como reaccionar, como y a quien solicitar ayuda.
- Formación Continua. Este proceso se refiere a las distintas instancias de capacitación que la empresa u organización ofrece a sus trabajadores en el mediano y largo plazo, en ellas se debe incluir la temática de la violencia, tanto para reforzar las medidas que las evitan como ir aprendiendo y analizando los distintos casos prácticos que pueden ir sucediendo en la empresa, los cuales puedan servir como experiencia. Algunas temáticas para incluir deben ser:
  - Manejo del estrés
  - Técnicas de relajación
  - Control de emociones
  - Manejo de la ira
  - Condiciones de vida sana
  - Higiene del sueño

## 6.8. Comportamiento Ante un Hecho de Violencia

Ante hechos y actos de violencia se recomienda que el actuar de los conductores siga los siguientes consejos:

- Violencia Verbal: Cuando se reciben agresiones verbales e insultos se recomienda:
  - Tener siempre presente que las respuestas y reacciones deben ir en la lógica de dar a entender al agresor que no es aceptable los insultos o agresiones, protegiendo ante todo la dignidad y manteniendo el respeto, nunca se debe buscar mostrar rabia, venganza o responder con insultos, por el contrario, una respuesta firme pero respetuosa puede desarmar o frenar la escalada de insultos.
  - El autocontrol y templanza es la actitud que debe mostrarse. Muchas veces este tipo de agresiones busca justamente ofuscar y descontrolar al ofendido, al no lograr este objetivo el agresor tiende a percibir que su estrategia es infructuosa y puede dejarla de lado.
  - El respeto y calma tiende a desarmar al agresor.
  - Las ofensas no pueden ser toleradas y obviadas, ante los insultos se debe hacer notar al agresor que sus palabras y actitudes causan indignación y no son aceptadas, no se deben pasar por alto los insultos recibidos, por el contrario se

- deben hacer notar en forma de desagravio, pero sin evidenciar ni mostrar debilidad, ira, enojo o temor, pues ello debilitará la estrategia del agresor.
- Si las agresiones verbales e insultos continúan se recomienda retirarse de la discusión o entorno hostil, pues es probable que la contraparte agresora no cese en su ataque verbal y no será posible cambiar esa actitud, ante ello es recomendable salir de esa situación, ya que nada bueno podría acontecer.
- **Violencia Física:** Cuando la agresión escala y llega a los golpes y lesiones físicas se recomienda:

### **6.9. Procedimientos y Actuaciones Posteriores al Hecho de Violencia**

Ante la consumación de un acto de violencia se aconseja seguir los siguientes pasos y acompañar, desde la empresa u organización, a la víctima:

- Realizar la denuncia ante Carabineros de Chile, sí es necesario solicitar que concurra al lugar de los hechos.
- Concurrir a un centro asistencial a constatar lesiones sí corresponde, en caso de una situación laboral debe acudir a Centro de salud de Mutual de Seguridad.
- Informar a la empresa del hecho para que se activen los protocolos de seguros correspondientes.
- Intentar recolectar toda la información posible, fotografías, vídeos, testigos y cualquier elemento que pueda servir como medio probatorio o de investigación. Todo ello antes de dejar el lugar de los hechos.
- Realizar constancia de daños o robo de efectos personales o bienes, tales como lentes, relojes, ropa u otros bienes personales.
- Poner a disposición de la víctima asesoría legal, para evaluar posibles acciones legales factibles de entablar.
- Acompañar y mantener constante comunicación con el conductor en caso de requerir hospitalización o tratamiento médico. Llamar, preguntar y hacer sentir a la víctima que la empresa se preocupa por su condición y estado y que no le abandona. Sí es posible realizar visitas al afectado.
- Someter a la víctima evaluaciones psicológicas después de su recuperación física, para constatar que no existen efectos de estrés post traumático u otras patologías que puedan afectar la conducción o el normal regreso a las labores. En caso de diagnosticarse un trastorno de estrés post traumático u otro problema similar se debe someter al afectado a terapias y tratamientos adecuados y recomendados por un psicólogo o psiquiatra, según corresponda, y evaluar el regreso, dosificando turnos, recorridos o cualquier otra variable de operación que permita un retorno adecuado a la condición del afectado. Todo lo anterior siempre bajo la opinión y diagnóstico experto de un profesional de la salud idóneo.

### **6.10. Tratamiento Legislativo**

Para hacer frente a casos de agresiones y amenazas vividas por trabajadores, principalmente conductores del transporte público, surgió el proyecto que llegó al Senado y que modifica el Código del Trabajo y la ley N°18.290, de Tránsito, en materia de protección de la salud e integridad de los trabajadores que sufren violencia laboral externa.

El texto -en segundo trámite constitucional y que será analizado por la Comisión de Trabajo y Previsión Social- impone a los empleadores que prestan servicios al transporte público del país, implementar cabinas de segregación. El objetivo es que ellas protejan la vida y la salud de los/as conductores/as en el ejercicio de sus funciones.

Corresponderá a la Dirección del Trabajo velar por el cumplimiento de esta obligación y su infracción será sancionada con multa de, hasta, más de cuatro millones de pesos.

Asimismo, dispone que los empleadores deberán elaborar una política y un programa actualizado de prevención y mitigación de violencia, con el fin de prevenir que, en el ejercicio de sus funciones, las y los trabajadores sean víctimas de amenazas, ataques o agresiones.

El empleador deberá adoptar las medidas necesarias para procurar que los lugares de trabajo se encuentren libres de toda forma de violencia hacia los trabajadores y las trabajadoras.

El empleador deberá elaborar una política y un programa actualizado de prevención y mitigación de esta clase violencia en caso que, con motivo del desempeño de sus funciones o con ocasión de su trabajo, los trabajadores y las trabajadoras se vean expuestos a sufrir violencia mediante amenazas, ataques o agresiones de cualquier tipo o por cualquier vía de hecho, por personas externas o usuarias de la empresa, y siempre que tales acciones pongan en riesgo su vida o salud.

La política y el programa deberán incorporar, al menos:

- Identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados con la violencia en el trabajo.
- Identificar los posibles daños a la salud física o mental de los trabajadores y las trabajadoras.
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar tales riesgos, para controlar la eficacia de las medidas y para velar por su mejoramiento y corrección continua.

Además, debe incluir medidas para informar y capacitar adecuadamente a los trabajadores y las trabajadoras acerca sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, incluyendo los derechos y responsabilidades de los trabajadores y las trabajadoras y los de la propia empresa.

El empleador deberá publicar en un espacio físico y público de la empresa un resumen o compendio de la política de prevención de la violencia, e indicará expresamente los derechos y deberes de sus trabajadores y trabajadoras, de sus usuarios y de personas externas a ella.

El empleador que tome conocimiento de hechos constitutivos de delito ejecutados en el lugar de trabajo por terceros ajenos a la relación laboral, que atenten contra la vida, salud, integridad física o psíquica de los trabajadores y las trabajadoras, deberá interponer la denuncia penal respectiva, y acompañará todos los antecedentes probatorios que obren en su poder y digan relación con los hechos que originen la interposición de la acción penal.

Del mismo modo, si la trabajadora o el trabajador inicia acciones para perseguir la responsabilidad civil por estos hechos, el empleador deberá poner a su disposición dentro del plazo de quince días corridos la totalidad de los antecedentes que disponga, tales como las grabaciones de las cámaras de seguridad o el parte policial de Carabineros de Chile, entre otros.



Las empresas cuyos ingresos anuales superen los 25.000 UF deberán proveer de defensa jurídica para hacer efectiva la responsabilidad civil, a las trabajadoras y los trabajadores que, con ocasión del desempeño de sus funciones sufran atentados contra su integridad física.

El empleador, entre otras medidas destinadas a proteger eficazmente la vida y salud de las trabajadoras y los trabajadores, deberá implementar cabinas de segregación que protejan a los conductores y conductoras de buses que presten servicios de transporte público.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en coordinación con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por resolución fundada podrá exceptuar a una o más empresas de la implementación de cabinas de segregación, siempre que el empleador adopte las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores y las trabajadoras.

La infracción a lo dispuesto se sancionará con multa que va desde más de un millón de pesos hasta más de cuatro millones doscientos (14 a 70 UTM), la que se duplicará en caso de reincidencia.

## 7. Números y Sitios de Contacto e Interés

Incluir un listado con sitios web, números telefónicos, direcciones y descripciones de organismos, instituciones y/o empresas de interés para la gestión, consulta, reclamos, denuncias e informaciones derivadas de actos de violencia en el transporte público mayor que sean de interés general.

- Carabineros de Chile: **133**.
- Plan Cuadrante de Carabineros: llamar en situaciones de violencia dentro de la empresa.
- Policía de Investigaciones PDI; iniciativa denuncia seguro: **\*4242**.
- Bomberos de Chile: **132**.
- Mutual de Seguridad, Fono Rescate: **1407**.
- Mutual de Seguridad, Fono Consulta: **600 2000 555**.
- Dirección del Trabajo: Denuncias ingresar al sitio web <https://midt.dirtrab.cl/> o dirigirse presencialmente a la oficina de la Dirección del trabajo más cercana a su trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo O.I.T.: <https://www.ilo.org/global/lang-es/>
- Unión Internacional de Transporte Público U.I.T.P.: <https://www.uclq.org/es/>
- Organización Mundial de la Salud O.M.S.: <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud O.P.S.: <https://www.paho.org/es>

### 7.1. Vías de comunicación - Como generar una denuncia

- Manual ingreso de denuncia: <https://www.dt.gob.cl/difusion/Manual-Ingreso-Denuncia-Laboral.pdf>

## 8. Bibliografía

Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias*. Editorial Granica.

Antonio Alejandro Espinoza Ortiz, Isis Angélica Pernas Álvarez Rosana de Lourdes González Maldonado (2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202018000300697](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697)

Aparicio Pérez S. (2016). *El arte de gestionar tus emociones*. Editorial Mesetas.

Bonifacio Sandín (2022) El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales

<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

Comité de Práctica Clínica de la World Federation of Music Therapy. 2011

[https://racimo.usal.edu.ar/7703/1/5000262794-](https://racimo.usal.edu.ar/7703/1/5000262794-Musicoterapia%20y%20empat%C3%ADa.pdf)

[Musicoterapia%20y%20empat%C3%ADa.pdf](https://racimo.usal.edu.ar/7703/1/5000262794-Musicoterapia%20y%20empat%C3%ADa.pdf)

Dirección General de Tráfico. España <https://www.dgt.es/muevete-con-seguridad/conviertete-en-un-buen-conductor/percepcion-riesgo/#>

Dorantes Argandar G. (2022). Supervivencia Vial: agresividad. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. México.

Dorantes, G. (2022). Supervivencia vial: Agresividad. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. <http://libros.uaem.mx/archivos/epub/supervivencia-vial/supervivencia-vial.pdf>

DT, (2021). Anuario estadístico Dirección del Trabajo de Chile, Capítulo I.

DTPM, (2021). Informe de Gestión 2021 DTPM. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile.

[https://www.dtpm.cl/descargas/memoria/Informe\\_Gestion\\_2021.pdf](https://www.dtpm.cl/descargas/memoria/Informe_Gestion_2021.pdf)

EMOL, (2017). Noticia de anuncio de paro por medidas de seguridad al transporte público por partido de fútbol. El Mercurio On Line.

[https://www.emol.com/especiales/2008/nacional/teleton2008/noticias\\_des.asp?idnoticia=667368&paqrel=4](https://www.emol.com/especiales/2008/nacional/teleton2008/noticias_des.asp?idnoticia=667368&paqrel=4)

*Estrés y enfermedades psicosomáticas en conductores de la Compañía de Taxis HOSPITAXI de la ciudad de Riobamba.* <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7400>

Güel M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Editorial Paidós.

Katherine Yessenia Peña García (2018). La influencia de la impulsividad de los conductores profesionales de la provincia de Tungurahua, en los accidentes de tránsito y en el puntaje de la licencia de conducir

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2269/1/76638.pdf>

Ledesma, Rubén D.; Poó, Fernando M.; Montes, Silvana A. (2011): "Psicología del tránsito: logros y desafíos de la investigación"; PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica, Vol. 3, Nº 2.

<https://www.redalyc.org/pdf/3331/333127105007.pdf>

Mariana Beatriz López, Vanessa Arán Filippetti, María Cristina Richaud (2014) Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados

<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>

Mayra Elizabeth, Castillo Gonzáles, Cueva Carrasco, Joel Andres (2020).

Mintratel, (2012). D.S. 212 de 1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=11043>

Mutual de Seguridad de Chile – SuBus (2022). Informe reporte de ejecución piloto violencia - Programa Abordaje de la Violencia en Operadores del Transporte Público.

Nadal Vivas, B. (2015). Las inteligencias múltiples como una estrategia didáctica para atender a la diversidad y aprovechar el potencial de todos los alumnos. Revista nacional e internacional de educación inclusiva ISSN (impreso): 1889-4208. Volumen 8, Número 3

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5446538#:~:text=Buscar-.Las%20inteligencias%20m%C3%BAltiples%20como%20una%20estrategia%20did%C3%A1ctica%20para%20atender%20a,potencial%20de%20todos%20los%20alumnos>

OIT, (2019<sup>1</sup>). Declaración emitida en la Conferencia Internacional del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Actas Provisionales 108.a reunión, Ginebra.

[https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/reports/texts-adopted/WCMS\\_711719/lang-es/index.html](https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/reports/texts-adopted/WCMS_711719/lang-es/index.html)

OIT, (2019<sup>2</sup>). Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

Piñol, D. 2016. Análisis exploratorio de la violencia y maltrato hacia los conductores de los buses del Transantiago. Universidad de Chile.

[https://www.suseso.cl/619/articles-672265\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/619/articles-672265_archivo_01.pdf)

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2022). Ministerio de Salud.

<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>


Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. Editorial Pearson, México.

Rubió, T. (2016). Recursos humanos. Dirección y gestión de las personas en las organizaciones. Editorial Ectaedro.

<https://elibro.uautonomacl.elogim.com/es/ereader/uautonoma/113888?page=1>

Siccha Salinas, Patricia Jesús (2022) Efectividad de la intervención mindfulness en la agresión y violencia: una revisión sistemática

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83191/Siccha\\_SPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83191/Siccha_SPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Sindicatos, (2019). Declaración pública grupo de sindicatos de conductores del sistema Red Metropolitana.

<http://sindical.cl/wp-content/uploads/2019/10/DECLARACION-SINDICATOS-DEL-TRANSANTIAGO-MOVILIZACION-25-DE-OCTUBRE-2019.pdf>

UITP (2003). Joint recommendations of the European social partners in the urban public transport sector UITP and ETF for combating violence and insecurity On urban public transport. [https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/08/Joint\\_Recommendations-Final.pdf](https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/08/Joint_Recommendations-Final.pdf)

UNESCO (2018, 15 de marzo). *Competencias digitales*. <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>



## 9. Anexo

### **Estrategias complementarias de afrontamiento del estrés y calidad de vida para los trabajadores**

Como medidas complementarias y secundarias a las recomendaciones principales y de carácter organizacionales planteadas en este documento, a continuación entregamos algunas estrategias de afrontamiento del estrés y Calidad de vida para los trabajadores.

Los conductores de transporte público se encuentran expuestos a altos niveles de estrés debido a su trabajo. Las horas largas de trabajo, el tránsito, el trato con pasajeros, y los riesgos de seguridad en la vía pública pueden ser muy estresantes y afectar la calidad de vida de estos conductores. Por lo tanto, es esencial que los conductores tengan estrategias de afrontamiento del estrés que les permitan manejar de manera efectiva estas situaciones estresantes.

Una de las estrategias más efectivas para afrontar el estrés en los conductores de transporte público es la práctica de ejercicios de relajación, como la meditación o el yoga. Estos ejercicios ayudan a reducir los niveles de cortisol ya disminuir la ansiedad y el estrés, lo que mejora la calidad de vida de los conductores.

Otra estrategia de afrontamiento del estrés es la planificación y organización del tiempo. Los conductores pueden programar sus rutas y horarios para reducir el tiempo en el tránsito y minimizar las situaciones estresantes. Además, pueden establecer tiempos de descanso y pausas regulares durante su jornada laboral para reducir el agotamiento y mejorar su bienestar general.

También es importante fomentar una cultura de apoyo entre los conductores de transporte público. Esto se puede lograr a través de reuniones regulares, entrenamientos y talleres de capacitación, donde los conductores pueden compartir sus experiencias y consejos de afrontamiento del estrés.

En un caso real, un estudio reciente mostró que los conductores de autobuses que participaron en un programa de mindfulness de ocho semanas, experimentaron una reducción significativa en los niveles de estrés y una mejora en su calidad de vida. También se han desarrollado aplicaciones móviles para conductores de transporte público que han desarrollado técnicas de relajación y ejercicios para reducir el estrés y la ansiedad.

La implementación de estrategias efectivas de afrontamiento del estrés es esencial para mejorar la calidad de vida de los conductores de transporte público. La meditación, la planificación y organización del tiempo, y la creación de una cultura de apoyo son solo algunas de las estrategias que pueden ser utilizadas. Es importante reconocer que el estrés y el agotamiento son problemas reales para los conductores de transporte público, y que la implementación de estas estrategias puede ayudar a mejorar su bienestar físico y emocional.

## Gestión de las Emociones

Capacitar, entrenar y ayudar a los conductores en la gestión de las emociones es una medida de prevención de actos de violencia, ya que la gestión de las emociones es una parte fundamental de su trabajo, debido a que pueden enfrentarse a situaciones estresantes y peligrosas en la vía. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para una adecuada gestión emocional de los conductores.

- Reconocer y aceptar las emociones: El primer paso en la gestión emocional es reconocer y aceptar las emociones. Los conductores deben aprender a reconocer cuando se sienten estresados, frustrados o enojados. Una vez que se reconocen estas emociones, es importante aceptarlas sin juzgarlas ni reprimirlas.
- Practicar la respiración profunda: La respiración profunda es una técnica efectiva para reducir el estrés y la ansiedad. Los conductores pueden practicar la respiración profunda en momentos de tensión para reducir la respuesta emocional y volver a un estado de calma.
- Mantener una actitud positiva: Mantener una actitud positiva puede ayudar a los conductores a manejar situaciones difíciles. En lugar de enfocarse en lo negativo, deben buscar oportunidades para aprender y crecer a partir de la situación.
- Desarrollar habilidades de comunicación: Los conductores deben desarrollar habilidades de comunicación efectiva para gestionar situaciones de conflicto con otros conductores, pasajeros o clientes. La comunicación clara y respetuosa puede ayudar a prevenir situaciones de estrés y reducir la intensidad de las emociones.
- Practicar la meditación: La meditación es otra técnica efectiva para reducir el estrés y la ansiedad. Los conductores pueden practicar la meditación en su tiempo libre para mejorar su capacidad para gestionar las emociones en situaciones estresantes.
- Hacer ejercicio regularmente: El ejercicio regular es una excelente forma de reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo. Los conductores deben incorporar el ejercicio en su rutina diaria para mejorar su salud emocional y física.

En resumen, la gestión emocional es un aspecto importante de la seguridad en la vía para los conductores profesionales. Los conductores deben aprender a reconocer y aceptar sus emociones, practicar la respiración profunda, mantener una actitud positiva, desarrollar habilidades de comunicación, practicar la meditación y hacer ejercicio regularmente. Al implementar estas recomendaciones, los conductores pueden mejorar su capacidad para manejar situaciones estresantes y reducir el riesgo de accidentes de tránsito.

### Emociones primarias y secundarias.

Las emociones son respuestas psicofisiológicas complejas que se desencadenan en respuesta a estímulos ambientales y cognitivos. Las emociones primarias y secundarias son dos tipos de emociones que han sido identificadas en la investigación científica.

**Las emociones primarias:** son aquellas que se consideran innatas y universales en todos los seres humanos, independientemente de su cultura o experiencia. Estas emociones son comunes en todos los seres humanos y se caracterizan por ser respuestas automáticas y rápidas ante situaciones específicas. Las seis emociones primarias son la felicidad, la tristeza, el miedo, la ira, la sorpresa y el asco. Estas emociones primarias se han identificado

como parte de nuestra evolución biológica y su función es la adaptación al medio ambiente. Además, se ha demostrado que estas emociones primarias son procesadas en diferentes regiones cerebrales, lo que sugiere que tienen una base biológica innata.

**Las emociones secundarias:** son aquellas que surgen de la combinación de emociones primarias o como resultado de pensamientos y creencias más complejos. Estas emociones secundarias son más complejas que las emociones primarias y se relacionan con experiencias personales, culturales y sociales. Ejemplos de emociones secundarias incluyen la envidia, la vergüenza, la culpa, el orgullo y la empatía. Las emociones secundarias son procesadas en regiones cerebrales más complejas y se han relacionado con procesos cognitivos como la memoria y la atención.

Es importante destacar que la distinción entre emociones primarias y secundarias no es clara y definida. Algunas emociones secundarias pueden tener una base biológica y otros factores complejos, como la cultura, pueden influir en la forma en que las emociones primarias se expresan y se experimentan. La comprensión de las emociones y su clasificación en primarias y secundarias ha sido útil en la investigación y comprensión de la emoción humana, sin embargo, la naturaleza compleja de las emociones sugiere que esta clasificación no es definitiva y está sujeta a revisión y cambios a medida que avanzamos en nuestra comprensión de las emociones humanas.

### **Inteligencia Emocional.**

Fomentar el correcto desarrollo de la Inteligencia Emocional en los conductores mediante capacitación, talleres, campañas publicitarias y de difusión y cualquier otra forma pertinente es un aspecto importante para la prevención de actos de violencia. La inteligencia emocional es un concepto acuñado por el psicólogo estadounidense Daniel Goleman en su libro "Inteligencia Emocional" publicado en 1995. Según Goleman, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de una persona para reconocer, comprender y manejar sus propias emociones, así como para reconocer y manejar las emociones de los demás.

La inteligencia emocional se compone de cinco habilidades fundamentales: la autoconciencia emocional, la regulación emocional, la motivación emocional, la empatía y las habilidades sociales. La autoconciencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, mientras que la regulación emocional se refiere a la capacidad de manejar las emociones de manera efectiva y adaptativa.

La motivación emocional se refiere a la capacidad de utilizar las emociones de manera constructiva para lograr metas personales y profesionales. La empatía se refiere a la capacidad de comprender las emociones de los demás y responder de manera adecuada, mientras que las habilidades sociales se refieren a la capacidad de manejar las relaciones interpersonales de manera efectiva.

En resumen, la inteligencia emocional es una habilidad vital para el éxito personal y profesional, ya que permite a las personas comprender y manejar sus propias emociones, y también les ayuda a establecer relaciones positivas con los demás. La comprensión y desarrollo de la inteligencia emocional se considera esencial para mejorar la calidad de vida y alcanzar el éxito en el mundo moderno.

### **Regulación Emocional. Autoeficacia, autocontrol y automotivación.**

Regulación Emocional: La regulación emocional se refiere al proceso de monitorear, evaluar y modificar las emociones para lograr objetivos adaptativos y responder de manera efectiva a las demandas del entorno. La regulación emocional incluye diferentes estrategias como la reappraisal o reinterpretación cognitiva, la supresión emocional, el reenfoque de atención y la expresión emocional, entre otros. La regulación emocional es importante para la salud mental, el bienestar emocional y el funcionamiento social y cognitivo adecuado.

### **“El que se enoja, pierde”.**

La frase "El que se enoja, pierde" hace referencia a la idea de que perder el control de las emociones, especialmente en situaciones tensas, puede llevar a resultados negativos y a tomar decisiones impulsivas que no son las más adecuadas. En el contexto de la conducción, esta frase puede aplicarse de varias maneras.

En primer lugar, cuando se conduce un vehículo, es importante mantener la calma y controlar las emociones, ya que un estallido de ira o frustración puede llevar a una conducción agresiva e imprudente. La conducción agresiva, como conducir a alta velocidad, hacer maniobras bruscas, adelantar peligrosamente o cambiar de carril sin señalizar, puede aumentar el riesgo de accidentes y poner en peligro la seguridad de los demás conductores y peatones, junto con facilitar enojos y situaciones de ira de pasajeros y el resto de usuarios de las vías.

Además, la falta de control emocional también puede llevar a tomar decisiones impulsivas, como conducir bajo los efectos del alcohol o las drogas, o ignorar las normas de tráfico y las señales de tráfico. Estas decisiones pueden tener graves consecuencias para la seguridad vial y para la sana convivencia en las vías.

Por lo tanto, en la conducción, es importante mantener la calma y controlar las emociones para tomar decisiones prudentes y seguras en la carretera. La paciencia, la cortesía y el respeto por las normas de tráfico y los demás usuarios de la vía son esenciales para una conducción segura y responsable. Al final, aquellos conductores que pueden mantener la calma y controlar sus emociones son los que ganan, ya que se aseguran de llegar a su destino de manera segura y sin incidentes.

### **Musicoterapia.**

La musicoterapia es una forma de terapia que utiliza la música y sus elementos para mejorar la salud física, emocional, mental y social de las personas. El objetivo principal de la musicoterapia es ayudar a las personas a expresarse y comunicarse a través de la música, y utilizarla como una herramienta para mejorar su bienestar.

En cuanto al impacto positivo de la musicoterapia en la conducción, varios estudios han demostrado que la música puede tener un efecto beneficioso en la concentración, el estado de ánimo y la reducción del estrés en la conducción.

Por ejemplo, algunos estudios han encontrado que escuchar música durante la conducción puede mejorar la atención y reducir la fatiga, lo que puede ayudar a mantener la concentración y disminuir el riesgo de accidentes de tráfico. Además, la música puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad, que son factores que pueden afectar negativamente la capacidad de conducir.



En particular, la música con un ritmo constante y un tempo similar al de los latidos del corazón puede ser especialmente beneficiosa para la conducción, ya que puede ayudar a regular la frecuencia cardíaca y mejorar la atención. Además, la música puede ser una forma efectiva de distraer la mente de pensamientos negativos o estresantes, lo que puede ayudar a reducir la ansiedad y la tensión emocional en la conducción.

En resumen, la musicoterapia puede ser una herramienta útil para mejorar la concentración, reducir el estrés y la fatiga, y mejorar el bienestar emocional de los conductores, lo que puede tener un impacto positivo en la conducción segura y responsable.

### **Meditaciones Guiadas - Podcast.**

Las meditaciones guiadas son una forma de meditación en la que un instructor o guía de meditación dirige a los participantes a través de una serie de técnicas de relajación y visualización. Los podcasts de meditación guiada pueden ser una herramienta útil para los conductores que buscan reducir el estrés y mejorar la concentración mientras conducen.

Al escuchar un podcast de meditación guiada mientras se conduce, los conductores pueden aprovechar los beneficios de la meditación sin tener que cerrar los ojos o apartar la atención de la carretera. En lugar de eso, pueden seguir conduciendo mientras escuchan la voz del guía y se concentran en las técnicas de relajación y visualización que se les presentan.

Los podcasts de meditación guiada para la conducción pueden incluir técnicas de respiración, visualización de imágenes tranquilas y afirmaciones positivas para ayudar a los conductores a reducir el estrés y la ansiedad mientras conducen. Algunos podcasts pueden estar diseñados específicamente para ayudar a los conductores a mantenerse alerta y concentrados en la carretera, con técnicas para mejorar la atención y la concentración.


Sin embargo, es importante recordar que los conductores deben priorizar siempre la seguridad en la vía. Si escuchar un podcast de meditación guiada distrae al conductor o lo hace sentir demasiado relajado, es mejor apagarlo y centrarse en la conducción. La meditación guiada es una herramienta útil para reducir el estrés y mejorar la concentración, pero nunca debe ser utilizada de manera que comprometa la seguridad en la conducción.

### **Mindfulness - Técnicas de Relación.**

Mindfulness es una práctica de atención plena que se basa en la capacidad de prestar atención deliberada y sin juicio al momento presente. Se trata de estar consciente de los pensamientos, emociones y sensaciones corporales que surgen en el momento presente, sin juzgarlos ni reaccionar ante ellos de manera automática.

Las técnicas de relajación basadas en mindfulness pueden ser útiles para reducir el estrés y la ansiedad mientras se conduce. Al igual que las meditaciones guiadas, estas técnicas pueden ser practicadas mientras se conduce para ayudar a los conductores a mantenerse concentrados y alertas en la carretera.

Algunas técnicas de relajación basadas en mindfulness incluyen la atención plena a la respiración, la meditación caminando y la visualización de imágenes tranquilas. Estas técnicas pueden ayudar a los conductores a reducir el estrés y la ansiedad al centrar su atención en el momento presente y en las sensaciones corporales, lo que puede mejorar su capacidad para manejar situaciones estresantes en la carretera.



Es importante tener en cuenta que, al igual que con la meditación guiada, los conductores deben ser conscientes de su seguridad en la carretera en todo momento. Si practicar técnicas de relajación basadas en mindfulness mientras se conduce distrae al conductor o lo hace sentir demasiado relajado, es mejor detener la práctica y centrarse en la conducción. En general, las técnicas de relajación basadas en mindfulness pueden ser una herramienta útil para reducir el estrés y mejorar la concentración en la conducción, siempre y cuando se practiquen de manera segura y consciente.



---

Guía técnica de apoyo e información  
para la Prevención y Gestión de  
hechos de violencia en el transporte  
público urbano mayor

---

[www.mutual.cl](http://www.mutual.cl)

