

Análisis ergonómico, organizacional y psicosocial del puesto de conductor de autobuses urbanos e interurbanos



**Análisis ergonómico, organizacional y psicosocial del puesto de conductor de autobuses urbanos e interurbanos:**

**Propuesta preventiva integral para el sector.**

CON LA FINANCIACIÓN DE  
FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



SGS

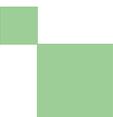
CCOO  
comunicación y transporte

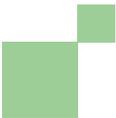


Fenebús



**“Análisis ergonómico, organizacional y psicosocial del puesto de conductor de autobuses urbanos e interurbanos: Propuestas preventivas integral para el sector”.**





# INDICE

PAG.

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>1.-PRESENTACIÓN</b>               | <b>4</b>  |
| <b>2.-INTRODUCCIÓN</b>               | <b>5</b>  |
| <b>3.- OBJETIVOS DEL PROYECTO</b>    | <b>8</b>  |
| <b>4.-METODOLOGÍA</b>                | <b>9</b>  |
| <b>5.-RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS</b> | <b>11</b> |
| <b>6.-CONCLUSIONES DEL PROYECTO</b>  | <b>86</b> |
| <b>7.-PROPUESTAS DE MEJORA</b>       | <b>92</b> |

SOLO

BUS

## 1.-PRESENTACIÓN

Las empresas de transporte urbano e interurbano son empresas grandes o medianas y algunas muy grandes. Se trata de empresas que deben tener una infraestructura preventiva importante, ya sea propia o subcontratada.

Después de más de diez años que entró en vigor la Ley de Prevención de Riesgos Laborales todas las empresas deberían tener a punto la prevención, realizadas las evaluaciones de riesgos necesarias, la evaluación inicial de riesgos, y todas las demás que fueran necesarias por modificación de las condiciones de trabajo, cambios tecnológicos, organizativos, etc., y elaborados en aplicación, los correspondientes planes de prevención y protocolos de vigilancia de la salud. Por tanto todo debería funcionar correctamente.

Entonces ¿para qué estos estudios realizados por entidades ajenas a las empresas? ¿Qué sentido tienen?

Estos estudios investigan en direcciones olvidadas por el servicio de prevención de las empresas, por lo tanto sirven para detectar problemas comunes genéricos que pueden darse o no en las empresas, y para profundizar en las causas generatrices de los riesgos.

Desde estas perspectivas estos estudios pueden servir a algunas empresas ya sea porque no han detectado algunos de los riesgos o porque en su organización del trabajo hay ciertas tendencias que al desarrollarse pueden originar los problemas o riesgos detectados. Así podrían anticiparse a su aparición.

## 2.- INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales operados por el proceso de globalización económica tienen su reflejo en la salud laboral. Las condiciones y la organización del trabajo se están viendo afectadas por una serie de transformaciones tales como la intensificación de los ritmos de trabajo, la mayor duración de las jornadas laborales, la precarización del empleo, la repetitividad y la monotonía, entre otros. Esta situación está provocando un desplazamiento de la situación tradicional de accidentes y enfermedades profesionales hacia la emergencia de un nuevo tipo de riesgos y lesiones laborales.

Aunque la legislación española obliga a evaluar todos los riesgos existentes en las empresas, el conocimiento de la realidad revela que los riesgos ergonómicos o de tipo psicosocial, llamados también riesgos emergentes, no suelen ser evaluados o, si lo son, suele realizarse de un modo deficiente. Los riesgos ergonómicos y psicosociales, poseen una metodología de evaluación propia donde se debe tener en cuenta los aspectos generales del entorno psicosocial (la organización del trabajo, las relaciones humanas, el tiempo de trabajo), el entorno físico (entorno ambiental, espacios de trabajo, mobiliario y equipos), las exigencias de la tarea (demandas cognitivas, físicas y temporales), las personas (aspectos fisiológicos y psicológicos, anatómicos y diferenciales como la edad y el sexo).

La **conducción de autobús** es una de las profesiones con peores índices de salud. La situación del tráfico, el trabajo programado en turnos y el diseño del puesto de trabajo de los conductores, junto con las altas demandas exigidas para proporcionar un buen servicio, han sido considerados como los factores que en mayor medida contribuyen al nivel de salud de los conductores.

Los conductores de autobuses urbanos e interurbanos llevan a las personas a su lugar de destino. Se detienen en las paradas de autobús, en las estaciones y en las cocheras. Trabajan con un horario programado.



Se abastecen de cambio, billetes y revisar elementos de los vehículos, como los neumáticos, los frenos y las luces. También se aseguran que el autobús tenga todo su equipo de seguridad, hacen recuentos de los billetes, responden a las preguntas, etc....

Las tareas que realizan los conductores de autobuses llevan intrínsecos una serie de riesgos generalmente de tipo ergonómico y psicosocial. El manejar un autobús causa estrés, la rutina, los embotellamientos, los enfrentamientos con los clientes, la excesiva jornada de trabajo, la falta de descansos, el ruido, el tráfico, la responsabilidad que tienen, la falta de un diseño adecuado del puesto de trabajo, las posturas que adoptan durante el cobro de billetes y atención al público al mismo tiempo, durante el control de los retrovisores, etc...

Al estudiar las condiciones de contorno de un problema nunca se puede olvidar al actor, pues su percepción, su visión y sus conocimientos están muy por encima del conocimiento técnico que no forma parte del objeto de trabajo. Esto que es esencial, -hasta en la mecánica cuántica, tal vez la ciencia más completa y perturbadora, se sabe que la mera observación del fenómeno modifica el fenómeno-, no se tiene presente en los asuntos que prefijan la vida de los seres humanos, tal vez lo más importante de la existencia. La ejecución de las tareas del trabajo, sus riesgos y sus consecuencias no pueden ser objetivos, están totalmente condicionados por la subjetividad del individuo que ocupa el lugar o que es el motor que mueve el trabajo. Porque cada acción-percepción emite un sentimiento y crea un estado anímico en el trabajador. Por tanto, el discurso del sujeto es la clave en el análisis de riesgos del trabajo.

No se puede separar al individuo del trabajo y su subjetividad. La subjetividad existe en los colectivos de trabajadores. Surge colectivamente una manera de ver, de pensar y un marco moral y político colectivo que permite a los trabajadores dar un sentido al trabajo y al sufrimiento que genera. Dentro de los colectivos se produce un sentido del trabajo y un proyecto colectivo de cambio del trabajo y de la sociedad.

El análisis del conjunto de subjetividades ha permitido la emergencia de un profundo malestar en el trabajo. Aparentemente no hay razones. Si se observa cada una de las circunstancias y momentos por separados, el trabajo en sí tiene problemas y riesgos pero nada que no se pueda superar. Incluso podría decirse que serían de categoría menor. Pero en conjunto, la suma de los distintos factores, consigue que ese malestar aparezca en todas partes y en todas las empresas de autobuses urbanos e interurbanos.

De dónde o por qué surge este malestar, es lo que se busca en el análisis del discurso de los conductores. Se ha **dividido en dos apartados. Uno relacionado con el confort en el trabajo**, cuya aproximación sería la ergonomía, y el **otro con el estado psicológico y mental**, que entraría en la clasificación de los riesgos psicosociales. El estado del vehículo ocupa un lugar relevante ya que en él pasa el trabajador ocho horas diarias durante las cuales se le exige un esfuerzo muy elevado de atención permanente. Las incomodidades físicas, los sobreesfuerzos o posturas forzadas por malos diseños menoscaban, también, las capacidades mentales, que han de estar siempre al límite de sus posibilidades. Esta reflexión será un ir y volver continuo del riesgo físico-ergonómico al riesgo psicosocial, del confort-disconfort en el puesto de trabajo al estado psicológico de bienestar-malestar, pues ambos están estrechamente ligados. Ya que ambos se perturban o se compensan mutuamente.

La intervención sobre los factores psicosociales y ergonómicos es, sin duda, la gran asignatura pendiente hoy en día en las empresas dado que dicha intervención afecta al puesto de trabajo a nivel mecánico y/o humano, por lo tanto es necesario basarse en un diagnóstico de situación previo que ayude a establecer las medidas correctoras necesarias.



### 3.- OBJETIVOS DEL PROYECTO

En este proyecto se dan a conocer los riesgos ergonómicos y psicosociales del puesto de conductor de autobuses, proporcionando información acerca de los requisitos necesarios para que el puesto de conducción tenga la mejor seguridad pasiva posible.

Los objetivos generales del presente estudio son los siguientes:

- Que los empresarios, así como trabajadores y trabajadoras del sector conozcan cuales son los riesgos ergonómicos y psicosociales del puesto de trabajo, así como las medidas preventivas.
- Facilitar los requisitos necesarios para que el puesto de conducción tenga la mejor seguridad pasiva posible, es decir considerar al conductor como el factor más importante para la seguridad vial.
- Estudiar el impacto de los programas ergonómicos en el comportamiento de los factores de riesgo en la población trabajadora del transporte de autobuses urbanos e interurbanos.
- Reducir los accidentes y enfermedades profesionales del sector, a través de los elementos de la asistencia técnica (formación, información, evaluación de riesgos y planificación).

## 4.- METODOLOGÍA

El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos mediante la elección de los métodos adecuados que nos permitan conocer la realidad. Los métodos para la identificación, análisis y evaluación de riesgos son una herramienta muy valiosa para abordar con decisión su detección, causa y consecuencias que puedan acarrear, con la finalidad de eliminar o atenuar los propios riesgos así como limitar sus consecuencias, en el caso de no poder eliminarlos.

Los métodos que se han utilizado e interrelacionado en este estudio, y que se describen a continuación, nos permiten conocer las variables que influyen de forma negativa sobre la seguridad y salud de los trabajadores y facilitar la toma de decisiones para reducir o minimizar su impacto.

**Método de análisis cualitativo:** El primer método utilizado es el análisis cualitativo, el cuál se realiza con el objetivo de conocer la percepción que tienen los trabajadores del sector sobre su puesto de trabajo. Este estudio se ha realizado a partir de la visión del trabajador colectivo. El técnico se limita a observar con mayor profundidad aquellos aspectos que indican los trabajadores. Desde la investigación se analiza el discurso, el imaginario colectivo y el mundo simbólico de los trabajadores y trabajadoras. Se ha utilizado el grupo de discusión y las entrevistas en profundidad como métodos para acercarse al objetivo del proyecto. Se ha dado la palabra a los propios trabajadores para que expresaran libremente sus ideas, opiniones, sentimientos, percepciones de la realidad, sus vivencias. Es absolutamente subjetivo pues cada uno expone cómo vive su trabajo. Pero del conjunto de subjetividades surge una interpretación del problema que se aproxima mucho a las causas reales. Pocas veces se escucha al sujeto de la prevención, al trabajador, si acaso se le pregunta sobre ciertas cuestiones que sirven fundamentalmente para

SOLO  
BUS

certificar la opinión del técnico de prevención. Al estudiar las condiciones de contorno de un problema nunca se puede olvidar al actor, pues su percepción, su visión y sus conocimientos están muy por encima del conocimiento técnico que no forma parte del objeto de trabajo.

**Método de estudio cuantitativo:** Ésta parte del estudio nos permite cuantificar la información obtenida a través del análisis cualitativo en materia de prevención de riesgos laborales de los conductores de autobuses. Este estudio consta de varias fases como diseño del cuestionario, procesamiento de datos y análisis de los datos obtenidos. De esta manera se consigue el objetivo del estudio cuantitativo, que es ni más ni menos que tener una medición básica desde las diferentes perspectivas, actitudes, y factores que puedan llevar a proporcionar una visión general y completa que los trabajadores de este sector tienen sobre los agentes que intervienen en su puesto de trabajo.

**Métodos de evaluación ergonómica y psicosocial:** El análisis ergonómico y psicosocial que se ha llevado a cabo tiene como objetivo ofrecer una valoración de los riesgos asociados a la conducción de autobuses, así como facilitar una serie de recomendaciones. Este análisis ha servido para establecer en las propuestas de mejora los requisitos ergonómicos recomendables en el diseño del puesto de conducción.

## 5.- RESULTADO DE LOS ESTUDIOS

En el presente capítulo se muestran los resultados de los métodos de evaluación que se han utilizado para llegar al diagnóstico de los factores ergonómicos y psicosociales de los conductores de autobuses.

El análisis de riesgos en la conducción de autobuses urbanos e interurbanos se hace analizándolo como un todo. **Es un sistema.** El análisis debe comprender todo el conjunto, para profundizar en cada elemento en particular pero en relación con la suma de todos los factores.

El esfuerzo físico y psicológico durante ocho horas diarias ha de ser agotador por necesidad. Y esto lleva a un imperativo: la necesidad de considerar la ergonomía como factor no sólo de confort sino como reductor de esfuerzos. Por tanto hay que considerar la interrelación de los **Sistemas Persona-Máquina-Carretera**. El conductor es considerado, tanto por los viajeros como por los organizadores del trabajo, un apéndice, prolongación, de la máquina con lo que sus características humanas capacidades, sentimientos, estados anímicos, son desechadas. No se consideran. Al conductor se le presupone que dispone en todo momento de las cualidades necesarias para conducir. Porque no se considera que la conducción es recibir información, analizarla y actuar. Deben responder correctamente la persona y el vehículo para que el desplazamiento sea correcto. La falta de consideración de la interrelación del Sistema Persona con el Sistema Máquina es el origen de los desencuentros de las aspiraciones del conductor con la realidad laboral.

Este desencuentro es la base del malestar y de muchos de los accidentes de carretera. Esta concepción considera el entorno, el vehículo y trabajador/conductor como una unidad. Si el sistema de trabajo no es considerado desde esta perspectiva se está actuando desde un error de principio.

SOLO  
BUS

# SISTEMA PERSONA - MAQUINA - ENTORNO



## **Via de circulación**

- Carretera, paradas
- Monotonía
- Estado de la calzada
- Diseño de la vía
- Densidad del tráfico

## **Diseño del puesto de trabajo**

- Diseño del puesto de trabajo
- Espacio de trabajo
- Asiento
- Posición de trabajo
- Espejo retrovisores
- Volante
- Panel de mandos
- Otros aspectos (canceladora, plataforma, etc.)

## **Mantenimiento**

- Frenos
- Ruedas
- Testigos luminosos
- Asiento
- Temperatura
- Higiene y limpieza

## **Ropa de trabajo**

- Calidad de la ropa, etc.

## **Formación - Adiestramiento**

### **Organización del trabajo**

- Formación
- Organización
- Turnos
- Presión de los tiempos
- Aseos
- Presión de los usuarios
- Horas de trabajo y descanso
- Responsabilidad del conductor

### **Relaciones sociales**

- Relación con la empresa
- Relación con los usuarios
- Relación con los compañeros
- Relaciones familiares

## LA ERGONOMÍA

Hablar de ergonomía en un puesto de conducción de autobuses, equivale a que el puesto de trabajo tendrá que adecuarse de forma optimizada a las múltiples necesidades de naturaleza biofisiológicas, a las limitaciones de índole operativo-funcionales y a las particularidades psicoperceptivas del conductor, además de ofrecer múltiples y variadas prestaciones, utilizarse sin necesidad de esfuerzo y ajustarse al tamaño y forma del operario.

En una actividad de riesgo como es la conducción de vehículos en carretera, esta concepción de la ergonomía debe tenerse presente constantemente por todos los responsables de tráfico. Pues si la conducción es percibir las señales de la máquina o el entorno, tomar las decisiones oportunas por el operador del equipo, el conductor, y actuar, para que este proceso operativo sea eficaz la máquina-vehículo debe ser altamente fiable, lo que precisa un mantenimiento adecuado, pero sobre todo que las capacidades del conductor sean las adecuadas. Debe tenerse presente que las estructuras corporales –percepción a través de los sentidos, toma de decisiones y mecanismos corporales de actuación, estructura ósea y muscular- están diseñadas para velocidades mucho más reducidas que las asignadas a una máquina de transporte por carretera. Por lo que es fundamental actuar sobre el conductor para que sus capacidades sean óptimas durante todo el proceso de trabajo.

Este sistema de trabajo, que se le puede denominar como sistema-transporte consta del conductor, del vehículo, estado de la carretera, las señales, el tráfico adyacente, climatología, orografía, trayecto.

Cualquier análisis de prevención y planificación de la misma en este sistema-transporte debe considerar todas y cada una de estas unidades y la interrelación entre ellas. Pues la circulación es un entorno muy complejo en el que intervienen gran cantidad de variables: la velocidad del propio autobús, lectura e identificación de las señales, cálculo de



las velocidades y distancias de los otros vehículos, estimación de las actuaciones de otros conductores, las señales procedentes del propio vehículo, estado de la calzada, las actuaciones de los propios viajeros, etc.

Aquí reside la conexión con los riesgos psicosociales, pues las demandas que el trabajo hace a la persona son muy elevadas. Si no existe una planificación adecuada de los tiempos de descanso, hace su aparición la fatiga y el estrés y con ellos otra serie de complicaciones debidas a la incapacidad de responder a las demandas de la tarea. Si el cuerpo no descansa cuando lo precisa, se le está sometiendo a un sobreesfuerzo que produce fatiga paradójica. Esta fatiga se caracteriza porque se sobreactúa hasta el punto, que si se parara la persona después no podría restablecer la actividad. En este estado si sobreviene el riesgo el accidente se producirá fácilmente.

En una actividad de riesgo como es la conducción de vehículos en carretera, dentro de la concepción de ergonomía debe estar presente la tecnología, el equipo y los procedimientos industriales, así como los factores que veremos más tarde como la organización del trabajo y la concepción y disposición de los espacios.

## SISTEMA ENTORNO

El entorno considerado como un sistema, comprende el espacio de desplazamiento del autobús. Los itinerarios han de disponer de una serie de requisitos para que la conducción pueda realizarse en condiciones adecuadas. De lo contrario recaerá sobre el conductor un requerimiento más. Le exigirá mayor esfuerzo y atención.

¿Qué requisitos exigen los conductores?

### Vía de circulación

En la **vía de circulación**, el tiempo es el eje sobre el que gravita la organización del tráfico de autobuses. Pero el sujeto de este tráfico, el conductor, no tienen ningún control sobre ese tiempo, y lo que es peor, está totalmente subordinado a ese tiempo. Se convierte, durante la jornada laboral, en un ser totalmente dependiente de voluntades ajenas que son las que imponen los tiempos. Durante ese período ha perdido todo control sobre su trabajo y su propia vida.

Hay un factor de riesgo que nunca es considerado por los técnicos de prevención ni por los ingenieros de la organización del trabajo. Es la **carretera** y las **paradas** que los autobuses han de realizar en la misma.

*“En los coches rígidos no tienes problema porque entre el espejo interior y el exterior lo controlas medio bien. Pero los gusanos que normalmente las paradas son más pequeñas, tú el coche lo tienes que meter atravesado para que no se quede fuera. Entonces al meter el coche atravesado, te quedas así, entonces tú por el espejo no ves la puerta y la puerta está aquí. Yo lo que hago es controlar a estos y los cuento los que se van a bajar, y por el espejo los cuento más o menos los que estén fuera. Más o menos así, lo hago. Pero en un momento de bulla, no lo controlo”.*



La ergonomía afronta el Sistema Persona-Máquina. El objetivo es que las demandas que el trabajo requiere a la persona no transgredan los límites fisiológicos ni psicológicos. Pues una fuerte exigencia física y sensorial provoca fatiga y una demanda débil se traduce en reducción de la vigilancia. Tanto la fatiga como la reducción de vigilancia, por ejemplo por la **monotonía** del recorrido, son factores de riesgos para los conductores.

Sin embargo, en la carretera hay multitud de factores, que no son tenidos en cuenta, que restringen las posibilidades de la conducción para cumplir con los horarios, nos referimos a continuación al **estado de la calzada** y el **diseño que adopta la vía**. No sólo son los tiempos tan ajustados que impone la empresa con su organización del trabajo, sino que esos elementos ralentizan la circulación impidiendo que el conductor pueda cumplir con los horarios exigidos. Estos son elementos y circunstancias que deben tenerse en cuenta en el Sistema de Trabajo.

Las obras entorpecen la circulación pero la dirección de la empresa no aumenta los tiempos de recorrido ni pone más vehículos en la línea. Por tanto, a pesar de de los obstáculos el conductor debe esforzarse para cumplir con los horarios.

*“Mañana te aparece una obra de la noche a la mañana sin saber por qué, un corte de calle y te hace un desvío tremendo pues eso tampoco está ajustado a los horarios, tampoco estaba contemplado. ¿Qué es lo que ocurre? Que al final se convierte en un galimatías y en un caos y el caos los usuarios no lo saben y si lo saben no lo quieren saber, además, por lógica”.*

Las exigencias sobre el tiempo de recorrido a pesar de las obras repercuten sobre el conductor en estrés y desgaste físico.

*“Es que aquí llevamos desde el mes de agosto para acá, que fue cuando empezaron las obras, llevamos una cantidad de presión acumulada que es demasiado porque es que nosotros tenemos entre 35 y 38 minutos para hacer el recorrido, se ha estado tardando 30 minutos en recorrer dos kilómetros. Tienes que venir siempre dando caña al coche. Luego llegas aquí y la gente está en la parada, no te da tiempo ni a bajarte a hacer tus necesidades y ocho horas un día y otro día pues termina quemando a la gente”.*

Otro factor que no se tiene en cuenta es la **climatología**, las situaciones de mal tiempo como lluvia, viento, etc., perjudican el flujo normal de la circulación.

Si las obras en la vía van acompañadas de lluvia la situación del conductor se hace insostenible. La lluvia, además de disminuir la velocidad del tráfico, empaña lunas y espejos. La tensión del conductor asciende y con ello la fatiga mental.

*“Pero es desagradable empezar a trabajar lloviendo, que se empañan los cristales cuando empieza a montar la gente, no ves, tienes que ir así porque es una línea interurbana va por zonas de noche, no es como las urbanas que siempre es de día. Y eso la primera vuelta lloviendo y tal siempre vas mal”.*

Si hablamos de los **diseños de la vía**, nos podemos encontrar con diferentes elementos que en principio han sido añadidos para seguridad y que no se han tenido en cuenta para los profesionales de la conducción, como pueden ser los baches. Los baches son badenes invertidos, o viceversa. Pues ambos producen más o menos los mismos daños al conductor, al vehículo y a los pasajeros.

*“Por la zona del metro que están haciendo. Baches desde que entras hasta que sales y eso lo llevas en el cuerpo, en la espalda y en el cuello. Y eso va para un año y pico o más”.*

Son daños físicos a la estructura ósea del conductor.

*“Pero yo no sé hasta qué punto es legal eso de los badenes, es que lo notas tú en el cuerpo. No los que te ponen gigantes, no, no, los chiquititos así de un metro. Esos, yo no sé que tienen que te pega un viaje. Bum y bum, y cada vez que pega en la rueda te da a ti. El pasajero pasa una vez o dos, pero tú estás todo el día”.*

*“Porque tenemos líneas que saltan. Entre (...). tiene 97 saltos de estos que ponen en la calzada los ayuntamientos. 97 saltos en cada sentido calcularos si ese tío hace cinco viajes al día la cantidad de saltos que está soportando a pesar de tener un asiento bueno. Eso es indudable que con el tiempo machaca, quieras que no.”*

Los ayuntamientos que deberían velar por la prevención de riesgos de los trabajadores de las empresas de transporte urbano, en su lugar condicionan la vía de circulación de tal forma que los conductores sufren grandes daños a medio plazo, y un malestar cotidiano por causa de las vibraciones que aportan los badenes y el mal estado de la calzada. Las empresas deberían considerar estos aspectos en la evaluación de riesgos y en los planes preventivos con el objetivo de eliminar el riesgo, es decir, de eliminar badenes y obstáculos de la vía.

*“El ayuntamiento de (...) han puesto la moda los badenes. En las rutas ahora atravesamos 50 badenes. En (...) han hecho uno que un poco más*

*y llega al cielo. Ahí un compañero tuvo un accidente...”*

Otro ingrediente trascendental es la **densidad del tráfico**. El número de vehículos en circulación son un obstáculo importante para que los autobuses alcancen la frecuencia estipulada. El primer problema son los atascos, pues paralizan el tráfico.

El número elevado de automóviles lleva a que los carril-bus sean ocupados por otros vehículos entorpeciendo la circulación de los autobuses.

*“En todo lo que es la ciudad de (...), solo funciona un carril bus en condiciones, (...), todo lo demás son aparcamientos que no lo podemos utilizar. Los autobuses tienen que salir fuera porque no somos capaces de circular por esos carriles bus. A parte de ello la policía municipal cuando está en algún corte o está regulando el tráfico en vez de facilitarnos el paso nos cortan a nosotros también el paso. ¡Hombre!, si estás viendo que viene un autobús cargado de personas facilítale el paso para agilizar ese traslado de personas y ese transporte colectivo que es el que debe de priorizar antes que el privado”.*

Atascos y entorpecimiento del tráfico se traducen en una mayor tensión y esfuerzo del conductor. En definitiva en un desgaste físico y psíquico elevado.

*“Si el que conduce el autobús no tuviera que ir a revueltas de todo el tráfico o cruzándose, que se te crucen, frenazo va, frenazo viene y fueras por un carril de autobús sin que te estuvieran entorpeciendo continuamente y sin entorpecer tú a los demás, pues sería de otra manera”.*

*“... paradas mal colocadas, excesivas paradas,*

SOLO  
BUS

*tienes coches en doble fila a todas horas, tienes tramos que son circuitos urbanos de microbuses y en esos circuitos tienes que luchar con cargas y descargas, tienes que luchar con carriles bicis, con salidas de colegios (...) y claro lo más bonito del mundo es, por ejemplo, de película americana, llega el conductor del autobús al paso de cebra y les permite el paso. ¡Como me gustaría trabajar a mí así!, y no estar esperando así y salir, o poco menos que pitar, espérate a que pase yo y...”*

En el centro de las ciudades, las calles con frecuencia son estrechas y la circulación se hace difícil. Esto supone pérdida de tiempo y posibles golpes a otros vehículos, con la correspondiente amonestación de la empresa.

*“Hay mucha presión porque las calles cada día son más estrechas porque los ayuntamientos cada día están haciendo las aceras más anchas para los peatones pero los coches tienen que seguir pasando. Los coches cada vez son más grandes, roces a la mínima que te descuides porque aquí los coches la mayor parte ellos son de 15-18 metros te pones a girar y cuando menos miras has rozado por detrás. Roce que haya carta que te manda la empresa. Luego te sancionará o no te sancionará depende, muchas sí te sancionan, pero la carta no hay quien te la quite. Hay quien le da lo mismo, la carta me vale para ir al servicio, pero hay quien se siente presionado por las cartas”.*

Atascos, invasión de los carril-bus, estrechez de las calles, exceso de vehículos, constituyen el panorama diario de los conductores de autobuses urbanos. Y en este embrollo suceden las agresiones de otros conductores. La tensión acumulada por la conducción encuentra

una válvula de escape en la agresión al conductor del autobús, responsable del caos circulatorio según los demás conductores.

El estado de la circulación debido a los factores indicados más arriba produce graves daños físicos.

*“El problema que tiene el trabajo este que hay días que se pone mal la circulación y te puedes tirar cuatro o cinco horas sin moverte del coche y eso machaca. Luego el ruido del coche, el oído, se pierde mucha vista”.*

Y psíquicos a los trabajadores como estrés, depresión, etc.

*“Las obras nos han machacado muchísimo y yo no estaba preparada, a lo mejor, para tantas broncas diarias. A parte si eso se te acumula con cosas personales pues te hacen venirte abajo fácilmente”.*

*“Últimamente se ha disparado bastante, de un tiempo a esta parte. Desde que empezaron las obras hay bastante gente con el tema del estrés y bajas de larga duración bastantes”.*

El resultado es un trabajador “machacado”. Lo que es lo mismo que decir sin capacidad de resistencia, sometido y doblegado por el trabajo.

*“El retraso de un autobús por un semáforo, por un accidente en la carretera te lo echan a ti, tú puedes soportar un día una bronca o la mala cara de un usuario pero que todos los días siempre...y es raro el día que no haya alguien que esté perjudicado porque el autobús no haya venido de una manera u otra y eso te va machando, a eso tú le sumas el tiempo que tienes en el recorrido que suele ser*



*corto y con las obras que hay en ..., pues se acorta mucho más, no descansas, no paras, todo eso genera muchísimo estrés en el conductor, el tráfico, la circulación, el turismo, las rotondas, los arcones. Todo eso es lo que nosotros creemos que es lo que nos hace sentirnos así. Tiene mucho que ver con el ambiente de la conducción, vas siempre con 30, 40, 50, 60 personas a bordo y atento a la circulación, atento a llegar a la hora, todas esas cosas, todas esas incidencias que tienen las empresas pues todo esto te machaca”*

En definitiva, el entorno en el que se desplaza el autobús origina un malestar profundo en el conductor. Porque el estado de la vía le exige un sobreesfuerzo, ya sea por obras, mal estado de la calzada, la circulación, actitudes de otros conductores, tamaño de las calles, la climatología, la falta de un lugar para el aseo, etc. Todo esto está traspasado por el tiempo. A pesar de las dificultades tiene la obligación de llegar a las paradas en el tiempo establecido por la empresa. No es un tiempo determinado por el conjunto de las características del recorrido sino por conveniencias de la empresa y de los ayuntamientos. Ante la imposibilidad de cumplir los horarios, el conductor es sometido a una gran presión por parte de los usuarios y de los mandos de la empresa. Se solucionaría aumentando el tiempo de recorrido o introduciendo más autobuses en la línea.

El tipo de recorrido precisa, también, un modelo de vehículo adecuado a esas circunstancias. La ruta puede ser por calles estrechas, por autopista cuando son trayectos interurbanos, por carretera de curvas como las situadas en ciertas costas, etc. Además la ruta puede tener paradas constantes que exigen un esfuerzo mayor al conductor en el cobro de los billetes y en el control de los pasajeros. Incluso el sistema de la caja de cambios puede estar diseñado para un uso esporádico no permanente. En el caso de que sea para un uso

permanente como puede ser por zona urbana el esfuerzo del conductor es mucho mayor. Todos estos aspectos deben ser considerados en la elección del vehículo que va a realizar la ruta pues pueden convertirse en factores de riesgo produciendo lesiones a los trabajadores.

*“Ahora ha surgido una línea nueva, entonces han tenido que dedicar o disponer de un autobús para esa nueva línea. Ese autobús para el tipo de línea que hace no está adaptado. Quiere decir; que llevamos un autobús grande de ruta para un vehículo de ruta interurbana pero de constantes paradas. De ir cobrando y subiendo y bajando gente. En un coche grande que no está preparado ni con cajón, ni con máquina. Entonces, ese autobús tiene en la parte de abajo a la derecha un cajoncito. Y ahí lo tienen a modo para poner el dinero. ¿Qué quiere decir? Que tú estás aquí, viene esta persona aquí y tienes que estar agachado así para cobrarle, y cuando tienes 30 ó 40 para darles cambio, ¿qué vas a estar trabajando?”.*

El autobús ha de considerarse, también, como un sistema –sistema máquina-, pues el conjunto de elementos que posee o funciones que realiza exige un esfuerzo y atención diversificada del conductor. Y el malestar que se origina al conductor no proviene de un solo factor sino del conjunto.

SOLO  
BUS

## SISTEMA MÁQUINA

### Diseño del puesto

El **espacio de trabajo** es la piedra angular del trabajo de conducción. Es donde va a estar el trabajador al menos ocho horas sentado, con la atención en estado de alerta permanente, sin posibilidad de tiempos de relajación, descanso y ejercicio físico. Un trabajo como este, de alta tensión psicológica precisaría de un espacio confortable.

El lugar de trabajo del conductor no llega al metro cuadrado y en él va situado el asiento, el panel de mandos, el extintor, la canceladora y la máquina de los billetes. Mas los objetos personales del propio conductor. Este espacio debería disponer, al menos, de unas medidas que permitiera el desplazamiento del asiento y del volante para que pudiera adaptarse a las diferentes medidas antropométricas de hombres y mujeres. Un 40% de los trabajadores que han participado en el estudio cuantitativo opinan que no disponen de un espacio de trabajo adecuado.

*“Falta de adaptabilidad. Exactamente. Y hay otro tipo de autobuses que tienen, lo que es el hueco tuyo, tu espacio vital, que es muy pequeño. Yo soy pequeño pero hay gente que es más grande, como este hombre. Si yo quepo justo este hombre no cabe”.*



Aumentando ligeramente el espacio del conductor, el autobús no perdería capacidad para los viajeros y mejoraría ostensiblemente la situación del trabajador. El objetivo es la realización del trabajo con confort. Pues la falta de confort se convierte en daños músculo-esqueléticos al conductor.

*"... porque cada uno tenemos una postura diferente y cada uno tiene que ir cómodo. Yo por ejemplo tengo que ir pegadito a los pedales y a lo mejor en ese autobús en concreto yo requiero echar un poco hacia atrás; el asiento topa con la mampara de atrás, ya no tienes sitio. Tienes que estar con la postura forzada y cuando llevas un par de horas o tres ya te está tirando de la espalda".*

Los carroceros, y las empresas deberían exigirlo, deberían adaptar un espacio para que el conductor pudiera dejar sus objetos personales, como la bolsa, bocadillo, agua, u otros enseres que precise.



No se puede olvidar que en este espacio pasa el conductor ocho horas diarias. Que es un puesto de trabajo, no un lugar de uso esporádico.

*"Si una persona en una oficina tiene que tener una mesa de metro cincuenta, tiene que tener una silla en condiciones, tiene que tener la pantalla de visualización en condiciones por qué el conductor está en un habitáculo de 60 por 40, metido encajonado donde la mitad de los aparatos no funcionan porque todos lo sabemos que según se vuelven viejos fallan, donde además de todo eso se aumenta la presión donde se está metido. Pues yo creo que al final es un candidato a enfermo, (...)".*

SOLO  
BUS

Si el espacio estuviera bien diseñado el extintor dispondría de un lugar adecuado y el conductor no tendría que sufrir en su cuerpo los inconvenientes de tenerlo debajo del asiento.

*“Yo he llevado un coche que he dicho, yo lo paro, porque lleva el extintor suelto debajo el asiento y cada vez que amortiguaba topaba contra el extintor, la espalda machacada, así con todos los badenes que hay en todos los lados...es la leche”.*

La pieza primordial de este espacio de trabajo es el **asiento**, ya que determina la posición del conductor durante toda la jornada laboral. El sillón debe reunir una serie de características ergonómicas al igual que disponer de una buena suspensión que absorba las vibraciones, dar estabilidad al cuerpo del conductor y, sobretodo, debe poder desplazarse vertical y horizontalmente.

*“Asientos que no levantan o que no bajan, asientos que aunque tú les quieres fijar no se fijan y según vas se van levantando solos y tienes que bajar hasta abajo porque luego te vuelve a subir y para arriba otra vez, y andas así todo el día”.*

Son asientos sin estabilidad. Pueden ser causas de accidentes de tráfico pues el conductor se encuentra en situación de equilibrio inestable mientras conduce.

*“Los autobuses nuevos vienen con asientos elegantes pero hay asientos que se van moviendo y no los regulas bien a tu altura, es imposible...”*

Esta incomodidad crea fatiga física y malestar psicológico. Situación aún peor es cuando no se alcanzan bien los pedales, pues es un riesgo para la conducción ya que la persona adquiere una posición flotante, sin un buen punto de apoyo y sujeción.

*"Me tenía que poner de pie porque no llegaba y entonces no apoyas la espalda. Fue horrible, pero porque el asiento no corría lo suficiente, pero no es lo normal, lo normal es que el volante te lo subas, te lo bajas... "*

Algunas trabajadoras intentan atenuar el problema llevándose un cojín de casa. Pero en el trabajo profesional no se pueden adoptar soluciones caseras.

*"Yo llevo un cojín. Voy todos los días cargada con el cojín".*

*"Yo llevo mi toalla porque ahí se sienta todo el mundo y llevo mi cojín para que mis riñones estén bien apretaditos en la espalda".*

Un problema importante es la imposibilidad de desplazamiento del asiento o de un desplazamiento escaso, o la inmovilidad del volante, que impide una posición sentada cómoda.

*"Hay asientos que la gente alta como yo tenemos problemas porque nos pegan las rodillas en el volante. Yo voy así, en algún autobús voy encogido y autobuses nuevos".*

Todavía quedan asientos sin reposacabezas. El peligro puede venir por un golpe con otro vehículo, sobre todo si es de tamaño grande.

*"Que si te mete un bombazo un camión por detrás, te desnuca, ahí te quedas porque no llevas para la cabeza".*

*"Eso son los más antiguos. ...entonces eso vehículos, lo que dice: de ahí para arriba estás desprotegido. Cualquier movimiento de otro vehículo grande se te va la cabeza para atrás".*



Sin embargo en los asientos se está avanzando mucho en la calidad y el confort, tal y como afirman el 90% de los trabajadores del sector. Tanto porque los vehículos nuevos traen asientos mejores como porque las empresas están instalándolos.

*“Ahora los últimos autobuses nos han venido con estos hidráulicos, que se acoplan y tal”.*

*“... nos cogimos el modelo de Italia y afortunadamente nos están empezando a copiar otras empresas porque el asiento es muy cómodo, higiénico. Bien es cierto que necesita un mantenimiento porque las tirantas, las verás, por el uso tienden a aflojarse y hay que revisarlas. Pero es un tema relacionado, como decía (...) del tema de las hemorroides y eso, que también debe ser prioritario. El asiento, el modelo del asiento es clave”.*

El conductor está sentado toda la jornada laboral, un mínimo de ocho horas diarias. Durante esas ocho horas apenas realiza movimientos y permanece en tensión constante tanto física como mental, por las características del trabajo. Un asiento que no reúna las condiciones necesarias inevitablemente causará enfermedades de tipo músculo-esqueléticas, entre otras lesiones de espalda.

*“Así tengo la espalda, destrozada de un día y otro día y otro día. Los asientos vamos...”*

*“Te operas de hernia discal y vuelves de la baja y te resulta que sigues con los mismos asquerosos asientos que antes de que te hayas operado. Le dices al jefe: “oye que estamos con la espalda mal este, este y aquel, que estamos con la espalda mal, las cervicales”.*



Un aspecto muy importante es la **posición de trabajo**, hablamos en este caso de una posición estática de trabajo, sentada permanentemente. La mayoría de músculos y articulaciones permanecen durante toda la jornada en la misma posición, sin apenas ejercer ningún movimiento. Eso atrofia el cuerpo y la circulación de la sangre se dificulta.

*“El mayor problema es la cantidad de horas que estamos en la misma posición y aguantando las mismas vibraciones, los mismos movimientos, además del espacio que es pequeño”.*

*“Otro problema que se ha observado también es que se sufren inmovilizaciones de partes del cuerpo como piernas, etc. debido a la posición estática de sentado, la cuál se prolonga durante las horas que dura la jornada laboral, hay veces que al bajar de los coches los mismos conductores se caen porque las piernas no les responden.”*

La **visión** es un factor de seguridad extremo en la conducción. La falta de buena visibilidad, exige un esfuerzo mayor de atención originando fatiga, que a su vez entorpece todas las facultades de la persona. La actividad, que es de alto riesgo, se convierte en insegura y crítica frente al accidente.

Las manifestaciones negativas o quejas de los conductores sobre los autobuses en cuanto a los elementos que conforman el habitáculo son amplias y variadas. Unas están relacionadas con la visión como el vaho en los espejos y cristales, o los limpiaparabrisas.

*“Los espejos retrovisores que no se desempañan”*

*“Hay muchos problemas de vaho”.*

*“El vaho no solo de los espejos también por el vaho de los cristales que no sé porque la mitad no funcionan o funcionan mal”*

*“Los limpias exteriores,... la mitad de ellos golpean contra la moldura”.*



Los **espejos retrovisores** son elementos de ayuda a la conducción, por lo que su diseño y colocación son importantes. Son los ojos del conductor. Sin embargo la posición varía dependiendo del vehículo que se trate, y normalmente no suele ser la más adecuada obligando a realizar giros y torsiones tal y como afirman el 42% de los trabajadores que han participado en el estudio cuantitativo.

*"Tú abres las puertas, van a bajar y depende como te pongas el coche ves si la persona se ha bajado o no. No es la primera vez que se han llevado una persona por delante y cualquier cosa de esas, porque no se ve".*

*"Y a quién le pasó que se bajó la mujer y el niño se quedó en el bus".*

*"Yo, llevaba una maleta de deporte un muchacho y cierro la puerta y viene corriendo, y me dice uno: abre la puerta que has pillado la maleta".*

La falta de visibilidad es un problema de seguridad y de angustia para el conductor por los daños o perjuicios que puede ocasionar.

*"¿Tú sabes lo que es llevar un autocar con 50 viajeros? Por ejemplo haciendo un transporte escolar y tú terminar la parada, y cerrar la puerta de atrás sin saber si llevas un niño".*



El **volante** de los autobuses suele tener un tamaño más grande que el de los automóviles. Esto hace que el conductor no lleve los brazos pegados al cuerpo sino con una cierta inclinación. Esta postura produce cansancio y dolor.

El desarrollo de la electrónica y la informática ha hecho que cada



vez se extienda más su uso en todo tipo de vehículos, tanto particulares como en los de uso industrial. El conductor tiene cada vez mucha más información sobre lo que está sucediendo en la máquina. Pero esto no facilita la tarea del trabajador que tiene que estar pendiente de mucha más información.

*“Aquí resulta que un conductor lleva tres ordenadores a bordo, el pupitre que es el que da los billetes, la canceladora que es la que pica los billetes, el ordenador del autobús que lleva un ordenador a bordo de todas las averías que pueden surgirle a la máquina que llevas”.*

El **panel de mandos** debería llevar sólo lo imprescindible para una conducción segura. En lugar de la sencillez se ha optado por ofrecer a los clientes, autobuses donde las complejidades se exponen al exterior e implican nuevas labores de control para el conductor. Ya se dijo al principio que la ergonomía debe facilitar la tarea al que la realiza. Igualmente en ocasiones se opta por la estética aunque esta esté reñida con la seguridad en el trabajo. Así, por ejemplo, hay autobuses que incorporan salpicaderos con acabados brillantes

que producen reflejos que molestan y fatigan visualmente. Son factores potenciales de riesgo de accidentes, además del sobre esfuerzo que exigen al conductor.

*“Ahora la pelea la tengo por los salpicaderos. También me ha dicho lo mismo. Eso lo ha diseñado..., se le ocurrió pintar*



*los tableros de blanco (...), esto no hay quien lo toque. Y tú allí aguantando toda la reverberación de la luz”.*



Debido a las diferentes condiciones y características de los habitáculos, a menudo se producen dolencias en los conductores, destacando la espalda, según un 67% de los trabajadores, como la parte del cuerpo que más sufre durante el desarrollo en el puesto de trabajo, seguido de dolencias en cervicales, rodillas, etc. ... además aparecen afecciones de tipo como insomnio y ansiedad.

En **otros aspectos** se han introducido mejoras como la eliminación del embrague. El automatismo de las marchas elimina esfuerzos y reduce estados de alerta. El conductor gana en comodidad. Aunque aparece una situación nueva: la falta de ejercicio y la posición sentada reduce la circulación sanguínea y como consecuencia la pierna se duerme al no tener que intervenir. La solución en este caso está en los tiempos de descanso y el cambio de postura.

*“Pero una cosa gana, porque gana evidentemente en comodidad y no tener los antiguos embragues que teníamos, pero en otra es cierto que la movilidad de la pierna pues...la que ejercitas es la derecha”.*

*“Quieres que no con el embrague la podías ejercitar un poquito más. Sí hay bastantes casos de que se te queda dormida o bien de tanto tiempo a lo mejor tenerla doblada molesta”.*

Al ser automáticos se elimina la palanca de cambio de marchas y con ello otros problemas como posibles tendinitis por el esfuerzo debido a la dureza de la caja de cambios.





*“Esos tienen la palanca súper dura, para meter la primera y la segunda, la quinta y la sexta, tienes que hacer un esfuerzo que a mí ese coche me produce tendinitis. Termino que no puedo mover el codo, directamente lo arranco en cuarta y cuando me cargue el embrague, me lo cargué. Tú haces un parte y: mira (...), ¿Qué pasa? ¿Que no tienes fuerza? Es tan sencillo como cambiar la caja de cambios”.*

La posición de la **canceladora de billetes** no es adecuada pues exige al conductor un sobreesfuerzo por estiramiento y un giro de la espalda.

*“El tema de las máquinas, de las canceladoras, algunas están a mano, otras cada vez que tienes dar un billete tiene que estirar el brazo del todo, todos los días 300 veces”.*

*“Ahora el problema está en la canceladora que tienes que estirarte y eso que yo tengo el brazo largo. Y este movimiento al día lo hacemos ¿Cuántas veces?”.*

Al no disponer el autobús de un espacio predeterminado para la colocación de la canceladora, es colocada en el costado derecho del conductor a la altura de los oídos. Ergonómicamente es el peor sitio posible. Pues exige esfuerzo de estiramiento y torsión y somete al oído a un ruido molesto permanente según un 45% de los trabajadores que han participado en el estudio cuantitativo.

*“Otra cosa es la canceladora justo pegada aquí en la oreja, pi, pi, cada día con este ruido”.*

*“La maquinita aquí pegada en la oreja, es horrible, te está martilleando en el oído. Nos han puesto la máquina aquí y no le han puesto un altavoz porque se iba a notar demasiado”.*

SOLO  
BUS

La máquina de cobro es otro factor más de atención y de movimientos repetitivos. Al igual que la canceladora exige un movimiento de torsión aunque no tan pronunciado pues ocupa una posición delantera aunque lateral. Los efectos sobre la salud son los mismos, aunque la carga mental es más elevada en este caso pues ha de estar pendiente del cobro y de la devolución del cambio.

*En cuanto al puesto de cobro, en cuanto a la máquina de cobro y el cajón del dinero, y todo ese sistema. Que hay muchas veces que te obliga a girar la cintura y al cabo de dos días te puede doler. O incluso hay autobuses que tienen el cajón demasiado pegado aquí o al volante y la mano te tropieza entre volante y cajón”.*

Los daños colaterales, como lesiones en los dedos, pueden sobrevenir por causa del escaso espacio que dispone el puesto de trabajo.

Tanto la canceladora, como la máquina expendedora de billetes son usadas intensamente. Es normal que sufran averías pues poseen piezas móviles que se desgastan. El conductor tiene que estar pendiente de ello, parar el autobús y reparar la avería y devolver el billete al viajero.



*“El pupitre que es el que da lo billetes cada dos por tres se atasca, tienes que estar pendiente, (...) sacar los billetes, sacar la hoja y apuntar toda la numeración y empezar a vender billetes de esos”.*

*“En la canceladora se quedan los billetes metidos dentro, si se queda un billete metido dentro tienes que parar, abrir la canceladora, sacar el billete y dárselo al pasajero”.*

Las averías son tareas añadidas a la conducción. Con el inconveniente de que se producen en presencia de usuarios exigentes que tienen

el derecho de llegar puntuales a su destino. En caso de avería el conductor tiene que parar el autobús y solucionar el problema en un entorno de tensión. Si además se considera el ordenador del vehículo que ofrece gran cantidad de información y marca un número elevado de señales.

*“El ordenador del coche, que si te pone cuarenta cosas todos los días, la caja de cambios, tienes que ir pendiente de todo”.*

Se puede afirmar que estos elementos de la máquina exigen posturas forzadas causando fatiga, y atención elevada además de la requerida por la conducción. Por tanto, fatiga física y mental. Esta fatiga aumenta cuando el trabajo se realiza de noche. De noche los autobuses llevan el interior iluminado. El parabrisas refleja la luz interior haciendo de espejo con lo que impide una visión correcta de la vía de circulación. Circular en estas condiciones exige un mayor esfuerzo visual y mayor concentración.

*“Yo lo que tengo clarísimo y lo que hago es que de las dos líneas de luz que hay solo enciendo una. Es que hay que llevar bien iluminado el bus para el público, pues que el público se lleve una linterna que a mí me da el reflejo en el cristal del parabrisas y me hace un espejo que yo no veo un pimiento”.*



*“En vía interurbana, vamos por montaña y en la oscuridad se refleja una pasada. Yo he ido a veces a tres por hora porque de (...) es curvas todo y no ves nada. Te estás viendo tú en el cristal, se refleja todo”.*

SOLO  
BUS

Los nuevos autobuses incorporan una **plataforma para acceso de personas disminuidas**. Esta plataforma debería funcionar con un sistema neumático. Pero existen varios inconvenientes graves. El primero es que el conductor no ha recibido ni la información ni el adiestramiento correspondiente.

*“Se saca la rampa porque hay una pegatina pegada en la ventana que te indica los pasos. Había una señora con la silla de ruedas en la acera esperando y yo primero leyéndome las instrucciones para luego sacar la rampa, itela la gente que estaba dentro como se debió de quedar!”.*



El segundo gran problema es que las ciudades no están habilitadas para este tipo de operaciones. Las paradas de autobús deberían estar adaptadas en espacio para que quepa el autobús y en la altura de la acera.

*“Pero primero tienen que habilitar las ciudades para que esas personas puedan...lo primero que tenían que habilitar son las paradas, eso lo primero, lo segundo los vehículos”.*

El tercer problema es la actitud de las autoridades municipales. Sus discursos no coinciden con sus actuaciones. Es necesario que las personas discapacitadas puedan desplazarse, pero para ello no sólo es suficiente disponer de máquinas capaces de hacerlo sino de diseños viales que lo permitan. Por ejemplo, los badenes en los viales impiden que ciertos autobuses puedan llevar plataformas para personal discapacitado, pues rozan contra el suelo del badén.

*"(...) ya no solamente que funcionen o no funcionen algunas plataformas, que no funcionan muchas, sino que también se da el caso en esta empresa en particular donde se tienen que retirar vehículos de zonas donde no pueden ir autobuses de plataforma baja precisamente porque tienen el problema de los famosos badenes y eso se le ha comunicado al ayuntamiento y no son receptivos, prefieren que no vayan autobuses de plataforma baja y dejar desatendido a ese colectivo antes de quitar ese badén para...por eso digo que también es un problema de las Administraciones. (...), al final eres el que das la cara y eso produce mucho malestar".*

El cuarto problema es el sufrimiento del conductor. El conductor es un trabajador y como tal es persona comprensiva y sensible a estas necesidades humanas, pero no tiene potestad para remediar estas deficiencias. Sufre doblemente, primero porque no puede hacer nada y en segundo lugar porque sobre él recae la responsabilidad de ofrecer el servicio y el malestar justo de los usuarios.

*"Nosotros lo que queremos son unos autobuses bien dotados de esas rampas para poder atender a los minusválidos. Hemos tenido reuniones con las asociaciones de discapacitados exponiéndoles el problema que había en la empresa, de que sí que estaban dotados todos los vehículos de las rampas pero que luego en la realidad no funcionan, para que lo supieran que los conductores no somos los que llevan la contraria. Nosotros lo hemos expuesto a la empresa para que solucione ese problema para dar ese servicio".*

SOLO  
BUS

Un quinto problema es la falta de mantenimiento de las plataformas. Éstas, muchas veces, no funcionan cuando se precisa, ya sea por falta de uso o por mal mantenimiento.

*“Ahora tú llegas y dejas al minusválido, como el otro día en una línea que debe haber 10 coches con rampas y no funcionaba ninguna, tú le dejas ahí hasta que den la vuelta todos los coches”.*

Y un sexto problema son las tareas añadidas al conductor. El número de tareas a realizar en esta profesión es muy importante pues cada una de ellas va debilitando, por fatiga, las capacidades de la persona, y por tanto disminuyendo sus facultades de reacción y sus reflejos, cuando el trabajo exige un estado de atención elevado y constante.

Son nuevas tareas añadidas al conductor, nuevas responsabilidades y nuevo motivo de malestar de los viajeros que recaen sobre el conductor. Los conductores se sienten molestos, igualmente, porque no está bien definido su puesto de trabajo ni cuantas tareas a realizar, ni respecto a responsabilidades, ni sobre su autoridad en el autobús.

Por tanto, los componentes del vehículo, lo que se podría considerar herramientas de trabajo, incrementan las tareas del trabajador y generan una fuerte carga mental. Es, en consecuencia, un proceso especialmente fatigante.

## Mantenimiento

El mantenimiento del vehículo es necesario por motivos de seguridad, por fiabilidad de manejo para el conductor, por comodidad de los viajeros y para alargar la vida del autobús.

Un mantenimiento deficiente o inexistente es un obstáculo importante para el manejo y control de vehículo. La seguridad debe ser completa porque transporta un número elevado de personas y se desplaza rodeado de otros vehículos con los que puede chocar. Aunque muchos circulan por casco urbano donde las velocidades no deben superar los 50km/h hay otros muchos de recorrido interurbano que circulan por autovías hasta los 90 km/h. Sin embargo, la opinión generalizada de los conductores es que el mantenimiento es malo.

*“El tema del mantenimiento aquí se ha reducido escandalosamente, hasta el punto que compromete bastante la seguridad de los vehículos. Porque las condiciones en que salen los coches precisamente por esa reducción, que no suele ser solo de esta empresa sino que parece ser que es una tónica general en empresas del transporte, la reducción de costes en mantenimiento por la aquello de aumentar los beneficios. Recortar los mantenimientos es algo que me parece inconcebible.”*

Debemos partir del punto en que unas buenas condiciones de mantenimiento en todos los elementos de un vehículo, reducen esfuerzos tanto físicos como psicológicos en los conductores.

¿Qué aspectos son los que más fallan?



Los **frenos**. Deben estar en condiciones de realizar su cometido: frenar. El autobús debe frenar porque si no se producirá el accidente. Los frenos se desgastan por la fricción del material. A mayor uso más desgaste. La exigencia de cumplimiento de los tiempos de recorrido a pesar de las circunstancias adversas obliga a reducir la velocidad rápidamente forzando la frenada. O el exceso de paradas en semáforos, atascos y paradas de recogida de personal exige un uso intensivo de los frenos. Un mal mantenimiento de frenos puede suponer un esfuerzo en la fuerza a aplicar para realizar el recorrido del pedal. Todo ello hace que la vida media de los frenos sea muy reducida o que suponga un aumento del esfuerzo del conductor tal y como opina el 66 % de los trabajadores del sector.

*“Que tú vas con mucha aceleración, reduces muy rápido para entrar en la parada, te metes y van forzados. Entonces las pastillas te duran muy poco en los vehículos nuevos”.*



que puede producir un vehículo que se queda sin frenos, siendo grave para los usuarios del transporte público y para el resto de las personas que van en otros vehículos, no es todo lo que puede pasar cuando fallan los frenos. Puede producir daños materiales, daños físicos a las personas e incluso muertos.

*“Ese coche creo que tuvo seis accidentes. Dos se empotró contra otro coche uno por detrás. No sé si fueron tres o cuatro las veces que se salió fuera de la calzada. Y otra que se metió dentro de un chalet. Siempre con viajeros”.*

**Ruedas.** Son la base sobre la que se apoya el coche y han de responder correctamente ante cualquier circunstancia. Los fabricantes colocan señales dentro de las mismas para que no se sobrepase su uso, pues a partir del testigo comienzan a ser peligrosas por falta de estabilidad, falta de resistencia, pueden reventar tanto por un frenazo como por un saliente de la calzada.

Las ruedas son componentes caros pero sobre ellas pivota la seguridad del vehículo. La seguridad nunca puede trocarse por beneficios económicos.

*“Problemas de frenos tenemos, problemas de ruedas tenemos. Ahora están haciendo ajustes económicos y los ajustes económicos se han trasladado en que las ruedas traseras se están royendo. De ver y decir yo llamo a la policía para que me paren porque aquí me juego el pellejo. Con ruedas y con frenos es que es alucinante”.*

**Suspensión.** Es el conjunto de elementos que absorben las irregularidades de la calzada para aumentar la comodidad y el control del vehículo. La suspensión en mal estado impide que el conductor controle bien el vehículo. Pero los efectos de la mala suspensión sobre los pasajeros les crea incomodidad que achacan al conductor. Se cierra el círculo creando inseguridad en el conductor al desestabilizarlo emocionalmente con las críticas.

*“Hay vehículos con problemas de suspensión. Ya no es que lo sufra directamente el conductor. Que sí. Esos problemas de salud los sufre directamente el conductor, sino que además eso agrava el problema de la seguridad. El fallo de mantenimiento lo padece también el usuario. Por lo tanto aquel vehículo que va con problemas, aparte de padecerlo el propio conductor lo padece el usuario y se vuelve*



*de nuevo hacia el conductor. Porque un fallo de suspensión en el vehículo, unido al mal estado de ciertas calzadas que hay, el usuario considera que el conductor va conduciendo fatal, a parte del problema que ya va padeciendo el propio conductor, el usuario se le echa encima al conductor”.*

**Testigos luminosos.** Los autobuses disponen de una serie de sensores para determinar el estado de ciertas piezas y componentes del mismo. Cuando estos elementos se desgastan o no funcionan aparece una señal luminosa en el panel de mandos. Estos testigos son necesarios que funcionen bien pues indican aspectos como el estado de los frenos, el líquido de frenos, nivel del aceite, etc. Si están en mal estado no podrán informar. Las consecuencias pueden ser graves.

*“Ayer sin ir más lejos un ..., dicho por un mecánico, levantó el coche y de los cuatro sensores que lleva, son sensores que te avisan si el coche ha perdido presión en el circuito de frenos, alguna anomalía en los frenos, bueno pues de los cuatro sensores no llevaba más que uno en funcionamiento el resto no funcionaban. Pero no es porque se hubieran roto era porque estaban anulados.*

La base de la conducción es la fiabilidad del conductor en la máquina. Por tanto, todos los aparatos de la máquina deben funcionar correctamente. El conductor maneja el autobús con la confianza de que todos los mecanismos y aparatos están en perfecto estado. Si hay alguno que no lo está y es desconocido se cometerán errores que se convertirán en accidentes.

**Puesto de conducción.** La comodidad y la salud del trabajador son importantes, hasta el punto de que están por encima de cualquier otra consideración. Por tanto, su puesto de trabajo debe reunir todas las condiciones necesarias de confort y seguridad. Ambos elementos van unidos. Sin embargo, no tienen un mantenimiento adecuado ni el asiento, ni el volante, ni la palanca de cambios, ni los testigos luminosos de seguridad de la máquina.

El **asiento** es una pieza cara y de vida útil corta. Por eso mismo el mantenimiento es más necesario.

*"Algunos tienen hernias discales las cuales son provocadas por los asientos que son muy malos. La verdad es que aquí los asientos no se repara ninguno, asiento que se rompe: asiento que le sueldan, que se queda fijo y eso para la espalda machaca".*

*"...sí hay asientos que ahora vienen los coches nuevos que son cómodos pero cuando se rompen no se reparan, directamente se suelda una barra y ya está y ya el asiento se deja así".*

Ocho horas sentado en un asiento en malas condiciones daña físicamente al conductor, es un factor de tensión psicológica y de accidentes pues la persona no está en buenas condiciones para controlar la máquina.

La movilidad del volante es otra característica de confort y, sobretodo, de control de la dirección del vehículo.

*"Por ejemplo, el volante no se mueve, no lo puedes llevar a tu movilidad, son nueve horas voy a estar conduciendo. Si es un rato a mí me da igual cómo poner el asiento yo mientras llegue a los pedales me da igual".*

El mantenimiento inadecuado del autobús crea malestar físico al conductor. Pero además, por aumento del esfuerzo, produce mayor fatiga. Ambos factores afectan al estado emocional del conductor con una primera manifestación, la incapacidad para modificar la situación.

*“Condiciona mucho el tener que salir de aquí de cocheras con un coche ya en malas condiciones. Porque aquí el que más y el que menos somos profesionales, y tal como coge el coche ya sabemos más o menos de lo que te puede cojear ese coche, quieras o no ya te mentalizas de que el coche va mal. Tu actitud a la hora de trabajar no es la misma. Y luego la impotencia a la hora de llamar al centro de control, o bien para que te miren el coche o bien para cambiarlo. ¡Que no! que es que no hay coche y tienes que seguir con ese coche. Y esa es la impotencia que yo hasta que punto como profesional puedo decir paro el coche y ahora la empresa me obliga a seguir con el coche porque es que no hay coches para cambiar”.*

La ergonomía elimina fatiga y malestar psíquico. Pero todavía no es considerada como factor de seguridad y con carácter necesario para trabajar con confort. Por el contrario, se piensa que es un elemento sibarita, comodón, refinado, del trabajo y esto “no es propio de trabajadores”, que tienen que estar sometidos a condiciones duras de trabajo pues es connatural al trabajo mismo. El imaginario colectivo del mundo laboral sigue considerando el confort como ajeno al trabajo, y la ergonomía sólo como factor de comodidad. Al menos en ciertos entornos laborales.

*“El problema que hay, que tanto nosotros como los mecánicos están aturdidos de trabajo. Tú le*

*llegas al mecánico, o haces un parte; mira cámbiame esto. "Esto es una chuminada, es que tengo que cambiar no sé qué". Va pasando el tiempo y no lo arreglan porque es como si fuera una tontería. Las cosas de ergonomía y todo eso son tonterías".*

En este entorno de trabajo altamente exigente hay un factor de disconfort importante. Es la **temperatura**. Este puesto de trabajo es frío cuando las temperaturas son bajas, y es caluroso en las épocas de calor. El conductor no dispone de un lugar climatizado correctamente. La calefacción del puesto de conducción es independiente del espacio de los pasajeros. El radiador del puesto de conducción es pequeño y el aire frío se filtra por la entrada de los cables eléctricos. Tanto el frío como el calor actúan sobre el organismo humano alterando sus capacidades y sus sentidos, llegando incluso a que el conductor pierda el conocimiento.

*"Cada autobús es un mundo porque el mío tiene una peculiaridad de que la calefacción calienta muy bien y es una peculiaridad por la siguiente razón: mis pies siempre van fríos y eso es porque le quitan el termostato al autobús para ahorrar desgaste y entonces ¿qué pasa?, que no llega a calentar lo suficiente para que llegue adelante donde estoy yo. Los que van en los asientos van muy bien pero yo llevo los pies helados, siempre llevo tres o cuatro pares de calcetines y no sale suficiente calor a los pies y es que lo pies están con una chapita muy fina al aire libre. Después tengo la peculiaridad que en verano enfría muy bien el vehículo ipero tiene un ruido!, cuando arranca el compresor la gente también se queja".*

*"Yo, por las partes que vamos son bastantes frías llega un momento que los pies no te los notas;*

SOLO  
BUS

*porque tienes la parrilla del aire que te entra en el manajo de los cables y ese que se te hielan los pies. Van congelado, no sabes si estás tocando el freno o el acelerador porque no te reaccionan las piernas”.*

Las condiciones ambientales de frío o calor provocan un gran malestar en general. Pero cuando esas condiciones se soportan en régimen laboral el malestar es mucho mayor pues la concentración en la tarea y el esfuerzo agotan más y se rinde menos.

*“El aire acondicionado del vehículo funciona el primer año porque es nuevo. Después el aire acondicionado casi no se nota. Tú te vas a trabajar a las dos de la tarde, coges un autobús que ha estado toda la mañana pegándole el sol en el patio, que hay cincuenta grados adentro, te pones a trabajar con ello, llenas un autobús de gente con el calor que despedimos y el aire acondicionado no es el idóneo la gente va envenenada, se cabrea, te pone de mala leche y al final termina en bronca, en jaleos y muchos terminan viniendo al servicio de prevención; “mire usted que no soporto más”, reventado mentalmente”.*



La mayoría de los trabajadores que han tomado parte del estudio cuantitativo, un 60%, opina que el mantenimiento que se realiza al equipo de aire, frío-calor, no es el adecuado.

Mandos y servicios de prevención deberían cuidar hasta el extremo las condiciones climatológicas del puesto de conducción por el alto riesgo de accidentes a que se expone al conductor y a los pasajeros. Pues el cuerpo humano puede fallar en condiciones inadecuadas de temperatura, desde mareos y lipotimias hasta insensibilidad del tacto.

En definitiva, los daños producidos al conductor, lesiones osteomusculares y accidentes son la manifestación física de un mantenimiento mediocre.

El estado de mantenimiento del vehículo no sólo afecta a la seguridad y al conductor, sino que también recae sobre los pasajeros atañéndoles de diversas maneras. La primera impresión que recibe el viajero es la limpieza del autobús. Y en ocasiones deja mucho que desear. Es cierto que quien ensucia son otros viajeros, pero la limpieza y la higiene son imprescindibles en un servicio público.

*“Una empresa de autobuses que está trabajando todos los días y en ciertos momentos no haya mecánicos, no haya limpiadores, eso ¿cómo se come? Total, que yo estuve trabajando tres viajes con el coche que con un cartoncillo hice así, más o menos, echarlo para afuera. Pero estuve así trabajando todo el día. Por la tarde no había coches para trabajar porque estaban todos sucios, porque no había limpiadores”.*

Y se vuelve a cerrar el círculo sobre el conductor que de nuevo vuelve a recibir amonestaciones y reproches.

*“Eso al final, tú sales con esto. Te encuentras con 50 personas que van al trabajo y te presionan. Tú*



*aquí por lo que ves, te ves presionado por todos los lados: por el mantenimiento que te repercute, los vehículos no adaptados que te repercuten a ti, unos horarios que no son reales para lo que tú necesitas para el movimiento de personas que también te repercute a ti. Siempre te presionan a ti. De hecho los insultos son para el conductor, no para la empresa”.*

Todavía existe un motivo más que justifica ese mantenimiento. Es un motivo económico: alargar la vida media de los vehículos.

*“Cada año han comprado coches nuevos. Coches viejos ya no hay tantos, pero al no tener una limpieza y un mantenimiento bueno, óptimo, se van deteriorando. Entonces hay autobuses articulados que vinieron el año pasado que están muy bien; andan muy bien, son muy suaves, tienen la tecnología última. Pero ¿qué pasa? Que en el tiempo que llevan trabajando como no llevan un seguimiento de limpieza y mantenimiento buenos, se están degradando”.*

Lamentablemente algunos usuarios no cuidan aquello que es de uso público. Y otros pocos tienen a gala destrozar lo que no les pertenece. Esto no significa otra cosa que las autoridades deberían tomar las medidas necesarias para educar, culturizar y refinar a la ciudadanía. En última instancia es responsabilidad de las autoridades públicas: gobiernos, ayuntamientos y centros educativos.

*“La gente lo maltrata. Pero si a eso le sumas de que la empresa no tiene un seguimiento bueno, pues ese coche que es nuevo, que va ya para casi un año, pues parece más viejo”.*

¿Por qué no se hace bien el mantenimiento cuando se pueden sufrir pérdidas elevadas por bajas de los conductores, por pérdida de viajeros o, incluso, la pérdida completa del vehículo? Son políticas de empresa que deberían revisarse pues la gestión que se está realizando es negativa.

No todas las empresas son iguales, como es lógico. Pues las de mayor tamaño aunque adolecen de muchos de estos problemas tienen resueltos los más trascendentes.

*"... te pones en el andén y al lado tienes uno de A. y al lado tienes otro de otra empresa. ¡Qué diferencia! Este es el mío y mira los demás como están. Y a lo mejor el tuyo no es tan viejo, un coche de cuatro o cinco años".*

Como conclusión de todo lo expuesto habría que quedarse, sobretodo, con la necesidad e importancia de la participación de los trabajadores en el diseño, mantenimiento y organización del trabajo. Se notaría una mejora sustancial en el servicio que ofrece la empresa y en la reducción de bajas de los conductores.

*"Yo creo que la solución partiría por independizar un poco al conductor en su puesto de trabajo, tenerle en cuenta a la hora de comprar ese material, no solo a los ingenieros que los ingenieros están muy bien, diseñan, hacen, pero no solo los ingenieros diseñan un coche. El conductor cuenta y en las más absurdas. Aunque sea en una botonera para abrir y cerrar las puertas, que las de aire han funcionado toda la vida pues ahora nos hemos encontrado con unas botoneras que pillamos a gente con las puertas".*

SOLO  
BUS

Otras quejas están referidas a la **higiene, falta de limpieza** y desinfección de los autobuses, así como el aire que respiran, contaminado y con residuos de la mala combustión de los vehículos.

*“Los autobuses que tienen falta de limpieza también hay un problema de contaminación en los autobuses porque todo el humo con el que estamos trabajando pues acaba entrando en el autobús. Es falta de ventilación”.*

Según el tipo de empresa en la que nos situemos (privada y pública), el conductor de autobuses realiza unas operaciones de mantenimiento mínimo (en cuanto a limpieza) del vehículo. Generalmente la empresa privada dispone de menos vehículos donde los mantenimientos mínimos los realiza el propio conductor al finalizar la ruta o el servicio, mientras que en la empresa pública se dispone de medios tanto humanos como materiales con los que suplen estas actividades.

## **ROPA DE TRABAJO**

**Calidad de la ropa.** La ropa resulta más o menos cómoda e higiénica en función de la fibra con la que está fabricada. Para las mujeres, en algunas empresas, el vestuario es el mismo que para los hombres con lo que es un añadido de incomodidad y de incorrección de la propia imagen.

*“Los pantalones nuevos que me pongo me noto yo que me pican mucho las piernas. Con el calor me pican mucho las piernas. Y la camisa es plástico”.*

*“Los pantalones eran muy incómodos porque al estar aquí doblados tantas horas y la última vez nos los hicieron elásticos y son comodísimos”.*

## RIESGOS PSICOSOCIALES

Se ha dicho al principio que el análisis de riesgos en la conducción de autobuses urbanos e interurbanos se haría analizándolo como un todo. Es un sistema. El análisis debe comprender todo el conjunto, para profundizar en cada elemento en particular pero en relación con el conjunto.

Es habitual en las empresas evaluar todos los riesgos y soslayar los psicosociales con argumentos falaces tales como las dificultades existentes para hacerlo o que es un campo propio del refinamiento laboral. Existen las herramientas, los medios y los conocimientos para hacer del trabajo un lugar de desarrollo de las capacidades humanas. Un lugar donde ampliar la creatividad y los lazos sociales. Se ha apuntado ya en varios comentarios la importancia de la participación de los trabajadores en este proceso. Y ahí reside la solución. Consideran que darle participación al trabajador es reducir su importancia y su status laboral-social. No comprenden que es ahí, precisamente, donde reside su sabiduría. Pues desprecian un conocimiento tan válido y amplio como el que se obtiene en los centros de formación. Es el saber de los trabajadores, basado en la experiencia. Es, además, un saber colectivo.

Aquí no se expone ningún método excepcional de evaluación de riesgos psicosociales. Se presenta el resultado del análisis de los debates y encuestas de los propios conductores. Son ellos los que han generado las ideas, surgidas de su experiencia y saber colectivo. El resultado es válido y potente porque descubre los ejes generatrices que originan los riesgos. Interviniendo sobre estos motores del riesgo se modificarían en profundidad las condiciones de trabajo. Este método, por sus resultados, es extensible a otros sectores, pues permite descubrir los principales factores de riesgos. Actuando sobre ellos se elimina prácticamente la totalidad de los problemas. Por eso no se necesita explorar minuciosamente todos los riesgos. Aunque se podría hacer.

SOLO  
BUS

## SISTEMA PERSONA

### Formación y adiestramiento

La **formación** no es sólo facilitar conocimientos es, sobretodo, adiestramiento, práctica, para que las operaciones se realicen con facilidad. Cuanto más se aproximen al automatismo menos esfuerzo requerirá del trabajador. En este trabajo la falta de formación puede llegar a ser un auténtico problema además de una fuente de fatiga. Las empresas tienen variedad de marcas de autobuses, cada cual con un panel de mandos específico y con funciones diferentes. Cada cierto tiempo se cambian los vehículos y los nuevos modelos traen de serie modificaciones sustanciales. El desconocimiento de las funciones puede hasta impedir su puesta en marcha como su parada. La formación debería ser adecuada y específica al tipo de trabajo que se realiza ya, en la ley de prevención (Ley 31/95 LPRL) nos dice que se tendrá en cuenta los cambios en los equipos de trabajo. Quizá, el motivo de esta falta de formación sea el uso despersonalizado que se suele dar con los vehículos, ya que, en general, se suelen cambiar según los turnos y las rutas.

*“Unos andan con las puertas abiertas, otros no; otro desbloquea cuando pisas el acelerador, el otro no; el otro tiene tres puertas el otro dos. No es lo mismo trabajar con un tres puertas que con uno que lleva una puerta adelante y otra atrás”.*

*“Tú te sientas en un autobús de esos y no sabes cómo bajarle el asiento porque aquello es una feria. Aquello empieza a tener botones por todos los lados y tú no sabes...”*

Esta falta de formación se traduce en tensión y desgaste psicológico.

*“Constantemente vivimos bajo una presión muy fuerte desde que ponemos el pie en el centro de*

*trabajo. Desde que vas con la tarjeta a pinchar vas pensando; hoy llevaré el coche de ayer o no”.*

El conductor precisa conocer perfectamente la máquina que va a utilizar, los recorridos que va a realizar y cómo actuar ante los usuarios del transporte colectivo, especialmente los que se muestran agresivos. Pero lo que se está dando es esto:

*“Cogen personas, que yo fui una de ellas, sin experiencia alguna y eso dos días con un compañero al lado, pero al tercer día más sola que la una. Yo por ejemplo el día uno, completamente de noche, un mercedes de estos de tres ejes que giran y te llevas todo lo que quieres y más. Yo lo pasé fatal y sé que todos los que están empezando lo están pasando muy mal. Te deberían dar un período de experiencia, de tener alguien al lado más tiempo”.*

La formación que se ofrece a los trabajadores se produce de forma desigual según los trabajadores consultados, en algunas empresas se dispone de manuales de acogida (folletos con normas de organización y gestión de la empresa y que suele incluir la ficha informativa de los riesgos específicos del puesto de trabajo), el cuál se entrega al comenzar la relación laboral con el conductor. Por otra parte, existen planes de formación anuales en los que se convocan diferentes cursos, éstos no son obligatorios y tal vez porque se consideran monótonos y nada satisfactorios, la participación por parte de los trabajadores suele ser baja. Otros motivos que se plantean desde los comités de seguridad y salud son los horarios planteados para los cursos, en general, se realizan fuera del horario laboral.

*“Cuando los conductores entran se les da un librito con la información, además de cursos, charlas antiestrés, pero los cursos se realizan más como trámite.”*

SOLO  
BUS

*"El problema es que éstas actividades se realizan fuera de trabajo, ya que por la propia actividad de la empresa es muy complicado sacar a 25 conductores de las líneas para poder realizarles la formación en horario laboral, aunque luego se les compensa con horas, ya que es tiempo de trabajo el que dedican a la formación, sea de un manera o de otra se les compensa, luego te puedo comentar que podemos tener unos índices de participación de un 50% aproximadamente de toda la plantilla, aunque se ha ofertado a toda ella."*

### **Organización del trabajo**

El trabajo se organiza en función del servicio que se ofrece a la ciudadanía. Ayuntamientos o Diputaciones Provinciales exigen unos horarios y unas frecuencias, y diseñan los recorridos.

*"Los servicios los marca la Diputación y luego la empresa hace la distribución. Nos pone este servicio es tal, este servicio es tal y punto. No intervenimos para nada".*

Las empresas deben ajustar su **organización** para ofrecer ese servicio. El número de vehículos y de trabajadores está en función de las líneas y de las frecuencias con las que han de hacerse los recorridos. El primer condicionante de la actividad de los conductores es el ajuste del número de vehículos y de trabajadores para obtener unos índices de productividad. Esos índices de productividad recaen directamente sobre el esfuerzo del trabajador. Y se basa en el control del tiempo que emplea el conductor en la realización del recorrido.

Las empresas que prestan sus servicios en las grandes ciudades disponen de un sistema mecanizado de control del movimiento de los

autobuses, SAE. Es el Sistema de Ayuda a la Explotación. La intención original era la de mantener las frecuencias de los autobuses e informar a los usuarios del tiempo de espera. Pero esta pretensión se diluye en las dificultades del tráfico.

*“El SAE lo que implica, lo que debe de implicar es mantener una frecuencia. Porque si tú mantienes esa frecuencia y la línea se va retrasando porque no se llega con el tiempo establecido, ¿qué ocurre? Que al final de la jornada todos los coches de esa línea habrán perdido medio viaje”.*

La solución al retraso es el control de los trabajadores para que circulen más rápidos y empleen menos tiempo en las paradas. De esta forma El SAE se convierte en una herramienta de control de los trabajadores.

*“El SAE está sin regular y en vez de ayudar a los trabajadores es totalmente lo contrario nos explota a tope”.*

A medida que mejore el tráfico en las ciudades o existan viales específicos para los recorridos de los autobuses, el SAE podrá servir mejor como herramienta de gestión del tráfico de autobuses urbanos e interurbanos.

Según las ciudades y los lugares los autobuses funcionan sólo de día, o también ofrecen servicio nocturno. El número de personas afectadas por los horarios nocturnos es bastante reducido, porque el servicio es mucho menor. El grueso de asistencia se produce en los horarios previos a las entradas al trabajo y en los posteriores a la salida. El grueso de la plantilla trabaja, por tanto, en horarios diurnos que comienzan en torno a las cinco de la madrugada y terminan aproximadamente a la una de la noche. En función de estos horarios se organiza el trabajo en tres turnos de trabajo, fundamentalmente: mañana, tarde y partido.

El turno de mañana tiene unas horas de trabajo nocturno, aproximadamente hora y media, dependiendo de las localidades, y el turno de tarde tiene unas tres horas de trabajo nocturno. Dentro de esta estructura de turnos subyace otra un poco más compleja. Pues en cada línea no todos los autobuses comienzan a la misma hora, sino que lo hacen con intervalos acordados. Pueden ser intervalos de quince minutos como pueden serlos de media hora. Es decir, el primer autobús comienza a las cinco de la mañana y el último cierra en cocheras a la una de la noche, por ejemplo. Por esto el que comienza el turno de tarde puede hacer un relevo a horas intempestivas como puede ser comenzar a trabajar a las doce de medio día, o a las dieciséis horas.

*“Bueno pues yo una de las cosas que peor llevo son los relevos. Los relevos por la tarde, sobre todo los domingos, a las cuatro y media de la tarde. A mí me parece inhumano a las cuatro y media de la tarde salir de trabajar un domingo o un festivo. Y luego el resto de la semana pues también hay relevos malos: cuatro de la tarde, domingos y festivos cuatro y media. Entre semana hay uno a las cuatro. Y luego ocurre también al contrario hay líneas que hacen el relevo a las doce y media”.*

Los **turnos** suelen ser rotativos. En la mayoría de las empresas se cambia de turno semanalmente, pero algunas mantienen el turno todo el año. Esta suele ser la estructura básica de los turnos pero las exigencias organizativas hacen que las variaciones sean mayores de lo previsto. Incluso se llegue a producir rotaciones durante la semana.

*“En un principio hay turnos de mañana, partidos y de tarde. Lo que pasa que son rotativos, en cada línea hay un cuadrante y tú vas pasando por todos los turnos, cada semana vas haciendo el turno que*

*te ponen esa semana. Lo que pasa que hay veces que incluso una semana te cambian el turno porque para cuadrar los cuadrantes lo tienen que hacer así. Entonces a lo mejor tú un día estás de mañana, al día siguiente estás de tarde, luego libras a lo mejor martes y miércoles, incluso hay veces que separan la libranza; libras el miércoles y luego el jueves vuelves a estar de mañana, luego turno partido, vas rotando, vas haciendo todos los turnos que hay en esa línea. Normalmente vas cambiando cada semana pero hay muchas veces que te toca cambiar entre semana”.*

En estos dos turnos, mañana y tarde, se alteran los ritmos biológicos. Unas semanas porque se madruga bastante -“La persona que realiza el turno ese, te levantas a las 4:30 para estar aquí a las 5:15 y cuando vuelves a tu casa otra vez pues son las 4:30 de la tarde”-, y otras porque se termina muy tarde. “Unas noches llegas a casa a las doce y media o la una de la madrugada. A la semana siguiente es diferente, no tienes que madrugar”. Se altera el horario de dormir, por tanto, del descanso que es imprescindible para la recuperación de la fatiga mental. Y se modifican los horarios de las comidas provocando desajustes metabólicos y problemas intestinales.

*“Las comidas como cambiamos los turnos todas las semanas entonces una semana lo mismo tienes que comer a las doce de la mañana y a la semana siguiente comes a las cuatro y media o las cinco, es un cambio brusco entonces el estómago eso lo nota”.*

El turno partido puede llegar a afectar aproximadamente a la tercera parte de la plantilla. Pero tampoco son turnos que tengan fijados el comienzo y final de la jornada. Varían.

Los del turno partido tienen un problema más de salud. Al de los ritmos biológicos se le añade el de las relaciones sociales. La jornada rota es un inconveniente para disponer de tiempo para realizar asuntos personales o relacionarse socialmente.

Y el otro gran grupo de conductores es el grupo cero. Estos se acoplan a las líneas y horarios de los que se precisa suplir por las razones que sean. Son los que llevan peor parte. Pues cada día tienen una línea y unos horarios diferentes.

*“Los que están en el grupo cero que son los que hacen todas las líneas o los que están de sustitutos de línea esos pueden comer un día a una hora, dos días a otra, tres días a otra”.*

El desorden que este grupo asume es total en ritmos biológicos, comidas, relaciones sociales o en mantener un grupo estable de compañeros de trabajo.

Este sistema de turnos plantea, por tanto, un problema organizativo para que el trabajo sea más saludable para los conductores. Los trastornos que produce esta organización del trabajo está llevando a buscar nuevos modelos de trabajo.

Las nuevas experiencias organizativas están relacionadas con formas organizativas de la industria. Son, lo que podría llamarse, los equipos de trabajo. Consiste en que un grupo de conductores se responsabilizan del funcionamiento de un número de líneas, organizando ellos toda la actividad de las líneas dentro de los límites horarios fijados: hora de inicio y finalización, turnos y reparto de líneas por trabajador. Este sistema incorpora varias mejoras. Al ser un grupo reducido de trabajadores pueden ajustarse los horarios de manera más adecuada a las necesidades de cada uno. Los turnos pueden organizarse para que afecten lo menos posible a los ritmos biológicos y se respeten, en lo posible, los tiempos para el descanso y las comidas. Asimismo se mantiene estable la relación con los compañeros de trabajo e

incluso con los mismos usuarios. El contacto cotidiano de los conductores con los viajeros establece unas relaciones más personales y se suavizan los conflictos viajero-conductor. Tiene también sus inconvenientes. El fundamental es que el trabajador aporta más de sí al trabajo. Aporta el esfuerzo de la conducción pero también sus iniciativas y su tiempo para organizar el trabajo. Por lo que este nuevo modelo organizativo permitiría introducir una serie de mejoras laborales como sería un aumento salarial, que compensara esa mayor dedicación, y la profesionalización de los conductores en base a una mayor autoridad en el autobús y una mayor cualificación profesional. Necesitan que la empresa les proporcione todos los recursos necesarios para la buena ejecución del trabajo, sobretodo el buen mantenimiento del autobús, y autonomía para la toma de decisiones. La selección de los grupos debe hacerse con el beneplácito de los propios trabajadores.

*“Los grupos son por líneas. Hay una serie de líneas agrupadas. Somos seis coches y somos un grupo”.*

Una modalidad semejante a esta, que también está funcionando, es la misma estructura de grupo pero con conductores de reserva que intervienen en varios grupos. Es decir, existe el colectivo de conductores fijo en el grupo de líneas más otro grupo de trabajadores que hacen la función de sustituir las ausencias pero que pertenecen a varios grupos de líneas.

*“Nosotros tenemos en el grupo, donde estamos los conductores oficiales de línea, conductores de reserva que dan descanso a esos oficiales de línea. Y luego los llamados grupo cero que dan a su vez descanso a los reservas”.*

Todavía no hay suficiente experiencia para una valoración más pormenorizada, pero parece ser más interesante que la rotación permanente por todas las líneas.

*“Aquí hay un criterio de rotación. Todos rotamos por todas la líneas, por todos los coches, por todos los servicios, con carácter general, eso evidentemente tiene unas ventajas y unos inconvenientes”.*

Esta rotación evita que el personal se mantenga en líneas problemáticas ya sea por la intensidad de trabajo o por la conflictividad de los usuarios. O el mismo estado de los vehículos. Estos aspectos pueden solventarse sin dificultad si se comprueba que los equipos de trabajo es mejor solución organizativa.

En medio de este debate que podría dar como resultado un avance para los trabajadores, aparece un elemento que desestructura ese posible progreso. Es la generalización de la eventualidad y la precariedad. Lamentablemente se ha impuesto en las empresas un valor absoluto, que predomina sobre todos los demás. No es el de la responsabilidad social, ni el de un negocio justo con unos índices de beneficios aceptables. El valor que se ha impuesto categóricamente es el del beneficio económico. Se exige así mismo crecer permanentemente a ritmos muy elevados, fuera de toda lógica productiva.

*“Se está dando una circunstancia, generalizada en otras empresas, que antes no se daba, que es la consolidación de la eventualidad y la precariedad en el empleo”.*

Lo más lamentable es que esto sucede en empresas tuteladas por la Administración, ya sea Autonómica, Diputaciones provinciales o Ayuntamientos. Los que tendrían que velar por las condiciones de trabajo, la seguridad y la salud admiten la misma lógica del beneficio. Se sacrifican las condiciones de trabajo, es decir a los trabajadores, para mejorar los beneficios económicos de las empresas. El transporte colectivo pierde su carácter social para convertirse en negocio.

*“Vamos a contar a partir de final de mes con 95-100 compañeros, sin calendario. Van a ser los*

*comodines. Esos compañeros hasta el viernes no saben que turnos van a tener a la semana siguiente, que día van a descansar. Por lo tanto estas leyes de igualdad, de conciliación de la vida familiar y laboral como que desgraciadamente son prácticamente imposibles de llevar a cabo con ese sistema, porque ese compañero no puede organizar su vida en un plazo de dos días”.*

El tiempo, en la organización del trabajo, marca la cadencia de los ritmos; la ejecución de las tareas; el recorrido de las líneas de autobuses, aquí nos aparece la **presión del tiempo**. Todas las personas precisan evadirse cada cierto tiempo de las situaciones que le resultan incómodas, desagradables u opresivas. En el trabajo cada uno intenta arrancar para sí algún minuto al proceso de trabajo. Es un tiempo de reencuentro consigo mismo o de evasión de la tarea que le domina. Es como una recarga de fuerza psicológica. Desde el momento que existen unos tiempos establecidos para realizar cada trayecto, el conductor pierde el control del tiempo durante la jornada de trabajo. Está sometido al imperativo de la frecuencia horaria del recorrido y a las exigencias de la conducción que no permite desconexiones mentales de la tarea, ni distracciones. Por el contrario, exige una atención muy elevada. Además los recorridos se han ido alargando a medida que las ciudades han ido creciendo. Sin embargo, los tiempos de recorrido han variado poco.

*“Estamos hablando que hay horario de hace 20 años y en 20 años el tráfico ha cambiado y no se han modificado”.*

Además y como ya se ha comentado anteriormente cada trayecto está determinado por múltiples factores como obras, atascos, semáforos, paradas, etc. Esto significa que el conductor está sometido a una tensión mayor al estar obligado a conducir más rápido y aprovechar todas las oportunidades de avanzar, independientemente del estado de la calzada y del tráfico.

SOLO  
BUS

*“Los tiempos están muy ajustados. Y luego las líneas, las líneas se ajustan todo lo que pueden y lo que hace es que los tiempos vayan muy ajustados y tengas que ir al límite en muchos casos. Al más mínimo problema de tráfico que haya vas al límite. Al límite lo cual hace que vayas nervioso, que vayas en algunos aspectos cabreado y no dando la atención que tienes que dar a la gente porque vas pendiente del tiempo”.*

Se produce lo que podría llamarse ruptura psíquica. El proceso es el siguiente: el trabajador precisa de ese minuto de abstracción de la tarea, para relajarse y recuperar fuerza psicológica. Pero en la conducción no es posible, y menos en circunstancias de tráfico intenso como es el de las ciudades. Y además se le exige mayor esfuerzo para realizar el recorrido en el tiempo determinado. No puede recuperar ese minuto del trabajo y por el contrario debe hacer un esfuerzo más intenso para alcanzar el objetivo. El resultado es semejante a lo que le sucede a una goma elástica, al estirarla en demasía se cuarteas, pierde sus características de resistencia y elasticidad y termina rompiéndose. Esto es lo que sucede con el componente psicológico de la persona.

Existe otro grave problema que vamos a incluir en esta parte y hablamos de los **aseos**, se puede plantear desde dos vertientes diferentes, en primer lugar por falta de tiempo para poder realizar las necesidades fisiológicas y en segundo lugar la falta de instalaciones adecuadas para ello.

El conductor pasa la jornada laboral sentado en el vehículo. Pero su proceso fisiológico no se detiene y, por tanto, precisa el uso de lavabos. La primera dificultad lógica dentro del proceso de trabajo es que no puede dejar el autobús en cualquier momento y/o cualquier lugar. Afortunadamente el cuerpo humano tiene la capacidad de retener durante un tiempo los residuos a evacuar. Pero esto no evita

que durante el tiempo de trabajo tenga que acceder a los aseos. El primer problema que ha de resolver el trabajador es la inexistencia de lavabos.

*"De cabecera a cabecera no hay servicio a no ser que te toque un bar. Y si hay bar. A no ser que te pares cuando pasas por el centro de (...), porque normalmente pasan por el por ahí, paras ahí y te metes en un bar o...porque además en las cabeceras no hay nada, allí no hay bares, ni hay nada. Te tienes que buscar la vida, meterte en una tienda,..."*

*"En una cabecera tienes que mear contra una alambrada".*

*"Y luego contando con que tengas un sitio para poder ir porque es que en muchas paradas no hay servicios. Hay algunas que te pillan lejos, lejos que te tienes que desplazar bastante hasta ir a una gasolinera o al hipermercado. Pero es que se tienen que ir hasta dentro del hipermercado a buscar los servicios, cuando está abierto porque cuando está cerrado olvídate".*

Más complicado es para las mujeres conductoras.

*"¿Pero conductora? Imagínate que te tienes que cambiar el tampón ¿Qué puede pasar?"*

La falta de un elemento tan esencial se puede resolver aunque no sea de la manera más idónea. Pero hay otro factor que es el que manda. El factor tiempo. Los autobuses han de estar en las cabeceras en los momentos prefijados. Han de pasar por las paradas cuando está estipulado. Si no es así, la empresa presiona sobre el conductor, presionan los pasajeros porque esperan más de lo previsto o porque no llegan a tiempo al lugar a donde se desplazan. El tiempo se convierte en un factor de presión sobre el conductor.

*"... entre ir y venir se te van los 7 u 8 minutos, los que no tienes, encima llegas tarde icómo vas a tirar 7 u 8 minutos en bajar allí al servicio! Si es que te metes a lo mejor en un cuarto de hora tarde y dices ya voy de culo todo el día".*

Esta presión se transforma en el conductor en una superación de los límites fisiológicos de la persona.

*"Tirar nueve horas conduciendo sin bajarme del autobús porque es que es llegar aquí y es que vas al servicio, después de nueve horas sin bajar del autobús, y es que te pones a orinar y es que es la hostia, es que estoy a punto de reventar. Y todo por no coger más retraso porque vas retrasado todo el día y cómo me paro ahora y me voy al servicio, isi es que no puedo!"*

La presión de los viajeros es otro elemento perturbador que actúa sobre el conductor.

*"Luego también juegas con la variante que los viajeros no se atienen a razones, aunque se lo justifiques, lo veas, siempre parece que es algo personal, que va tú en contra de ellos, parece que lo haces a mala leche. Lo que también decían que llegas a cabecera y ves lo que es la cabecera de línea que está llena y a lo mejor llevas dos viajes que tienes ganas de ir al baño y no te bajas porque lo estás viendo, porque es que te da hasta vergüenza, tienes que continuar".*

Si no se cumplen los horarios, la presión se ejerce desde la empresa y desde los usuarios del servicio. Y siempre recae sobre el conductor. No se valora la climatología –estado del tiempo: lluvia, niebla, etc.- ,ni el estado de la circulación, ni las obras en la ciudad, elementos todos ellos que hacen retrasar el tiempo de llegada de los autobuses.

*“Los horarios son tan justos que nosotras calculamos la hora punta, que va todo el mundo a trabajar o sale de trabajar, esas vueltas cuentas que vas con la hora pegada entonces te organizas de ir antes al baño y después, luego, cuando ya termina la hora punta ir después, pero opción a un baño. Lo triste es que tienes que andar en un bar mendigando que por favor te dejen entrar en el baño porque a lo mejor tienes dos minutos, que sabes que tienes para ir al baño, y otros dos que llegas al coche para cargar a la gente y salir. O sea ya vas a salir tres minutos tarde como mínimo, entonces no te da tiempo a tomarte algo para poder optar al baño, que es lo que te piden en las cafeterías; consumir para poder optar al aseo”.*

Por tanto, son las exigencias del servicio a los usuarios junto con la inexistencia de aseos las que determinan que los conductores puedan o no realizar sus necesidades fisiológicas. Este aspecto básico de las necesidades de la persona está condicionado por la organización del trabajo. Un mejor diseño de tiempos, con aseos en las cabeceras de línea solucionaría un grave problema.

*“Nosotras tenemos que en un segundo aparcar, ir al bar, a veces te da apuro ir al baño directamente, te tienes que tomar un café ardiendo, y el estrés ese de ir al baño todos los días es el principal problema que yo veo en las mujeres aquí en este sector. Estamos luchando que la empresa nos pongan baños, por lo menos en algunas de las cabeceras donde no tenemos un bar a 200 metros y estamos ahí detrás de ello, hablando con el ayuntamiento a ver si sale adelante la cosa”.*

Los problemas para la salud son de carácter fisiológico y psicológico: daños a la próstata, circulación sanguínea, cistitis, estrés, tensión, etc.

La empresa normalmente presiona con los tiempos. Pero además se da la **presión de los usuarios**. Estos están en su derecho de exigir el cumplimiento de los ritmos pues cada uno ajusta su tiempo para los desplazamientos. Pero es la empresa quien debe responder, no el conductor que no tiene ninguna capacidad de respuesta ni de imposición de tiempos.

*“No llevo, no llevo, no llevo y ¿Qué haces? No puedes hacer otra cosa. Llegas tarde y ya tienes allí a la gente; –Un momentito que voy a estirar las piernas, que voy al servicio*

El viajero no comprende que el conductor es una persona con sus límites físicos, psicológicos y mentales. No comprenden el grado de fatiga que lleva,

*“Es una línea que no paras, son hora y tres cuartos, hora y tres cuartos, son tres horas y media sin bajar del autobús, es como ir de Bilbao a Madrid pero ir parando cada cinco minutos”.*

Los conductores están sometidos a presión constante para que cumpla los horarios.

Se ha expuesto una característica del trabajo: la presión para cumplir los horarios de llegada a las paradas; presión para realizar el recorrido en el tiempo predeterminado. Es el ritmo de trabajo. Ahora se analizará la cantidad de trabajo, el número de **horas que se trabajan y los tiempos de descanso**.

Las jornadas de trabajo están entre las siete y treinta y las nueve horas, oficialmente. Pero las empresas no suelen tener las plantillas completas por lo que muchos conductores realizan horas extraordinarias. El motivo para que los conductores acepten hacer horas

extras es porque los salarios son muy bajos y es la forma de completarlos.

*“El salario que tiene ahora mismo un conductor sin horas extras viene siendo de unos 800 euros, es lo que gana un conductor al mes sin horas extras. Para poder subir ese salario tenemos que hacer una media de 70 horas mensuales extraordinarias, para poder llegar a cobrar 1.200 euros”.*

Esto supone hacer unas tres horas más de trabajo diariamente. Es decir conducen entre once y doce horas al día.

Estas jornadas tan largas en este tipo de trabajo tiene que producir un profundo deterioro en los conductores. Además si al tiempo de trabajo se le añade el tiempo de desplazamiento de casa al trabajo y viceversa, apenas queda tiempo para el descanso y la relajación.

*“Y aquí hay una cosa que el exceso de horas, hay gente joven que no saben lo que están haciendo porque hacen refuerzo por la cosa de la necesidad del dinero. Aquí el exceso de horas mata en cantidad”.*

En estas condiciones deberían tener unos tiempos de descansos adecuados. Pero no existe. Por norma –Estatuto de los Trabajadores– deberían disponer de quince minutos de descanso a media jornada. ¿Pero qué sucede con esos quince minutos? En unos casos es imposible disponer de ellos y en otros la empresa paga esos quince minutos porque es imposible disponer de ese tiempo para descansar. Al menos esto es lo que ganan.

*“Después de cuatro horas de trabajo te dan 15 minutos, pero en esos 15 minutos que te corresponden a ti lo empleas para que bajen personas mayores. El horario del bocadillo es cuando más*



*gente se mueve; tienes que esperar a que bajen todos, después te vas y en esos 15 minutos tienes que subir a la gente para salir. Te dan de 11 a 11.15, tú sales a las 11.15. A las 11 llegas, que bajen los pasajeros y a las 11.10 tendrás que subirlos para salir a y cuarto. Luego, ¿Cuánto te queda a ti de bocadillo?"*

El tiempo de descanso es absolutamente necesario para la recuperación del organismo del conductor. No se puede conducir cansado pues no se responde adecuadamente a los estímulos de la circulación. Pero ni empresas ni servicios de prevención tienen presente este importante factor de seguridad y de salud. Las empresas sólo precisan justificar que se cumplen los reglamentos ante la posible Inspección de Trabajo.

*"Yo lo que veo es que ellos cuentan con esos retrasos y no tienen nunca en consideración el descanso del chofer, eso lo dan como por hecho. Hay caravana, el chofer se come el descanso, los descansos no valen para nada, ellos hacen su línea su horario y no tienen en cuenta el descanso. Excepto en algunas líneas que sale bien el descanso pero no es por el chofer es porque la línea está así y coincide, más por la línea que por el chofer".*

La directiva europea de tiempos de descanso en la conducción profesional por carretera y largo recorrido obliga a descansar al conductor cuarenta y cinco minutos cada cuatro horas y media de conducción. Esta normativa está desarrollada igualmente en España. Pero no se aplica a los conductores cuyo recorrido no supera los 50 km. Por tanto, los conductores de autobuses no están sometidos a esta norma. Pero ¿si es obligatoria para los profesionales de largo recorrido por qué no lo es para éstos que conducen en peores condiciones? Pues éstos conducen muchas horas seguidas con el inconveniente de estar continuamente arrancado y parando que es mucho más cansado que conducir por carretera de seguido.

Las consecuencias de esta situación son los accidentes. La causa principal es la fatiga. Todos los conductores tienen total claridad sobre la fatiga que produce la conducción y saben los riesgos a los que están expuestos.

*“Luego vienen los accidentes y dicen: “No, es que el conductor tiene la culpa” Si, pero vamos a ver cuál es la culpa del conductor: ¿qué trabaja 9 ó 10 horas para poderse llevar un sueldo de mil euros o de mil cien euros? Esas son las culpas que tiene el conductor”.*

La fatiga deteriora profundamente la salud del que la padece y, al mismo tiempo, es el factor de riesgo más importante en la conducción. Los conductores saben que están expuestos al accidente de tráfico. Soportar esa tensión día tras día tiene que acabar produciendo daños psicológicos importantes. La conducción en sí misma es una tarea. Por eso previamente se ha hablado de ritmo de trabajo y de cantidad de trabajo. Es decir, ritmo al que se conduce y número de horas. Pero el conductor no solo conduce, realiza otras tareas. Por eso se habla de carga de trabajo. Son las otras **responsabilidades del conductor**.

Las funciones que realiza son conducir, informar, cobrar, devolver cambio poniendo mucha atención para no equivocarse pues el dinero que falte lo tendrá que añadir él, cuidar para que no se produzcan robos, ayudar a subir y bajar con la rampa y si ésta no funciona utilizar su fuerza muscular.

*“El tráfico por un lado. El cobrar a gente, tienes que estar atento del dinero y del cambio. El estado en el que te entra la gente, porque: me tengo que ir a trabajar, que llegas tarde...y eso lo tienes que aguantar tú”.*

SOLO  
BUS

Hay otras tareas que deben realizarse todos los días.

*“Te levantas, te tienes que presentar, tienes que arrancar el autobús aunque muchas veces está arrancado, tienes que meter los datos en la máquina, después de meter los datos en la máquina tienes que realizar todas las expediciones que tengas que hacer en (...) o la línea que tengas, si el coche está bien, si el coche está mal y cuando terminas sacas la hoja de ruta pones las incidencias que te hayan ocurrido en un día y se acabó”.*

La primera responsabilidad es con el público usuario del transporte público, para que pueda llegar puntualmente a su destino. El conductor se enfrenta a un dilema, cumplir con esa obligación impuesta por la empresa o enfrentarse a las sanciones de la Dirección General de Tráfico.

*“Que el día que te pillan la empresa te dice que no te obligan a pasar los límites de velocidad. Que habrá un inspector para ponerte en hora, sin embargo el propio inspector que te presiona a ti, la empresa con el horario y el inspector de que vas tarde. Al final te olvidas de que te lo vas a comer tú solo y le pisas y pasas la velocidad.*

Esta responsabilidad con los viajeros continúa con la estancia de estos en el autobús. El conductor debe velar que no le suceda nada como, por ejemplo, caídas, golpes, peleas, etc.

*“Tú estás en una parada, viene una señora corriendo y se da un golpe, entonces como tú está ahí en esa parada con las puertas abiertas y esa señora va a coger el autobús ¿Cuál es tu responsabilidad ahí? Pues es toda, es toda tu responsabilidad porque*

*estás parada con las puertas abiertas esperando a que una señora suba y esa señora se ha caído antes de subir, esa responsabilidad es tuya”.*

Las emergencias pueden darse en el autobús: una persona que se pone enferma, un infarto, un accidente, etc. El conductor debe actuar para solucionar el problema.

*“Pero tú tienes que controlar cómo salen los viajeros porque como les ocurra algo a esos viajeros estás vendido”.*

Estas cargas de trabajo van acompañadas de un daño emocional, provocado por la inseguridad en la que se encuentra el conductor frente a los accidentes, tanto por la poca cobertura que ofrece la empresa como por la incógnita del resultado final acerca de quién es el responsable del accidente, con los gastos correspondientes. Este problema se genera porque en el caso de accidente de circulación el conductor profesional no tiene consideración de trabajador de la empresa, en cuyo caso sería la empresa responsable, sino que se le considera conductor particular, no profesional, que ha sufrido o generado un accidente.

*“A mí cuando en una jornada nos ha pasado algo también afecta la incógnita de qué va a pasar. Que si has atropellado a alguien... esa descubertura que tenemos. Te quedas un poco con la incógnita de qué pasará y tienes ahí un come, come, por dentro hasta que se va clarificando un poco la circunstancia, que afecta emocional, afecta al sueño, afecta en todos los aspectos psicológicos. Y es que es importante porque es una presión en la cual tienes que volver a trabajar a línea e imagínate que ha sido un atropello y tienes que volver a ver las mismas caras,*



*revivir la misma situación...hay una presión psicológica muy considerable”.*

*“Es un problema, porque llevas una bomba en tus manos: un coche que no tiene mantenimiento, vas tarde con los horarios, encima llevas 50 ó 55 personas a tu cargo. Y si ocurre algo la culpa es del conductor”.*

La situación en la que está inmerso el conductor es muy problemática por todo lo presentado: ritmos, carga, cantidad de trabajo, responsabilidades y por los efectos que este universo ejerce sobre su seguridad y salud, fundamentalmente grados elevados de fatiga<sup>1</sup> y de tensión psicológica extrema.

---

1. La FATIGA es un riesgo muy grave en el trabajo. Tiene varias fases de desarrollo:

1. Fase de alarma (avisa del cansancio).
  2. Fase de resistencia. El trabajador se siente cansando pero tiene que continuar trabajando sin recuperarse del cansancio. Entra en un estado de hiperactividad en el que no percibe la fatiga y por tanto, la posibilidad de accidentes aumenta.
  3. Fase de agotamiento, o saturación y de tensión psicológica extrema.
- Los tipos de fatiga laboral: Fatiga muscular o motora (puede producir lesiones por esfuerzos, por movimientos repetitivos, etc.). Fatiga neurosensorial o perceptiva. Fatiga mental o psicológica: por monotonía, hipovigilancia, o por saturación mental.

La fatiga es responsable de fallos en el cálculo de distancias, retardo en decisiones, reducción de la capacidad de vigilancia, pensamiento lento, fallo de fuerzas, distorsión de imágenes, alteraciones del equilibrio, etc.

Los daños a la salud causados por la fatiga: Alteraciones cardiovasculares (hipertensión, infartos,...). Alteraciones analíticas. Digestivas (úlceras, alteraciones gastrointestinales,...). Dermatológicas (alopecia, vitíligo,...). Psicológicas (irritación, depresión, alteraciones de memoria,...). Tendencias de abuso (tabaco, alcohol,...). Efectos sociales (aislamiento,...). Aparición de procesos morbosos. Alteración de la evolución favorable de otras patologías de las que estuviera en tratamiento la persona.

**EFFECTOS DE LA FATIGA EN EL SISTEMA NERVIOSO:** Disminución de la capacidad de reacción a los estímulos. Ralentización de los movimientos a realizar y del pensamiento. Asincronía entre la actividad a desarrollar y las actitudes del individuo. Incremento del número de fallos y errores. Disminución de la fuerza muscular. Disminución de la actividad mental. Aparecen alteraciones de la capacidad de atención: distracción, labilidad, fatigabilidad de la atención. Dificultades para adecuarse a las tareas o a la comunicación que contengan más de una indicación. Disminución del estado de vigilancia y de la capacidad de atención. Dificultades de aprendizaje. Alteraciones del carácter. Inestabilidad e inseguridad.

**TRASTORNOS DE LOS SENTIDOS POR FATIGA:** Falsa perspectiva. Falsos horizontes. Confusión de luces. Fallos en la percepción de los indicadores. Ilusiones estructurales. Movimiento relativo de un vehículo respecto a otro. Falsa sensación de profundidad. Errores en la perspectiva de la carretera. Falsa interpretación de señales externas. Falsa interpretación de la iluminación. Efecto autocinético. Interpretación errónea de las formas.

**PREVENCIÓN:** Actuación sobre las condiciones de trabajo. Diseño correcto de los turnos y horarios. Facilitar los descansos. Sueño adecuado en duración y confortabilidad (la fatiga psicológica precisa del periodo REM). Condiciones adecuadas de vida y trabajo.

## RELACIONES SOCIOLABORALES

Observando como son las **relaciones** de los trabajadores con los mandos **y la empresa** como entidad, vemos que son las actitudes y formas de comportamiento de los mandos o normas no escritas que utiliza la empresa las que crean conflictos personales más graves, porque el trabajador lo interioriza y le hace sufrir. Por ejemplo, el trabajador tiene siempre una predisposición a realizar bien su trabajo y está dispuesto a realizar el trabajo correspondiente para que el servicio a los ciudadanos se preste correctamente. Pero también espera que la empresa, sus mandos, estén a la misma altura, puedan ceder ante alguna solicitud del trabajador. Pero la empresa Por empresa<sup>2</sup> se refiere a las órdenes que dan los mandos. Estas órdenes pueden surgir del mismo jefe o de las normas generales de funcionamiento diseñadas por la dirección, tanto escritas como impartidas por la costumbre o por las conveniencias del momento. es rígida y se aplica estrictamente sus normas excepto cuando precisa de forma extraordinaria de algún trabajador.

*“Si te llaman a trabajar y tienes que ir a trabajar...normalmente no es por necesidad, te llaman y tienes que ir pero luego cuando tú vas a solicitar ese día pues no hay la misma correspondencia. Cuando vas a solicitar las licencias retribuidas te encuentras con pegas. El trato, no con los inspectores, sino con la parte alta de inspección no es muy agradable”.*

Esta falta de correspondencia de la empresa si, además, va acompañada de autoritarismo, genera malestar y tensión innecesaria.

*“Un día va a ocurrir, de noche, lloviendo, no se ve, es un sitio que además pasa mucha gente...Tú*

---

2.- Por empresa se refiere a las órdenes que dan los mandos. Estas órdenes pueden surgir del mismo jefe o de las normas generales de funcionamiento diseñadas por la dirección, tanto escritas como impartidas por la costumbre o por las conveniencias del momento.

*le dices a la empresa que hay un sitio que es inseguro y que puedes provocar un accidente y no se toman medidas”.*

Actitudes así explican que la empresa, a través de sus mandos, desasista al trabajador y cargue contra él los problemas que puedan plantear los viajeros, o los que surjan en el ejercicio de la conducción.

*“Uno de nosotros tiene un problema con un usuario y la empresa le da más credibilidad al usuario que al mismo empleado. Muchísima más.”*

*“Dos chicas que un día de lluvia ponen los pies en el asiento de adelante y llenan de barro los asientos. Entonces el conductor les llama la atención porque lógicamente el siguiente cliente se va a montar sobre unos asientos que están llenos de barro y se van quejar. Y cuando defiende la calidad del servicio, en cuanto que no deben de poner los pies, pues estas chicas lo insultan y además la manera que tienen es de acusarlo de que las ha agredido verbalmente porque son chicas jóvenes y que él ha usado palabras groseras. Y al final acabó con una sanción, se quejan a la empresa, dan una nota, y la empresa al final sanciona al trabajador con diez días de empleo y sueldo porque entiende que han podido llevar razón las chicas. No hecha ya cuentas ni que la causa del origen del inicio del problema”.*

Con esta actitud pierde la empresa, ya sea por el mobiliario que puede dañarse y nadie protege, ya sea por el estado de malestar del propio conductor que le impedirá realizar mejor la tarea, ya sea por las aportaciones a la empresa que puede realizar el trabajador.

*“¿Hasta dónde participo yo en mi empresa? ¿Hasta donde participo yo? Quién se encarga de decirme: “chaval cuéntame tu problema, cuéntame los problemas que tienes tú en tu línea, dime como se mejoraría” porque yo creo que sería parte del empresario y por su propio beneficio el dar un servicio al ciudadano en condiciones pero a veces nos da la sensación que ni pintamos, nos lo dan todo hecho, es decir, usted no está aquí para opinar sino solamente para trasladar y transportar viajeros, esa palabra nos las han dicho en las estaciones hasta la saciedad cuando un conductor pregunta. “Usted no está aquí para pensar”, esa son las respuestas que recibimos en la empresa”.*

Las empresas que no consideran los conocimientos, actitudes, sentimientos, problemas, e ilusiones de sus trabajadores pierden la posibilidad de organizar el trabajo de forma más eficiente ya que las personas aportan al trabajo, o pueden aportar si se lo permiten, sus conocimientos y su inteligencia emocional. ¿Por qué se mantiene en las empresas a gestores que provocan el deterioro de sus trabajadores, piezas irremplazables, y encarecen el servicio por su mala gestión?.

Ante la incapacidad manifiesta de los mandos para gestionar adecuadamente el trabajo se sirven de sanciones para controlar a los trabajadores y manifestar su autoridad jerárquica, y así imponer sus criterios aunque no sean los más acertados.

*“Eso es constante, el tema de las sanciones, eso es un constante de ir machacando a la plantilla con golpes significativos para que la plantilla se acojone. Aunque después la empresa pierda sus juicios, porque los está perdiendo uno detrás de otro los está perdiendo, pero claro mientras se va cumpliendo eso hay una serie de compañeros débiles*

SOLO  
BUS

*que han caído en sus redes y que van a hacer lo que ellos quieren”.*

Estas exigencias y formas de actuar, incluso con discriminaciones dentro de la misma plantilla, son causas importantes de crecimiento del malestar de los trabajadores.

*“Llevo dos meses sin ver un sábado o un domingo. Hay una discriminación que la hace la empresa, pero la empresa hace ver a los trabajadores nuevos que no son la empresa la que discrimina a los trabajadores sino que son los veteranos que como tienen ese privilegio adquirido con los años de servicio, ellos tienen unos fines”*

El resultado es un malestar generalizado. Al conductor le hacen culpable y se siente la pieza menos valorada dentro del engranaje del trabajo.

*“Porque siempre todas las culpas las paga el conductor, en todos los aspectos, tráfico, personal, empresa, todo. Hasta la misma empresa te echa a ti las culpas de todo, la gente te echa la culpa de todo, los jefes nos echan la culpa de todo, siempre. A ti nunca te van a reconocer que has hecho el trabajo bien hecho”.*

La **relación con los viajeros** es otro aspecto conflictivo. El conductor intenta cumplir con su trabajo pero las circunstancias externas se lo impiden. Tiene que lidiar, por tanto, con la destemplanza de los pasajeros.

*“Como llegues cinco minutos más tarde la gente pone unos morros de la leche”.*

*“Tienes que ir a la hora exacta a la que cogen todos los días el autobús. En el momento que ese autobús*

*llega tres minutos más tarde o va a salir tres minutos más tarde; la bronca es monumental. Con el público que tiene que montar en el autobús, es con el que he tenido más problemas”.*

Los usuarios del transporte público quieren un servicio de calidad, que cumpla con los horarios, pues ellos tienen, también, que ajustar sus tiempos de desplazamientos. Aunque la responsabilidad del servicio es del Ayuntamiento y de la Empresa, son los conductores los que tienen que responder a los pasajeros.

*“Mañana te aparece una obra de la noche a la mañana sin saber por qué, un corte de calle y te hace un desvío tremendo pues eso tampoco está ajustado a los horarios, tampoco estaba contemplado. ¿Qué es lo que ocurre? Que al final se convierte en un galimatías y en un caos y el caos los usuarios no lo saben y si lo saben no lo quieren saber, además, por lógica”.*

Enfrentarse a un colectivo de personas airadas sin posibilidades de modificar las circunstancias exige un gran temple para no verse afectado psicológicamente.

*“(…) porque esa presión medio ambiental, en el sentido de ruidos, personas, situaciones que tú no puedes dominar porque no es responsabilidad tuya pero que tú te las va asumiendo, llega un momento en que te estresas de tal manera que la única salida que tienes es que en tus períodos de descanso o en tus períodos vacacionales es aislarte, con el grave problema que es que te aíslas incluso de tu entorno familiar y te haces una persona un poco relativamente extraña”.*

El incumplimiento de las normas de estancia en el autobús y la imposibilidad de que el conductor pueda imponer su autoridad se convierte en una falta de respeto al resto de viajeros y al conductor.

*“A parte de eso, en los mejores casos nada más que hay insultos y fumata. Que eso parece la elección del papa con los porros atrás. Se juntan un grupito, se encienden el porrito y de cachondeo. Tú miras por el espejo y una fumata. Y ahora tú vas y dile algo, dile que no se puede fumar en el autobús. A ver quién tiene cojones de decirle algo”.*

*“Entran con el vaso de güisqui y el cachondeo. (...) Y eso es para ir para allá, luego vete por la mañana a recogerlos; que no te quieren pagar, que se quieren colar”.*

No solo son las disputas y los insultos. Éstos se pueden transformar en agresiones, sobre todo si quien conduce son mujeres.

*“Uno que iría con una copa de más y decir cuatro guarradas, le mandas a hacer puñetas y al ratito vuelve”.*

*“Luego comentarios machistas de hombres, que si tal, que si quieres luego salimos a tomar algo, que si cómo me pone una chica que conduce, cosas de esas. Lo malo es que pase cuando vas sola”.*

El conductor más bien parece el muñeco de desahogo de las tensiones de los viajeros. Todos se creen con derechos sobre él. Es como si los pasajeros concibieran al conductor como continuación de la máquina y no una persona que realiza un trabajo ingrato con el que ganar el sustento diario.

*“Ayer tuve la experiencia de un pobre viejo, que yo tengo mucho respeto hacia esa sociedad porque el día de mañana seremos nosotros, pero me dio un garrotazo en la cabeza”.*

El trabajo nocturno es aún más peligroso. También los robos son más fáciles de realizar por la noche. Al mismo tiempo están las agresiones de otros conductores.

*"Bueno por el día pasa cualquier cosa pero por la noche ahí vas a lo que quieran hacer contigo, si se quieren llevar la pasta se la llevan, si te quieren dar dos hostias que esa es ahora la diversión de los niños de hoy meterse con el conductor.*

*"Un coche se me ha puesto por delante y hasta la parada pasada de los bomberos ha ido llevándome a veinte, yo quería pasarle y no me dejaba porque en cuanto yo me ponía en el carril izquierdo él me venía. Me ha hecho perder semáforos, yo me paraba en la paradas a dejar y a coger gente y él se paraba delante de mí, yo cuando arrancaba, arrancaba él, o sea, ¡ha sido!... Entonces la gente se le ha echado encima y en un semáforo me le he puesto a la par y le he dicho: "pero qué te pasa, qué te he hecho" Y el señor me ha dicho: "es que has dejado a mi mujer en la parada y ya dos veces llevas dejándola en la parada"*

Todo esto provoca miedo en el conductor o en la conductora.

*"Hay líneas que a ciertas horas de la noche se pasa un poquito de miedo. Es que a las 12 no hay ni dios y ya a las tres de la mañana... y encima como te sobra un poco de tiempo pararte allí en el medio del campo ojo. Lo primero es mirar el autobús a ver si tengo algún viajero, porque si tengo que estar parada 10 minutos con alguien detrás, entonces ya me mosqueo más, prefiero estar sola".*

El conductor es la imagen, la cara de la empresa. Y es el que recibe todas las reclamaciones ya sean de forma correcta o por métodos violentos.

*"La cara a la hora del usuario de la empresa es el conductor y paga todos los problemas y todas las quejas van al conductor. Normalmente no suelen*



*ser la tal cantidad de reclamaciones que se hacen por escrito como las que se hacen a diario al propio conductor, que es lo que hace llevar el estrés”.*

Una solución para este tema sería que la empresa suavizara este trabajo tan ingrato con una propaganda directa sobre el usuario, defendiendo al trabajador, aportando un número de teléfono para reclamaciones o medios para recoger las ideas de los viajeros.

*“Mientras no se eduque a las personas en ese sentido tendremos roces continuos”.*

Podemos incluir en esta parte otra posible solución que han aportado desde algunas empresas y es la mampara de seguridad. Las agresiones sufridas con relativa frecuencia provocó que los conductores de las líneas con mayor riesgo pidieran ser protegidos mediante una mampara. Tras un primer rechazo del conjunto de trabajadores y de las empresas, unos por motivos de aislamiento y otras por cuestiones económicas, ya está admitido por la mayoría que el recinto del conductor debe estar protegido.

*“El tema de la mamparas, estamos consiguiendo, ahora mismo tenemos un porcentaje que creo yo que estará en el 40% aproximadamente de la flota que tenemos mamparas, pero todos los vehículos que vienen nuevos de nueva adquisición vienen incorporados con mamparas de seguridad. (...) que evidentemente muchos riesgos si nos los ha eliminado, y nos lo ha minimizado y nos los ha atenuado mucho porque el contacto directo con el público, es cierto, que mucha gente la mayoría son normales, son educados y son amables, pero hay otro tipo de personas...que tengamos que poner una pantalla física separadora a mí me ha dolido mucho y yo era el que no tenía mampara. (...) He tenido que torcer el brazo y decir que la mampara es necesaria*

*porque ya ha habido una cantidad de incidentes, de agresiones, ...”.*

Además de proteger la integridad física del trabajador desempeña otro papel aún más importante. Es impedir que el conductor sea “un muñeco de feria”. Es decir, ante las agresiones físicas o verbales no puede responder y debe aguantar estoicamente para evitar ser sancionado. La moral se va al suelo, y la dignidad del trabajador es destrozada y con ello la autoestima. La mampara hace las funciones de enmascaramiento del entorno. Permite la relación con el entorno pero silencia la agresión.

Pero la mampara debe adaptarse a las necesidades del conductor. No debe reducir el espacio de trabajo, ni ha de ocasionar sensación de aislamiento. Tampoco tiene que obstaculizar la salida del conductor en caso de evacuación urgente. Tendrá que colocarse de forma que no produzca reflejos de luz ni entorpezca la visión de los retrovisores. Una posición de trabajo aislada puede diseñarse con medidas añadidas de confort, como mejorar la climatización, disponer de música ambiental, etc.

Lo más seguro es que con estas condiciones los conductores padezcan, como mínimo, crisis de ansiedad y no es extraño que cambien hasta el carácter.

Las **relaciones entre compañeros** están determinadas por las condiciones de trabajo. Pues si cada conductor está sometido a presión de tiempos para cumplir los horarios, cada uno hará lo posible por realizar su recorrido lo más rápido posible. Hay ciertas formas de ganar algunos minutos que son empleadas por los más veteranos que conocen mejor las líneas. Variar unos minutos el horario de salida para recoger menos personal –aunque se lo deje al siguiente- cabe entre las actitudes insolidarias para salvarse de las amonestaciones de la empresa.

*"Si llegas tarde te ponen en hora, para ponerte en hora el compañero que va detrás va a recibir toda la carga de la clientela".*

*"Voy a salir corriendo estos cinco minutos porque luego me pilla la salida del colegio".*

*"Todos estamos de acuerdo con que la problemática toda viene a raíz de la empresa de cómo achucha y de cómo atornilla y de cómo tal. Es que yo a lo que voy es que nosotros mismos nos tiramos tierra a nuestros propios ojos y piedras a nuestro propio tejado".*

La base de la insolidaridad está en la presión de la empresa. La empresa exige a cada conductor unos ritmos de trabajo. Y cada uno individualmente intenta salvarse de las represalias y sanciones, aunque esto afecte negativamente al compañero. De esta manera se pretenden alcanzar varios objetivos: cumplir los horarios o que no se alejen demasiado de lo dictado, mantener un número de trabajadores y vehículos insuficientes para cubrir adecuadamente el servicio y, como consecuencia se rompe la solidaridad entre los propios trabajadores. De esta manera lo que se ha conseguido es romper los grupos de apoyo entre trabajadores, se fragmentan las relaciones personales que permiten acumular fuerzas para la defensa de los intereses comunes. La resistencia a decisiones arbitrarias de la empresa se reduce en gran medida. Y por lo mismo la pérdida de derechos laborales es progresiva. El trabajador solo, individual, está desprotegido frente a los abusos y presiones de los mandos o incluso de otros compañeros.

Otras relaciones entre compañeros están influidas por comportamientos humanos casi infantiles. Son las relaciones que marcan las diferencias con el otro. Son las diferencias entre los veteranos y los nuevos. El

veterano se cree con más derechos, o se cree de alguna forma superior porque sabe más del trabajo. O las mismas relaciones con las mujeres conductoras donde entran componentes de diferenciación de género y de competencias absurdas.

*“ ... de la cantidad de problemas que tienen las mujeres en una empresa de machistas, donde hemos sido machistas toda la vida, donde a ver si dejamos claro a las niñas: esta se va a cagar hoy cuando venga a la línea, cosas semejantes, eso lo tienen que vivir a diario ellas, ya no solamente el problema de los viajeros, ya no es solamente el problema del material, ya no es el problema del horario sino también es el problema de los propios compañeros”.*

*“... el comportamiento de los compañeros veteranos con los nuevos. Muchas veces decimos nosotros: “la empresa, la empresa, la empresa” pero es que nosotros mismos somos los peores”.*

El trabajo de conducción urbana no sólo exige todas las capacidades de los sentidos sino que, además, el entorno es terriblemente agresivo: ruido, tensión con otros conductores, exigencias de los usuarios, interpelaciones de los mandos, etc. La persona se agota física y mentalmente. Agotar significa extraer todas las fuerzas que posee el trabajador. Es debilitar totalmente a la persona. Es no disponer de ninguna capacidad para enfrentarse a los requerimientos laborales o personales más esenciales, normales, cotidianos, los cuál entendemos que afecta en último término a las **relaciones familiares**.

*“Una de las cosas que está afectando a la psicología del aislamiento es que no quiere escuchar ni ruidos porque el día a día está escuchando un ruido enorme, un follón, pitadas, malos gestos, entonces necesita aislarse y se aísla incluso en su vida social. Es decir,*



*busca el aislamiento y eso está afectando a las relaciones, que tenemos todo el mundo que tratamos con público, con nuestro entorno familiar, parejas, amistades sociales, familiares. Que cuando se escucha mucha bulla ya nos está recordando a la bulla del autobús, a la bulla de la bronca”.*

*“Llega un momento en que te estresas de tal manera que la única salida que tienes es que en tus períodos de descanso o en tus períodos vacacionales es aislarte, con el grave problema que es que te aíslas incluso de tu entorno familiar y te haces una persona un poco relativamente extraña”.*

Este agotamiento es la clave para comprender el estado anímico del conductor y sus actitudes ante la familia y la vida personal. Los turnos de trabajo hacen difícil compaginar la vida laboral con la familiar. En muchas ocasiones el trabajador se queda fuera de las reuniones o celebraciones familiares.

*“O sea llega una comida familiar y es complicado el cuadrarte, ese día a no ser que andes cambiando con los compañeros o tal porque es complicado”.*

*“Las relaciones familiares jodidas porque es que con la cantidad de horas y las...los turnos partidos tan separados hay noches que llegas a tu casa y es que no ves ni críos ni nada y tu mujer porque te acuestas con ella”.*

El estado psíquico que el conductor va adquiriendo durante la jornada de trabajo -crispación, ansiedad, tensión- no resulta fácil eliminarlo u olvidarlo. Le acompaña a casa y, naturalmente, repercute sobre su familia.

Alguno puede ser lo suficientemente hábil como para dejar los problemas laborales en el centro de trabajo, pero la mayoría se los

lleva consigo. Lo que debería ser un conflicto laboral exclusivamente se convierte en familiar. En un proceso lento pero imparabable se va sintiendo ajeno a su propio entorno.

*“Total que llegas a casa algunos días que muerdes y como se ponga la parienta a tiro la muerdes el cuello, así de claro. Llegas desquiciado, hay días que llegas como motos porque te ponen cardiaco, hay días que aguantas mejor y días que aguantas peor”.*

*“Y a veces llegas a casa y llegas muy mosqueado y lo pagas con el primero que te cruzas”.*

La situación de la mujer es aún de mayor fragilidad, pues tiene mayores responsabilidades y trabajo. Y es que la persona no se puede dividir entre su trabajo y fuera de él. Los condicionantes de la persona le acompañan donde quiera que vaya.

*“Siempre decimos: ha tenido un hijo la mujer, el hombre no ha tenido un hijo le tiene la mujer. Y ¿qué es lo que ocurre? Que la mujer cuando tiene que atender, ella es la que tiene que parir, se tiene que dar de baja para conllevar ese embarazo, para tener ese hijo y para el día de mañana cuidar al crío. (...) no entienden que el problema de la mujer trabajadora es mucho más grave que el problema del hombre trabajador”.*

SOLO  
BUS

## 6.- CONCLUSIONES DEL PROYECTO

A lo largo de este estudio se han analizado los diferentes componentes del trabajo que han permitido localizar los agentes que interfieren en el bienestar de los conductores de autobuses. Se ha mostrado el vínculo existente entre los factores ergonómicos y los psicosociales y como se afectan recíprocamente, corroborando así, la necesidad de realizar las evaluaciones de estos riesgos.

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de los estudios, **analizando el impacto de los riesgos ergonómicos y psicosociales en la salud de los conductores de autobuses.**

### RIESGOS ERGONÓMICOS:

Tras los comentarios revelados en el estudio cualitativo, los **principales riesgos** que se detectan "a priori" en el puesto de conductor de autobuses son los que provocan **daños al sistema músculo esquelético** del conductor, la posición estática, el exceso de tiempo en la misma posición, la imposibilidad de movimiento por el escaso espacio de trabajo en el habitáculo del conductor, suelen ser los causantes de los trastornos músculo esqueléticos (hernias discales, y lesiones músculo esqueléticas). Los trabajadores del sector sufren sobre todo de espalda, de hombros, rodillas, articulaciones y hernias discales. Existen otros elementos no controlables, y no menos importantes como el estado de la calzada, los badenes, etc. los cuales hacen que se aumente la transmisión de las vibraciones del vehículo a la estructura ósea del conductor y el número de gravedad de las lesiones.

Como **conclusión** de todo lo expuesto habría que quedarse, sobretodo, con la necesidad e importancia de la participación de los trabajadores en el diseño, mantenimiento y organización del trabajo, medio por el cual se notaría una mejora sustancial en el servicio que ofrece la empresa y en la reducción de las bajas de los conductores.

La configuración del puesto del conductor, recogida en el **estudio ergonómico**, demuestra que la disposición de los mismos es mejorable, es conveniente tener en cuenta, que una distribución adecuada de los elementos a utilizar por el conductor en los autobuses urbanos e interurbanos, evitaría las posturas forzadas y los trastornos músculo esqueléticos que padecen. Entre los **elementos del puesto de conducción** mencionamos el asiento del conductor entre una de las prioridades sobre las que se puede actuar, destacamos que no se tienen en cuenta la fisonomía del conductor ni los requisitos de confort que deberían plantear las empresas como mínimos a la hora de encargar los nuevos vehículos a las carroceras. Entre otros elementos podemos decir que existen variables como la situación (techo del habitáculo, etc.), las distancias y la visualización de los dispositivos informáticos, consola de mandos, programador de líneas, etc. que influyen en las posturas forzadas que adoptan los conductores a la hora de realizar su trabajo. El volante, los pedales, la existencia o no de éstos y las distancias de recorrido de los mismos también influyen en los esfuerzos a realizar por los conductores. En las **configuraciones del puesto de trabajo** tal y como se ha dicho anteriormente, las dimensiones de los habitáculos son muy reducidas, de forma que no existe la posibilidad de ajustar los elementos anteriormente citados aunque dispongan de regulaciones. Entre los elementos auxiliares que se han visto podemos destacar la ubicación de éstos pensando siempre en el uso y confort de los usuarios y no del propio conductor, como la canceladora.

Las conclusiones propuestas hasta ahora, se ratifican además en su mayoría en el **estudio cuantitativo** realizado. En dicho estudio, un 66% del personal encuestado estima necesario un rediseño de los puestos de conducción de los vehículos. En cuanto a los daños a la salud producidos por estos factores ergonómicos, despunta el resultado obtenido de la pregunta realizada en el cuestionario sobre las dolencias sufridas por los trabajadores, donde un 67% de los mismos afirma haber padecido algún tipo de dolor en la espalda, seguido del estrés, dolencias cervicales, etc.

La **falta de mantenimiento** de los autobuses es otro punto a tener en cuenta. Hay que tener en cuenta que un mantenimiento deficiente o inexistente es un obstáculo importante para el manejo y control de vehículo. La seguridad debe ser completa porque se transporta un número elevado de personas y se desplaza rodeado de otros vehículos con los que puede sufrir un accidente. Parece que el mantenimiento que se hace es escaso, por lo tanto es necesario:

- Un mantenimiento correcto de los frenos ya que su deficiencia crea problemas de seguridad serios.
- En cuanto a las ruedas, tener en cuenta que son la base sobre la que se apoya el coche y han de responder correctamente ante cualquier circunstancia.
- La suspensión es el conjunto de elementos que absorben las irregularidades de la calzada para aumentar la comodidad y el control del vehículo.
- Los testigos luminosos son necesarios que funcionen bien pues indican aspectos como el estado de los frenos, el líquido de frenos, nivel del aceite, etc. Si están en mal estado no podrán informar

La base de la conducción es la fiabilidad del conductor en la máquina. Por tanto, todos los aparatos de la máquina deben funcionar correctamente. El conductor maneja el autobús con la confianza de que todos los mecanismos y aparatos están en perfecto estado.

## **RIESGO PSICOSOCIAL**

El riesgo psicosocial afecta no sólo a la salud de los trabajadores sino también a los resultados de las empresas bajo la forma de estrés, absentismo, bajas laborales y rotación.

En el **estudio cualitativo** se extraen diversos factores de los pertenecientes al llamado Sistema Persona y que se encuentran en

todo momento, asociados a las condiciones anteriormente referidas, y que son los siguientes:

- Los **turnos**, un elemento de organización del trabajo y un medio para obtener mayor eficiencia, según las empresas, se revela como una fuente importante para los daños a la salud. Estos factores aumentan la fatiga del trabajador, debido a los descansos inadecuados, cambios de turno, conducción nocturna, provocando en ocasiones "trastornos de sueño": Esta enfermedad, derivada de las condiciones de trabajo precisa de apoyos firmes para recuperarse. Sería más fácil si después de la baja el conductor no sufriera las mismas condiciones que lo llevaron a la enfermedad. Pero vuelve al mismo entorno, luego caerá de nuevo pero más profundamente. Además el trabajo a turnos hacen difícil compaginar la vida laboral con la familiar. En muchas ocasiones el trabajador se queda fuera de las reuniones o celebraciones familiares. El estado psíquico que el conductor va adquiriendo durante la jornada de trabajo -crispación, ansiedad, tensión- no resulta fácil eliminarlo u olvidarlo. Le acompaña a casa y, naturalmente, repercute sobre su familia.

- En cuanto a la **falta de aseos y de organización** destacar que los conductores de autobuses no realizan las necesidades fisiológicas con la facilidad apropiada, es más, un número considerable de ellos afirma tener problemas de salud debido a la retención de orina que sufren por las condiciones de trabajo. Esto se puede convertir en problemas de salud (próstata, vejiga, infecciones, etc.), realmente es preocupante que en la mayoría de las líneas urbanas no se disponga de servicios. Además existe el inconveniente de la administración, la mayoría de ayuntamientos no están dispuestos a que se llenen las cabeceras de línea con aseos (ya sean químicos o de otro tipo) porque no combinan con la estética de la ciudad.

- Debido a las horas de trabajo en posición sentados y por un **mal régimen de comidas**, suele ser frecuente el aumento de



peso. Las comidas no se realizan a las horas debidas y por lo mismo no son regulares ni tampoco los alimentos son los adecuados en cada momento. Cuando el estómago debería estar en reposo, como es durante la noche, tiene que trabajar digiriendo comidas fuertes que aporten energía para llevar a cabo el trabajo. El exceso de peso ocasiona que otros órganos del cuerpo no funcionen correctamente, pudiendo llegar a ser causa problemas digestivos.

- Elementos como el **tiempo de recorrido** en cada trayecto, ejercen una gran presión sobre los trabajadores. Esta presión continua puede provocar alteraciones psicológicas en el conductor, necesarias para la ejecución correcta del trabajo, ya que la tensión nerviosa es causa de pérdida de reflejos, de malestar y de desinterés por el trabajo que se está realizando, además de un desgaste físico. El tiempo de descanso es absolutamente necesario para la recuperación del organismo del conductor. No se puede conducir cansado pues no se responde adecuadamente a los estímulos de la circulación. La fatiga deteriora profundamente la salud del que la padece y, al mismo tiempo, es el factor de riesgo más importante en la conducción. Los conductores saben que están expuestos al accidente de tráfico. Esta misma conciencia les origina una situación de estrés, aumentando el que ya soportan por las condiciones de trabajo. Soportar esa tensión día tras día tiene que acabar produciendo daños psicológicos importantes. Parece razonable ante esta exposición que estas bajas por ansiedad son debidas al trabajo y por tanto deberían considerarse como accidentes de trabajo. Pero INSS, mutuas y empresas niegan este derecho a los trabajadores dejándolos sumidos en enfermedades de difícil curación y de fácil recaída.

- La conducción en sí misma es una tarea. Por eso previamente se ha hablado de **ritmo de trabajo y de cantidad de trabajo**. Es decir, ritmo al que se conduce y número de horas. Pero el conductor no solo conduce, realiza otras tareas. Por eso se habla

de carga de trabajo. Las funciones que realiza son conducir, informar, cobrar, devolver cambio poniendo mucha atención para no equivocarse pues el dinero que falte lo tendrá que añadir él, cuidar para que no se produzcan robos, ayudar a subir y bajar con la rampa y si ésta no funciona utilizar su fuerza muscular. La situación en la que está inmerso el conductor es problemática por todo lo presentado: ritmos, carga, cantidad de trabajo, responsabilidades y por los efectos que este universo ejerce sobre su seguridad y salud, fundamentalmente grados elevados de fatiga y de tensión psicológica extrema.

- La **relación con los viajeros** es otro aspecto conflictivo. El conductor intenta cumplir con su trabajo pero las circunstancias externas se lo impiden. Tiene que lidiar, por tanto, con la destemplanza de los pasajeros. El incumplimiento de las normas de estancia en el autobús y la imposibilidad de que el conductor pueda imponer su autoridad se convierte en una falta de respeto al resto de viajeros y al conductor. La empresa debería intentar suavizar este trabajo tan ingrato con una propaganda directa sobre el usuario, defendiendo al trabajador, aportando un número de teléfono para reclamaciones o medios para recoger las ideas de los viajeros.

Estas conclusiones del estudio cualitativo se han corroborado en el análisis de la información del **cuantitativo**, en particular en las cuestiones relativas a la valoración de la organización y la presión de los tiempos.

Por último comentar que el análisis del conjunto de subjetividades permite conocer el profundo malestar que existe actualmente en este puesto de trabajo. Aparentemente no hay razones. Si se observa cada una de las circunstancias y momentos por separados, el trabajo en sí tiene problemas y riesgos pero nada que no se pueda superar. Incluso podría decirse que serían de categoría menor. Pero en conjunto, la suma de los distintos factores, consigue que ese malestar aparezca en un porcentaje elevado de los conductores del sector.

## 7.- PROPUESTAS DE MEJORA

Los estudios realizados en este manual, han puesto de manifiesto, la existencia de diversas fuentes de riesgo tanto ergonómicos como psicosociales así como soluciones relativamente precisas a los mismos, en el puesto de trabajo del conductor de autobuses.

Las propuestas de mejora que se presentan a continuación, surgen como resultado de los estudios realizados en el presente proyecto, así como de la reflexión y conocimiento del equipo técnico encargado de su ejecución, y tal y como semánticamente dice, son "propuestas" y en ningún caso deben considerarse de obligado cumplimiento.

Las recomendaciones se estructuran en los dos apartados que se presentan a continuación:

A) Recomendaciones para mejorar el diseño del puesto del conductor:

### Elementos del puesto de conducción:

#### Asiento

- ✓ El asiento del conductor debe contar con mecanismos de regulación de longitud, altura, ángulo del respaldo, ángulo de la base y apoyo lumbar. Ya que el ajuste manual hasta alcanzar la posición ideal es laborioso, sería recomendable la posibilidad de existencia de alguna forma de registro electrónico que permitiera a cada conductor recuperar sus ajustes.
- ✓ La amortiguación del asiento debe poder ser regulada en función del peso del conductor. El asiento dispondrá de un apoyacabezas regulable.
- ✓ El respaldo dispondrá de su respectiva concavidad lumbar, garantizando el apoyo lumbar a la columna vertebral. Se recomienda que los asientos dispongan de regulación diferenciada para las zonas lumbar y dorsal.
- ✓ La anchura del respaldo del asiento viene determinada por la medida codo-codo del conductor, como parámetro de referencia. El respaldo debe impedir el deslizamiento lateral del conductor, para lo cual contará con leves prominencias en ambos extremos del mismo.

- ✓ La profundidad del asiento irá acorde a la longitud nalga-poplíteo del conductor, dejando un espacio libre de 3 cm. desde el borde anterior del asiento hasta el músculo poplíteo (parte posterior de la articulación de la rodilla) del trabajador.
- ✓ La altura del asiento deberá ser ajustable de tal forma que permita ser adaptada a la altura de la pierna del conductor, cerciorándose de que los pies se apoyen sobre la superficie del suelo, formando ángulo recto con el mismo.
- ✓ Se recomienda no superar los 20° de inclinación del asiento hacia atrás.
- ✓ En caso de disponer de reposabrazos, éstos deberán ser regulables en altura.

### Consola de mandos

- ✓ En el diseño de las consolas de mandos, hay que tener en cuenta la accesibilidad a todos los controles, una óptima visibilidad exterior, así como la posibilidad de variación postural.
- ✓ Se recomienda que los vehículos cuenten con una consola central asimétrica. Este diseño mejora las condiciones del vehículo, ya que le concede una mayor amplitud tanto al vehículo como al puesto de conducción. De esta manera, el conductor tiene una mayor capacidad de movimientos y de variabilidad postural (en concreto, más capacidad de movilidad de la extremidad inferior derecha).
- ✓ Se recomienda, asimismo que la consola de mandos sea curva, de forma que todos los comandos se encuentren al alcance de las manos y que exista un espacio mayor para que el conductor aloje las piernas.
- ✓ Todos los indicadores, símbolos, luces de advertencia y mandos se deben entender con facilidad y deben resultar agradables. Es importante que el conductor pueda familiarizarse en poco tiempo con las distintas funciones y que las utilice de forma intuitiva.
- ✓ En el diseño de las consolas, aquellos indicadores o mandos que faciliten información esencial deben estar ubicados en una posición destacada, ocupando los elementos de menor uso el resto del tablero.

### **Volante/ pedales**

- ✓ Los volantes de los autobuses deberán ser ajustables en su altura de tal forma que garantice la flexibilidad y movimiento de las piernas del conductor. La maniobra de ajuste debe ser cómoda.
- ✓ El ángulo de inclinación del volante deberá ser asimismo regulable.
- ✓ Se debe llevar a cabo un adecuado mantenimiento de los pedales, de forma que sus condiciones no obliguen al trabajador a ejercer una fuerza demasiado elevada para su accionamiento.

### **Configuración del puesto:**

#### **Espacio para el conductor/ accesos**

- ✓ Independientemente de su altura, dimensiones y peso, los conductores deberán poder entrar y salir fácilmente de su espacio de trabajo.
- ✓ Como norma general, las cabinas deben ser de forma semiabierta, sus medidas y el margen de ajuste del asiento y del volante deben estar dentro de un intervalo de estatura comprendido entre 1,58 y 2 metros. Es conveniente contemplar situaciones especiales como sobrepeso o unas extremidades demasiado cortas o largas.

#### **Climatización**

- ✓ La cabina deberá contar con sistemas adecuados de calefacción y refrigeración.
- ✓ Para garantizar el nivel óptimo de confort del trabajador será necesario mantener, siempre que lo permitan las condiciones ambientales, límites a la temperatura y ventilación, tales que no resulten perjudiciales para la salud.
- ✓ En el puesto de trabajo del conductor se emplean grandes superficies acristaladas para mejorar la visibilidad. Estas ventanas favorecen el recalentamiento del interior por la acción de los rayos solares por lo que es aconsejable contar con aire acondicionado.
- ✓ Se aconseja instalar en las cabinas de conducción un sistema de regulación del aire acondicionado que sea independiente del resto del vehículo.

- ✓ Se recomienda, asimismo, dotar a los vehículos de sistema de calefacción en el asiento del conductor.
- ✓ La calidad del aire en el puesto del conductor depende, en gran medida, de la atmósfera exterior. Cuando el tráfico es denso, se alcanzan con facilidad concentraciones transitoriamente elevadas de monóxido de carbono y emisiones de motores diesel por lo que, en estas circunstancias, se aconseja circular con la ventanilla cerrada.
- ✓ En este sentido, se recomienda que las tomas de aire externas se sitúen en lugares más despejados, como el techo del vehículo en lugar del frontal. Asimismo, es conveniente usar filtros de retención de partículas.

### **Elementos auxiliares:**

#### **Retrovisores/ espejos**

- ✓ Se recomienda que los espejos retrovisores resulten flexibles y funcionales y que se puedan ajustar desde los mandos de forma automática.
- ✓ Se añadirán tantos espejos suplementarios como sea necesario para ampliar del ángulo de visión.
- ✓ Para favorecer la visión en caso de empañamiento de los cristales o humedad por agua de lluvia, se aconseja dotar a los vehículos de espejos retrovisores calefactables.
- ✓ Se recomienda, asimismo, la utilización de espejos retrovisores que cuenten con la función de oscurecerse automáticamente para reducir el reflejo de las luces deslumbrantes de los vehículos que le siguen por detrás.
- ✓ Verificar que las cortinas u otros dispositivos utilizados para evitar deslumbramientos, no restan visibilidad a los espejos exteriores al conductor.

#### **Canceladora**

- ✓ Se recomienda ubicar la canceladora de billetes de forma que resulte accesible a los clientes y no entorpezca la conducción ni acceso al puesto del conductor.
- ✓ Llevar a cabo un adecuado mantenimiento de las canceladoras para asegurar su adecuado funcionamiento.

### **Máquina expendedora de billetes**

- ✓ Una parte importante de la actividad de los conductores de transporte público es la venta y cobro de billetes. Normalmente se han utilizado para esta actividad equipos independientes situados en el espacio de trabajo disponible y, por lo tanto, muchas veces difíciles de alcanzar por el conductor. Hay que procurar, desde el inicio del diseño de los coches, que estos dispositivos estén integrados en el resto de instrumentos.
- ✓ Se recomienda, situar la máquina expendedora en la zona frontal derecha del puesto de conducción, orientándola, en la medida de lo posible, hacia el sillón para facilitar su manejo al conductor.

### **Cajones para el cambio**

- ✓ Los autobuses deberán contar con cajones para el cambio, de forma que se facilite la tarea de cobro a clientes.



- ✓ Los cajones estarán ubicados en la zona frontal / derecha del conductor, junto a la máquina expendedora de billetes.
- ✓ Se recomienda retirar el contenido de dichos cajones periódicamente para evitar el riesgo de robo.

### **Palanca de marchas**

- ✓ En la medida de lo posible, la altura de la palanca de cambios, debe ajustarse a la altura obtenida entre el codo del trabajador y el suelo en el que está sujeto el asiento.
- ✓ Se debe llevar un adecuado mantenimiento de las palancas de marchas para evitar que se produzcan atascos en su utilización.

### Elementos que facilitan la visibilidad del conductor

- ✓ El puesto del conductor, contará con cortinas frontales y laterales para evitar deslumbramientos, especialmente en las horas de salida y puesta de sol.
- ✓ Se aconseja que estos dispositivos sean regulables de manera automática por parte del conductor.
- ✓ Las cortinas laterales no impedirán la visión de los espejos retrovisores externos.
- ✓ Se recomienda el uso de lunetas térmicas, para evitar el empañamiento de las lunas.

### Emisora/ micrófono

- ✓ Se recomienda situar estos dispositivos en el lado izquierdo de la consola para tener libre la mano que maneja las marchas.
- ✓ Estos dispositivos deberán resultar fácilmente accesibles y manejables por parte del conductor.
- ✓ Se llevará a cabo un adecuado mantenimiento de los mismos.



### Acceso minusválidos

- ✓ Se aconseja la automatización del sistema de bajada y subida de la plataforma de acceso a minusválidos.
- ✓ Se debe llevar a cabo un correcto mantenimiento y limpieza del sistema de acceso de minusválidos, para que no se produzcan atascos en la apertura y cierre de la plataforma.

SOLO  
BUS

## Equipamiento de emergencias: botiquín, extintor

- ✓ El equipamiento de emergencias deberá ser revisado periódicamente por parte de la empresa mantenedora.
- ✓ Deberá ubicarse en una zona del puesto de conductor sea de fácil visibilidad y acceso pero no interfiera en las funciones de conducción.



### A) Otras recomendaciones a tener en cuenta:

- Respecto a las circunstancias y estado de las vías de circulación, es conveniente entablar reuniones con los responsables de la Administración y Ayuntamientos, proponer campañas de sensibilización para los ciudadanos para la correcta utilización del carril bus y no dejar permisibilidad de aparcamiento en estas vías específicas, eliminar del carril bus los badenes y baches artificiales, o estudiar otras vías de actuación en el sentido de protección de la zona de circulación de los autobuses.
- Investigar y elaborar proyectos con las diferentes necesidades ergonómicas de los conductores para presentarlos a las distintas carroceras y promover reuniones para consensuar las especificaciones.
- Establecer por escrito planes de mantenimiento preventivo consensuados que sean viables de todos los elementos de los vehículos, incluidos los de confort como elementos de climatización, asiento del conductor, etc.
- Realizar evaluaciones de riesgos ergonómicos específicos de los vehículos, informar y formar a los operarios de las medidas preventivas a tener en cuenta. Establecer programas de formación continua donde se contemplen la formación por aparición de

nuevos modelos de vehículos y sus nuevas tecnologías.

- Establecer y elaborar evaluaciones psicosociales del puesto de trabajo, formar e informar de las medidas preventivas propuestas.

- Implantar programas de ayuda psicológica para los trabajadores.

Incluir en los programas de formación, las acciones encaminadas en habilidades sociales en relación con el trato con el público, en técnicas para superar inconvenientes del trabajo aislado, técnicas para superación de conflictos, etc.

- Organización del trabajo, creación de grupos de trabajo y opinión, donde se contemplen las necesidades en tiempo real de recorrido de cada línea para establecer los mismos, teniendo en cuenta los posibles descansos para los conductores/as y las necesidades fisiológicas de los mismos. Los grupos de trabajo deben ser dinámicos y periódicos, ya que los cambios de estación, período de vacaciones, obras, y otros factores pueden influir en variaciones de los tiempos de recorrido.

- Creación de grupos de participación y opinión, de modo que se faciliten las relaciones sociolaborales en el trabajo, ya sea con compañeros y con las diferentes jerarquías de la empresa, de forma que participen y se tenga en cuenta la influencia de todos los trabajadores.

- Participación, información por parte de los trabajadores y elaboración de un estudio técnico de confort y viabilidad de los diferentes métodos de protección del conductor ante situaciones de agresión por parte de usuarios, y ante situaciones de necesidades (fisiológicas) por parte de los conductores.

- Formación adecuada a mandos intermedios, inspectores, etc. para adquirir las habilidades suficientes para realizar las tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos y capacidad de liderazgo de cara a mejorar la comunicación con los trabajadores, potenciar la participación de éstos en el máximo de aspectos del trabajo posibles. Desarrollar la efectividad de la gestión de recursos humanos, de manera que los trabajadores puedan aumentar el control sobre los períodos libres de trabajo, turnos, períodos vacacionales, permisos, etc.



Este proyecto ha sido ejecutado por el equipo técnico de SGS TECNOS.  
Departamento de Desarrollo de Proyectos e Innovación.  
Madrid, Diciembre 2008.