



**El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad
a la actividad de los operadores de taxi en México**
**The concept of violence in the workplace and its applicability
in the activity of taxi drivers in México**

Yasmín Hernández Romero

Universidad Autónoma del Estado de México. Centro Universitario Zumpango
ORCID 0000-0002-2235-3611
yasmin_h_r@hotmail.com

Recibido: 02/04/2018

Aceptado: 10/07/2019

Resumen

En este artículo se busca determinar la aplicabilidad del concepto de violencia en el lugar de trabajo a la actividad que realizan los operadores de transporte público en la modalidad individual (taxi), un plano de la violencia en el transporte público que, en México, si bien es visibilizado cotidianamente en el ámbito mediático, ni la academia, ni las autoridades gubernamentales o la sociedad lo han considerado un asunto prioritario. Para su abordaje, se llevó a cabo una investigación de tipo documental en torno al concepto de violencia en el lugar de trabajo y sus tipologías. Este concepto y el de trabajo constituyen los ejes para el análisis. Como corolario se advierte la falta de reconocimiento legal de la actividad del taxista como un trabajo y, la necesidad de ampliar la definición de trabajo que presupone el concepto de violencia en el lugar de trabajo.

Palabras clave: Violencia en el lugar de trabajo; transporte de pasajeros; trabajo autónomo; trabajo; violencia externa

Abstract

This article seeks to determine the applicability of the concept of violence in the workplace in the activity carried out by public transport drivers in the individual mode (taxi). A plane of violence in public transport that, in Mexico, although it is visible daily in the media, neither academia, nor government authorities or society have considered it a priority issue. For its approach, a documentary research was carried out around the concept of violence in the workplace and its typologies. This concept and the work constitute the axes for the analysis. As a corollary, there is a lack of recognition of the activity of the taxi driver as a legal job and it is needed to broaden the definition of work that presupposes the concept of violence in the workplace.

Keywords

Violence in the workplace; transportation of passengers; autonomous work; work; external violence

Introducción

La inseguridad y violencia se han constituido en elementos inherentes a las sociedades actuales; reprobadas en algunos casos, normalizadas en otros. Actualmente, el interés por investigar la expresión de violencia en el ámbito del trabajo va en aumento. Dicha tendencia se relaciona con el reconocimiento, por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), perteneciente al sistema de Naciones Unidas, de la violencia en el lugar de trabajo como un problema mundial, en el año de 1996. Esta Organización mostró que la violencia en el lugar de trabajo afecta a todos los países y a todas las profesiones.

Ha sido a partir de lo anterior que la violencia en el lugar de trabajo comenzó a recibir atención, en algunos países desarrollados, por parte de los actores sociales involucrados -llámese gobiernos, empresarios o sindicatos-. Gradualmente, la atención de esta situación se va extendiendo hacia países en desarrollo.

En el informe *Violence at Work*, Chappell, & Di Martino (2006) revelan que los trabajadores con mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia están relacionados con el sector servicios, tales como: salud, educación y transportes. Por su parte, Khalef (2003) refiere como factores de agravación de la violencia en el lugar de trabajo el estar en contacto con el público, manipular artículos valiosos, mantener contacto con individuos inestables, efectuar el trabajo solos o en lugares aislados, moverse en lugares relacionados con el consumo de alcohol, trabajar de noche o en horarios diferentes a los normales.

En Latinoamérica, la producción académica acerca de la violencia en el lugar de trabajo se encuentra en ciernes. Al respecto, la revisión de la literatura latinoamericana realizada por Toro y Gómez-Rubio (2016) consta de 17 trabajos empíricos publicados entre los años 2009 a 2014, en áreas de trabajo del sector educativo, salud y bancario, principalmente. El objetivo de dicha revisión fue indagar los factores determinantes o facilitadores de la violencia laboral que han sido estudiados por la literatura científica de la región. En este estudio reportan que 12 de los trabajos (70,5%) identifican factores de la organización, 4 (23,5%) examinan factores sociales-interpersonales, y 5 (29,4%) refieren variables individuales. Otro hallazgo de Toro y Gómez-Rubio lo constituye la centralidad de los investigadores en el acoso psicológico (representando un 82% de la muestra).

Sobre esta misma región, Ansoleaga, Gómez-Rubio y Mauro (2016), llevan a cabo la revisión de 46 artículos en los que se reportan investigaciones empíricas publicadas en el periodo 2009-2014. Los autores concluyen que la literatura sobre la violencia laboral en América Latina es reciente. De acuerdo con sus resultados: “el 50% de los estudios corresponden a publicaciones con muestras en Brasil, seguido muy por debajo por Colombia, Argentina, y poblaciones compuestas por distintos países con 8.7% respectivamente. Por otro lado, dentro de los países con menos publicaciones se encuentran: Ecuador, Costa Rica, Cuba y Perú, con sólo una publicación en los últimos 5 años” (p. 447). De México se reportan dos artículos, *Relación entre el acoso moral en el trabajo y el estilo interpersonal en el manejo de conflictos* (Acosta Fernández, Aguilera Velasco y Pozos Radillo, 2009) y *La cara oculta del mobbing. Aplicación de la escala Cisneros en una planta maquiladora en México* (García Rivera, Mendoza Martínez y Cox, 2014)

Otros estudios realizados en México, en torno a la violencia en el lugar de trabajo, han dado preminencia al enfoque de género (Delgadillo Guzmán y Mercado, 2010; Sánchez Miguel y Ambrosio Morales, 2010 y CEAMEG, 2011).

Ante este panorama, este artículo se enfoca en un sector de trabajadores del sector servicios que en México ha sido escasamente estudiado: los operadores de taxi. Existen referentes en otros países que los muestran como una categoría de trabajadores individuales mayormente expuesta a la violencia en el ejercicio de su labor. En México, si bien esta situación de violencia es visibilizada cotidianamente en el ámbito mediático, ni la academia, ni las autoridades gubernamentales o la sociedad lo han considerado un asunto prioritario. Es así, que en este trabajo se intenta responder a la pregunta de si ¿es posible analizar la violencia en la actividad que realizan los operadores de transporte público de pasajeros en la modalidad individual (taxi), a través del concepto de violencia en el lugar de trabajo?

Para ello, este documento está estructurado en los siguientes cuatro apartados. En el primero, se contextualiza el tema de la violencia en el transporte público y particularmente hacia los operadores de transporte. En el segundo, se desarrolla el concepto de violencia en el lugar de trabajo y las limitaciones que

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

contiene; asimismo, se presentan los avances normativos en cuanto a la regulación de la violencia en el lugar de trabajo. En el tercero, se hace una revisión del concepto de trabajo, desde el trabajo clásico hasta llegar al trabajo autónomo o independiente, y su aplicabilidad en la organización del trabajo en la que está integrada el operador de transporte público en la modalidad de taxi. En el cuarto, se enuncian los tipos de violencia en el lugar de trabajo que este operador de transporte padece, buscando dar respuesta a la pregunta de esta investigación. Se finaliza con algunas conclusiones sobre el tema desarrollado.

La violencia en el transporte público y hacia los operadores del transporte

La violencia que tiene lugar en el transporte público en México, y en otras partes del mundo, contraviene la idea de que la violencia en las sociedades modernas es menor a la ocurrida en sociedades anteriores. Todos los días, los diarios nacionales muestran acontecimientos delictivos cuyo escenario es el transporte público. Esta situación ha llevado a las autoridades gubernamentales a colocar el tema como parte de la agenda pública, procurando estrategias, preventivas o punitivas, que apuntan a producir seguridad para los usuarios de este servicio. Sin embargo, además de los usuarios, existen otras víctimas de la violencia en el transporte público a las que escasamente se atiende: los operadores del transporte. Para ilustrar la magnitud de esta cara de la violencia, se presentan los hallazgos de investigaciones que han considerado dicho tema de estudio.

Al respecto, Chappell & Di Martino (2006), refieren que los taxistas tienen uno de los niveles más altos de homicidios y asaltos relacionados con su trabajo, tomando como base los resultados de estudios llevados a cabo en Estados Unidos, Sudáfrica y Australia. Aun y cuando los estudios se realizaron con diferentes metodologías, los hallazgos fueron similares: abuso verbal, amenazas, asaltos y homicidios. Para Chappell & Di Martino el factor de agravación del riesgo de estos trabajadores proviene del alto nivel de interacción con clientes.

Otro estudio con conductores de taxi es el que realizan Schwer, Mejza & Grun-Rehomme (2010); en este caso la investigación se lleva a cabo en Las Vegas, Nevada. En ella se establece la incidencia de diferentes formas de violencia que viven los conductores de taxi, como la situación de estrés ante posibles amenazas, asaltos, robos, y la probabilidad de homicidio en el propio trabajo. Estos autores encuentran hallazgos similares en la literatura revisada (Windau y Toscano 1994, Toscano y Weber 1995, Castillo y Jenkins 1994, Hendricks, Jenkins y Anderson 2007) respecto al mayor número de homicidios relacionados con este trabajo.

En Chile y España se han desarrollado investigaciones (Bravo y Nazar, 2015; Ordaz y Maqueda, 2014) que abonan a la discusión de la violencia que viven los operadores de transporte de pasajeros. Sin embargo, dichos estudios se han enfocado a los conductores de transporte colectivo de ruta fija, estableciendo que las condiciones de trabajo conllevan episodios de violencia frecuentes, fatiga por los turnos de trabajo, una remuneración irregular, así como enfermedades laborales por riesgos psicosociales.

Por su parte, en Honduras, el Informe sobre el estado general de los derechos humanos (2013) refiere al oficio de taxista como una ocupación de alto riesgo, víctimas de extorsión y asaltos. En dicho Informe se reporta que, entre los años 2012 y 2013, “al menos, 170 taxistas han sido víctimas de la violencia delictiva, de los cuales 153 murieron violentamente y 17 resultaron heridos, es decir un promedio de 7 víctimas por mes.” (CONADEH, 2013, p. 9).

En Bogotá, Escobedo David, Alfonso, Arango, Betancourt Villamil, Parra Oviedo, Parra Salazar y Valencia Barón (2008), llevan a cabo una investigación en la que aplican 491 entrevistas a operadores de taxi, a la par de utilizar las bases de datos provistas por la Policía Metropolitana de Bogotá, para dar cuenta de la victimización del gremio de taxistas por parte de la delincuencia, cuyo delito más frecuente es el atraco. En dicha investigación se reseñan las redes de apoyo que han establecido para garantizar su seguridad, pero también exploran la potencialidad de la participación de este gremio en la seguridad de Bogotá, por la colaboración con la policía nacional.

En México las investigaciones que versan sobre el transporte de pasajeros han tocado de manera tangencial el tema de la violencia en la actividad laboral de los operadores de transporte de pasajeros, en tanto que se considera un factor que incide en la construcción social de la masculinidad (Aguilar Nery, 2003); o cuya

configuración de la actividad la hace propensa a situaciones de violencia e inseguridad (Pogliaghi, 2011). Es necesario señalar que, desde el área de la salud, también ha sido enfocado el trabajo que realizan los transportistas y los riesgos de éste para su salud, debido a la exigencia física y mental (Berrones Sanz y Rosales Flores, 2011).

En general, las investigaciones acerca de la violencia en el lugar de trabajo son incipientes, pese al escenario de inseguridad y violencia prevaleciente, lo que puede ser indicativo de la invisibilización de una categoría de trabajadores o de la normalización de la agresión de que son objeto. Este tipo de situación es considerada como “tolerancia generalizada de la violencia entre o contra ciertos grupos” (Rosenberg y Mercy, 1991, citados en Warshaw, 2012, p. 51.2).

Así, en este apartado se ha indicado que diversos países reconocen como violencia en el lugar de trabajo lo que padecen los operadores de transporte en general, y de taxi en particular. En México ¿cabría utilizar el concepto de violencia en el lugar de trabajo para analizar la violencia que sufren los operadores de transporte en la modalidad individual (taxi)? Para responder a esto es primordial conocer ¿qué se entiende por violencia en el lugar de trabajo?

El concepto de violencia en el lugar de trabajo

El uso del concepto de violencia en el lugar de trabajo es relativamente nuevo. En primer lugar, es conveniente establecer una diferenciación con el concepto de riesgo de trabajo, con el que podría confundirse. “El riesgo en el trabajo, representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma” (Rodríguez, 2009, p. 129).

Esto deriva en dos posibilidades, un accidente o una enfermedad. Un accidente de trabajo consiste en un hecho repentino que sufre el trabajador como consecuencia de su actividad laboral, produciéndole lesiones o la muerte. Se trata de un efecto directo de la actividad laboral. Por su parte, las enfermedades profesionales si bien son contraídas por consecuencia del trabajo, su efecto puede producirse después de un periodo de tiempo en que el trabajador fue expuesto a cierto elemento de riesgo¹.

En lo que se refiere al concepto de violencia en el lugar de trabajo, la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (2001), establece que en el *Health and Safety Executive* del Reino Unido es definida como “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo (MSF, 1993)”.

Por su parte, en el *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*, se define a la violencia en el lugar de trabajo como: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma.” (OIT, 2003, p. 4).

Cabe precisar que, por *consecuencia directa* debe entenderse “un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable”. Y por lugar de trabajo², “todo lugar en que los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se encuentran bajo el control directo o indirecto del empleador” (OIT, 2003, p. 5).

Asimismo, la Unión General de Trabajadores (UGT), una de las organizaciones sindicales más

¹ La OIT (2010) recomienda una lista de enfermedades a partir de las siguientes variables: a). Enfermedades causadas por la exposición a agentes -químicos, físicos o biológicos- que resulte de las actividades laborales, b). Enfermedades profesionales según el órgano o sistema afectado y c). Cáncer causado por agentes específicos.

² Cabe mencionar que el 30 de enero de 2004, el Gobierno de España estableció el Decreto 171/2004, en cuyo artículo 2 se define como Centro de trabajo: cualquier área, edificada o no, en la que los trabajadores deban permanecer o a la que deban acceder por razón de su trabajo.

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

representativas de los trabajadores en Madrid, define a la violencia en el lugar de trabajo como “la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio”. (2008, p. 17).

Sobre los tipos de violencia en el lugar de trabajo, en el *Repertorio* se muestra una distinción entre violencia interna y violencia externa:

- La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores.
- La violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo. (OIT, 2003, p. 4)

La *University of Iowa Injury Prevention Research Center* propone cuatro tipos de violencia en el lugar de trabajo, tomando como criterio de diferenciación la relación existente entre el agresor y el lugar de trabajo (Rodríguez de la Pinta, et al, 2012).

La UGT establece otra tipología, la cual se retoma para el presente documento:

- Violencia tipo I. Violencia externa. Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido ni con la empresa. (Ej. Ocurre en los casos de robo, ya que este tipo de violencia es más probable que suceda en lugares de trabajo en los que existen transacciones económicas con dinero en efectivo: bancos, supermercados, tiendas, taxistas, etc.).
- Violencia tipo II. Violencia de servicios. Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida. (Más probable que ocurra en las relaciones comerciales de servicios: dependientes, empleados de ventanilla, profesionales sanitarios, sociales o docentes).
- Violencia tipo III. Violencia relacional. Este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o por órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior como un subordinado jerárquico. Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de intereses, las rivalidades legítimas y artificiales, son el caldo de cultivo de la aparición de estas conductas agresivas. (UGT, 2008, p. 20)

Como parte de los avances en materia de regulación de la violencia en el sector servicios, en el año 2003 la OIT hizo público el *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. El propósito de este documento es abonar con encomiendas para reducir o combatir la violencia, mediante un enfoque preventivo. Dichas recomendaciones se dirigen a empleadores, gobierno, trabajadores y sus representantes. Empero, una limitante es que dicho documento tiene carácter prescriptivo más no sancionador. Pese a ello, hoy en día diversos espacios laborales cuentan con normatividades preventivas.

Un aspecto que se debe destacar es que el *Repertorio* define como trabajador a “toda persona que realiza un trabajo, de manera regular o temporal, para un empleador”. En ese sentido, quedan fuera de las *Recomendaciones* aquellos trabajadores que no mantienen una relación de trabajo dependiente o subordinada hacia un empleador.

Ahora bien, por cuanto a la materia normativa, los países europeos han sido pioneros en el establecimiento de distintos acuerdos que hacen referencia a riesgos psicosociales, como son: el Acuerdo Marco Europeo de Estrés Laboral, 2004 y el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el trabajo, 2007. También, estos países han dado reconocimiento de la violencia externa como un riesgo profesional. Así está señalado en el documento presentado por la UGT, de Madrid, al referirse a la violencia externa:

... hasta hace bien poco tiempo, y pese a las muy claras Recomendaciones de la OIT (2003), esta cuestión se veía como un problema ajeno a la organización de la empresa. Por tanto, se excluía la responsabilidad del empresario, para atribuirla únicamente a los poderes públicos, por tratarse de un problema de orden público y seguridad ciudadana -función de policía clásica-. (UGT, 2011, p. 4).

La UGT indica, en el documento que presenta, que la violencia en el trabajo, dentro del ámbito de los

servicios públicos, se origina por el recrudescimiento de las condiciones económicas y la consecuente reducción de presupuesto para el sector público. Estas condiciones influyen en el fenómeno de la violencia debido al incumplimiento en las expectativas del usuario.

De manera específica, en España, el Criterio Técnico No. 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, emitido por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (2011), establece un listado de situaciones o procesos de trabajo que exponen a los trabajadores al riesgo de sufrir violencia externa en su lugar de trabajo. En este listado, se hace una distinción entre la violencia externa ejercida por las personas cuya presencia en el centro de trabajo es legítima, y la que proviene de individuos que realizan una actividad ilegítima o delictiva, como sucede en el supuesto de atracos. En el último caso, concurre la normativa de prevención de riesgos laborales con la de seguridad ciudadana, cuyas competencias pertenecen al Ministerio del Interior.

En ese mismo orden de ideas, se puede mencionar al documento *Diálogo Social Europeo: Directrices Multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo* (2010). Al tratarse de un problema que ha derivado para las empresas en absentismo laboral, rotación de personal y baja productividad, se buscó integrar a todos los agentes involucrados en la solución de esta situación (trabajadores, empresarios, sindicatos). En dichas *Directrices*, se menciona que la violencia de terceros en el trabajo presenta diversas formas, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- a) pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales;
- b) puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo;
- c) pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, compradores, pacientes, usuarios, alumnos o familiares, público en general o proveedor del servicio;
- d) abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico;
- e) pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física;
- f) pueden constituir una infracción penal dirigida al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas;
- g) afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas;
- h) acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral;
- i) es acoso virtual o *ciberbullying*, a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones. (2010, p. 2).

En México, el reconocimiento jurídico de la violencia en el trabajo se encuentra en ciernes. Al respecto, es hasta noviembre de 2012 que se adiciona a la Ley Federal del Trabajo el artículo 3 Bis referido al *mobbing*, o acoso en el trabajo. En dicho artículo se establece lo siguiente:

Para efectos de esta Ley se entiende por:

- a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y
- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El establecimiento únicamente de estas dos formas en que se expresa la violencia en el lugar de trabajo denota una visión reduccionista del problema. Y, por lo tanto, deja fuera de toda consideración a la violencia externa.

Aún y con los avances mencionados en Europa, en materia del reconocimiento legal de la violencia en el trabajo, tanto las Recomendaciones como las Directrices, y la normatividad existente, presuponen la existencia de relaciones laborales asalariadas, y que los consensos logrados se establecen entre empleadores

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

y trabajadores, con la intermediación de sindicatos. Con ello, en general se deja en una situación de indefinición a los trabajadores independientes o autónomos.

Sin embargo, en España se han producido avances jurídicos para la regulación del trabajo autónomo y del trabajo autónomo dependiente, como lo es la Ley 20/2007 del Estatuto del Trabajo Autónomo. La consideración del trabajo autónomo resulta relevante por la particular configuración del trabajo del operador de taxi, sobre el que se volverá más adelante. Así, es pertinente en este momento realizar una revisión al concepto de Trabajo y su posibilidad de aplicación a la actividad del operador de taxi.

El concepto de trabajo y su aplicabilidad a la actividad del operador de taxi

El concepto de trabajo se vinculó durante mucho tiempo con aquel que tiene lugar en la producción capitalista fabril, denominado como trabajo clásico. Empero, la complejidad de lo laboral ha llevado a la ampliación de este concepto.

En ese tenor se ubica la propuesta que hace De la Garza (2006), respecto al trabajo clásico y el no clásico. La diferenciación entre ambos se establece a partir de las relaciones de producción, contenido del trabajo y producto.

En el trabajo clásico, el resultado del proceso productivo se encuentra objetivado en algún producto, separado de su productor. Mientras que, en el trabajo no clásico, como lo son los servicios, el producto no es separable de quien lo produce y quien lo consume, en tanto que la producción del servicio tiene un carácter interactivo.

Al explicitar cómo el trabajo no clásico reformula a los actores del proceso productivo, De la Garza señala que:

sí el servicio es capitalista seguirán presentes trabajadores asalariados y empresarios, con los respectivos mandos medios, pero entrará de manera directa en el proceso de producción un tercer actor que no se presenta en el mismo como asalariado ni como patrón, que es el consumidor, usuario, derechohabiente, etc. Y, entra de manera directa porque el producto -salud, educación, servicios bancarios, de restaurante, de transporte- no se puede generar sin su presencia en momentos clave del proceso de producción. Porque estos servicios no se pueden almacenar, tienen finalmente que consumirse en un momento de la producción. De tal forma que la manera de consumir es al mismo tiempo forma de producción y, especialmente, complica el problema de las relaciones sociales y de poder dentro del proceso de producción. (2006, pp. 18-19).

Esta ampliación del concepto de trabajo ha permitido incluir una gama de actividades, viejas y nuevas, que no tenían cabida en la estrecha definición del trabajo clásico. Pero, si nos detenemos a analizar los componentes de las relaciones de producción, podemos visualizar otras formas de trabajo. De acuerdo con Dos Santos (2009), las relaciones de producción se constituyen de tres elementos: relaciones de trabajo, relaciones de propiedad, y las relaciones de intercambio o distribución de la producción. En el caso del trabajo clásico, que explica De la Garza, las relaciones de producción se refieren a una relación capitalista asalariada, en la que el intercambio ocurre de manera permanente por la división del trabajo. A esta forma de trabajo se le denomina trabajo asalariado.

En ese sentido, dentro del trabajo no clásico se requiere hacer una distinción entre el trabajo asalariado y el trabajo autónomo o independiente. Para entender esta diferencia se recurre a la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo (CISE).³

De acuerdo con esta clasificación, los empleos se dividen en: empleos asalariados y empleos independientes. Los primeros, tienen contratos de trabajo, explícitos o implícitos, y se remuneran típicamente con sueldos y salarios, pero pueden hacerlo por medio de comisiones de ventas, pagos a destajo, primas o pagos en especie.

³ En este documento utilizamos empleo y trabajo como sinónimos, aún y cuando en el tesauro de la OIT se entiende por trabajo al conjunto de actividades, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.ientras que el empleo es definido como el trabajo efectuado a cambio de pago, que también se refiere al autoempleo.

Los empleos independientes son aquellos en los que se produce, vende o presta un servicio, mediante relaciones mercantiles de compra venta, cuya remuneración depende de los beneficios derivados de los bienes o servicios producidos.

Dentro de los empleos independientes se encuentran los empleadores y los trabajadores por cuenta propia. Los primeros, pueden haber contratado a una o a varias personas como asalariados. Los segundos, no han contratado ningún asalariado de manera continua para que trabaje para ellos, pero también está el supuesto de que contraten asalariados, siempre y cuando lo hagan de manera no continua (CISE, 1993).

En algunos países se utiliza el término trabajador autónomo, entendiéndose por tal a:

Persona física que, desde la autonomía e independencia, ejerce una actividad por cuenta propia, de forma personal y directa y que tiene su propia capacidad de organizar su trabajo. También se entiende por trabajador autónomo, aquel que realiza habitualmente una actividad económica a título lucrativo y para ello tiene la capacidad para contratar o subcontratar servicios o personas y, a la vez, trabaja y realiza servicios a favor de un tercero o varios, bajo contraprestación, de quien o quienes depende económicamente para sustentar su actividad. (Amor, 2005, p. 42).

Esta modalidad de trabajadores se ha convertido en una de las principales bases de la economía de hoy en día. Estos trabajadores tienen que pagar su seguro médico, no gozan de ninguna prerrogativa como incapacidad o antigüedad. En España, se ha establecido la diferencia entre el trabajador autónomo y el autónomo económicamente dependiente. Este último es aquel cuyos ingresos provienen mayoritariamente de un único empresario o cliente.

En México, los trabajadores autónomos están excluidos del tratamiento que da la Ley Federal del Trabajo (LFT), toda vez que, el derecho del trabajo ha tenido como objeto de protección al trabajo asalariado. De esta forma, ha sido más común hablar de este tipo de trabajadores autónomos como “freelance”, “autoempleado”, o “trabajador independiente”. Al respecto, la Ley del Seguro Social en la fracción I del artículo 13, en el artículo 235, y en la fracción X del artículo 251, hace referencia a este tipo de trabajadores como el trabajador *independiente*.

En lo que respecta a los trabajadores de autotransporte, la LFT en su capítulo VI trabajo de autotransportes, regula las relaciones de trabajo que deriven de esta actividad. Sin embargo, esto es sólo para el caso de las relaciones donde ocurre subordinación. Al respecto el artículo 256 refiere:

Las relaciones entre los chóferes, conductores, operadores, cobradores y demás trabajadores que prestan servicios a bordo de autotransportes de servicio público, de pasajeros, de carga o mixtos, foráneos o urbanos, tales como autobuses, camiones, camionetas o automóviles, y los propietarios o permisionarios de los vehículos, son relaciones de trabajo y quedan sujetas a las disposiciones de este capítulo.

La principal consideración que excluye a una gran cantidad de los operadores de transporte público, en la modalidad individual (taxi), de las prerrogativas del derecho laboral es la propia organización de este trabajo. Para ello, es necesario entender cómo se configura el trabajo de un operador de transporte público en la modalidad individual (taxi).

Respecto a la forma de organización del trabajo del operador de taxi, existe una variedad de situaciones. Desde el taxista que sólo cuenta con un vehículo y lo trabaja directamente; hasta aquel que tiene varios vehículos, pero sin operar ninguno de ellos. En un trabajo previo, se propuso una tipología, para el caso de México, en función de los arreglos establecidos entre tres variables: a) titularidad de la concesión -al tratarse de un servicio público-, b) propiedad del vehículo y c) operación y prestación del servicio; en la que se identificaron seis tipos: El operador (conduce el vehículo, sin ser propietario ni concesionario), el dueño (es propietario del vehículo, pero no es operador del mismo, ni es el titular de la concesión), el propietario (propietario del vehículo y operador de éste, sin ser dueño de la concesión), el hombre-taxi (titular de la concesión, propietario del vehículo y operador del mismo), el rentista (titular de la concesión y propietario del vehículo, pero autoriza la operación del vehículo a un tercero) y el concesionario (titular de la concesión, pero no propietario del vehículo, por lo que autoriza la explotación de la concesión mediante el

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

automóvil de alguno de los sujetos descritos en segundo y tercer lugar) (Hernández Romero y Galindo Sosa, 2013). En la mayoría de los casos se trata de un trabajador por cuenta propia o independiente.

Ahora bien, es necesario precisar que el lugar de trabajo del operador de taxi lo constituyen la ciudad y el vehículo; y este último también es su puesto de trabajo (FCyT de CC.OO, 2001). En ese sentido, cuando nos referimos a la violencia en el lugar de trabajo se podrían considerar aquellos actos cometidos en contra del operador, del vehículo o de ambos.

Violencia hacia el operador de taxi

La violencia en el lugar de trabajo del operador de transporte público se hace patente por medio de las noticias. En México, algunos de estos actos son denunciados, la mayoría de las veces derivados de violencia física. Sin embargo, no existe un registro que permita dar cuenta de la magnitud de este tipo de violencia. En muchos casos, los actos de violencia no son denunciados, no solo en las situaciones de agresiones verbales, sino también de las agresiones físicas; ello, derivado tanto de una cuestión de cultura de no denuncia, como por el manejo y funcionamiento de las propias instituciones reguladoras y sancionadoras de este tipo de actos. Este aspecto es relevante, ya que la violencia se normaliza. A esto se suma el temor a las represalias del agresor; todo lo cual mantiene en la opacidad este tipo de violencia. En algunas investigaciones, en las que se ha abordado el tema de la violencia que viven los operadores de transporte público, principalmente en la modalidad de autobús, se han establecido los factores que contribuyen para que ésta ocurra, entre ellos:

1. Retrasos (Hora punta, condiciones meteorológicas adversas, tráfico intenso, averías, etc.) 2. Falta de cambio 3. Publicidad que portan los vehículos 4. La propia conducción 5. Robo 6. Atención con desinterés o indiferencia 7. Posibles situaciones de despiste 8. Deseos que no pueden satisfacerse inmediatamente 9. Otros (SGS Tecnos, 2009, pp. 38-39).

Además de este tipo de situaciones, existen otras como lo es el tipo de zona o ruta, así como los horarios en que se conduce, existiendo lugares que son focos rojos para la seguridad del conductor y su vehículo. En el caso de los conductores de taxi, un hecho significativo ha sido la migración de algunos conductores hacia las Empresas de Redes de Transporte, como Uber, Cabify o DiDi, por el perfil de cliente que utiliza dicho servicio y el supuesto control por medio de aplicaciones tecnológicas, presuponiendo mayor seguridad para el operador del vehículo. Empero, tampoco están exentos de ser víctimas de la violencia en el lugar de trabajo, en cualquiera de sus tipos.

De acuerdo con lo señalado con anterioridad, los operadores de taxi pueden experimentar los tres tipos de violencia establecidos: a) La violencia física o verbal que ejercen los clientes; b) la violencia entre compañeros de trabajo, con diferentes niveles jerárquicos, también llamada violencia relacional, dentro de la cual se puede adicionar la violencia que ejercen elementos del gobierno o autoridades en materia de transporte, quienes al realizar tareas de “supervisión”, llegan a solicitar la clásica “mordida” (cohecho); y c) la violencia externa ilegítima, en la que se ubican los asaltos y homicidios.

En teoría, la importancia de construir tipologías de la violencia, en función de la relación con el agresor, permite establecer estrategias para la prevención y control. Sin embargo, la propia configuración de esta actividad laboral hace que la producción de la seguridad se considere una responsabilidad personal. Empero, en la medida en que se cuide la violencia en el transporte público, se prevenga o monitoree, el beneficio tendrá efecto en la sociedad en general. Esto debido a que se trata de una modalidad de trabajo en la que las situaciones de violencia perpetradas de forma externa involucran de alguna manera al usuario del servicio, resultando un entorno amenazante para ambos.

Respecto a los sistemas de control y vigilancia de que disponen las unidades, éstos siguen siendo ineficaces para combatir la delincuencia. En ocasiones, las unidades son monitoreadas por las empresas o por integrantes del grupo o asociación de transportistas. En otras, el vehículo en el que se presta el servicio puede tener botones de pánico conectados a centrales de emergencia de entidades de seguridad pública, como parte de las acciones preventivas implementadas por el gobierno, para protección de los usuarios del servicio. Sin embargo, la capacidad de respuesta ante situaciones de violencia es limitada, y se da prioridad

cuando es el usuario quien reporta.

Los operativos y revisiones aleatorias han sido una estrategia del gobierno para inhibir los hechos de violencia; sin embargo, para el caso del transporte en la modalidad individual (taxi), la vigilancia va más enfocada al conductor, a quien se le podrá realizar un examen de detección de sustancias tóxicas. En esta modalidad de servicio no se presume que el usuario tenga que ser revisado, como ocurre con el transporte colectivo. Empero, la cifra de operativos no resulta proporcional con el número de unidades de taxi que circulan. Esta modalidad constituye el servicio público con mayor número de unidades registradas, y es la menos atendida por las autoridades en materia de transporte.

Para la atención eficaz de la violencia en el lugar de trabajo del operador de taxi es necesario colocar el tema en la agenda pública, al tratarse de un problema de orden público y de carácter estructural, que no puede atacarse si se sigue concibiendo como un hecho aislado. Ello implica el reconocimiento de esta actividad como un trabajo, tanto desde un punto de vista más amplio del concepto de trabajo, como del punto de vista legal, para que el trabajador sea considerado un sujeto de derechos laborales.

En el año 2003, la OIT indicó que la violencia sufrida por los conductores de transporte público, es inaceptable, y que tanto los empleadores como el Estado tienen la obligación legal de proteger a su personal, y es aquí donde se presenta el primer inconveniente; al tratarse de una ocupación que no entra en los estándares del trabajo, como trabajo asalariado, subordinado y con un empleador. En ese sentido, se vuelve necesario interrogarse acerca de ¿quiénes debes de ser los actores encargados de proteger el trabajo que realizan los conductores de taxi?

Recientemente la OIT (2013) advirtió de las limitaciones en la definición de violencia en el lugar de trabajo, cuya cobertura de trabajadores a que se hace alusión son generalmente asalariados; por lo que refirió la necesidad de incluir a los trabajadores independientes en dicha definición.

Conclusiones

En este documento se buscó indagar sobre la aplicabilidad del concepto de violencia en el lugar de trabajo en la actividad laboral que realizan los operadores de taxi. Se encontró que, en algunos países, se reconoce como tal a la agresión física o verbal que padece el conductor de taxi de manera rutinaria, sea por los usuarios o clientes del servicio prestado, por alguno de los miembros de la asociación de la que es parte, por las autoridades de gobierno, o de agentes externos que comenten actos delictivos contra el taxista o su vehículo. Sin embargo, una limitante que presenta el concepto de violencia en el lugar de trabajo radica en la definición que plantea acerca del trabajo, el cual se reduce al trabajo asalariado.

De manera particular, en México, en el ámbito normativo existe una falta de reconocimiento de estos operadores como sujetos de derecho, prevaleciendo la idea de éstos como agresores, con énfasis en la victimización de los usuarios o clientes de este servicio.

Así, en este documento se ha querido mostrar la vulnerabilidad en que se encuentra un sector de trabajadores ante el cual la sociedad y el gobierno han sido indiferentes. Se advierte la necesidad de contar con protocolos de prevención y de actuación, así como de la evaluación y control del funcionamiento de los mecanismos existentes, principalmente al dar cuenta de los adelantos en esta materia en otros países. Ello incluye tanto el reconocimiento de los trabajadores autónomos como la agilización en la intervención de la autoridad judicial. Por ejemplo, en algunas naciones se ha buscado encontrar soluciones con los propios interlocutores. En la medida en que la violencia en el lugar de trabajo se constituya en un asunto público, se prevenga o monitoree, el beneficio tendrá efecto en la sociedad en general.

Referencias bibliográficas

Aguilar Nery, J. (2003). Masculinidades, choferes y espacio urbano en México. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, vol 10, núm. 33, septiembre-diciembre, Toluca. Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503309

Amor Acedo, L. (2005). Trabajo autónomo: esta es nuestra filosofía. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 52, agosto, 2005, pp. 41-47. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405206>

Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C. y Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

la evidencia científica. *Vertex, Revistas Argentina de Psiquiatría*, Vol. XXVI, pp. 444-452. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/291161742_Violencia_laboral_en_America_Latina_una_revisio_n_de_la_evidencia_cientifica

Berrones Sanz, L. D. y Rosales Flores, R. A. (2011). Condiciones laborales y de salud de los choferes de taxi y microbús del Distrito Federal. *Revista Salud Problema*, Segunda época / Año 4 / número doble 8 y 9. pp. 18-25.

Bravo, C. y Nazar, G. (2015). Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. *Salud de los trabajadores*, vol 23, núm. 2, Maracay, diciembre 2015. pp. 105-114. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000200004

CEAMEG (2011). *Violencia laboral (mobbing) desde la perspectiva de género*. Información analítica, LXI Cámara de Diputados, México. Recuperado de:

http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/ceameg/ias/Doc_28.pdf

CISE (1993). *Resolución sobre la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo*, adoptada por la decimoquinta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (enero de 1993). Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/download/res/icse.pdf>

CONADEH (2013). *Informe sobre el estado general de los derechos humanos*. Honduras Recuperado de: http://app.conadeh.hn/Anual2013/informes/CONADEH_2013.pdf

Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization. Third edition, Geneva. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf

Delgadillo Guzmán, L. G. y Mercado Maya, A. (2010). *Violencia laboral. Una realidad incomoda. Estudios de caso desde una perspectiva de género*. UAEM.

De la Garza Toledo, E. (2006). Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. En E. de la Garza Toledo (coord.), *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*. Anthropos. pp. 7-22.

Diálogo Social Europeo: Directrices Multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo (2010). Recuperado de: http://www.world-psi.org/sites/default/files/documents/research/es_final_multi_sectoral_guidelines.pdf

Dos Santos, T. (2009). *Fuerzas productivas y relaciones de producción: Un ensayo introductorio*. Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/3080/1/02FuePro.pdf>

Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (2001), Organización Internacional del Trabajo.

Escobedo David, L. R., Alfonso, A. L., Arango, V., Betancourt Villamil, P. A., Parra Oviedo, J. L., Salas Salazar, L. G. y Valencia Barón, S. E. (2008). Los taxistas como factor significativo en la seguridad de Bogotá. *Revista Criminalidad*, vol. 50, núm. 2, noviembre, Bogotá, pp. 71-85. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v50n2/v50n2a06.pdf>

Federación de Comunicación y Transporte de CC. OO (2001). *Condiciones de trabajo y salud de los taxistas en Madrid*. Recuperado de: http://www2.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/17629/pub12032_CODIGO_DEL_TRABAJO_Y_SALUD_D_E_LOS_TAXISTAS.pdf

Hernández Romero, Y. y Galindo Sosa, R. V. (2013). El desarrollo urbano y el proceso de configuración de un espacio empresarial. El caso de los concesionarios de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi en Zumpango, Estado de México. *Revista Quivera*, vol. 15, núm. 2013-2, julio-diciembre, 2013, pp. 43-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40128974003>

Khalef, A. (2003). ¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad? *Educación obrera* 2003/4, núm. 133 pp. 13-19. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf

Ley Federal del Trabajo. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre de 2012. Recuperado de: <https://www.uv.mx/uge/files/2014/05/Ley-Federal-del-Trabajo.pdf>

Ley del Seguro Social. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92_121115.pdf

Ministerio de Trabajo e Inmigración (2011). Criterio técnico no. 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco. 10 de febrero de 2011. Recuperado de: http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_87_2011.pdf

OIT (1998). La violencia en el trabajo un problema mundial. 20 de julio 1998. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

OIT (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

OIT (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT. Recomendación 194.

Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125164.pdf

OIT, Departamento de estadística (2013). Las estadísticas sobre violencia relacionada con el trabajo. Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, 2 al 11 de octubre de 2013. Recuperado de: http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_230272.pdf

Ordaz Castillo E. y Maqueda Blasco J. (2014). Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera. *Medicina y Seguridad Social del trabajo*. Vol. 60, núm. 234, Madrid, ene-mar 2014. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2014000100008

Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. (1998). NTP: 489 Violencia en el lugar de trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf

Piñol, D. (2015). Análisis exploratorio de la violencia y maltrato hacia los conductores de los buses del Transantiago. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://investigacion.suseso.cl:8080/component/jdownloads/send/26-investigacion/65-diego-pinol-2015-1-analisis-exploratorio.html>

Pogliaghi, L. (2011). “La problemática del trabajo, la identidad y la organización colectiva en los taxistas de la ciudad de México”. en E. de la Garza (coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*, Tomo II. Plaza y Valdés/UAM-I, pp. 209-249.

Rodríguez de la Pinta M. L., Maestre Naranjo M. y Borda Olivas J. (2012). La violencia en el lugar de trabajo. *Riesgos psicosociales. Formación de seguridad laboral*. Diciembre. pp. 58-60.

Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3) (2009), pp. 127-141. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>

Sánchez Miguel, M. y Ambrosio Morales, M. T. (2010). Acoso laboral contra la mujer en México (Mobbing). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, núm. 10, enero-junio, pp. 453-463.

Schwer, R. K., Mejza, M. C. & Grun-Rehomme, M. (2010). “*Workplace violence and stress: the case of taxidrivers*”. Transportation Journal Publisher: American Society of Transportation and Logistics, Spring, 2010 Source Volume: 49 Source Issue: 2. Recuperado de:

<http://www.freepatentsonline.com/article/Transportation-Journal/227945363.html>

SGS Tecnos (2009). Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses Protocolos específicos de actuación. Equipo Técnico del Departamento de Desarrollo de Proyectos e Innovación de SGS TECNOS, S.A. 2009. Recuperado de:

http://www2.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/99922/pub33599_Violencia_en_el_trabajo_Colectivo_conductores_de_autobuses.pdf

Toro, J. P. y Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Revista Ciencia y Trabajo*, número 56, mayo-agosto, pp. 110-116. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>

El concepto de violencia en el lugar de trabajo y su aplicabilidad a la actividad de los operadores de taxi en México

UGT (Unión General de Trabajadores) (2011). La gestión del riesgo de violencia de terceros (violencia externa) en el sector servicios públicos enseñanza y transportes. Reglas y prácticas para prevenirlos.

UGT (2008). Guía Violencia en el Trabajo y sus manifestaciones. Recuperado de: <http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/Guias%20tecnicas/Gu%C3%ADa%20Violencia%20Trabajo%20y%20sus%20manifestaciones.pdf>

Warshaw, L. J. (2012). La violencia en el lugar de trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Enciclopedia>

