

ITF

Hacemos
avanzar
el mundo

**POR UN TRABAJO SEGURO:
ELIMINACIÓN
DE LA VIOLENCIA
Y EL ACOSO
CONTRA EL PERSONAL
DE LA AVIACIÓN**



LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL TRANSPORTE (ITF) ES UNA FEDERACIÓN MUNDIAL DEMOCRÁTICA, ENCABEZADA POR SUS AFILIADAS, QUE REPRESENTA A CASI 16,5 MILLONES DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE 740 SINDICATOS DE 150 PAÍSES EN TODOS LOS SECTORES DEL TRANSPORTE. LA ITF LUCHA FERVIENTEMENTE PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS, LA IGUALDAD Y LA JUSTICIA.

Autoras:

Anushka Khanna, Katreena Scott
y Barb MacQuarrie

La ITF encargó al Centro de Investigación y Educación sobre la Violencia contra las Mujeres y los Niños de la Universidad de Western la elaboración de este informe.

Noviembre de 2024

INTRODUCCIÓN

El respeto en el entorno de trabajo es fundamental para todos los empleados, empleadas y organizaciones. Una encuesta realizada a más de 3700 personas que trabajan en el sector de la aviación en todo el mundo revela que para el 90 % de ellas las condiciones de trabajo están deteriorándose (ITF, 2022). Toda persona tiene derecho a un entorno de trabajo seguro y respetuoso que contemple el acceso a instalaciones sanitarias adecuadas, desplazamientos seguros entre el domicilio y el lugar de trabajo y un ambiente laboral libre de acoso.

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) reconoce que “hay cada vez más preocupación entre las aerolíneas, los Gobiernos y los pasajeros por la creciente frecuencia y gravedad de estos incidentes de violencia contra la tripulación y otros pasajeros, acoso e incumplimiento de las instrucciones de seguridad y salud pública, [y], debido a las lagunas existentes en la legislación aérea internacional vigente, estas infracciones suelen quedar impunes” (IATA, s. f.). Aunque estos problemas siempre han existido, se han agravado desde la pandemia de COVID-19. Los datos de la Autoridad de Aviación Civil (CAA) del Reino Unido, la Autoridad Federal de Aviación (FAA) de los Estados Unidos y la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (AESAs)

muestran una tendencia a largo plazo hacia el aumento de la frecuencia y la gravedad de los incidentes con pasajeros insubordinados (IATA, 2022). La aprobación del Convenio 190 (C190) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) representa una oportunidad para que las organizaciones afiliadas a la ITF negocien la incorporación de cláusulas sobre violencia y acoso a los convenios colectivos y trabajen para mejorar la seguridad.

Las condiciones laborales del sector de la aviación civil también se ven afectadas por la inquietud respecto de la seguridad en los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. Muchos trabajadores y trabajadoras de la aviación recorren largas distancias para ir a trabajar, en parte porque vivir en las principales ciudades desde las que vuelan las aerolíneas es cada vez más caro y en parte porque los aeropuertos suelen estar situados en zonas alejadas del centro de las ciudades a las que es difícil o costoso llegar (Priddy, 2020). Desplazarse es aún más difícil para la gran cantidad de empleadas y empleados aeronáuticos que tienen que llegar al lugar de trabajo y salir de él en horarios no convencionales, lo que obliga a largas esperas para usar el transporte público o a disponer de medios de transporte personales. El tiempo y la distancia que suponen estos desplazamientos suelen causar fatiga, lo que

preocupa a los profesionales de la aviación civil responsables de la seguridad de los pasajeros (Brown y Whitehurst, 2011). Para las trabajadoras, en particular, existe una inquietud adicional relacionada con el viajar de noche, solas y en zonas donde la iluminación y la seguridad son insuficientes.

Por último, hace falta considerar el acceso de los trabajadores y las trabajadoras de la aviación a instalaciones sanitarias seguras. Es posible que el personal de la aviación civil de todo el mundo, en especial el que realiza tareas de seguridad y atención al cliente, tenga acceso limitado a baños apropiados y deba privarse de tomar un receso hasta ser reemplazado (ITF, 2021). La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) observa que, durante demasiado tiempo, al personal del transporte se le han negado derechos básicos como el acceso a baños e instalaciones de aseo y que muchos empleadores evitan hablar sobre la falta de acceso al saneamiento porque tales condiciones son simplemente parte del trabajo, un problema que se destaca en el kit de herramientas sobre saneamiento de la ITF (ITF, 2022).

En su conferencia de septiembre de 2022, las afiliadas de la Sección de Aviación Civil de la ITF solicitaron que se reuniera información sobre las medidas que han logrado prevenir, reducir y resolver los casos de violencia de terceros contra trabajadores y trabajadoras de la aviación, aumentar el acceso a desplazamientos seguros y mejorar las condiciones sanitarias. El alcance de la investigación refleja los elementos y principios clave detallados en el C190 de la OIT sobre la violencia y el acoso, de 2019, que reconoce el derecho de toda persona a un lugar de trabajo exento de violencia y acoso e insta a los Estados miembros a adoptar un enfoque integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, incluidos la violencia y el acoso por parte de terceros. Además, el C190 define de manera explícita el mundo del trabajo como “los lugares [...] en los que [el trabajador o la trabajadora] utiliza instalaciones

sanitarias o de aseo y [...] los vestuarios [...], y [...] los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo”, entre otros contextos. El objetivo de este trabajo es poner de relieve las buenas prácticas para asistir a los sindicatos que tratan de abordar esta cuestión en sus propios ámbitos de competencia.

Las conclusiones del estudio pueden contribuir a sentar las bases para la elaboración de políticas y modelos de cláusulas de negociación colectiva, así como a capacitar a los sindicatos del sector de la aviación civil afiliados a la ITF para tratar estas cuestiones.

Se empleó una metodología mixta para comprender y documentar las buenas prácticas dirigidas a reducir la violencia de terceros y mejorar la disponibilidad y la seguridad de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo y las instalaciones sanitarias. En el marco de esta labor se realizó una encuesta mundial a sindicalistas que representan a trabajadores y trabajadoras de la aviación, seguida de entrevistas para obtener información más detallada sobre las buenas prácticas. En mayo de 2024 se envió una encuesta a miembros de sindicatos aeronáuticos. Se recibieron 221 respuestas de 32 países. Una submuestra de participantes facilitó más información a través de una entrevista.

¿QUÉ DESCUBRIMOS?

PARTE 1: VIOLENCIA DE TERCEROS

¿Qué sabemos?

La violencia y el acoso de terceros son aquellos actos contra los trabajadores y las trabajadoras ejercidos por alguien que no es un empleado, sino un cliente, un consumidor, un paciente, un alumno u otro usuario de un servicio. Este tipo de violencia y acoso suele incluir el acoso verbal, el acoso psicológico y la violencia física.

Son cada vez más los estudios que analizan la importancia de abordar el acoso y la violencia ejercidos por terceros (Berlingieri *et al.*, 2023). El C190 de la OIT responde a estas cuestiones con disposiciones y medidas dirigidas a lograr que los lugares de trabajo estén exentos de acoso y violencia.

Un estudio canadiense realizado con participantes que trabajaban en aerolíneas, el sector hotelero y el sector de los juegos de azar reveló que los terceros se encuentran entre los autores más comunes de acoso y violencia sexuales (Berlingieri *et al.*, 2023). Surgieron resultados similares de una investigación con tripulantes de cabina de pasajeros de Norteamérica, donde se identificó a los pasajeros como los agresores más frecuentes. El acoso sexual por parte de los clientes tiene importantes consecuencias para quienes lo sufren, como una menor satisfacción en relación con el trabajo y la salud, un aumento del estrés, menos apego a su organización y una mayor consideración de la posibilidad de renunciar (Węziak-Białowolska *et al.*, 2020).

¿Qué descubrimos?

Todas las personas encuestadas indicaron que los trabajadores y las trabajadoras a los que

representan sufren violencia de terceros, sobre todo comportamiento insubordinado y disruptivo por parte de los pasajeros. Algunas de las conductas sufridas con mayor frecuencia son los gritos (70,1 %), las actitudes agresivas (64,7 %), las palabrotas (64,3 %), las amenazas (63,3 %), los gestos groseros (62 %), los insultos (50,7 %) y las insinuaciones sexuales (23,1 %). También se refirieron otros comportamientos menos frecuentes, como las heridas, las patadas, los mordiscos, los puñetazos y los escupitajos.

Bueno, es difícil porque he visto que es muy común ahora. Pasa en todas partes. Y la gente cree que se le ha dado una especie de permiso para hacer lo que quiera cuando quiera y decir lo que se le antoje.

Hay pasajeros que te acosan, gente que te toca cuando no quieres que te toquen. Gente que piensa que cada auxiliar de vuelo es una criada o sirvienta personal a la que se puede mandar de un lado a otro.

Varias personas entrevistadas se refirieron a la violencia de terceros como un problema frecuente que sufren los trabajadores y las trabajadoras de la aviación civil en todo el mundo. Aportaron ejemplos de gritos, acoso, insultos, escupitajos en la cara del personal y tironeo de corbatas desde el otro lado del mostrador, entre otros incidentes. Algunas personas entrevistadas mencionaron que la violencia de terceros ha empeorado desde la pandemia de COVID-19.

Pues, comenzó a verse un poco en el verano de 2020, pero se agudizó en 2021. No son solo los gritos. Los gritos son algo diario. Gritarle a alguien e insultar es habitual. Esto no es bueno, porque la gente no quiere ir a trabajar si sabe que le van a gritar.

¿Cuáles son algunas de las buenas prácticas para reducir la violencia de terceros?

Casi todas las personas encuestadas (95 %) señalaron que las empresas han adoptado al menos una medida dirigida a mitigar o eliminar la violencia de terceros. Las medidas más comunes son la colocación de carteles que advierten a los pasajeros que no se tolerará el acoso y la violencia contra el personal (46,2 %) y la prohibición de volar a los pasajeros que acosen al personal o sean violentos con él (43,6 %). Otras medidas frecuentes son la aplicación de protocolos de emergencia (30,8 %) y la instalación de mamparas protectoras (14,1 %).

Asimismo, más del 50 % de las personas encuestadas indicó que en los convenios colectivos se incluyen cláusulas sobre acoso y

Figura 1: Medidas adoptadas para reducir la violencia de terceros

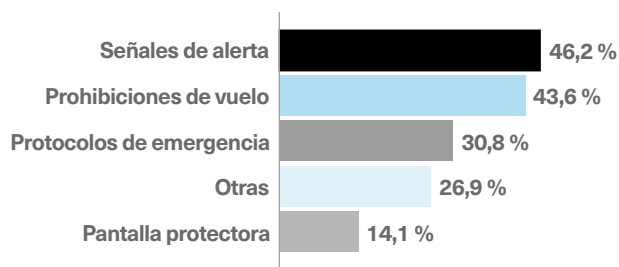
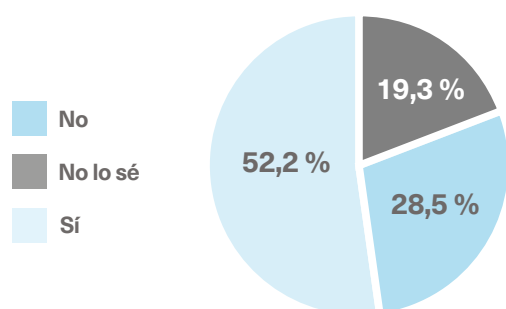


Figura 2: Inclusión de cláusulas sobre el acoso y la violencia en los convenios colectivos



violencia. Quienes respondieron a la encuesta afirmaron apreciar y valorar estas medidas, y las personas entrevistadas destacaron con frecuencia su importancia.

Como sindicato, nuestra mayor contribución para mantener al personal a salvo del acoso sexual es una cláusula de nuestro convenio colectivo que prohíbe expresamente cualquier tipo de discriminación o acoso sexual.

Otra medida destacada en las entrevistas es la creación de números de emergencia fáciles de recordar que están disponibles las 24 horas y alertan al responsable de seguridad más cercano en caso de emergencia. Las personas participantes también señalaron que los sindicatos han intercambiado información con el fin de analizar qué puede hacerse para que los lugares de trabajo sean seguros, en especial para las mujeres.

Lo más importante era un número de emergencia de cuatro dígitos. Muy fácil. Podías llamar a la sala de seguridad [...] las 24 horas, y ellos avisaban al responsable más cercano.

La recopilación y la comunicación de datos son otra buena práctica importante para comprender y abordar la violencia de terceros. Cabe señalar que dos tercios de las personas encuestadas (65,4 %) indicaron que los empleadores recopilan datos sobre incidentes de pasajeros insubordinados, disruptivos o violentos y, en algunos casos, sobre las medidas adoptadas tras los incidentes y las consecuencias de dichas medidas. Asimismo, las personas entrevistadas destacaron la labor que realizan para alentar a los miembros a que comuniquen sus preocupaciones. Estas dos medidas funcionan conjuntamente. Las personas encuestadas afirmaron que cuando existen políticas de recopilación de datos se sienten más cómodas y confiadas a la hora de animar a las víctimas de acoso y violencia a presentar denuncias.

Alentamos a nuestros afiliados y afiliadas que han sufrido acoso sexual a que se manifiesten y lo denuncien, porque hay instituciones que pueden ayudarlos. Hablen con su superior jerárquico. Hablen con alguien de confianza. Acudan al sindicato. Hablen con nosotros. A partir de ahí, los empleados y las empleadas pueden ser derivados a las personas adecuadas para recibir más ayuda. Pero la primera medida [...] debe ser hablar del incidente. También intentamos colaborar con otros sindicatos para encontrar formas y medios de garantizar la seguridad de los empleados, sobre todo las mujeres, en el lugar de trabajo. Lo hacemos intercambiando ideas y buenas prácticas para hacer frente al acoso sexual.

Ejemplo destacado de buenas prácticas: aeropuerto de Bolonia

Ante el aumento de los incidentes de acoso y violencia, los sindicatos apelaron al compromiso de todas las partes para encarar este problema. El conjunto de acciones dirigidas a abordar la violencia de terceros en Bolonia demuestra la importancia del diálogo social. Para formalizar una estrategia, el Ente Nacional para la Aviación Civil (ENAC) de Italia organizó una reunión a principios de 2022 con representantes del aeropuerto de Bolonia y de los sindicatos, apoyados por la Prefectura de Bolonia, el ENAC y las fuerzas del orden del aeropuerto (policía estatal y policía financiera), con el fin de desarrollar juntos un sistema más eficaz para manejar situaciones potencialmente peligrosas que podrían derivar en agresiones.

Cabe destacar las acciones sindicales que condujeron a dicha reunión (D. Modonesi y M. Verga, comunicación personal, 10 de febrero de 2023). Durante el verano de 2021 se produjo un aumento de la violencia física por parte de los pasajeros contra los trabajadores y las trabajadoras de primera línea, en gran parte debido a las frustraciones por las restricciones

derivadas de la pandemia de COVID-19. En respuesta a ello, los sindicatos organizaron una huelga en octubre de 2021 para llamar la atención sobre la situación y presionar para que las instituciones locales dieran prioridad a la seguridad del personal de la aviación.

Una vez convocado, este grupo se comprometió a trabajar conjuntamente para identificar soluciones y poner fin a las situaciones de violencia y acoso de terceros sufridas por los trabajadores y las trabajadoras. Como resultado de estos debates, se adoptaron varias medidas que se potencian mutuamente:

1. Se estableció un acuerdo con el objeto de implementar un mejor sistema para gestionar las crisis que pudiesen dar lugar a agresiones en el aeropuerto.
2. El aeropuerto de Bolonia llevó a cabo una campaña para sensibilizar al público usuario sobre la necesidad de prevenir el acoso. Se instalaron monitores con videos informativos por toda la terminal aérea, cuyos mensajes también se compartieron en las principales redes sociales del aeropuerto, para recordar a los pasajeros la manera correcta de comportarse y las posibles sanciones penales en el caso de conductas agresivas por su parte.
3. Se implementó un sistema estructurado y coordinado para notificar los episodios de violencia y las medidas subsiguientes. El sistema de respuesta de Bolonia garantiza que, en el caso de una situación crítica y escalada violenta, cualquier operador aeroportuario implicado puede alertar a la sala de control de seguridad, que está supervisada por personal de seguridad del aeropuerto. La sala de control, tras registrar la llamada en un sistema informático especial denominado HEELP, activa una solicitud de intervención de las fuerzas del orden —la policía estatal y la policía financiera—, que responden en función de su proximidad a la zona de la denuncia. La patrulla de guardia, encargada de vigilar el perímetro del aeropuerto, recibe un aviso para que pueda prestar el apoyo necesario si se encuentra en las inmediaciones.

4. El protocolo para iniciar el procedimiento de alerta en caso de agresión se incluyó en el reglamento aeroportuario, se distribuyó a todos los operadores a través de comunicaciones específicas y se publicó en el sitio web del aeropuerto.
5. Se impartió formación al personal sobre atención al cliente y gestión de conflictos.
6. En 2022, el aeropuerto de Bolonia actualizó su documento de evaluación de riesgos de salud y seguridad para adaptarlo a la legislación nacional en la materia, con el objeto de definir con mayor claridad las medidas de prevención y protección que deben aplicarse. La evaluación actualizada tiene en cuenta el riesgo de agresión vinculado a cada puesto que implique un contacto directo con los pasajeros. Según el protocolo, el aeropuerto de Bolonia y los sindicatos se reunirán dos veces al año para revisar los datos sobre incidentes de agresión y garantizar que se apliquen los procedimientos pertinentes en el aeropuerto.

Las acciones emprendidas en Bolonia son un ejemplo muy ilustrativo por varias razones. Demuestran que la huelga puede ser eficaz para llamar la atención sobre un problema y presionar a otros actores sociales para que se involucren en la búsqueda de soluciones. Subrayan la importancia del diálogo social y ponen de manifiesto lo que puede lograrse mediante la colaboración entre diversos grupos para aplicar soluciones eficaces. Además, ponen de relieve los elementos clave de una respuesta eficaz basada en las buenas prácticas, como el reconocimiento de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo como un peligro laboral y su integración en el marco de salud y seguridad en el trabajo. Este enfoque también ilustra el impacto potencial de la aplicación de múltiples estrategias encaminadas a garantizar un entorno laboral seguro para el personal de la aviación.

¿Qué puede mejorarse?

Como ya se ha destacado, un componente importante de la respuesta a los incidentes de violencia de terceros es disponer de un sistema

para denunciarlos. A las personas encuestadas les preocupan especialmente la dificultad de denunciar los incidentes y la posible ineficacia del proceso de denuncia, por lo que hacen falta mejoras en este ámbito.

Menos de la mitad de las personas encuestadas señaló que es fácil realizar denuncias sobre violencia de terceros, y el 42 % indicó que los sistemas de denuncia son complejos.

También se expresó preocupación por la incoherencia de las consecuencias para las personas con comportamiento insubordinado, disruptivo o violento: la organización nunca o casi nunca (43,5 %) o solo a veces (32,9 %) aplica las debidas consecuencias cuando se produce violencia de terceros. Menos de una cuarta parte (23,7 %) de las personas encuestadas indicó que se reacciona ante la violencia de terceros de manera sistemática. En vista de esta información, no sorprende que, cuando se les preguntó si las consecuencias servían para evitar ese comportamiento, más del 50 % indicara que no.

Las personas entrevistadas compartieron más información sobre los desafíos que plantean la denuncia de incidentes y el seguimiento. Una de ellas expresó frustración por la posibilidad de que las políticas y la legislación limiten las medidas que pueden adoptarse para garantizar la seguridad de los trabajadores y las trabajadoras de la aviación civil. Por ejemplo, no pueden tomar medidas más estrictas, como imponer una prohibición a los pasajeros que causan determinados tipos de daños, en particular los relacionados con la grabación de videos y su publicación en las redes sociales.

Esa grabación la suben a Twitter o Facebook. La suben a todas esas plataformas de redes sociales para que todo el mundo la vea. Y, una vez allí, ya está. No se puede dar marcha atrás. La puede ver todo el mundo para siempre. Y eso resulta abusivo. O sea, la gente reconoce tu rostro. Estás trabajando en un aeropuerto, así que ese tipo de situación es probablemente la más difícil, porque es multifacética y hay diferentes actores que tienen parte de la culpa.

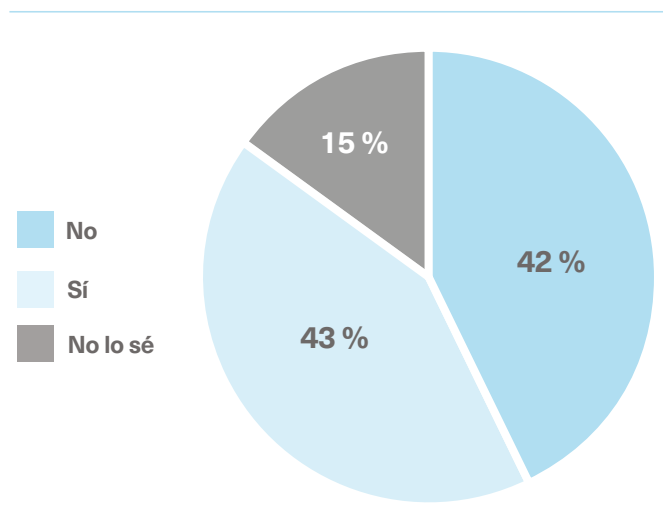
Otra persona señaló que las políticas determinan que, en casos de acoso y violencia, la carga de la prueba recae en el trabajador o la trabajadora que ha sido víctima de la violencia, y que con frecuencia se concede el beneficio de la duda al cliente.

[...] no hay repercusiones. Y son muchas las veces que no las hay, ¿me entiendes? Afirman que les dijeron esto o les hicieron aquello, pero no hay pruebas. La teoría de que el cliente siempre tiene la razón es lo que se aplica hoy en día.

Un motivo de preocupación importante es que la falta de una respuesta eficaz a la violencia de terceros podría dar lugar a la normalización de tales comportamientos, lo que subraya la necesidad de llevar adelante un análisis crítico de las políticas y los marcos legislativos para garantizar la seguridad tanto del personal como de los pasajeros.

Los expertos en salud y seguridad en el trabajo han identificado los elementos que constituyen la base de políticas sólidas dirigidas a abordar la violencia de terceros y garantizar la seguridad y el bienestar del personal en sectores de alto riesgo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA, 2023; Pillinger, 2023). Las políticas deben incluir una definición completa de la violencia y el acoso de terceros,

Figura 3: Facilidad de denuncia de casos de violencia de terceros



incluidos los abusos físicos, verbales y no verbales. Esto garantiza que todas las personas involucradas entiendan qué comportamientos son inaceptables.

La realización de evaluaciones de riesgo exhaustivas y con perspectiva de género ayuda a identificar posibles amenazas y mitigar los riesgos. Esto es vital en los puestos que conllevan contacto con el cliente, donde la violencia de terceros es más frecuente.

La formación periódica del personal, la gerencia y los empleadores es esencial. Dicha formación debe centrarse en el reconocimiento de los signos de violencia de terceros, las técnicas de apaciguamiento y los protocolos de intervención adecuados. También es importante informar al personal sobre la disponibilidad de mecanismos de denuncia y estructuras de apoyo.

Unas políticas eficaces deben incluir sistemas de denuncia accesibles y confidenciales en los que el personal confíe. Cuando los trabajadores y las trabajadoras se sienten seguros para denunciar incidentes sin temor a represalias o inoperancia, aumentan las probabilidades de abordar y resolver los problemas.

También es fundamental garantizar que haya consecuencias claras y coherentes para los terceros que cometen actos de violencia. Esto evita futuros incidentes y reafirma la importancia de mantener un entorno seguro.

Es necesario brindar apoyo psicológico y práctico a los trabajadores y las trabajadoras que sufren violencia o acoso. Entre las opciones deben incluirse servicios de asesoramiento y debe velarse por que el personal se sienta protegido y apoyado tras un incidente.

A menudo es preciso un enfoque coordinado en el que participen los sindicatos, los empleadores y las fuerzas de seguridad para hacer frente con eficacia a la violencia de terceros. Las políticas deben fomentar la colaboración entre estos grupos para desarrollar un sistema de respuesta integral.

Por último, los marcos legislativos desempeñan un papel decisivo al establecer las normas mínimas que deben incluirse en las políticas relativas al lugar de trabajo. Esto es precisamente lo que hace que el C190 de la OIT sea tan vital. Los países que ratifican el convenio se comprometen a adaptar la legislación nacional y regional para que se ajuste a sus elementos y principios fundamentales. En los países en los que aún no se ha ratificado el C190, los sindicatos siguen presionando a los Gobiernos para que adopten este convenio fundamental, a fin de proteger a la fuerza laboral de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

PARTE 2: SEGURIDAD EN LOS DESPLAZAMIENTOS ENTRE EL DOMICILIO Y EL LUGAR DE TRABAJO

¿Qué sabemos?

Los trabajadores y las trabajadoras de la aviación señalan que el desplazamiento entre el domicilio y el lugar de trabajo es un motivo de preocupación. Para la mayoría del personal de la aviación, los largos trayectos son la norma y no la excepción (Pisarski, 2006). Esto se debe a varios factores, entre ellos los de índole económica. Los aeropuertos suelen estar ubicados cerca de las grandes ciudades, donde el aumento del costo de la vida a menudo dificulta que los trabajadores y las trabajadoras de la aviación puedan permitirse vivir en las cercanías. El transporte público a los aeropuertos puede no ser accesible o ser caro (Brown y Whitehurst, 2011; Pisarski, 2006). El estacionamiento en los aeropuertos también es costoso. Por último, muchos trabajadores y trabajadoras aeroportuarios tienen que desplazarse a horas en las que hay menos gente fuera, ya sea muy tarde por la noche o muy temprano por la mañana, lo que limita las opciones de transporte público. Esto a menudo conlleva largas caminatas a través de grandes zonas de estacionamiento vacías y potencialmente inseguras para llegar al aeropuerto o al salir de él.

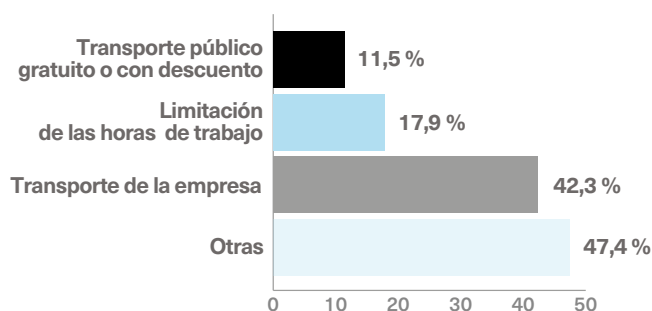
El tiempo dedicado a estos trayectos tiene un precio, tanto directo (gastos de viaje) como indirecto (pérdida de tiempo con la familia y tiempo personal) (Brown y Whitehurst, 2011). Los desplazamientos ejercen presión sobre la salud física y mental y las relaciones familiares (Schaefer, 2005). Para las trabajadoras, en particular, viajar solas por la noche, en zonas en gran medida desiertas, puede aumentar el riesgo de sufrir violencia o acoso sexual. Hay que tener en cuenta la realidad de los desplazamientos del personal, y deben adoptarse medidas adecuadas tendientes a garantizar que los trabajadores y las trabajadoras dispongan de los recursos necesarios para trabajar de manera segura y productiva.

¿Qué descubrimos?

A los representantes sindicales que respondieron a la encuesta se les preguntó si el personal recibía ayuda de sus empleadores para ir y volver del trabajo. Casi un tercio (31,7 %) de las personas encuestadas indicó que su organización proporciona dicha asistencia, mientras que el resto del personal no recibe ayuda. En la mayoría de los casos, la asistencia consiste en facilitar un medio de transporte, mejorar el acceso al transporte público, limitar las horas de trabajo y proporcionar estacionamiento gratuito o a precio reducido.

Las personas encuestadas expresaron su preocupación por la seguridad de los

Figura 4: Medidas dirigidas a apoyar la seguridad de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo



trabajadores y las trabajadoras durante sus trayectos, y más del 40 % declaró que el traslado presentaba algún nivel de riesgo (leve, moderado o elevado). Al describir sus preocupaciones, las personas entrevistadas hablaron del agotamiento derivado de los largos e imprevisibles desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo y del impacto sobre su salud. También relataron los problemas de seguridad que afectan al personal. Por ejemplo, en la siguiente cita, la entrevistada habla de las formas de violencia de terceros y cómo se relacionan con su sensación de seguridad al desplazarse:

Aparte de los abusos verbales y físicos en nuestro lugar de trabajo, también tenemos casos de acoso. A los miembros de la tripulación se los acosa en las redes sociales, pero a algunos también se los persigue después del trabajo. Este comportamiento injustificado puede resultar muy intimidatorio.

¿Cuáles son algunas de las buenas prácticas relacionadas con los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo?

Varias personas mencionaron las medidas adoptadas para mitigar o eliminar los riesgos relacionados con los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. El 42,3 % de las personas encuestadas informó que la empresa proporciona transporte, el 17,9 % indicó que la empresa limita las horas de trabajo, el 11,5 % señaló que la empresa ofrece abonos de transporte público gratuitos o a precio reducido, y el 47,4 % comunicó otras medidas.

Un ejemplo de acuerdo que apoya los desplazamientos seguros es el aplicado en Ámsterdam. En junio de 2022, el aeropuerto de Schiphol y los sindicatos FNV y CNV establecieron un acuerdo conjunto para mejorar las condiciones de empleo, que incluía

cambios en las ayudas a los trabajadores que se desplazan entre su domicilio y el lugar de trabajo. Uno de los componentes del acuerdo establece lo siguiente:

Schiphol acordará con los empleadores pertinentes que presten servicios en nombre de Schiphol que, tan pronto como sea posible (a más tardar en el momento de la modificación del contrato), se reembolse el 100 % de los gastos de desplazamiento de todos los empleados en servicio operacional sobre la base del costo del transporte público. En los casos en que no sea razonablemente posible desplazarse al trabajo en transporte público (si, por ejemplo, no hay suficiente disponibilidad de transporte público debido a los horarios de trabajo), los empleadores abonarán como mínimo una asignación adecuada para gastos de viaje según lo establecido en el convenio colectivo o régimen de condiciones de empleo correspondiente o en otro régimen de reembolso equivalente. Esto significa también que, en tales casos, los empleadores pondrán a disposición de los empleados un espacio de estacionamiento gratuito lo antes posible, a más tardar cuando se produzca la modificación del contrato. (Acuerdo social de Schiphol, junio de 2022)

Ejemplo destacado de buenas prácticas: aeropuerto internacional Blaise Diagne (Senegal)

El aeropuerto internacional Blaise Diagne, en Senegal, ofrece un interesante estudio de caso sobre la seguridad de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. Cuando el aeropuerto se trasladó a 55 kilómetros de la ciudad, surgieron importantes problemas para el personal. Llegar al aeropuerto se hizo imposible para muchos trabajadores y trabajadoras. El transporte público en Dakar es caro y poco

confiable. Tomar un taxi puede costarle a un trabajador o una trabajadora la mitad de su sueldo. Está claro que el personal de la aviación necesitaba ayuda para desplazarse.

Con el fin de hacer frente al problema, los sindicatos propugnaron la aplicación de políticas de apoyo a estos desplazamientos. El acuerdo resultante garantiza la disponibilidad de servicios de transporte para el personal del aeropuerto Blaise Diagne. Cada empresa gestiona su propio servicio y tiene su propia política de transporte. Se proporciona transporte a todos los empleados y empleadas, independientemente de si trabajan con contrato temporal o permanente, con las siguientes prestaciones:

- Se ofrece un servicio de autobús desde el aeropuerto hasta Dakar y otras zonas cercanas.
- Los autobuses permiten el descenso a lo largo del recorrido de las líneas que van a diferentes zonas suburbanas.
- Los autobuses permiten el ascenso y descenso de los pasajeros en puntos especificados.
- Se promueve y apoya la creación de líneas de transporte en función del lugar de residencia de los trabajadores y las trabajadoras.
- Se ponen taxis a disposición del personal no cubierto por estos servicios.
- El personal recibe asignaciones de transporte para sufragar los gastos de desplazamiento hasta y desde el lugar de trabajo.

Estos cambios han facilitado los traslados de los trabajadores y las trabajadoras de la aviación, y las empresas se benefician de la puntualidad y la mayor previsibilidad del horario de llegada del personal.

¿Qué puede mejorarse?

Mientras que algunas de las personas participantes calificaron sus desplazamientos como seguros, otras lamentaron la falta de alternativas de traslado más seguras, la mala iluminación de los estacionamientos y la gran distancia entre estos y el lugar de trabajo. La falta de seguridad es particularmente problemática

para las auxiliares de vuelo, cuyos uniformes suelen incluir faldas ajustadas o tacones altos. También suelen llevar equipaje. Estos factores limitan su movilidad y su capacidad de huir rápidamente en caso de necesidad. Una persona entrevistada dijo conocer a varias auxiliares de vuelo que habían sido agredidas de camino al trabajo.

Los traslados nocturnos son especialmente preocupantes. Incluso en Senegal, donde se reconoce ampliamente el valor de la política de transporte vigente, los trabajadores y las trabajadoras de los turnos nocturnos siguen teniendo dificultades para desplazarse a pie hasta y desde los puntos de ascenso y descenso. En Senegal, los sindicatos abogan por un sistema de transporte de puerta a puerta para el personal del turno de noche. Esta misma preocupación se observa en otras regiones y debería tenerse en cuenta.

Y, si caminas por estacionamientos o lugares oscuros con la maleta y el equipaje de tripulación, puedes sentirte muy inseguro. Tu objetivo es llegar al edificio de oficinas lo antes posible. Por esta razón, nos esforzamos para que los miembros de la tripulación pudieran estacionar sus vehículos en lugares mejor iluminados y más cercanos al edificio de oficinas. Lamentablemente, la compañía aérea no ha podido efectuar este cambio, ya que los estacionamientos son competencia de las autoridades aeroportuarias, lo cual es muy decepcionante. Tiene que haber una norma que obligue a los empleadores a garantizar la seguridad de sus empleados y empleadas durante sus desplazamientos, independientemente de quién sea el propietario del edificio.

Estos casos justifican la necesidad de reforzar las medidas de apoyo al personal.

Como ya se ha señalado, el C190 de la OIT aborda la seguridad de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo en su amplio marco de protección del personal contra la violencia y el acoso en el mundo laboral. Según

el C190, la violencia y el acoso no se limitan a los lugares de trabajo tradicionales; abarcan también situaciones que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, lo que incluye los trayectos hasta y desde el lugar de trabajo.

Esto significa que los empleadores y los Gobiernos tienen la responsabilidad de garantizar la seguridad de los trabajadores y las trabajadoras no solo mientras trabajan, sino también durante sus traslados, que se consideran parte de su entorno laboral. Por lo tanto, deberían adoptarse medidas para hacer frente a los riesgos de violencia y acoso que puedan producirse en estos trayectos (EU-OSHA, 2023; Pillinger, 2023).

Al incluir los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo en su ámbito de aplicación, el C190 alienta a los países a adaptar su legislación nacional y sus políticas laborales para proteger a los trabajadores y las trabajadoras de posibles amenazas durante sus traslados, fomentando un entorno laboral más seguro en general.

PARTE 3: SANEAMIENTO SEGURO

¿Qué sabemos?

El acceso a baños y sistemas de saneamiento adecuados, de buena calidad y aptos para su uso debería ser un derecho de todos los trabajadores y trabajadoras. La *Carta por el derecho de los trabajadores y las trabajadoras del transporte al saneamiento*, publicada por la ITF en 2019, afirma que se debe “disponer, como mínimo, de un número adecuado de baños accesibles, seguros y limpios para mujeres y para hombres, bien iluminados por dentro y por fuera y ventilados, que posean cubículos con cerradura, instalaciones adecuadas para el aseo (para lavarse) con agua limpia, y proporcionar a las mujeres materiales para su higiene menstrual asequibles y apropiados. Las pausas de descanso retribuidas son esenciales para los trabajadores del transporte, que deberían

poder acceder a los baños cuando los necesiten durante las horas de trabajo, sin esperas y sin pérdida de ingresos”.

Habiendo definido estos requisitos mínimos, la investigación examinó en qué grado el sector de la aviación ha tomado medidas para garantizar el acceso a un saneamiento seguro.

¿Qué descubrimos?

Se preguntó a las personas encuestadas si el personal tiene acceso a instalaciones sanitarias. Para la mayoría, el acceso a un saneamiento seguro no es una preocupación importante, ya que casi tres cuartas partes de las personas encuestadas indicaron que los trabajadores y las trabajadoras a los que representan tienen instalaciones sanitarias seguras a su disposición. Sin embargo, una cuarta parte del personal afronta condiciones preocupantes y potencialmente inseguras.

Las personas encuestadas destacaron los esfuerzos realizados para implementar o garantizar el acceso a instalaciones sanitarias seguras. Un 87,2 % de ellas identificó al menos una medida relacionada con la provisión de instalaciones sanitarias, siendo las más comunes las pausas programadas con tiempo suficiente para utilizar los baños y los baños separados para uso exclusivo del personal.

¿Qué puede mejorarse?

Si bien se reconoció que están adoptándose medidas positivas para garantizar el acceso a instalaciones sanitarias seguras, varias personas entrevistadas expresaron su preocupación por la disponibilidad de tales instalaciones. Aunque estas preocupaciones se mencionaron con poca frecuencia, es importante tenerlas en cuenta y abordarlas.

El primer motivo de preocupación es la falta de acceso a baños específicos para hombres y mujeres, lo que genera incomodidad, en particular entre las trabajadoras. Las personas entrevistadas explicaron que plantearon el asunto a sus empleadores, pero no recibieron un apoyo o una respuesta suficiente. Esta falta

de instalaciones separadas es particularmente problemática para las mujeres que trabajan en sectores dominados por los hombres. Los baños específicos para cada género son especialmente importantes para que las mujeres puedan ocuparse de su higiene menstrual, y la ausencia de estas instalaciones puede reforzar los estigmas asociados a la menstruación y perpetuar la desigualdad de género en general.

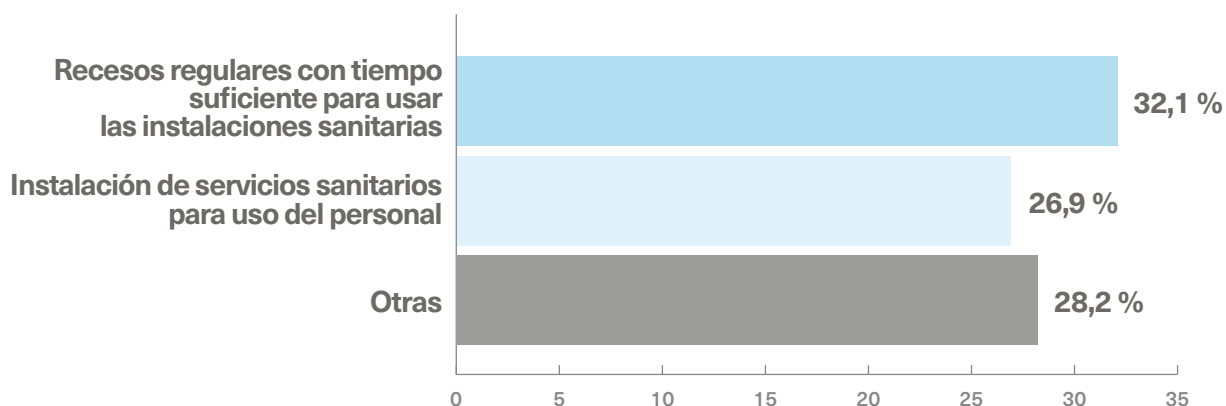
Las personas encuestadas señalaron que las dificultades para acceder a instalaciones sanitarias específicas para cada género se agravan cuando se producen interrupciones en el trabajo, como en el caso de las obras de construcción. Durante esas interrupciones, las personas empleadas de todos los géneros pueden tener que compartir uno o dos baños, lo que provoca incomodidad y una sensación de falta de seguridad. Los problemas de acceso también están presentes en áreas de trabajo específicas, como la ingeniería y la manipulación de equipajes, donde hay menos empleadas mujeres y la disponibilidad de instalaciones separadas es limitada o inexistente. El conjunto de estos problemas puede crear un ciclo en el que la infrarrepresentación de las mujeres en determinados puestos de trabajo hace que se preste menos atención a sus necesidades sanitarias, lo que a su vez reduce el atractivo de esos entornos laborales para las trabajadoras.

Lo que nos preocupa son los baños. Tenemos uno en la oficina que compartimos con los hombres. Así que son los mismos baños que usan los hombres. Es un poco difícil. Cuando entras, hay orina en el asiento del inodoro y todo eso. Así que es difícil.

Otras preocupaciones expresadas por las personas entrevistadas giraban en torno a la ausencia de baños separados para los empleados y el público/los clientes. La falta de instalaciones sanitarias exclusivas puede obligar a los trabajadores y las trabajadoras de la aviación a hacer cola con los clientes para utilizar los baños, lo que puede significar que no tengan tiempo para acceder a ellos durante sus descansos. Las personas entrevistadas señalaron que a menudo la gerencia les sugiere pedir a los clientes que les permitan acceder sin esperar en la cola, lo que puede resultar incómodo para el personal y aumentar el riesgo de sufrir acoso y violencia de terceros.

A veces tenemos dificultades para acceder a las instalaciones sanitarias durante el vuelo, ya que no hay un baño designado solo para la tripulación. En ocasiones las colas para ir al baño son muy largas, y la tripulación debe reprimir las ganas durante mucho tiempo, lo que puede provocar una infección urinaria.

Figura 5: Medidas dirigidas a mejorar el acceso a instalaciones sanitarias seguras



Por último, las personas entrevistadas hablaron de las largas demoras para acceder a las instalaciones sanitarias cuando están a la espera de que otra persona cubra su función/ turno. Tener que “aguantar” durante largos periodos esperando el relevo puede acarrear consecuencias significativas para la salud y dar lugar a situaciones que comprometen la dignidad de los trabajadores y las trabajadoras (ITF, 2019).

Incluso en casos de necesidad urgente, cuando realmente tienes que ir al baño, debes esperar hasta que alguien te cubra antes de dejar tu puesto. A veces hace falta esperar una hora a que alguien venga a reemplazarte para poder ir.

El personal de seguridad del aeropuerto de Bangkok ha afrontado graves problemas de acceso a instalaciones sanitarias, sobre todo tras los cambios contractuales que empeoraron las condiciones de trabajo. Tras la subcontratación de los servicios de seguridad aeroportuaria a AVSEC en abril de 2020, el personal se vio obligado a trabajar largos turnos sin pausas para ir al baño o almorzar. Esta falta de acceso provocó varios incidentes humillantes en los que los trabajadores, especialmente las mujeres, tuvieron que hacerse sus necesidades encima o aguantarse, lo que trajo aparejados problemas de salud como infecciones urinarias.

A pesar de las promesas de la gerencia y el Ministerio de Trabajo tailandés de abordar estas condiciones, apenas se registraron avances. Los trabajadores y las trabajadoras siguieron denunciando estos abusos, haciendo hincapié en la violación de sus derechos humanos básicos y su dignidad. La ITF apoyó estos esfuerzos presionando para que se introdujeran mejoras, tales como pausas periódicas para ir al baño y almorzar y mejores condiciones laborales para el personal de seguridad.

Esta lucha pone de relieve la actual batalla en el aeropuerto de Bangkok por los derechos básicos de los trabajadores y las trabajadoras, que exigen poder acceder a instalaciones esenciales mientras desempeñan sus funciones (ITF, 2021).

Sería un error suponer que la falta de acceso a servicios de saneamiento es un problema exclusivo de los países en desarrollo. Hace muy poco, los trabajadores y las trabajadoras de Canadá tuvieron este mismo problema. Los miembros de Unifor del sector de la aviación han encontrado grandes dificultades en cuanto al acceso a instalaciones sanitarias, especialmente desde la pandemia de COVID-19. Uno de los principales problemas ha sido la denegación de pausas para ir al baño y tomar agua durante los turnos de trabajo, que ha llevado a la movilización de los miembros de Unifor. En el aeropuerto internacional de Calgary, por ejemplo, el personal de seguridad representado por la sección 2002 de Unifor se manifestó en 2024 contra Paladin Security por restringir estos descansos, destacando las graves consecuencias de tales restricciones para la salud y la seguridad. En ocasiones, los trabajadores y las trabajadoras fueron amenazados con medidas disciplinarias por intentar hacer las pausas necesarias, lo que Unifor ha planteado tanto como una cuestión de derechos humanos como de seguridad en el lugar de trabajo (Unifor, 2024).

CONCLUSIÓN

El presente estudio incluyó una encuesta en la que se abordaron cuestiones relacionadas con la violencia de terceros, los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo y el saneamiento, y que obtuvo respuestas de representantes del personal de la aviación de 32 países. Las personas encuestadas proporcionaron información sobre las medidas adoptadas en sus lugares de trabajo para mitigar estos problemas, junto con los resultados de dichos esfuerzos. Este informe destaca diversas buenas prácticas, como los casos de Bolonia (donde se aplicaron medidas dirigidas a combatir la violencia de terceros) y Dakar (donde se introdujeron medidas para mejorar los trayectos hasta y desde el trabajo).

A pesar de la aplicación de diversas disposiciones y medidas, los trabajadores y las trabajadoras aún enfrentan importantes desafíos, incluidos unos niveles inaceptables de violencia y acoso por parte de terceros (como los clientes), la falta de baños específicos para cada género y exclusivos para el personal, y la necesidad de opciones más seguras para desplazarse entre el domicilio y el lugar de trabajo. El C190 de la OIT propugna la introducción de marcos legislativos que refuercen las políticas de lucha contra la violencia y el acoso de terceros, pero aún estamos en las primeras fases de ese proceso. Muchos países todavía no han ratificado el C190, y los que ya lo han hecho están apenas comenzando a revisar y modificar su legislación para armonizarla con el convenio.

Este informe pretende apoyar los esfuerzos sindicales en marcha para compartir estrategias que permitan hacer frente a estos desafíos y mejorar las condiciones laborales del personal de la aviación. La investigación demuestra claramente que los retos no se limitan a un empleador o una región en particular, sino que son comunes a trabajadores y sindicatos de distintas partes del mundo. Asimismo, las estrategias que aquí se presentan son de aplicación universal, independientemente de la ubicación. Hay herramientas fundamentales, como la negociación colectiva, el derecho de huelga y la participación en el diálogo social con los empleadores, los Gobiernos y otras instituciones pertinentes, que pueden utilizarse eficazmente para superar los desafíos descritos y mejorar el bienestar de la fuerza de trabajo.

REFERENCIAS

Berlingieri, A., MacQuarrie, B., Sibalija, J., Charlot, N., y Unifor. (2023). Sexual Harassment in the Hospitality, Gaming, and Airline Sectors in Canada. Londres, Ontario: Centro de Investigación y Educación sobre la Violencia contra las Mujeres y los Niños, Universidad de Western. <https://www.learningtoendabuse.ca/research/National%20Survey%20Sexual%20Harassment%20in%20the%20Hospitality%20-%20Gaming%20-%20and%20Airline%20Sectors%20in%20Canada/DoJ-Report-2023.pdf>

Brown, L. J., y Whitehurst, G. (2011). Effects of Commuting on Crewmember Fatigue: A Comprehensive Study in Support of Risk Management. Simposio Internacional sobre Psicología de la Aviación. Universidad Estatal Wright. https://corescholar.libraries.wright.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1072&context=isap_2011

EU-OSHA. (2023). Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://osha.europa.eu/en/legislation/guidelines/multi-sectoral-guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>

IATA. (2022). Un transporte aéreo más seguro y más placentero para todos: guía para mitigar los incidentes con pasajeros insubordinados o perturbadores. <https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cf1ade59a02f06/iata-guia-manejo-incidentes-pasajeros-insubordinados.pdf>

IATA. Sin fecha. Unruly Passengers. Consultado el 13 de julio de 2023, <https://www.iata.org/en/programs/passenger/unruly-passengers/>

ITF. (2019). ¡Ir al baño es un derecho humano! Carta por el derecho de los trabajadores y las trabajadoras del transporte al saneamiento. https://www.itfglobal.org/sites/default/files/node/resources/files/ITFSanitationCharter_ES.pdf

ITF. (10 de marzo de 2021). El personal del aeropuerto de Bangkok se manifiesta en defensa de sus derechos. <https://www.itfglobal.org/es/news/el-personal-del-aeropuerto-de-bangkok-se-manifiesta-en-defensa-de-sus-derechos>

ITF. (24 de marzo de 2021). Bangkok's airport workers still waiting on rights [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=n8NL7-kFitM>

ITF. (24 de marzo de 2021). El personal del aeropuerto de Bangkok continúa a la espera de sus derechos. <https://www.itfglobal.org/es/news/el-personal-del-aeropuerto-de-bangkok-continua-la-espera-de-sus-derechos>

ITF. (Marzo de 2022). Kit de herramientas para activistas "El derecho al saneamiento es un derecho humano". <https://sanitation.itfglobal.org/es/home>

ITF. (Septiembre de 2022). Empeoran las condiciones laborales del 90 % del personal de la aviación, según una nueva encuesta. <https://www.itfglobal.org/es/news/empeoran-las-condiciones-laborales-del-90-del-personal-de-la-aviacion-segun-una-nueva-encuesta>

Pillinger, J. (2023). La función de los interlocutores sociales en la prevención de la violencia y el acoso de terceros en el lugar de trabajo. Publicado en el sitio web del proyecto Third-Party Violence and Harassment. https://www.thirdpartyviolence.com/_files/ugd/549202_47ee4f9e9000464e8180c88c266e3efb.pdf

Pisarski, A. E. (2006). Commuting in America III: The Third National Report on Commuting Patterns and Trends. Informe 110 del Programa de Investigación Cooperativa sobre Transporte Público (TCRP)/informe 550 del NCHRP, publicado por la Junta de Investigación sobre Transporte (TRB), Washington. <https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/nchrp/ciaiii.pdf>

Priddy, A. (18 de agosto de 2020). Commuting Explained: How Flight Attendants Get to Work. *Medium*. <https://medium.com/@amandaintheairblog/commuting-explained-how-flight-attendants-get-to-work-7fe36e6a140e>

Schaeffer, A. (2005). Commuting Takes Its Toll. *Scientific American*. <https://www.scientificamerican.com/article/commuting-takes-its-toll/>

Unifor. (2019). Toilet rights are human rights: Unifor supports Transport Workers' Sanitation Charter. <https://www.unifor.org/news/all-news/toilet-rights-are-human-rights-unifor-supports-transport-workers-sanitation-charter>

Unifor. (2024). Calgary airport security workers protest lack of access to water and breaks. <https://www.unifor.org/news/all-news/calgary-airport-security-workers-protest-lack-access-water-and-breaks>

Węziak-Białowolska, D., Białowolski, P., Mordukhovich, I., y McNeely, E. (2020). Work, Gender, and Sexual Harassment on the Frontlines of Commercial Travel: A Cross-Sectional Study of Flight Crew Well-Being. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 30(3-4), 171-189. <https://doi.org/10.1080/24721840.2020.1796488>

ANEXO: METODOLOGÍA

¿Qué hicimos?

Se empleó una metodología mixta para comprender y documentar las buenas prácticas dirigidas a reducir la violencia de terceros y mejorar la disponibilidad y la seguridad de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo y las instalaciones sanitarias. En el marco de esta labor se realizó una encuesta mundial a sindicalistas que representan a trabajadores y trabajadoras de la aviación, seguida de entrevistas para obtener información más detallada sobre las buenas prácticas.

En la encuesta se pidió a las personas participantes que indicaran su grado de preocupación por cuestiones relacionadas con la violencia de terceros, el saneamiento y los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. Además, se les formularon preguntas acerca de las medidas e iniciativas adoptadas para mitigar los problemas a los que se enfrentan y se les solicitó que reflexionaran sobre el éxito de estos esfuerzos.

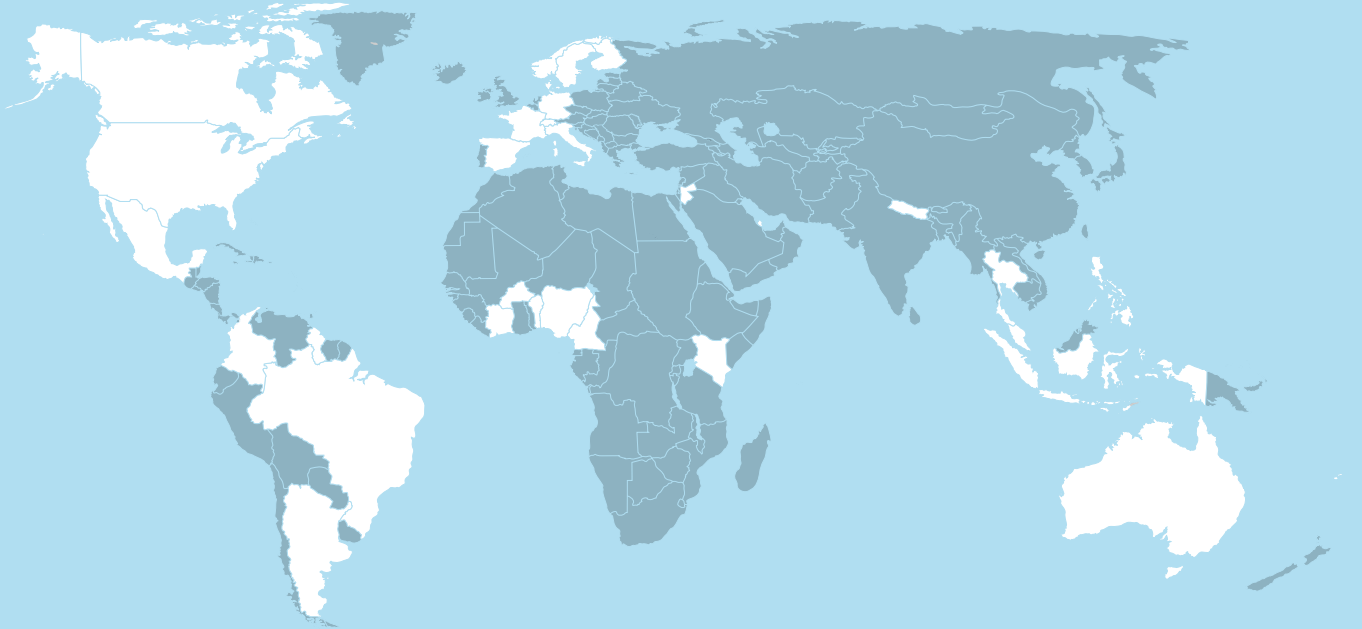
Algunas personas aceptaron ser entrevistadas para compartir más datos sobre las iniciativas llevadas a cabo por su sindicato o su empresa. El objetivo de estas entrevistas era conocer en profundidad las buenas prácticas y medidas relacionadas con la mitigación del riesgo de violencia de terceros y el acceso a instalaciones sanitarias adecuadas y desplazamientos seguros entre el domicilio y el lugar de trabajo.

¿Quiénes participaron?

En mayo de 2024, la ITF envió el enlace de la encuesta a miembros de sindicatos que representan a personal de diferentes puestos del sector de la aviación civil. Se recibieron 221 respuestas de 32 países.

Asimismo, se llevaron a cabo entrevistas formales con ocho participantes de la encuesta y se mantuvieron conversaciones más informales con varios otros que compartieron información adicional sobre sus experiencias en estos temas y el trabajo realizado por sus sindicatos para promover el cambio. Estos interlocutores procedían de numerosos países y representaban a distintos tipos de personal, incluidos, entre muchos otros, de seguridad, atención al cliente y cabina de pasajeros.

Respuestas a la encuesta por país



ALEMANIA
ARGENTINA
AUSTRALIA
BARÉIN
BENÍN
BRASIL
BURKINA FASO
CABO VERDE

CAMERÚN
CANADÁ
COLOMBIA
COSTA DE MARFIL
DINAMARCA
ESPAÑA
ESTADOS UNIDOS
FINLANDIA

FIYI
FRANCIA
GUYANA
INDONESIA
ITALIA
JORDANIA
KENIA
MALASIA

MALTA
MÉXICO
NEPAL
NIGERIA
NORUEGA
SUECIA
SUIZA
TAILANDIA

WWW.ITFGLOBAL.ORG

· MOVEMOS EL MUNDO ·

**FEDERACIÓN
INTERNACIONAL
DE LOS TRABAJADORES
DEL TRANSPORTE**

49-60 Borough Road
Londres SE1 1DR
+44 (0)20 7403 2733