



**“FORMA PARTE DEL TRABAJO,  
PERO NO DEBERÍA SERLO”**

**¡NO A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO!**





## “FORMA PARTE DEL TRABAJO, PERO NO DEBERÍA SERLO” ¡NO A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO!

La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) se esfuerza por fortalecer los sindicatos del transporte, para que puedan hacer frente a los múltiples retos de los trabajadores en un mundo globalizado. Lamentablemente, el proceso de la mundialización ha expuesto al trabajador a un mayor nivel de violencia, debida a la reacción de la gente contra servicios de baja calidad, al estrés del trabajador debido a la inseguridad en su empleo y a empleadores y autoridades que explotan al trabajador, en vez de proteger sus intereses.

La desreglamentación y la privatización han afectado particularmente a los trabajadores del transporte de pasajeros, que han visto sus salarios y condiciones de empleo reducidos. La situación es aún peor en ciertas partes del mundo: el transporte público es un campo de batalla entre compañías rivales y las condiciones de empleo son totalmente inadecuadas. Cuando el trabajador debe competir por pasajeros y rutas, la violencia aumenta. Aunque gobiernos y empleadores tienen el deber de proteger al trabajador, cuando no lo hacen, los trabajadores deben unirse para encontrar una solución apropiada.

La ITF sigue luchando contra la violencia en el lugar de trabajo y contra la violencia en el aire, vigila la situación en la industria de los buques cruceristas y organiza un día de acción para poner fin a la violencia contra las trabajadoras. Este folleto va dirigido a los trabajadores y trabajadoras de la Sección de Transporte Interior.

Son muy pocos los taxistas que trabajan en un entorno laboral seguro. La desreglamentación y la excesiva concesión de licencias (a menudo en circunstancias dudosas) hacen que los taxistas encuentren difícil ganarse la vida y el soborno es común en muchos países. Los taxistas son también blanco para los ladrones.

A menudo, los servicios ferroviarios de pasajeros se ven reducidos o carecen de fondos suficientes como resultado de la desreglamentación. Junto a esto, la reducción del personal (que crea tensiones en el trabajo) y el ansia de mayores beneficios hacen que el trabajador se halle en la línea de tiro de pasajeros airados, sin apoyo alguno.

Aunque todavía existen países en el mundo con excelentes servicios de transporte público, el estrés social se transforma, a menudo, en violencia por parte de los pasajeros. Los trabajadores y trabajadoras del transporte se sienten unidos a otros trabajadores que tienen que hacer frente a la violencia, tales como el personal de los hoteles, hospitales y de 'catering'. A menudo, los trabajadores del transporte carecen de seguridad y apoyo. Para muchos, la violencia en el trabajo y la inseguridad laboral son totalmente inaceptables.

El objetivo de este folleto es asistir a los trabajadores y a sus sindicatos a organizarse mejor y a luchar contra todo tipo de violencia en el trabajo. La ITF quiere sindicatos potentes capaces de proteger al trabajador. Parte de dicha campaña deberá ser conseguir un lugar de trabajo seguro para todos.

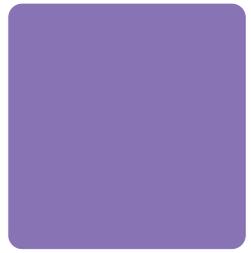
David Cockroft  
Secretario General de la ITF

En este folleto, vamos a centrar nuestra atención sobre el peligro de la violencia para los trabajadores del transporte y sobre el papel a desempeñar por los sindicatos para impedirlo. La solución no puede venir de trabajadores en solitario, sino de trabajadores unidos y organizados por sus sindicatos, que pueden ejercer presión sobre gobiernos y empleadores para que cumplan su obligación de proteger al trabajador.

En Sudáfrica, la gente muere o sufre lesiones en enfrentamientos sobre rutas entre compañías rivales de taxis. En los EE.UU., los taxistas tienen más probabilidad de ser víctimas de homicidios que otros trabajadores. En Finlandia, los conductores se quejan del creciente nivel de la violencia. En el Reino Unido, al 47% de los trabajadores del transporte les preocupan las amenazas y por todo el mundo el personal del transporte sufre peligros diversos que, en muchos casos, ni siquiera se publican.

Toda economía requiere un sistema eficaz de transportes y miles de trabajadores realizan estos cruciales servicios, que deberían ser seguros para el público que los utiliza y para los trabajadores. Muchas veces no lo son.

El trabajador no debería tener que pensar: "¿Estaré seguro/a hoy? ¿Sufriré amenazas o violencia?". Muchos trabajadores sienten este miedo. El primer paso consiste en descartar la idea de que el problema no tiene solución. El trabajo en el transporte público debería ser agradable, enriquecedor, cómodo, decentemente pagado y seguro. No se trata de un sueño, sino de la manera como deberían ser las cosas.



## 1. ¿CUÁL ES EL SIGNIFICADO DE LA VIOLENCIA?

Cuando los trabajadores sufren violencia, significa que la estructura y gestión de las operaciones del transporte no son correctas, que la legislación no es apropiada o que no se aplica y que los usuarios del sistema de transportes padecen de estrés.

También significa que ciertas fuerzas policiales están más interesadas en el soborno que en la aplicación de la ley. La estructura de las tarifas es tan baja que nadie está dispuesto a rechazar a pasajeros violentos y que el empleador está más interesado en los beneficios que en el bienestar de sus trabajadores.

La violencia significa que el trabajador sufre amenazas físicas y mentales, que la presión es tal que se olvidan de sus propias normas, aceptando la violencia como un hecho u organizándose para reducir y aun eliminar el riesgo.

Muchas son las formas adoptadas por la violencia en el lugar de trabajo. La OIT lo define así:

*“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.”*

Un documento de la OIT (2003) afirmaba:

*“La violencia en el trabajo puede definirse como incidentes en los que el empleado padece abusos, amenazas, agresiones u otro comportamiento ofensivo en circunstancias relacionadas con su trabajo. La violencia abarca la violencia física y no física y halla su expresión en ataques físicos, homicidios, abuso verbal, intimidación, hostigamiento sexual y racial, amenazas y estrés mental.”*

### **La violencia en el lugar de trabajo puede incluir todos o algunos de los elementos siguientes**

Ataques físicos, mordiscos, puñetazos, escupitajos, arañazos, apretones, pellizcos, hostigamiento, con inclusión del hostigamiento sexual y racial, intimidación, acoso, persecución, amenazas, ostracismo, envío de mensajes ofensivos, posturas agresivas, gestos groseros, interferencia con las herramientas y equipo de trabajo, comportamiento hostil, jurar, gritar, decir motes, insinuaciones, silencios deliberados, homicidio, violación, robo, heridas, apaleamientos (OIT, 1998)

### **Suicidios**

Aunque tal vez se estime que esto no guarda relación con la violencia, el suicidio es una de las situaciones más difíciles para los trabajadores del transporte, ya que hay gente que utiliza el transporte para suicidarse, colocándose, por ejemplo, delante de un tren. Hay rutas bien conocidas por los suicidios que ocurren en las mismas y por el trauma que producen en conductores y guardas. Estos trabajadores deberán saber que recibirán todos los cuidados médicos y apoyo psicológico que necesiten, asesoramiento y permiso, si se encuentran en esta situación.

### **Hostigamiento sexual**

El hostigamiento sexual tiene su base en la falta de respeto y adopta muchas formas. Un jefe o compañero hace sugerencias inapropiadas o demanda favores sexuales; uso de lenguaje o comentarios insultantes basados en el género; contactos inadecuados; no reconocer que la sexualidad no debería ser una barrera para un empleo seguro. Un buen sindicato reconoce que todos los trabajadores son iguales.

Sea cual fuere la forma que adopte la violencia, los trabajadores del transporte son las víctimas. Debe acabarse con la violencia y los trabajadores del transporte deben hallarse a la vanguardia en esta lucha.

## Magnitud del problema

Un estudio del 2003 (Essenberg) afirmaba que, en el sector del transporte:

*“...la violencia contra los trabajadores era un creciente problema”*

- *número de incidentes va en aumento*
- *el nivel de violencia por incidente va también en aumento; y*
- *muchos incidentes muestran tónicas similares de riesgo y comportamiento.”*

Los estudios realizados han mostrado que los conductores de autobuses y de taxis tienen mayor probabilidad de sufrir actos de violencia que otros trabajadores.

Los ferroviarios han comunicado un aumento en la violencia, como resultado de la reducción en el número del personal.

Si bien ningún estudio ha examinado la envergadura real del problema, existen indicios que sugieren que la situación está empeorando y que los trabajadores del transporte tienen que pensar más sobre la violencia en su trabajo diario.

### **¿Por qué se trata de un problema creciente?**

La necesidad del transporte urbano y la presión para explotarlo comercialmente han experimentado un rápido aumento. Presionados por el FMI, Banco Mundial e instituciones similares, muchos gobiernos nacionales y locales han adoptado una política de privatización y sectores del transporte público se han vendido a intereses privados o han sido comercializados y, a menudo, desreglamentados. La comercialización significa que una compañía del sector público deberá funcionar como compañía privada y obtener beneficios.

A veces, se externalizan secciones de la compañía, que se colocan en manos de contratistas privados, interesados únicamente en sus beneficios. El objetivo no es el servicio público, sino proporcionar servicios que permitan recobrar los costes y obtener beneficios. La desreglamentación permite una competencia sin freno y condiciones sin control, forzando a algunos trabajadores desesperados por la pobreza y el desempleo a aceptar terribles condiciones. El empleo del trabajador es cada vez más eventual, sin seguridad laboral alguna.

En este clima de obtención de beneficios, competencia y recuperación de costes, las inversiones en el transporte de propiedad pública han sido, a menudo, escasas y aun nulas, empeorando así los servicios. Los empleadores han buscado todos los medios posibles para aumentar la productividad y los beneficios, reduciendo, a su vez, los costes. Esto equivale a turnos divididos, más horas de trabajo, menos personal para el mismo y aun mayor trabajo y empleadores menos interesados en invertir dinero en la seguridad de trabajadores y pasajeros.

Para los trabajadores del transporte, todo esto significa que tienen que trabajar más, bajo peores condiciones, haciendo con ello más probable la violencia, aun entre los trabajadores mismos, y la frustración y enfado entre los pasajeros que, a menudo, se dirigen contra los trabajadores.



## 2. PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Aunque un transporte público bien dirigido, con licencias y reglamentación adecuadas y personal apropiado reducirá las oportunidades de violencia, su prevención requiere el compromiso de los trabajadores, de sus sindicatos, de la dirección y de la sociedad civil.

La separación del conductor y pasajeros mediante pantallas u otras barreras, sistemas tarifarios que reduzcan la cantidad de efectivo en el vehículo, personal suficiente y preparado para ofrecer un servicio apropiado y protección para los pasajeros, empleadores comprometidos a proteger a su fuerza laboral permanente o eventual y trabajadores dispuestos a prestarse apoyo mutuo, cuando así se requiera.

Si bien es difícil proporcionar protección contra ataques criminales extremos, el abuso contra el personal de las ventanillas, cobradores o conductores como resultado de un servicio deficiente (horarios o comodidad en el vehículo) puede evitarse porque es observable, registrable y puede hacerse frente al mismo.

Se supone que los gobiernos se responsabilizan por la protección de sus súbditos y los empleadores por la provisión de un entorno laboral seguro y sano. Sin embargo, a menudo, dichas responsabilidades no se cumplen y, por lo tanto, los trabajadores tienen que protegerse a sí mismos.

Esto significa hacer que los empleadores proporcionen a su personal los derechos que les pertenecen. El transporte público debería estar reglamentado para que sea seguro, asequible y eficiente. Una reglamentación obligatoria proporciona una protección real a los trabajadores del transporte, cuyos derechos deberían estar reconocidos en convenios con los empleadores. Los convenios, los reglamentos y las leyes deberían ser respetados y aplicados.

Existen medidas que puedan ayudar a evitar incidentes violentos para trabajadores en peligro:

- 1 Identificar el problema
- 2 Informar sobre el problema
- 3 Reducir al mínimo el peligro, demandando mayores medidas de seguridad
4. Buscar la eliminación de situaciones peligrosas
- 5 Hacer que los trabajadores puedan recuperarse y recibir apoyo después de cualquier incidente
- 6 Insistir sobre el derecho del trabajador a evitar o rechazar trabajar en determinadas situaciones, sin protección adecuada

Los trabajadores mismos son los más apropiados para evaluar los riesgos, lo cual significa examinar todo aquello que podría resultar en un posible peligro. A menudo, el trabajador se acostumbra a las mismas condiciones y prácticas laborales. Por ejemplo, los conductores de autobuses tal vez trabajen sin una barrera física eficaz, que les proteja contra ataques o en solitario en horas nocturnas, con muy poca gente alrededor. Hay factores de riesgo que hay que identificar.

Existe mayor probabilidad de riesgo si los trabajadores:

- Trabajan solos
- en lugares o rutas aislados
- llevan grandes cantidades de dinero
- trabajan por la noche o en horas tranquilas
- trabajan en rutas en las que el crimen es frecuente
- tienen que actuar como guardas de seguridad con los pasajeros y el público
- trabajan en situaciones en las que existe malestar político o social
- trabajan con personas de dentro o fuera del lugar de trabajo que están enfadados, frustrados o con estrés

- trabajan sin protección física
- trabajan en situaciones en las que los trabajadores se ven forzados a competir agresivamente entre sí

Habrán que tener cuidado al estudiar posibles soluciones. Una mayor seguridad debería ofrecer mayor protección al trabajador, pero puede significar también mayor control sobre él por la dirección. Los sindicatos deberán asegurarse de que cada medida se adopta para asistir al trabajador. La labor de los trabajadores del transporte no es convertirse en personal de seguridad, intervenir en conflictos entre pasajeros, proteger la propiedad de la compañía o proporcionar su propio equipo de seguridad.

Presentamos, a continuación, una lista de algunos de los principales tipos de problema encontrados por los trabajadores y de las principales soluciones por ellos identificadas. Aunque individualmente no ofrecen una solución completa al problema, en conjunto constituyen un buen punto de partida, existiendo siempre la posibilidad de mejorar la seguridad y protección contra la violencia.

## **SOLUCIONES A LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

### **MEJORA DEL ENTORNO LABORAL**

- Mejorar el diseño físico del lugar de trabajo, tal como barreras físicas eficaces entre el conductor/personal de las ventanillas y el público, con inclusión de cristal a prueba de balas, si fuere necesario. El trabajador deberá poder ver qué es lo que ocurre en su lugar de trabajo.
- No llevar efectivo a bordo, con letreros indicándolo; opciones de obtención de billetes que reduzcan o eliminen el dinero llevado por los conductores; puntos de venta bien seguros, cuando los billetes se venden por efectivo .
- Trabajar en equipo, en vez de solos
- Contar con comunicaciones eficaces en caso de amenaza: equipo de radio, botón de pánico, alarma de hombre muerto, con un plan de respuesta para llamadas entrantes.
- Mejor alumbrado en las estaciones, almacenes y vehículos.
- Seguridad visible y uniformada
- TVCC
- Detención y procesamiento de los agresores y publicidad sobre esta política
- Permitir que los trabajadores se nieguen a servir a clientes agresivos u hostiles, se nieguen a vender billetes o hacer que los guardas de seguridad hagan salir a los agresores. Protección de la compañía a los trabajadores que así lo hacen.
- Baños y zonas de descanso solamente para empleados.
- Instalaciones de fin de línea/vuelta seguras.

### **RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADORES**

- Reducir al mínimo las causas de la frustración de los pasajeros, con inclusión de mejora de los servicios, evitar cancelaciones y el hacinamiento y provisión de cobertizos de espera.
- Provisión de información clara sobre aspectos de importancia para los pasajeros (billetes, rutas, retrasos, mantenimiento programado)
- Formación para los trabajadores sobre la manera de comportarse en situaciones potencialmente violentas, con inclusión de métodos de calmar a los pasajeros y aptitudes de comunicación

### **HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

- Establecer legislación, reglamentos y códigos de la compañía que prohíban el hostigamiento sexual
- Creación de una cultura de tolerancia nula
- Provisión de un mecanismo adecuado de comunicación de casos, con inclusión de procedimientos rápidos, justos y confidenciales. Deberá haber una persona específica preparada adecuadamente para hacerse cargo de todos los casos comunicados.
- Organización de campañas sindicales activas



### 3. VIOLENCIA: RECUPERACIÓN E INDEMNIZACIÓN

Aunque los sindicatos pueden apoyar a los trabajadores a reducir el riesgo de sufrir actos de violencia, es probable que se produzcan y, en dicho caso, los empleadores deberían proporcionar al trabajador medios de recuperación, tales como:

- Rehabilitación y retorno al trabajo, garantizar el puesto de trabajo
- Asesoramiento psicoterapéutico
- Baja laboral pagada
- Coste completo de los cuidados médicos requeridos
- Un claro plan de acción para evitar situaciones similares de riesgo
- Indemnización completa en caso de lesiones incapacitantes
- Indemnización completa a familiares y personas dependientes en caso de fallecimiento

Ante el fantasma de la violencia, los trabajadores pueden sufrir depresión, miedo, frustración, enfado y estrés, siendo también más probable que se muestren agresivos y violentos ellos mismos, posiblemente aun con sus colegas. Para poder cambiar esta situación, los sindicatos deberán examinar estructuras laborales más amplias, evitar situaciones en las que los trabajadores deban competir agresivamente entre sí, contra los principios sindicales y la solidaridad de la clase trabajadora. Los sindicatos deberían estudiar lo siguiente:

- **Estructura del trabajo:** Debería existir legislación y reglamentación del entero sector del transporte, para reducir al mínimo el estrés y una brutal competencia para conseguir beneficios.
- **Prácticas laborales y de empleo:** para reducir al mínimo el estrés y la competencia entre trabajadores. Deberá existir un salario base decente (sin depender de primas u horas extraordinarias); seguridad laboral; y medidas diversas para proporcionar seguridad. El trabajador deberá tener acceso a formación sobre la manera de resolver posibles situaciones de conflicto entre sus colegas. Trabajadores y sindicatos deberían tener acceso a toda la información relativa a la manera de hacer frente a la violencia en el trabajo.
- **Solidaridad y organización colectiva** con otros trabajadores del transporte para prestarse apoyo y aliento mutuos.

Hay factores de riesgo de violencia que son obvios, por ejemplo, trabajar en solitario en una oficina sin seguridad o tener que enfrentarse diariamente a pasajeros violentos. Tal como hemos apuntado en el capítulo anterior, es importante dar solución a estas preocupaciones. Los sindicatos deberán examinar también el contexto más amplio, ejerciendo presión, por ejemplo, sobre las compañías que no invierten en seguridad para el trabajador o que toleran el hostigamiento sexual. También podría incluirse ejercer presión sobre el Gobierno para que introduzca legislación y reglamentos que protejan más adecuadamente a los trabajadores.

## SOLUCIONES

- Identificar situaciones peligrosas conocidas, a fin de adoptar medidas proactivas para evitarlas y para proteger al trabajador (formación e información)
- Comunicar cada incidente – la violencia no es un problema a resolver privadamente. Se necesita que otros lo sepan y encontrar soluciones juntos. Demandar que la compañía proporcione información sobre los incidentes a todos los trabajadores (acceso a información)
- Hablar de los problemas con otros colegas y aprovechar sus conocimientos y experiencia (educación de pares)
- Organizar y demandar soluciones para cada peligro: en la legislación, reglamentos y convenios con los empleadores (organización, prevención y protección)
- No aceptar que es, simplemente, ‘cosas que pasan’. La violencia es algo que requiere solución. Exigir soluciones y solicitar soluciones a otros trabajadores.
- A lo largo del proceso, colocar el derecho a un entorno laboral seguro y decente en el orden del día del sindicato.
- Exigir seguro e indemnización
- Recuerden: Los empleadores y el Gobierno tienen la obligación de proporcionar un entorno laboral seguro. Es un derecho del trabajador. Ningún trabajador debería tener que elegir entre su trabajo y su salario y la protección de su propia seguridad.

### **El derecho a negarse a trabajar**

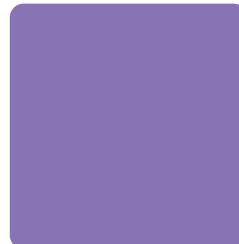
A menudo, los trabajadores se encuentran en situaciones que saben son peligrosas y trabajan por temor a perder sus salarios y aun sus puestos de trabajo. A diario, tienen que elegir entre aceptar trabajar bajo condiciones peligrosas o evitar el peligro y verse penalizados. Ningún trabajador debería encontrarse en esta situación.

Los sindicatos deberán organizarse y adoptar medidas colectivas para poner fin a estas situaciones, haciendo que empleadores y gobiernos les escuchen y entiendan que los trabajadores no están dispuestos a seguir afrontando peligros que son evitables. La principal medida de protección es el derecho a organizarse y a adoptar medidas para conseguir sus objetivos.

Así, pues, parte de la lucha consistirá en conseguir el derecho a negarse a trabajar en estas situaciones, derecho que solamente lo será si se acepta sin la imposición de amenazas, acusaciones, medidas disciplinarias, pérdida de salarios, despidos o el temor de cualquiera de estas cosas.

Los trabajadores deberían protegerse todo lo que puedan para reducir los peligros. El trabajador deberá tener el derecho a negarse a trabajar, si no se adoptan medidas apropiadas. El trabajador deberá recibir cuidados e indemnización, si recibe alguna lesión como resultado de violencia relacionada con su trabajo. Ningún trabajador debería tener jamás que elegir entre situaciones laborales peligrosas y sin protección o ser penalizados si tratan de protegerse.

Este derecho deberá introducirse, respetarse y aplicarse en la legislación, en los reglamentos y en los convenios firmados con los empleadores.



## 4. ORGANIZÁNDOSE Y LUCHANDO POR PONER FIN A LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

¿Cuál es la mejor manera de conseguir que los sindicatos consigan sus objetivos en su lucha contra la violencia en el lugar de trabajo?. Las estructuras de salud y seguridad pueden desempeñar su papel, tal como veremos a continuación. Las siguientes sugerencias son un reflejo de lo que los trabajadores han conseguido en distintos países. Es posible que los mejores medios varíen de un país a otro o que las estructuras y procesos de negociación en vigor sean ya suficientes. A veces, sin embargo, tal vez sea de utilidad centrar la atención sobre la salud y la seguridad.

- **Trabajadores Individuales y grupos de trabajadores:** con el derecho protegido a negarse a realizar trabajos peligrosos. Cuando se trabaja en solitario, el trabajador es su propio enlace sindical. Es posible que la situación peligrosa sea obvia. Esto quiere decir que el trabajador debería estar informado y tener derecho a adoptar decisiones para protegerse, sin penalización alguna.
- **Representante/s de salud y seguridad:** con buena formación, con poderes para identificar riesgos y con medidas de protección. Debería haber también alguien a quien dirigirse inmediatamente cuando existe un problema para pedir apoyo, asesoramiento y protección. Esta persona es el representante de salud y seguridad, que puede que sea un enlace sindical. Sin embargo, por ser un papel muy específico, dicha persona debería recibir toda la formación posible.
- **Comité de Salud y Seguridad:** con capacidad para identificar riesgos y acordar soluciones. A menudo, los trabajadores encuentran los mismos problemas de violencia y, así, debería haber una solución más amplia con medidas aplicadas en el lugar de trabajo y en la compañía, como parte de la lucha en la entera industria y en todas las industrias. El comité de salud y seguridad, constituido por representantes de salud y seguridad, podría realizar este trabajo, necesitando para ello poderes reales, pero sólo si la dirección, voluntariamente o por la fuerza, se ve forzada a negociar sobre temas relacionados con la salud y la seguridad.
- **Autoridades de salud y seguridad:** que puedan imponer la aplicación de medidas de protección y multar a los empleadores. La autoridad está constituida por miembros de las distintas partes y realiza toda la labor necesaria de investigación, obtención de información y redacción de reglamentos. Los miembros de dichas organizaciones deberán contar con la confianza y aprobación de los trabajadores, por intermedio de sus sindicatos.

Estas estructuras y su labor solamente podrán tener pleno éxito si:

- Tienen su base en sindicatos fuertes y democráticos
- Tienen el apoyo de acuerdos formales firmados con los empleadores
- Forman parte de reglamentos en los que se presenten medidas concretas de prevención y protección
- Son aplicadas mediante legislación que establezca la responsabilidad de los empleadores, que les obligue a negociar y que asegure la aplicación de las medidas de salud y seguridad.

Hay empleadores que aducen que existe una reglamentación excesiva o que están preocupados por la salud y la seguridad, pero que se carece de legislación y, por lo tanto, no todos cumplen las normas. A veces, los gobiernos afirman estar preocupados por la salud y la seguridad, pero lo dejan en manos de los empleadores. Entretanto, la situación empeora y no se aplican las soluciones necesarias. La responsabilidad por la seguridad de los trabajadores no debería dejarse fácilmente a un lado. La salud y seguridad son temas sindicales, porque afectan diariamente a los trabajadores. Solamente sobre la base de sindicatos fuertes podremos luchar con éxito contra empleadores y gobiernos.

## **Unidos en la lucha**

Organizar actividades en apoyo de las campañas de otros trabajadores del transporte.

- Campañas de Acción de los Ferroviarios (ITF)
- Día Internacional de la Mujer
- Día Conmemorativo de los Trabajadores
- Otras campañas organizadas por otros sindicatos y organizaciones de trabajadores
- Grupos de apoyo comunitario



## 5. CÓMO UTILIZAR ESTE FOLLETO

Presentamos, a continuación, algunas ideas sobre la manera de utilizar este folleto. A fin de poder aprovecharlo eficazmente, necesitamos comprender que es una herramienta de acción. ¿Cómo podría incrementar nuestros conocimientos y asistirnos a obtener mayor información sobre la violencia en el lugar de trabajo? ¿Cómo podría asistirnos a organizar y a movilizar a nuestros miembros para solucionar este problema?. Este folleto podrá utilizarse con otros trabajadores y/o en el sindicato, además de utilizarlo individualmente.

### Para fines de investigación y de obtención de información

- La ITF necesita mayor información de los trabajadores del transporte sobre casos de violencia en el trabajo, información que, además de incrementar nuestra comprensión del problema, podrá ser utilizada para establecer los objetivos y estrategia para nuestra campaña contra la violencia en el lugar de trabajo. En el Capítulo 6 presentaremos las líneas generales de dos talleres distintos para obtener más información y preparar actividades. Dichos talleres podrán organizarse con pequeños o grandes grupos de trabajadores.
- También podrán utilizar las preguntas guía incluidas en el Capítulo 6 para obtener información detallada de los trabajadores sobre sus experiencias de violencia en el lugar de trabajo. Converse con los trabajadores en su puesto de trabajo o durante sus momentos de descanso. Tome nota detallada de lo ocurrido y asegúrese de que informa o envía la información a su enlace sindical o representante sindical y a la ITF.

### Para campañas

- La información proporcionada por los trabajadores sobre la violencia en el lugar de trabajo nos asistirá a preparar una potente campaña. Es esencial que, en la preparación de la campaña, colaboren sectores diversos: trabajadores, enlaces sindicales y líderes del sindicato. El folleto podrá utilizarse para incrementar la toma de conciencia sobre el problema de la violencia en el lugar de trabajo durante la entera campaña entre los trabajadores del transporte y miembros de la comunidad más amplia. La preparación de la campaña podrá tener lugar en reuniones celebradas en el lugar de trabajo, en reuniones sindicales o en un taller especial de planificación. Debatir:
  - **¿Cuáles son los principales problemas relacionados con la violencia en el lugar de trabajo que afectan a los trabajadores y trabajadoras de manera más amplia y profunda?**
  - **A fin de dar solución a estos problemas, ¿cuáles deberían ser los objetivos de la campaña?**
  - **¿A quién (empleador, entidad gubernamental) irá dirigida la campaña?**
  - **¿Cuáles serán las principales medidas para la campaña?**
  - **¿Cómo participarán los trabajadores en la campaña?**
  - **¿Quién podría prestarnos apoyo para la campaña? Por ejemplo, la comunidad.**

### Para negociaciones colectivas

- El Capítulo 4 gira en torno a medidas para impedir la violencia en el lugar de trabajo y proteger a los trabajadores del transporte, proporcionándose también ideas sobre los cuidados e indemnización a proporcionar a los trabajadores afectados por la violencia. Tal vez los trabajadores de su lugar de trabajo o sindicato puedan tener otras sugerencias. Estas soluciones deberán ser incluidas en nuestros convenios de negociación colectiva con los empleadores. Utilizando el folleto, mantengan un debate en su reunión sindical o con el equipo de negociaciones colectivas de su sindicato o con su enlace sindical para sugerir cláusulas o demandas para convenios de negociación colectiva sobre la violencia en el lugar de trabajo

## Para el fomento de la organización y estructuras

→ El Capítulo 4 presenta información sobre estructuras de salud y seguridad. Son muchos los sindicatos y lugares de trabajo en el transporte que carecen de dichas estructuras. El folleto explica qué es lo que podrían ser dichas estructuras. En un lugar de trabajo, en una reunión del sindicato o con compañeros/as de trabajo, examinen:

- **Cuáles son las estructuras de salud y seguridad que desean**
- **Cómo crear dichas estructuras**
- **Qué problemas podrían encontrarse al tratar de crear dichas estructuras**
- **Cómo superar dichos problemas**
- **Ejemplo de texto en un convenio de negociación colectiva:**
- **“El empleador se compromete a proporcionar un lugar de trabajo seguro para el personal, clientes, visitantes y usuarios. El empleador adoptará todas las medidas posibles para asegurar la seguridad de los empleados durante su trabajo...”**

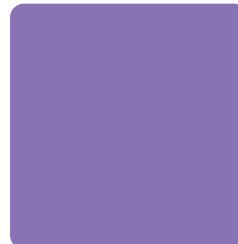
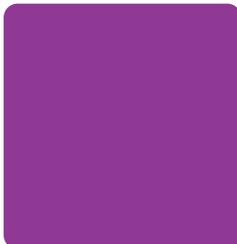
## Para fines de formación

→ Si está leyendo este folleto por sí solo/a, mantenga conversaciones uno/a a uno/a con otros trabajadores/as del transporte, escuche sus experiencias de violencia en el lugar de trabajo y hable con ellos/as sobre este folleto y sobre lo que ha aprendido sobre el problema.

→ También podrán reunirse grupos de trabajadores del transporte en el lugar de trabajo o en otros lugares para leer y conversar sobre el folleto. Dondequiera que se reúnan trabajadores del transporte, podrá aprovecharse la oportunidad para aprender y compartir experiencias: las cocheras de autobuses, estaciones de servicio, paradas de taxis, cantinas o estaciones de ferrocarril. Cada debate en el lugar de trabajo podrá centrarse sobre un capítulo distinto del folleto o realizar la lectura del entero folleto, pidiendo voluntarios para leerlo en alto. Tras la lectura de un capítulo, examinen las siguientes preguntas:

- **¿Qué es lo que podemos aprender de la información y ejemplos presentados en el folleto?**
- **¿Con qué experiencias y problemas contamos que sean similares y/o distintos?**
- **¿Qué es lo que podemos hacer para resolver el problema de la violencia en el lugar de trabajo?**

→ Su sindicato podrá organizar un taller con distintas sesiones sobre la violencia en el lugar de trabajo, aprovechando la información presentada en este folleto. Si cuentan en su sindicato con un/a formador/a, podrá preparar un resumen de cada capítulo. También podrá pedirse a los trabajadores que participen en el taller que se ofrezcan a preparar y a hablar sobre distintos temas encontrados en el folleto.



## 6. ORGANIZACIÓN COLECTIVA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Los trabajadores del transporte podrán conseguir considerables avances trabajando juntos sobre estos temas. Presentamos, a continuación, posibles formatos para los talleres sindicales sobre la violencia y formas de mejorar la situación.

### **Taller 1 – Una pequeña reunión para examinar los problemas encontrados en el lugar de trabajo.**

Este taller podrá tener una naturaleza relativamente informal y girar en torno a su sector de trabajo, una cochera o un problema específico experimentado por varios/as trabajadores/as. No se necesitan muchas personas.

**Sesión inicial:** Nota: Es importante que haya al menos una persona que asuma la presidencia del taller y tome notas. Cuando participen en el taller bastantes personas o cuando posea un carácter más formal, será aconsejable elegir a un/a presidente/a y a un/a relator/a.

La Presidencia debería explicar brevemente por qué se ha convocado el taller/reunión y cuáles son sus objetivos. De ser necesario, deberá discutirse esto, hasta alcanzar un acuerdo.

**Sesión 2:** Una vez identificado el propósito de la reunión, habrá llegado el momento de exponer y tomar nota de los problemas/asuntos. (El Capítulo 1 podrá ser de asistencia para clasificar el problema).

Esto podrá realizarse en conversaciones uno a uno, en pequeños grupos o en un solo grupo de los trabajadores. La Presidencia deberá asegurarse de que se proporciona a cada uno la oportunidad de contribuir al debate.

Por ejemplo: ¿qué situaciones violentas ha encontrado o escuchado de otros/as trabajadores/as del transporte? ¿Cuál es la situación que está causando preocupación?: Un encargado, otro/a trabajador/a, un equipo, falta de seguridad o protección, el trabajar en solitario, etc.

**Sesión 3:** Tras haber identificado todos los problemas que causan preocupación, es hora de estudiar las opciones a disposición para eliminar la causa de la situación o situaciones violentas. (Los capítulos 2 y 3 podrán ser de utilidad para identificar posibles opciones).

- **Sobre la base de sus experiencias, ¿qué otras opciones podrían sugerir?**
- **Cuáles son los posibles problemas con la aplicación de dichas opciones?**
- **Cómo podrían resolverse dichos problemas?**

**Sesión 4:** Determinar qué es lo que puede hacer el grupo para superar los problemas identificados. (Si bien el Capítulo 4 podría ser de asistencia, a menudo será necesario que identifiquen sus puntos fuertes y de quiénes podrán recibir apoyo localmente).

Examinar todos juntos la manera de trabajar para superar el/los problema/s identificados por su grupo, con el objetivo de poner fin a la violencia en el lugar de trabajo. ¿Cómo poner en marcha este proceso?

Piensen sobre los objetivos para su campaña, las medidas que deberán adoptarse y cómo fomentar el apoyo de los trabajadores y, cuando sea necesario, del público.

Tomen nota de sus decisiones y asegúrense de que se presentan las quejas al empleador. Es importante contar con el apoyo de un sindicato apropiado. Notifiquen sus decisiones a la ITF (en la última página, encontrarán la manera de hacerlo).

## **Taller 2 – Protección de los trabajadores en el lugar de trabajo mediante de una campaña más amplia.**

Este seminario podría ser organizado por su sindicato o por un grupo de trabajadores en un lugar de trabajo específico o que trabajan para un empleador concreto. Si cuentan con un representante sindical, utilicen a dicha persona para organizar el taller. Si no hay un representante sindical, deberán seleccionar a su propio líder para adoptar las medidas necesarias.

Cuando el taller tenga lugar durante la jornada laboral, soliciten la aprobación del empleador, que deberá proporcionar el lugar para la reunión y tiempo libre pagado. También podrían pensar en pedir al empleador que asista a la reunión por un corto período de tiempo, a fin de que pueda informar a los trabajadores sobre lo que tiene pensado hacer para eliminar la violencia en el trabajo.

### **Debate inicial**

El líder del taller debería iniciar el debate explicando brevemente las razones para la organización del taller y cuáles son los resultados esperados. Dado que es posible que los trabajadores tengan sus propias ideas sobre cuáles deberían ser los resultados, los participantes deberán estudiar este tema y ponerse de acuerdo. En este tipo de taller se estudiará su lugar de trabajo, se debatirán los siguientes temas, entre otros:

- **Casos y causas de la violencia en nuestro lugar de trabajo y qué es lo que podemos hacer colectivamente para mejorar nuestra propia seguridad.**
- **Sucesos violentos en un lugar específico de trabajo, examinando el problema y estudiando la manera de conseguir mejoras para proteger a los trabajadores.**
- **O el empleador está de acuerdo en que la violencia es inaceptable y necesitamos proponer mejoras en las operaciones para proteger a los trabajadores**
- **O las autoridades municipales no regulan el transporte público o no aplican la normativa en existencia para proteger a los trabajadores**

Nota: Es importante elegir a una persona que tome nota de los comentarios de importancia y las decisiones adoptadas.

### **Segunda sesión. Recopilación de información de los participantes.**

Dependiendo del objetivo acordado de la reunión, deberán obtenerse en esta sesión información y hechos. Aunque es posible que hayan oído que existen problemas, se necesitará ahora tratar de encontrar la verdad.

Para esta parte del taller, si hay trabajadores que realizan distintas labores (por ejemplo, mecánicos, conductores, cobradores, personal de las taquillas) podrán dividirse en distintos grupos, de acuerdo con la denominación de su trabajo o sector de trabajo. Una vez más, deberá haber alguien que tome nota e informe en la plenaria. El debate entre participantes o grupos deberá incluir:

- **¿Cuáles son las situaciones más peligrosas que ellos experimentan?**
- **¿Cuáles son los ejemplos de violencia que experimentan la mayoría de los trabajadores?**
- **¿Cuáles son los ejemplos de violencia que ocurren con mayor frecuencia?**
- **O ¿qué es lo que el empleador prometió hacer pero no ha hecho? O ¿qué creemos que el empleador debería hacer?**
- **¿Qué es lo que las autoridades (policía, Departamento de Trabajo, funcionarios de Salud y Seguridad, políticos locales o del gobierno central) no han hecho o qué es lo que deberían aplicar?**

### **Tercera sesión. Preparación de su campaña**

Con la información obtenida en las sesiones anteriores, el grupo deberá estudiar cuáles son las medidas colectivas que deben apoyar para encontrar una solución a los problemas. ¿Cuál será su campaña o quién o

qué les respaldará? Para poner en marcha una campaña se necesitan simpatizantes. Antes de fijar los detalles finales de su acción colectiva, deben considerar qué es lo que debe hacerse, cuándo y quién lo hará.

- **¿Prestará apoyo a la actividad la mayor parte de los trabajadores?**
- **¿Cómo van a presentar su campaña a otros trabajadores para conseguir su apoyo?**
- **¿Hay otras agrupaciones o sindicatos que podrían prestar asistencia?**
- **¿Cuenta su organización central con una campaña general que pueda ser de ayuda?**
- **¿Existen agrupaciones de mujeres, grupos de usuarios del transporte u organizaciones políticas locales con las que puedan contactar y solicitar ayuda?**
- **¿Existen acuerdos o códigos escritos con su empleador sobre salud y seguridad?**
- **¿Qué dice la legislación nacional y las ordenanzas municipales?**

Si bien su campaña debería tener como objetivo conseguir protección para todos los trabajadores, es posible que deban comenzar con las situaciones más urgentes.

#### **Cuarta sesión. Puesta en acción**

Así, pues, están seguros de que su campaña es la mejor manera de lograr sus objetivos. ¿Quién va a hacer qué y cuándo?. Toda campaña gira en torno a una acción colectiva, aun cuando haya personas distintas encargadas de distintas partes de la campaña. Antes de dar fin a su taller/reunión, deberá llegarse a un acuerdo sobre las tareas que deberán realizarse y sobre las personas que las realizarán. Si la organización de la campaña y toda la labor a realizar se deja en manos de sus líderes, la experiencia nos indica que el éxito será difícil. Por el contrario, si un grupo amplio de trabajadores asume responsabilidad por tareas que caen dentro de sus aptitudes y capacidad, el grupo más amplio obtendrá mejores resultados.

Una vez más, comuniquen sus actividades a la ITF.

#### **Preguntas guía.**

Tomar nota – hacer las preguntas apropiadas – recopilar pruebas.

- **¿Qué tipo de trabajo realiza? (por ejemplo, “Soy cobrador/a”)**
- **¿Cómo se sintió al tener que hacer frente a un acto de violencia?**
- **¿Qué es exactamente lo que ocurrió (describa el tipo de violencia)**
- **¿Quién actuó de manera violenta (por ejemplo, un pasajero sin billete)**
- **¿Dónde y cuándo ocurrió (por ejemplo, a la salida de la estación, a altas horas de la mañana)**
- **¿Contaba con protección apropiada (por ejemplo, “No, no había ninguna barrera o pantalla y mala iluminación”)**
- **¿Comunicó la violencia? ¿A quién? (por ejemplo, “Sí, al supervisor, al día siguiente”)**
- **¿Qué ocurrió? ¿Se adoptaron medidas subsiguientes (por ejemplo, “No, todo siguió igual que antes”)?**
- **¿Le preocupa la posibilidad de que el mismo tipo de violencia vuelva a ocurrir?**
- **¿Qué medidas existen para impedir que esto ocurra de nuevo o para protegerle a Ud y a otros trabajadores, si vuelve a ocurrir (por ejemplo, “A veces hay un guarda de seguridad, pero no a altas horas de la mañana”).**
- **¿Qué medidas tomó Ud. para protegerse cuando ocurrió la violencia? (por ejemplo, “Dejé que el pasajero entrara sin billete”)**
- **¿Qué medidas adoptan los trabajadores para impedir que ocurra (por ejemplo, “Tratamos de ir dos juntos y utilizar una sola salida, en vez de ir cada uno por nuestra cuenta por dos salidas distintas”)**

**Asegúrese de que el sindicato dispone de esta información como prueba, en apoyo de sus campañas.**

## RECURSOS DE UTILIDAD

Si desean mayor información sobre estos temas, visiten los siguientes sitios Web:

[www.ilo-mirror.cornell.edu/public/english/protection/safework/violence/index.htm](http://www.ilo-mirror.cornell.edu/public/english/protection/safework/violence/index.htm)

Una guía útil sobre la violencia en el trabajo, con información general sobre el problema

[www1.umn.edu/humanrts/svaw/harassment/explore/1whatis.htm](http://www1.umn.edu/humanrts/svaw/harassment/explore/1whatis.htm)

Recurso sobre el acoso sexual, con identificación del problema y posibles soluciones

[www.usda.gov/news/pubs/violence/wpv.htm](http://www.usda.gov/news/pubs/violence/wpv.htm)

Guía sobre la violencia en el lugar de trabajo

[www.caw.ca/en/services-departments-women.htm](http://www.caw.ca/en/services-departments-women.htm)

Noticias y asesoramiento sobre temas relativos a la mujer del Canadian Auto Workers, con inclusión de cierto contenido sobre la violencia

[www.itfglobal.org/infocentre/pubs.cfm/detail/7402](http://www.itfglobal.org/infocentre/pubs.cfm/detail/7402)

Las mujeres en la carretera hacia... ¿un entorno laboral seguro y saludable?

## PÓNGASE EN CONTACTO

Si bien este folleto contiene información e ideas, su mayor o menor valor se encuentra en las manos de los trabajadores del transporte. La lucha para detener la violencia relacionada con el trabajo solamente podrá avanzar con la organización y movilización de los trabajadores del transporte.

A fin de conseguir que este folleto resulte lo más eficaz posible en esta lucha, necesitamos más información.

- ¿Cuáles son exactamente los peligros experimentados por los trabajadores?
- ¿Qué soluciones se han preparado?
- ¿Han firmado los sindicatos convenios con los empleadores sobre este tema?

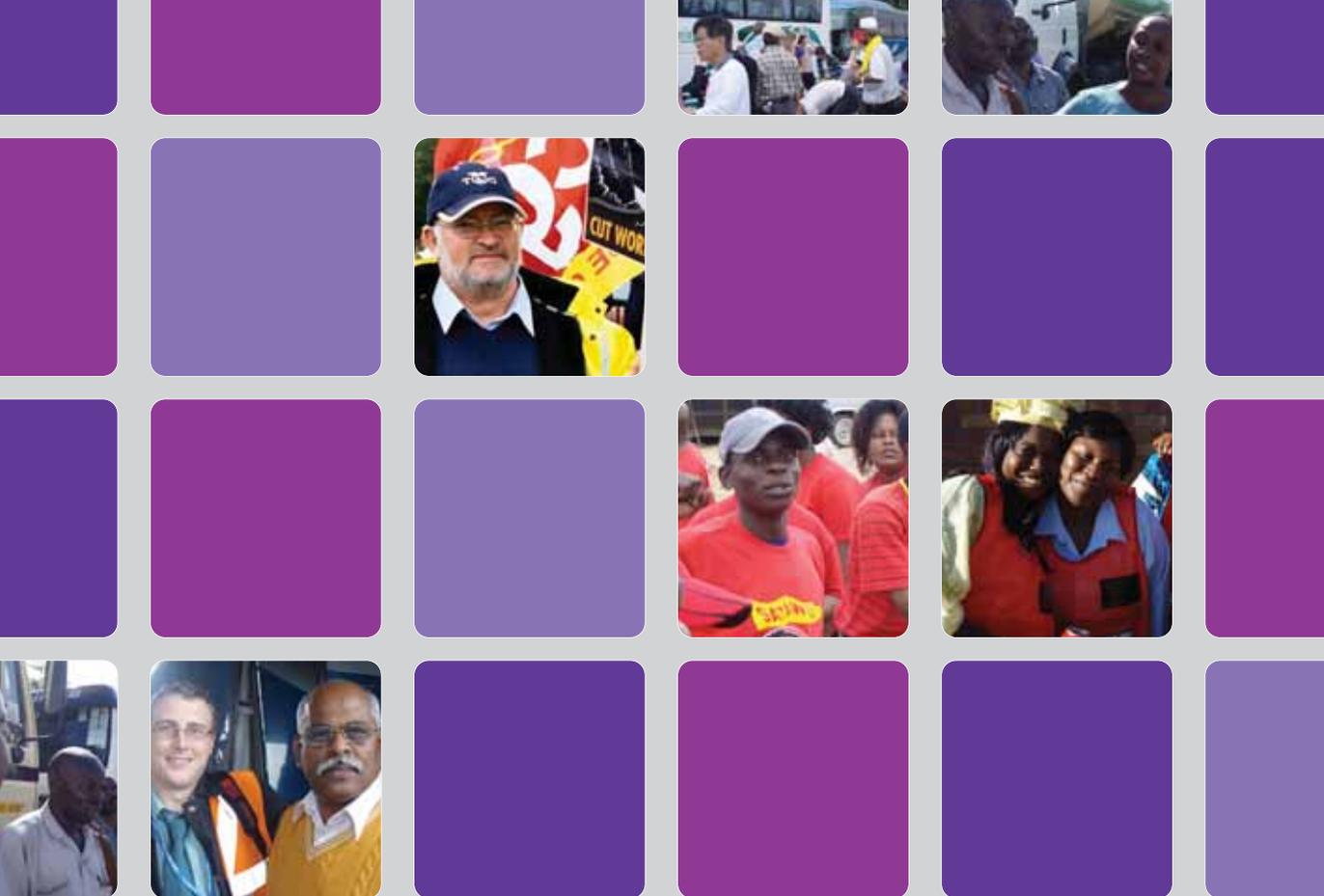
Por favor, envíen su información a la ITF

Secciones de Transporte Interior

ITF, 49-60 Borough Road, Londres SE1 1DR, Inglaterra

Email: [mail@itf.org.uk](mailto:mail@itf.org.uk)

[www.itfglobal.org/urban-transport/NoToViolence](http://www.itfglobal.org/urban-transport/NoToViolence)



FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL TRANSPORTE  
49-60 Borough Road, Londres SE1 1DR, Reino Unido

Tel: +44 20 7403 2733  
Fax: +44 20 7357 7871



Página web: [www.itfglobal.org](http://www.itfglobal.org)

ISBN: 1-904676-33-2

