

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO



**Medidas de Prevención Frente a las Amenazas de Orden Público en Operadores de
Transporte Público**

Lizeth Carolina Alarcón Sandino ID 383416

Johanna Marcela Garzón Becerra ID 885240

Lyda Lozano Penagos ID 887382

Diana Alexandra Monroy Gómez ID 905320

Karen Juliet Torres Alfonso ID 782550

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2023

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

**Medidas de Prevención Frente a las Amenazas De Orden Público en Operadores de
Transporte Público**

Lizeth Carolina Alarcón Sandino ID 383416

Johanna Marcela Garzón Becerra ID 885240

Lyda Lozano Penagos ID 887382

Diana Alexandra Monroy Gómez ID 905320

Karen Juliet Torres Alfonso ID 782550

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos
Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

Wilder Hernández Duarte

Fisioterapeuta, Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2023

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Contenido

Resumen ejecutivo	6
Introducción	7
1. Problema.....	9
1.1. Descripción del Problema.....	9
1.2. Pregunta de Investigación.....	13
2. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo General.....	13
2.2. Objetivos Específicos	13
3. Justificación.....	13
4. Marco de Referencia.....	15
4.1. Marco Teórico	15
4.1.1. Orden Público	15
4.1.2. Operadores de Transporte Público.....	16
4.1.3. Gestión del Riesgo	17
4.2. Marco Legal.....	19
5. Metodología.....	22
5.1. Enfoque y Alcance de la Investigación	22
5.2. Descripción de la Estrategia de Búsqueda.....	22
5.3. Instrumento de Recolección de Información.....	24
5.4. Procedimiento.....	26
5.5. Análisis de Información.....	26
5.6. Consideraciones Éticas	27
6. Cronograma	29
7. Resultados y Discusión.....	30

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

7.1.	Caracterización de los Artículos.....	30
7.2.	Acciones a Nivel Organizacional Para el Establecimiento de Medidas Preventivas Frente a Situaciones de Orden Público en Empresas del Sector de Transporte Público	39
7.3.	Acciones a Considerar Antes, Durante y Después en un Procedimiento Operativo Normalizado.....	41
7.3.1.	Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Antes	42
7.3.2.	Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Durante.....	43
7.3.3.	Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Después	46
8.	Conclusiones.....	48
9.	Recomendaciones	49
10.	Referencias bibliográficas	51

Lista de Tablas

Tabla 1	Marco Legal Aplicable	19
Tabla 2	Palabras Clave.....	22
Tabla 3	Variables Consideradas en el Instrumento.....	25
Tabla 4	Cronograma Monografía.....	29
Tabla 5	Acciones que se podrían considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) antes.....	37
Tabla 6	Acciones que se podrían considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Durante	37
Tabla 7	Acciones que se podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Después	38

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Lista de Figuras

Figura 1 Caracterización de los Artículos Según la Base de Datos	32
Figura 2 Cantidad de Artículos Revisados sobre Orden Público en Transporte por Año	33
Figura 3 Cantidad de Artículos Revisados sobre Orden Público en Transporte por País	35
Figura 4 Cantidad de Artículos Revisados vs Medidas Preventivas	36

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Resumen ejecutivo

Las situaciones de riesgo involucran diferentes tipos de amenazas, a nivel mundial presentan problemáticas que influyen en la integridad física, el patrimonio y la vida en seres humanos, ocasionado problemas en la salud pública, debido al inadecuado manejo frente a las acciones delincuenciales en las que diariamente se ve expuesta la población.

En diferentes ciudades de Colombia, las medidas establecidas con respecto al manejo de las amenazas de orden público permiten acudir a líneas de emergencia nacionales, las cuales pueden o no responder de manera oportuna el llamado de la ciudadanía, puesto que en algunas situaciones el lapso no logra ser eficaz, lo que aumenta la posibilidad de que se presenten daños físicos debido a la inseguridad existente en las vías.

Por otra parte, la alteración emocional causada en diferentes territorios y la falta de ayuda oportuna conlleva a que la ciudadanía responda a ciertos ataques, propiciando a la violencia, de esta manera, los habitantes y los causales del daño integral físico cometen crímenes e impactos directos en núcleos familiares.

En este sentido, el aumento de las amenazas de orden público a través de los años, ha ocasionado conductas inapropiadas e inseguras, algunas veces estos delitos son denunciados, sin embargo, las alteraciones de riesgo que tienen lugar principalmente en el transporte público no tienen ayudas oportunas, por esta razón, es necesario que las ciudades y municipios en el país cuenten con guías de actuación como medidas de prevención frente a las amenazas de orden público en operadores de transporte público y con protocolos de seguimiento a ataques delincuenciales.

Palabras clave: Medidas de seguridad, transporte público, amenazas, prevención, orden público, conductor.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Introducción

Las situaciones de orden público a nivel mundial han desarrollado conflictos entre naciones, debido a la inseguridad que se presenta en las calles, la violencia en medios de transporte y las agresiones físicas y psicológicas se evidencian especialmente en conductores por falta de tolerancia en usuarios.

La falta de acciones de algunos estados frente a bandas delincuenciales, permiten que la prestación de servicios en los diferentes sectores, afecten la calidad de vida en usuarios y operadores del sistema de transporte, de esta manera, el derecho fundamental a la vida declarado por la constitución, indica el respeto y la garantía individual en conformidad con los derechos humanos.

El respeto directo de los derechos humanos en la calidad de vida y la ordenanza de un trabajo digno proporciona estabilidad en núcleos familiares siempre y cuando no sea alterado con actos de agresiones, la prestación del servicio urbano público puede establecer beneficios en transporte de rutas diarias, con organización y adaptación de tiempos de llegada.

Sin embargo, especialmente en grandes ciudades del país, la cantidad de pasajeros que se transportan diariamente, la impuntualidad y las afectaciones en las vías, aumentan los riesgos a los cuales se exponen los operadores del transporte público, por esta razón, es indispensable proporcionar medidas correctivas y medidas preventivas oportunas.

Las medidas de prevención están asociadas a los factores que se derivan de actos delictivos, circunstancias políticas, sociales y económicas, factores de riesgo en robos, atracos, secuestros, extorsiones y accidentes de tránsito, caracterizado como riesgo público, el cual manifiesta lesiones temporales, permanentes e incluso la muerte.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Dentro de las medidas de prevención se establecen unas líneas de atención y sugerencias que cualquier persona, usuario o conductor pueden optar para resguardo en situación de peligro y mantener la observación de alerta sin dejar la seguridad física y emocional.

Es necesario incluir dentro de las medidas de prevención el enfoque directo a situaciones de riesgo en el transporte público, a través de métodos cualitativos, revisión de documentos portados para incluir nuevas técnicas de defensa y posibles afectaciones al no seguir específicamente las medidas establecidas.

Las medidas de prevención que pueden ser adoptadas e implementadas por los operadores define los principales mecanismos de acción al presentar un evento por riesgo público, el reconocimiento de estrategias y actuación durante y después, abarca las recomendaciones y tipos de seguridad con el objetivo de minimizar el riesgo en daño físico y emocional.

Las medidas frente a estos delitos permiten que no todos los casos sean resueltos de manera óptima, la planificación, el seguimiento y control mitigan en gran medida, pero es necesario diseñar un protocolo frente a las diferentes actuaciones de riesgo para establecer ayudas y el seguimiento de los posibles casos, considerando la inclusión del antes, durante y después en el procedimiento operativo normalizado (PON).

El control en la ciudadanía puede generar rechazo al no conocer las ayudas que pueden ser brindadas, quizás, por el constante miedo de ser agredidos, sin embargo, para algunos habitantes la importancia de estas actuaciones permite generar mayor interés en hacer uso de mecanismos de defensa y el aprovechamiento directo de ayudas básicas.

De esta manera, se hace indispensable la recolección de información de los registros existentes por medio de base de datos como SCOPUS, SCIENCE DIRECT, REDALYC y

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

SCIELO con el fin de acceder a las características interdisciplinarias, el acceso a artículos que permitan el análisis de diferentes casos de estudio frente a amenazas de orden público y los posibles hallazgos investigativos.

1. Problema

1.1. Descripción del Problema

Los conflictos y las guerras civiles han generado enfrentamientos entre naciones que han dejado pérdidas humanas, violencia y desigualdad, a través de los años, este tipo de acciones han presentado consecuencias las cuales logran perdurar en la sociedad facilitando actos de delincuencia, vacíos emocionales, miedos sociales y ciudades completamente destruidas y devastadas (Rueda, 2004).

Los actos delincuenciales a los cuales la población ha estado expuesta imponen en diferentes territorios daños y pérdidas en las actividades económicas debido a la dificultad en la reparación en crisis alimentarias, desintegración de múltiples familias y consecuencias socio económicas, que facilitan amenazas y riesgos en la ciudadanía (Pacheco, 2019).

En este sentido, los riesgos para la población civil se reflejan en situaciones de peligro incluyendo la destrucción de infraestructuras, hospitales y centros de salud, lo cual dificulta el acceso a la atención médica oportuna y adecuada como derecho fundamental, además, la interrupción de los servicios básicos y la falta de recursos pueden aumentar los riesgos para la salud y la seguridad de las personas (Organization, 2003).

En el artículo 2 la declaración Universal de los derechos humanos menciona la prohibición de la discriminación sin hacer distinción de condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, un territorio o administración fiduciaria (Naciones Unidas, 2015).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Dichas circunstancias, han desarrollado a través de los años acciones que dejan en riesgo a la población y el surgimiento de nuevas modalidades de criminalidad, en la “historia social evolutiva de la criminalidad y de los sistemas de justicia penal” el autor “Clive Emsley” menciona algunos crímenes en Europa y Gran Bretaña los cuales permiten el análisis y la comparación en sus investigaciones (Emsley, 2003).

Las diferentes investigaciones permiten esclarecer el desarrollo de la historia social, como empleadores que hacían uso de la ley para criminalizar prácticas laborales especialmente en la industria, la victimización en delitos y la inmoralidad de directores y compañías determinándose de “cuello blanco”, sin embargo, menciona conductas que encienden alarmas pero que desde las grandes naciones deriva solo en importantes prisiones para algunos miembros (Tablante & Antoniazzi, 2020).

Es así, como ciertas conductas se han visto confrontadas en naciones donde prevalece la religión, la democracia e incluso la eliminación global del crimen, para el siglo XX algunos comentaristas ingleses percibían y presentaban gran interés en prácticas pacíficas de compatriotas, sin embargo, en otros estados de Inglaterra ascendían las cifras en tasas de homicidios, la cantidad de denuncias permitían por parte de las víctimas la identificación de sus atacantes, de esta manera, las agresiones y las leyes fueron tomando rigor a través de los años (Quevedo, 2015).

Según lo explica (Conley 2003), estas agresiones traspasaron barreras a violaciones especialmente provocadas a mujeres las cuales eran estigmatizadas socialmente, de esta manera, la recopilación en estándares de criminalidad tanto en hombres como en mujeres aumentaba con fuerza, las capturas y largas condenas permitieron que se discutiera la necesidad de nuevas alternativas de protección y la promulgación de leyes a favor de la sociedad.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Esta necesidad de promulgación de leyes permitió que grandes capitales y gobiernos locales centralizaran la responsabilidad civil, la vigilancia, el orden público en policía nacional local proporcionando impuestos para que jóvenes llegaran a la milicia con el fin de presentar un cambio equitativo en la ley, asistencia y protección en contra de bandidos, otros estados fueron más notables como Alemania en lugares públicos y expensas de los gobiernos (Sozzo, 2008).

Sin embargo, actualmente algunos estados de gobierno no han logrado el compromiso en contra de la criminalidad, por ejemplo, en Colombia las cifras de seguridad y defensa reflejadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), incluyen los porcentajes de victimización los cuales correspondían para el año 2020 en un 7,5 %, actualmente este porcentaje ha ascendido encontrándose en un 8,5 % respecto al hurto en personas y hurto de vehículos en las principales ciudades del país (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2023).

A partir de lo anterior, las cifras de inseguridad han permitido establecer índices de criminalidad en robos, atracos, secuestros, gran parte de estas acciones se ven reflejadas por las vías de los principales países, es decir, por la frecuencia de los hechos y la ocurrencia, diariamente se reportan casos de intolerancia de usuarios que atentan contra la vida de conductores por insatisfacción de rutas, la espera en la movilidad por tráfico o simplemente por atracos y robos a mano armada (Sanz & Guillen, 2011).

Estas acciones delincuenciales no solo afectan la vida de la persona que es atacada, sino que además refleja afectación en diferentes familias, incluso en la prestación del servicio de transporte público lo que conlleva a mayor tiempo de espera en rutas y dificulta la posibilidad de prestar mejores servicios (Máttar & Cuervo, 2017).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Actualmente, estas acciones son nombradas amenazas, generalmente se presentan en el transporte público, pueden ser caracterizadas por el desequilibrio entre los sistemas de transporte y la obtención de ayudas tempranas en casos de emergencia a los diferentes riesgos que están expuestos los conductores y usuarios (Heredia, 2014).

Las respuestas no positivas antes los llamados de emergencia generan diferentes riesgos en el sistema de transporte, haciendo necesaria la responsabilidad de contar con la debida planificación de los mecanismos de seguridad, medidas preventivas y correctivas, de esta manera, es necesario el desarrollo de medidas de prevención que puedan cumplirse para obtener las ayudas correspondientes en casos de situación de ayuda (Díaz, 2018).

Según la literatura consultada, las medidas preventivas permiten eliminar y controlar los riesgos e identificarlos, con el fin de evitar perjuicios o daños en la salud de los trabajadores de una organización, estas medidas son relacionadas sobre la probabilidad y frecuencia de los diferentes tipos de riesgo, por el contrario, las medidas correctivas no logran evitar los riesgos, pero permite reducir o eliminar los daños (Olarte, et al 2021).

De este modo, las medidas conforman las actividades necesarias dentro del SG-SST como detección eficaz en la necesidad de mejoramiento continuo, las acciones que pueden derivarse y la aplicación sobre las causas reales o potenciales, las cuales generan necesidad de ser evaluadas y planificadas en los mecanismos de seguridad en el transporte público (Díaz, 2018).

A partir de lo anterior, las acciones preventivas y correctivas son indispensables para contribuir a la seguridad de las personas, especialmente en los conductores que diariamente se ven expuestos a factores de violencia. Por esta razón, es necesario indagar en la literatura

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

científica las medidas de prevención frente a las amenazas de orden público en operadores de transporte público.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las medidas de prevención que permiten enfrentar adecuadamente las amenazas de orden público a las que se ven expuestos los operadores de transporte público?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Identificar en la literatura qué medidas de prevención se encuentran establecidas ante las situaciones de amenazas de orden público a los que están expuestos los operadores del sistema de transporte público.

2.2. Objetivos Específicos

- Reconocer a nivel organizacional, las acciones para el establecimiento de medidas preventivas frente a situaciones de orden público en empresas del sector de transporte público.
- Determinar las acciones que podrían considerar antes, durante y después para la inclusión en un procedimiento operativo normalizado (PON) en las empresas del sector de transporte público.

3. Justificación

Las revisiones documentales permiten reconocer desde el punto de vista científico y teórico los estudios, aportes e investigaciones que se han generado en torno a un tema en específico, con ello se identifican los antecedentes, hallazgos, avances o vacíos existentes, facultando a otros autores para recopilar y analizar la información con el fin de evaluar

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

críticamente los resultados y aplicarlos a un área determinada, brindando recomendaciones o abriendo la puerta a futuras indagaciones (Guirao Goris, 2015).

Es por ello, que se pretende evidenciar a través de la literatura las medidas de prevención que permiten enfrentar adecuadamente las situaciones de amenazas de orden público a las que se ven expuestos los operadores de transporte público.

De acuerdo con (Cabanzo 2012) las amenazas de orden público son un suceso que puede dañar a una persona o comunidad, a partir de la ocurrencia de actos mal intencionados, como, por ejemplo, las lesiones producidas en un robo o en un evento como el fleteo, que pueden afectar directamente la salud del individuo.

En este sentido, las amenazas de orden público se manifiestan en disturbios, atracos, hurtos, extorsiones y secuestros, que pueden tener lugar en establecimientos, vías y carreteras, empresas, etc. Por tal razón, en esta investigación se tiene como objeto de estudio el transporte público, desde las situaciones a las cuales se deben enfrentar los operadores del transporte, dado que son ellos quienes en el día a día se relacionan con las masas y presentan el riesgo de ser agredidos por las personas que utilizan el servicio para moverse.

Por tanto, identificar las medidas de prevención ante situaciones de orden público a las que están expuestos los operadores del sistema de transporte público, gana importancia, puesto que con el tiempo la priorización del orden público será cada vez mayor, considerando el bajo impacto que tienen actualmente los programas de salud laboral y de gestión del riesgo, sumado al creciente nivel de vulnerabilidad real, frente a este tipo de riesgos (Ministerio del Interior, 2022).

Por otro lado, la especialista en seguridad e higiene Nubia Isabel Sanabria (2022), explica que las causas de las amenazas de orden público se asocian principalmente a la pérdida de valores en las nuevas generaciones, las bajas oportunidades de empleos formales, el aumento de

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

la pobreza y la desigualdad social, por ello, menciona que aquellos que deseen intervenir estos problemas de orden público deberán comprender la importancia de su gestión y como esto mejorará la calidad de vida y la salud laboral.

Es así, que comprender su manejo, el estudio de las medidas pertinentes, y las distintas formas de percepción de las situaciones, conducen a examinar la seguridad (Cabanzo, 2012), teniendo como finalidad proporcionar herramientas y mecanismos que brinden estrategias preventivas y correctivas que contribuyan a eludir y controlar las amenazas de orden público, buscando reforzar las disposiciones ya establecidas para la protección y seguridad de las personas (Ministerio del interior, 2022).

Por todo lo anterior, controlar de manera correcta y definir las medidas de prevención e intervención de los eventos de orden público que se pueden generar en la vía, durante los recorridos, en las estaciones o paraderos, ayuda a disminuir la exposición al mismo y a su vez a evitar lesiones a los operadores que prestan el servicio.

De tal forma, que se pueda brindar seguridad no solo a los operadores sino también a los pasajeros, así mismo, reducir las eventualidades que puedan afectar la integridad de los operadores, buscando garantizar mejores condiciones laborales para ellos, mediante un ambiente de trabajo seguro.

Finalmente, es importante crear conciencia y fomentar comportamientos seguros frente a los factores de riesgo público inherentes a la actividad (transporte de personas), con el fin de aprender como intervenir correctamente ante eventualidades de este tipo de riesgo.

4. Marco de Referencia

4.1. Marco Teórico

4.1.1. Orden Público

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Se entiende por orden público las situaciones asociadas a condiciones violentas que se viven a diario en espacios públicos, que ponen en riesgo bienes e integridad física que afectan el sector público y productivo.

Uno de los riesgos públicos más latentes, es el comportamiento humano donde este puede causar daño y traer consecuencias en ambientes de trabajo, las culturas muy variadas son razones que pueden generar conductas violentas, al igual que las amenazas son potencialmente ocurrencias de hechos con duración no determinada, la cual puede presentarse en lugares específicos, aunque las empresas no han podido ser ajenas a este tipo de conductas violentas, hay amenazas que afectan directamente a trabajadores, como son las agresiones contra las empresas, las cuales son de tipo agresión criminal ya que pueden llegar a ser víctimas de atentados o atracos a mano armada en las oficinas (Sanabria, 2022).

Estas también pueden generarse de manera indiscriminada por consecuencia en el momento menos oportuno en la permanente dinámica según en el ambiente que estemos o en el que vivimos, pueden llegar a generarse amenazas callejeras donde se involucran varios actores los cuales pueden llegar a causar hasta la muerte a sus víctimas.

Sin importar cuál sea la amenaza, el impacto en la población es grande, ya que pueden tener consecuencias por lesiones físicas y secuelas psicológicas, las cuales afectan tanto a la persona que directamente recibe la amenaza como a su familia (Foro de seguridad, s.f.).

4.1.2. Operadores de Transporte Público

Los operadores del transporte público desempeñan un papel crucial en la movilidad de las personas y como tal, es importante que se implementen medidas de prevención del riesgo público para garantizar la seguridad de los pasajeros y los propios operadores.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Para una revisión de la literatura aplicada a condiciones de seguridad por peligro público en operadores de transporte abarcaría varios aspectos relevantes relacionados con este tema (Mendigaña, 2022).

Conceptualización de seguridad en el transporte, donde se describirían los conceptos y definiciones clave relacionadas con la seguridad en el transporte, incluyendo los peligros públicos que pueden afectar a los operadores de transporte. Esto podría incluir amenazas como accidentes de tráfico, actos de terrorismo, desastres naturales, entre otros.

Los factores de riesgo en la seguridad de los operadores de transporte enfrentan los peligros públicos. Esto podría abarcar aspectos como la exposición a situaciones de alto estrés, condiciones de trabajo peligrosas, falta de medidas de seguridad adecuadas, y demás.

El origen de las medidas de prevención del riesgo público en los operadores del transporte público se remonta a la necesidad de garantizar la seguridad de los pasajeros y minimizar los riesgos asociados con la prestación de este servicio. Estas medidas surgieron como respuesta a diferentes incidentes y desastres que ocurrieron en el pasado, así como a la preocupación por proteger la vida y la integridad física (Mendigaña, 2022).

Algunos hitos importantes en el desarrollo de las medidas de prevención del riesgo público en operadores del transporte público incluyen, accidentes e incidentes previos, que, a lo largo de la historia, han generado la necesidad de implementar medidas de seguridad. Por ejemplo, accidentes de trenes, colisiones de autobuses, incendios en estaciones, entre otros (Mendigaña, 2022).

4.1.3. Gestión del Riesgo

La evaluación y gestión de riesgos son enfoques y metodologías utilizados para evaluar y gestionar los riesgos asociados con los peligros públicos en los operadores de transporte. Esto

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

podría abarcar técnicas como análisis de riesgos, evaluaciones de seguridad, identificación de medidas preventivas y correctivas, etcétera.

Los factores humanos, en la seguridad de los operadores de transporte, podrían incluir la capacitación y formación de los trabajadores, factores psicológicos y fisiológicos que afectan su desempeño, fatiga laboral, toma de decisiones bajo presión, entre otros aspectos.

La tecnología y seguridad son avances tecnológicos y su aplicación en la mejora de la seguridad de los operadores de transporte, podría incluir sistemas de vigilancia y monitoreo, dispositivos de seguridad en vehículos, herramientas de comunicación y alerta temprana, se revisarían las mejores prácticas y casos de estudio relevantes en el campo de la seguridad en el transporte, centrándose en aquellos relacionados con los operadores, incluyendo programas de seguridad implementados con éxito, estudios de casos de incidentes y lecciones aprendidas.

En diferentes países abordan las medidas de prevención del riesgo en el transporte público. Es importante destacar que cada país puede tener sus propias aplicaciones y enfoques específicos, pero en general, se busca garantizar la seguridad de los operadores y los pasajeros a través de licencias, capacitación, inspección y el uso de tecnologías de seguridad (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

En Estados Unidos, la Administración Federal de Seguridad de Autotransportistas (FMCSA) establece regulaciones para el transporte público, esto incluye requisitos de licencias comerciales para operadores, límites de tiempo de conducción y descanso, pruebas de drogas y alcohol, y capacitación en seguridad vial. También se realizan operaciones regulares de los vehículos y se fomenta la implementación de tecnologías de seguridad, como sistemas de frenado antibloqueo (ABS) y control de estabilidad (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

En Canadá, se requiere que los operadores de transporte público obtengan una licencia comercial y cumplan con los estándares de seguridad establecidos por la Canadian Council of Motor.

En Australia, la National Heavy Vehicle Regulator (NHVR) establece regulaciones para el transporte público. Se requiere una licencia comercial para los operadores y se enfatiza la capacitación en seguridad vial, incluida la conducción defensiva. También se realizan operaciones técnicas y de seguridad de los vehículos y se promueve el uso de tecnologías de seguridad, como sistemas de frenado antibloqueo (ABS) y sistemas de advertencia de salida de carril (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

4.2. Marco Legal

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE
PÚBLICO

Tabla 1

Marco Legal Aplicable

Tema	Norma	Número	Año	Objetivo/ Resuelve
Seguridad Vial	Ley	105	1993	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 105 de 1995, Reglamentada por el Decreto Nacional 2263 de 1995. Reglamentada por el Decreto 1916 de 1994. Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
Seguridad Vial	Ley	769	2002	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones
Seguridad Vial	Decreto	966	2010	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 074 de 2010, modificaciones al Régimen del Fondo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
Seguridad Vial	Ley	1503	2011	Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones.
Seguridad Vial	Decreto	2851	2013	Por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 9, 10, 12, 13, 18 y 19 de la Ley 1503 de 2011 y se dictan otras disposiciones, Que el artículo 14 de la Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación y el artículo 36 del Decreto 1860 de 1994,

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

establece que los proyectos pedagógicos son el medio por el cual los establecimientos educativos abordan y responden a temas como el de la educación vial.

Emergencias	Decreto	1072	2015	ARTÍCULO 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias. PARÁGRAFO 1. De acuerdo con la magnitud de las amenazas y la evaluación de la vulnerabilidad tanto interna como en el entorno y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante puede articularse con las instituciones locales o regionales pertenecientes al Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres en el marco de la Ley 1523 de 2012.
Seguridad Vial	Decreto	1079	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte
Seguridad Vial	Decreto	602	2017	Por el cual se adiciona la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015 y se reglamentan los artículos 84 de la Ley 1523 de 2012 y 12 y 63 de la Ley 1682 de 2013, en relación con la gestión del riesgo de desastres en el Sector Transporte y se dictan otras disposiciones.
Riesgo Público	Decreto	602	2017	Por el cual se adiciona la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015 y se reglamentan los artículos 84 de la Ley 1523 de 2012 y 12 y 63 de la Ley 1682 de 2013, en relación con la gestión del riesgo de desastres en el Sector Transporte y se dictan otras disposiciones.
Seguridad Vial	Resolución	202030400 07495	2020	Por la cual se deroga la Resolución 1231 de 2016 Por la cual se adopta el Documento Guía para la

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE
PÚBLICO

Evaluación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial del
Ministerio de Transporte

Accidentes	Decreto	1347	2021	Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo, para adoptar el Programa de Prevención de Accidentes Mayores – PPAM.
Seguridad Vial	Resolución	202230400 40595	2022	Por la cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial y se dictan otras disposiciones.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

5. Metodología

5.1. Enfoque y Alcance de la Investigación

Para la ejecución de esta investigación y para dar cumplimiento a los objetivos planteados, se elige la investigación de tipo documental con el fin de identificar, analizar y determinar las medidas de prevención frente a las amenazas de orden público en operadores de transporte público.

5.2. Descripción de la Estrategia de Búsqueda

Como estrategia de búsqueda se definió el uso de las palabras clave previamente estandarizadas por la comunidad académica y consultadas en ERIC – THESAURUS, TESAURO – UNESCO, TESAURO – OIT y DeCS/MeSH:

Tabla 2

Palabras Clave

Palabras en inglés	Palabras en español
Risk Management	Gestión de Riesgos
Public service	Servicio público
Aggression	Agresión
Prevention	Prevención
Social Problems	Problemas sociales
Driver	Conductor
Bus Transportation	Transporte en autobús
Accident Prevention	Prevención de accidentes
Public transport	Transporte público
Violence	Violencia
Social conflicts	Conflicto social
Occupational accident	Accidente de trabajo
Bus	Autobús

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Hazards	Amenazas
Road System	Sistema de Transporte
Security Measures	Medidas de Seguridad

A continuación, se relacionan las ecuaciones de búsqueda que de acuerdo con cada base de datos se utilizarán para la recolección de la información, de igual forma, cada una de ellas construidas con operadores booleanos AND y OR y limitada a los criterios de investigación:

Para ScienceDirect:

- "Security measures" AND "Public transportation"
- "Medidas de seguridad" AND "Transporte público"

Para Redalyc:

- "Gestión de riesgos" AND "Amenazas" AND "Transporte público" OR "Transporte en autobús" AND "Prevención"
- "Medidas de seguridad" AND "Transporte público"

Para Scopus:

- "Gestión de riesgos" OR "Violencia" AND "Conductor" OR "Conductores" AND "Transporte en autobús" OR "Transporte público"
- "Security measures" AND "Public transportation"

Para Scielo:

- "Transporte público" AND "Conductor" OR "Conductores"

Teniendo en cuenta las ecuaciones de búsqueda definidas, se realizó la exploración en las bases de datos multidisciplinarias ScienceDirect, Scopus, Redalyc y Scielo incluyendo artículos de investigación originales o de revisión en idioma inglés o español, sin limitaciones geográficas,

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

filtrados en un periodo de observación de los últimos cinco (5) años, con el fin de asegurar una consulta actualizada.

5.3. Instrumento de Recolección de Información

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados en la presente monografía, se estableció para la recolección de la información la búsqueda minuciosa en internet a través de bases de datos multidisciplinarias tales como ScienceDirect, Scopus, Redalyc y Scielo revisando artículos de investigación de fuentes bibliográficas relacionados con el tema de estudio.

A través del siguiente enlace se puede acceder al instrumento denominado Matriz bibliográfica: [INSTRUMENTO RECOLECCIÓN - MONOGRAFÍA.xlsx](#)

Se tomaron en consideración variables cualitativas, en el caso del instrumento matriz bibliográfica utilizado para el procesamiento de la información se tuvo en cuenta lo siguiente:

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Tabla 3

Variables Consideradas en el Instrumento

Objetivos del proyecto	Aspectos por considerar para cumplir con el objetivo	Medios y herramientas para levantar la información requerida para cumplir con el objetivo
<p>Identificar en la literatura qué medidas de prevención se encuentran establecidas ante las situaciones de amenazas de orden público a los que están expuestos los operadores del sistema de transporte público.</p>	<p>Reconocer a nivel organizacional, las acciones para el establecimiento de medidas preventivas frente a situaciones de orden público en empresas del sector de transporte público.</p>	<p>Para el cumplimiento de este objetivo se tendrán como variables de análisis aquellas medidas preventivas que, de acuerdo con los autores consultados, se pueden desarrollar en torno al orden público, aterrizándolas a empresas del sector de transporte público</p>
<p>Determinar las acciones que se podrían considerar antes, durante y después para la inclusión en un procedimiento operativo normalizado (PON) en las empresas del sector de transporte público.</p>	<p>Para el alcance de este objetivo se tiene como variables las acciones necesarias que se incluyen en un PON para dar respuesta y control a amenazas de tipo social o de orden público en el transporte público.</p>	<p>Lectura crítica Internet Bases de datos ScienceDirect, Scopus, Redalyc y Scielo. Matriz bibliográfica teniendo en cuenta las medidas preventivas frente a situaciones de orden público a nivel organizacional. Lectura crítica Internet Bases de datos Matriz bibliográfica incluyendo las acciones que se podrían considerar en un PON en las fases Antes, Durante y Después de ocurrido un evento de orden público.</p>

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

5.4. Procedimiento

El paso a paso a seguir para la recolección y procesamiento de la información a través del instrumento elegido, se estructuró de la siguiente manera:

- Elección de la(s) herramienta(s) a utilizar para la búsqueda y recolección de la información de interés.
- Definición de palabras clave, frases y/o ecuaciones de búsqueda y las características que deben cumplir los documentos a revisar.
- Aplicación de filtros y parámetros en la(s) herramienta(s) seleccionada(s) y proceder a la búsqueda correspondiente.
- Identificación y selección de los documentos más relevantes que arrojó la búsqueda.
- Descarga, lectura, análisis e identificación de los aspectos más importantes de cada uno de los documentos seleccionados, por parte de los integrantes del equipo de trabajo.
- Inclusión y diligenciamiento de la información en la matriz bibliográfica creada.
- Determinación de hallazgos respecto a las medidas de prevención de las amenazas de orden público en operadores de transporte público encontradas en la revisión de la literatura realizada y definición de recomendaciones para las empresas del sector y/o para siguientes investigaciones relacionadas con el tema.

5.5. Análisis de Información.

El análisis se realizará por medio de la lectura crítica de cada uno de los documentos y a través del uso de bases de datos confiables, que hayan sido aprobadas por pares científicos. De igual forma, cada archivo será discutido por los integrantes de este equipo para evitar subjetividades en la interpretación de la información, puesto que se debe

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

reconocer la relevancia del texto citado y la claridad de este, con el fin de extraer los aportes más significativos para esta investigación.

5.6. Consideraciones Éticas

La investigación expuesta en este documento garantiza el cumplimiento de las normas éticas y jurídicas que enmarcan la protección de derechos de autor. A continuación, se enuncia los artículos que hacen referencias a los derechos de autor tanto de la ley constitucional como del reglamento estudiantil que rige a la institución.

- En la ley 23 de 1982 con modificaciones en la ley 1403 de 2010, indica:
 - Artículo 3, los derechos de autor comprenden para sus titulares las facultades exclusivas de aprovecharla, con fines de lucro o sin él, por medio de la imprenta, grabado, copias, molde, fonograma, fotografía, película cinematográfica, videograma, y por la ejecución, recitación, traducción, adaptación, exhibición, transmisión, o cualquier otro medio de reproducción, multiplicación, o difusión conocida o por conocer.
 - Seguidamente en el artículo 178 en el numeral d) se establece, hacer citas en forma de breves fragmentos de una interpretación o ejecución de un fonograma o de una emisión de radiodifusión, siempre que tales citas estén conformes con las buenas costumbres y estén justificadas por fines informativos (Congreso De La República De Colombia, 1982).
- Para el caso del reglamento estudiantil en el Artículo 103, se considera Falta disciplinaria:

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

- Cometer fraude en cualquier documento, trabajo, prueba o actividad académica o institucional o colaborar en la comisión del fraude por otra persona. Se consideran fraude académico, entre otras, las siguientes conductas:
- Copiar total o parcialmente en exámenes, pruebas, tareas y demás actividades académicas.
- Usar citas o referencias falsas, o en forma que induzcan a engaño o error sobre su contenido, autoría o procedencia.
- Presentar como propia la totalidad o parte de una obra, trabajo, Documento o invención realizado por otra persona.
- Presentar datos falsos o alterados en una actividad académica (CONSEJO DE FUNDADORES, 2022). (Congreso De La República De Colombia, 1982)

Por lo anterior, cualquier información utilizada que corresponda a propiedad de terceros, es debidamente citada en las referencias del documento, para respetar la propiedad intelectual y dar cumplimiento a la normativa pertinente.

Se tendrá en cuenta para el desarrollo de esta investigación, los principios de la bioética, que se fundamenta en el respeto al ser humano, a sus derechos y a su dignidad:

- Autonomía: Que es la capacidad de las personas de poder decidir sobre sus finalidades personales, así como actuar bajo sus propias decisiones.
- Beneficencia, catalogado como Hacer el bien, consiste en actuar en beneficio de los demás, curar el daño y promover el bienestar.
- No maleficencia: Que se define como el no producir daño y prevenirlo.
- Justicia: Equidad en la distribución de cargas y beneficios.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

6. Cronograma

Tabla 4

Cronograma Monografía

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Definición y validación del tema a trabajar.	Mayo	Mayo	Aprobación de Título del documento y orientación inicial para el desarrollo.
2	Planteamiento del problema, pregunta de investigación, establecimiento de Objetivos (general y específicos), Justificación.	Mayo	Junio	Revisión y recomendaciones por parte del tutor. Apartados definidos y establecidos.
3	Elaboración de marco teórico, marco legal.	Mayo	Junio	Revisión. Ítems verificados y aprobados por el tutor.
4	Definición de metodología.	Mayo	Junio	Revisión y recomendaciones por parte del tutor.
5	Revisión de la literatura en las bases de datos seleccionadas.	Julio	Agosto	Resultados de búsqueda en las bases de datos ScienceDirect, Scopus, Redalyc y Scielo
6	Organización y análisis de la información en la matriz bibliográfica creada.	Julio	Agosto	Matriz bibliográfica

**MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO**

7	Determinación de hallazgos y resultados.	Julio	Agosto	Inclusión en el documento de monografía los hallazgos de la revisión de la literatura.
8	Determinación de conclusiones y recomendaciones.	Agosto	Agosto	Revisión y recomendaciones por parte del tutor.
9	Creación de introducción y resumen de la monografía.	Agosto	Agosto	Revisión y recomendaciones por parte del tutor.
10	Complementar y/o ajustar el documento.	Agosto	Agosto	Revisión y aprobación por parte del tutor.
11	Revisión del documento de la monografía.	Agosto	Agosto	Aprobación del documento de monografía por parte del tutor.
12	Sustentación de la monografía.	Agosto	Agosto	Presentación y aprobación final de la monografía.

7. Resultados y Discusión

7.1. Caracterización de los Artículos

Para dar respuesta al objetivo central de esta investigación, se realizó una búsqueda de publicaciones por medio del uso de frases estructuradas que incluían palabras clave en español y su traducción en inglés como “Gestión de riesgos”, “Amenazas”, “Violencia”, “Transporte

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

público” y “Conductores”, tal como se relaciona en el apartado 5.2 *Descripción de la estrategia de búsqueda* de este documento. Para el caso, inicialmente se consideraron 3 bases de datos SCOPUS, SCIENCE DIRECT y REDALYC, por sus características multidisciplinarias, no obstante, luego de un análisis de la temática y de los hallazgos iniciales se decide incluir la base de datos SCIELO, con el fin de tener acceso a artículos investigativos de origen latinoamericano.

En la búsqueda inicial se abarcaron estudios del periodo comprendido entre 2019 y 2023, sin embargo, en la base de datos SCOPUS no se tuvo en cuenta esta restricción ampliando el periodo de búsqueda, puesto que arrojaba muy pocos resultados. Por otra parte, para el caso de REDALYC se decidió filtrar por país de publicación del documento a “Colombia”, principalmente porque esta investigación tuvo origen en el país en mención y en cierto grado se desea aterrizar los hallazgos a las problemáticas locales, partiendo del enfoque deductivo propio de esta revisión.

Luego de aplicar los filtros y los criterios de inclusión y exclusión de los artículos, se obtuvo un total de 2566 publicaciones científicas por las cuatro bases de datos, de las cuales se seleccionaron 51 de forma preliminar al leer su título y resumen, obteniendo como resultado 37% en la base de datos REDALYC, 27% en SCOPUS, 26% en SCIENCE DIRECT y 10% en SCIELO. Además, cabe destacar que de estos artículos 24 son en idioma inglés, uno de ellos se encuentra escrito en portugués y los demás en español.

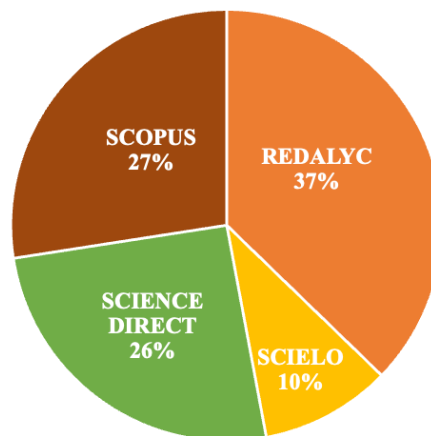
Finalmente, cabe aclarar que para el desarrollo de esta investigación y de los artículos incluidos en el instrumento de recolección se tuvieron en cuenta y se referenciaron únicamente las publicaciones científicas alineadas con los objetivos propios de esta monografía, es decir, aquellas que en su contenido contemplan, mencionan o sugieren a nivel organizacional, acciones para el establecimiento de medidas preventivas frente a situaciones de orden público en empresas

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

del sector de transporte público y/o las actividades que se podrían considerar antes, durante y después para la inclusión en un procedimiento operativo normalizado (PON). Sin embargo, en este apartado se realiza la caracterización de los 51 artículos.

Figura 1

Caracterización de los Artículos Según la Base de Datos



Nota. La figura anterior, muestra que el mayor número de artículos se encontró en la base de datos de REDALYC (37%), debido a que es una base de datos multidisciplinar que abarca diversas áreas del conocimiento e incluye publicaciones de países de América Latina, así como revistas científicas que hablan sobre temas que atañen a esta población, permitiendo obtener información relacionada con el objeto de estudio. De ello, se puede inferir que las amenazas de orden público en operadores de transporte público se presentan en mayor grado en países subdesarrollados de condición latina, debido a que en algunos casos no cuentan con un avance socioeconómico sostenido que genera inseguridad, violencia, y desordenes en el transporte público. Por otro lado, se observa que en la base de datos de SCOPUS se encontraron el 27% de los artículos preseleccionados, mostrando la importancia que tiene esta base de datos para la investigación, puesto que al ser de carácter internacional permite acceder a información de

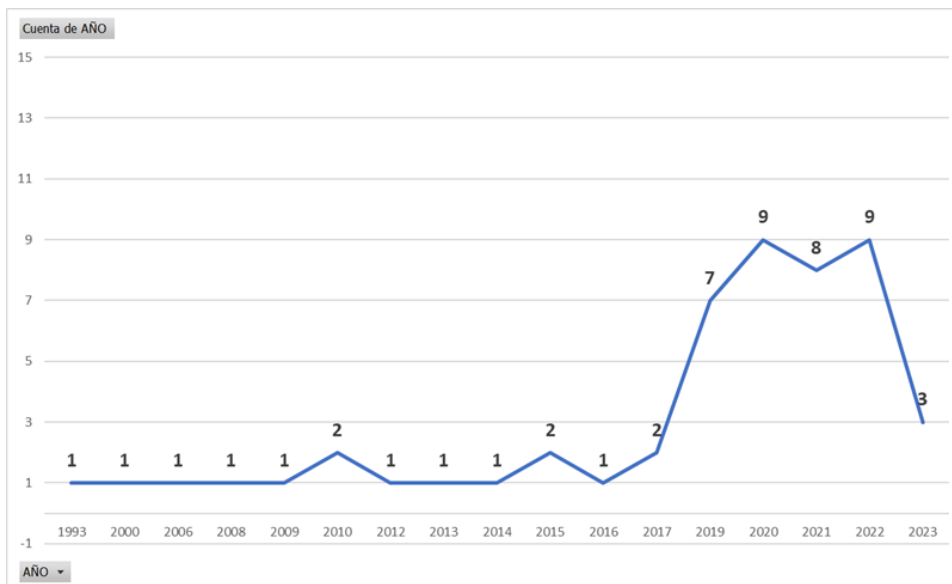
MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

publicaciones que se han realizado en países de todo el mundo en especial europeos. Con respecto a la base de datos SCIENCE DIRECT, se observa que allí se encontraron el 26% de las publicaciones destacándose la revista Transportation Research Interdisciplinary Perspectives, puesto que es la referencia más completa de la investigación actual del sector económico de transporte Sun (2021). Finalmente, la base de datos con un 10% de los artículos preseleccionados es SCIELO donde se resaltan investigaciones realizadas en países latinoamericanos, que tratan temas como las condiciones de trabajo y salud de los conductores de servicio público.

Continuando con el análisis, es importante señalar la tendencia que ha tenido a lo largo de los años la literatura publicada respecto a orden público en el sector de transporte, donde se identificó un aumento en el interés de investigar y publicar sobre esta temática principalmente en los últimos 5 años evidenciando una tendencia ascendente en la cantidad de artículos publicados.

Figura 2

Cantidad de Artículos Revisados sobre Orden Público en Transporte por Año



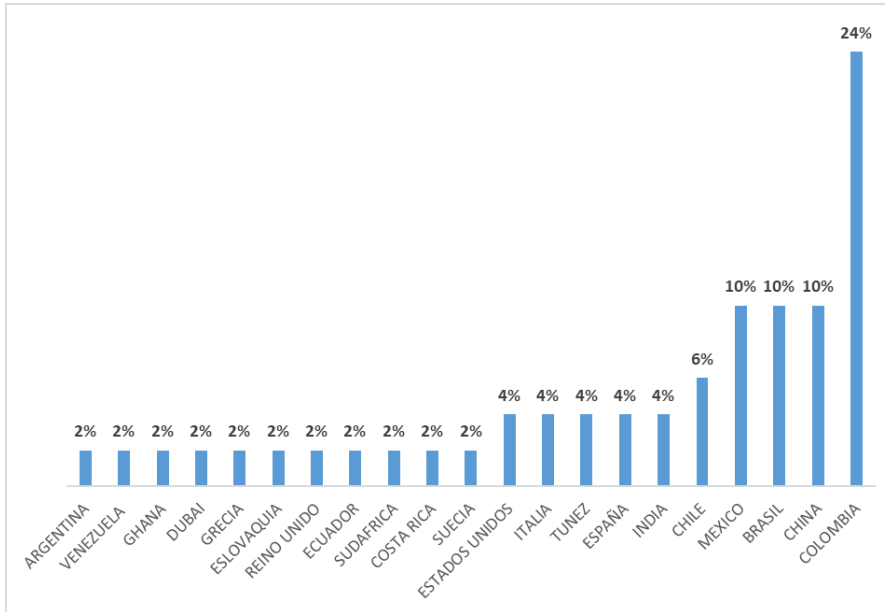
MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nota. En la figura anterior, se puede observar que durante los últimos 5 años se han publicado alrededor del 70% de los documentos consultados, evidenciando un mayor interés y atención en la investigación y publicación de artículos en la comunidad académica relacionados con la temática de orden público en el transporte público, esto puede ser debido a que en los últimos años se ha visto de forma más latente la intolerancia e insatisfacción de los usuarios frente a este servicio, así como un incremento en el número de agresiones a los operadores / conductores de bus. Además, de un crecimiento de la población y urbanización, según el Banco Mundial (2022), en la actualidad, alrededor del 56 % de la población mundial —4400 millones de habitantes— vive en ciudades. Se espera que esta tendencia continúe, ya que la población urbana aumentará a más del doble para 2050, momento en que casi 7 de cada 10 personas vivirán en ciudades (Banco Mundial, 2022), por lo que el transporte público se vuelve más importante para movilizar a las personas y, por tanto, se genera una mayor atención en los problemas de orden público en este sector como por ejemplo la delincuencia y el crimen, lo cual pudo ocasionar que se aumentara el interés de los autores por investigar y documentar sobre este tema.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Figura 3

Cantidad de Artículos Revisados sobre Orden Público en Transporte por País



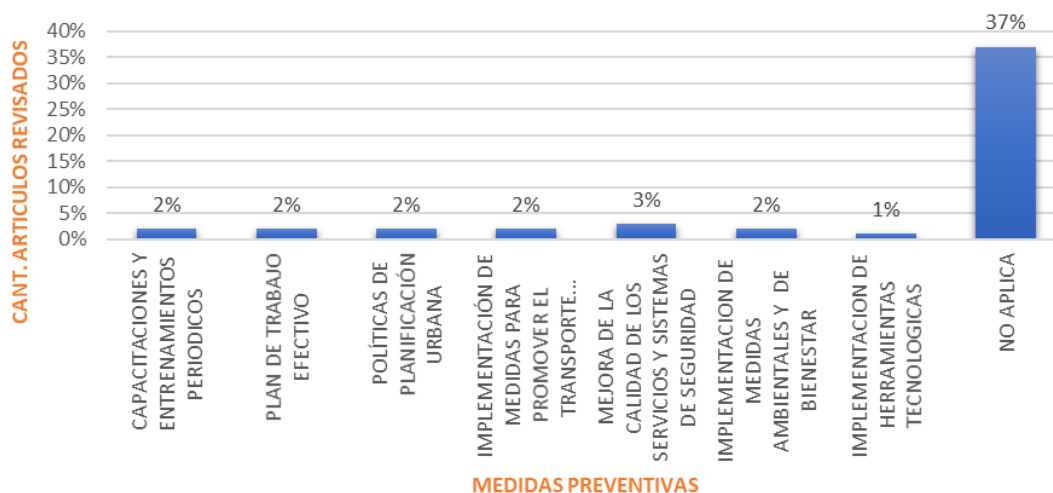
Nota. De la gráfica anterior, por país, se puede establecer que, de los 51 artículos consultados, el 24% se encuentran en Colombia, seguido por países como México, China y Brasil con un 10% de documentos relacionados al orden público asociado a transporte. Además, cabe resaltar que durante la revisión de cada documento se identifica que la mayoría de la literatura sobre el tema de estudio se realizó en países de habla hispana, como lo indica BBC Mundo (2017), “Cuando miramos el ranking de manera general, la posición de Latinoamérica no es la más conveniente a pesar de que en la gran mayoría de las grandes ciudades en torno a la mitad de la población utiliza transporte público. Tenemos un buen uso del transporte público, pero una mala calidad en general. Tenemos que evolucionar muchísimo todavía” (p.2), hecho que se presenta gracias a las similitudes de estos en cuanto a estilos culturales, inconformidad de las personas frente al medio de transporte público que deben utilizar día a día, los costos de este, la pobreza, desigualdad y el factor más importante que es la inseguridad al momento de utilizar estos medios de transporte,

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

dando como resultado no solo la afectación y molestia de los usuarios si no también el riesgo al que se encuentran expuestos los operadores de este medio de transporte al realizar sus labores diarias.

Figura 4

Cantidad de Artículos Revisados vs Medidas Preventivas



Nota. La figura 4, evidencia la cantidad de artículos revisados vs las medidas preventivas que se obtuvieron según las bases de datos Science Direct, Scopus, Redalyc y Scielo. Los 51 artículos referentes al riesgo y transporte público permitieron analizar que el 37% no son aplicables de acuerdo con las medidas preventivas y el 14% promueven el transporte público eficiente y sostenible.

Según las medidas preventivas caracterizadas, la mayor cantidad de artículos con similitudes en las opciones permite establecer que 3 de los artículos se interrelacionan con las mejoras en la calidad de servicios y sistemas de seguridad para dar solución a los objetivos planteados frente a situaciones de orden público y seguridad.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Tabla 5

Acciones que se podrían considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Antes

Medidas a considerar (PON) fase antes
Capacitación del personal
Políticas en salud
Elementos físicos (modificación del entorno laboral)
Estrategias de apariencia
Aumento de la cantidad de policías
Fortalecimiento imagen Institucional
Opciones limitadas para los desplazamientos
Control de seguridad
Requisitos y limitaciones para el trabajo
Implementación de varios dispositivos de seguridad

Nota. En la tabla 5, se muestra que en la recolección de la información se evidencia que en las acciones que se pueden considerar en un procedimiento operativo normalizado (PON) antes, se necesitan capacitaciones, aumento en la seguridad y en la cantidad de policías, requisitos y limitaciones para el trabajo de los conductores de transporte público. Además, cabe aclarar que de los 51 artículos revisados 30 de ellos no aplican en el procedimiento.

Tabla 6

Acciones que se podrían considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON)

Durante

Medidas a considerar (Pon) fase durante
Asesoramiento de seguimiento
Botones de alarma, video vigilancia, protocolos de comunicación de emergencia
Estrategias de apariencia, interacción y entorno físico
Medición de estrés hacia la percepción sobre los causantes

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Modelo de gestión integral de riesgos

Monitoreo, alerta de seguridad, evaluación de fiabilidad

Sistemas integrados de capacidades, programa de vigilancia aérea urbana

Nota. En la tabla 6, se presentan las acciones que se podrían considerar en un proceso operativo normalizado (PON) durante, teniendo en cuenta los 51 artículos se puede evidenciar que 44 de ellos no aplican, en los artículos restantes se considera que es importante un aseguramiento de seguimiento, donde se proponen instalaciones de alarmas y video vigilancia como protocolo de comunicación de emergencia, medición de estrés hacia la percepción sobre los causantes de estrés, generar un modelo de gestión integral de riesgos y vigilancia del aérea urbana, esto con el fin de prevenir el riesgo público.

Tabla 7

Acciones que se podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON)

Después

Medidas a considerar (PON) fase después
Abrir los molinetes y no cobrar el pasaje.
Control de seguridad en estacionamiento.
Diseño de actividades, escalamiento.
Esquema de elementos y definición de relaciones (mapa de procesos del sistema)
Establecer la relación entre causa y efecto
Retroalimentación publicada
Tecnología facilita el registro de procedimientos
Tercera estrategia activa de afrontamiento
Variable con medidas de percepción.

Nota. En la tabla 7, la revisión de los 51 artículos las acciones que se podrían considerar en un procedimiento operativo normalizado (PON) después, se evidencian 42 artículos que no aplican para la investigación de riesgo público, el restante de los artículos indica cada uno de los

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

procedimientos que se podrían realizar como son abrir los molinetes y no cobrar pasajes, control de seguridad en los estacionamientos, diseño de las actividades, mapa de procesos del sistema, establecer relación entre causa y efecto, tecnología que facilita el registro de los procedimientos, estrategias de afrontamiento, variable de medidas de percepción.

Este tipo de procedimientos se investigan con el fin de que tanto la movilidad como la protección de conductores y pasajeros sea acorde a sus necesidades y se establezcan estrategias para que las rutas sean seguras.

7.2. Acciones a Nivel Organizacional Para el Establecimiento de Medidas Preventivas Frente a Situaciones de Orden Público en Empresas del Sector de Transporte Público

Se realizó un análisis de aquellas variables identificadas como más relevantes y relacionadas con las medidas preventivas frente a situaciones de orden público a nivel organizacional, de las cuales se encontraron las siguientes:

Autores como (Gómez 2020); Nobili et al., (2023), concuerdan en que una de las medidas preventivas a implementar en las organizaciones es la planificación y ejecución de capacitaciones y entrenamientos tanto a directivos como a empleados, a través de planes formativos y campañas de sensibilización dirigidas a obtener el apoyo del público y así reducir los niveles de agresión y velar por el respeto a los operadores de transporte público, así mismo reducción de conductas inseguras, además de favorecer su salud y por consiguiente su calidad de vida. La capacitación comprende procedimientos de seguridad como, por ejemplo, de qué manera solicitar ayuda, con el fin de establecer un entorno de trabajo seguro (Nobili et al., 2023).

De igual forma, mejoras ambientales como el mantenimiento y la limpieza de los autobuses, paradas y estaciones de autobuses puede contribuir a una mejor percepción de los usuarios y por tanto una mayor satisfacción (Nobili et al., 2023).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nobili et al., (2023), refieren que múltiples fuentes han coincidido en fortalecer la video vigilancia en los vehículos y en las estaciones para facilitar la identificación y el enjuiciamiento de los infractores, así como activación de botones de alarma como solución para señalar una situación potencialmente peligrosa (Nobili et al., 2023); en este sentido Machado & Levenstein, (2001) precisan que la implementación de dispositivos de alarma y luces de seguridad es una medida que no es tan aplicada y que desafortunadamente no es muy efectiva para la prevención o disminución de eventos de crimen como robos y asaltos a los que se enfrentan frecuentemente tanto los conductores como los pasajeros.

Rebón et al., 2010), relatan medidas que fueron implementadas en el sistema debido a diferentes situaciones de orden público presenciadas en Buenos Aires, dentro de las cuales se mencionan las siguientes:

- Aumento de la cantidad de policías en las estaciones, colocando personal de gendarmería y de la guardia de infantería.
- Durante los días posteriores a los episodios analizados, la tendencia a flexibilizar los controles de entrada a los accesos. En ocasiones se efectúa una apertura total de molinetes. Abrir los molinetes y no cobrar el pasaje será una forma de descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio.
- Incremento de la publicidad sobre las mejoras y seguridad en el servicio.
- Realización de mejoras en vías.
- Incremento de frecuencia del servicio.

Así mismo, los autores Machado & Levenstein, (2001) reafirman la opinión anteriormente plasmada definiendo que a finales de 1997 como medida hubo la creación de un operativo policial especial contra los robos a autobuses designando oficiales para circular en las

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

rutas de buses, a través de prueba y error en el que se logró por 2 años eliminar robos al final de las rutas, sin embargo, no funcionó para los robos en la ruta (recorrido).

Por su parte Regalado-Regalado, (2019) en su texto alude la implementación de medidas para promover el transporte público eficiente y sostenible, como la ampliación de la red de buses y la mejora de la calidad de los servicios, así mismo, Nobili et al., (2023) incluyen medidas, herramientas y técnicas para garantizar la seguridad y el apoyo de los operadores individuales, además, también aquellas dirigidas a la cooperación y la colaboración a nivel organizacional para promover las mejores prácticas y la conciencia de los problemas de seguridad en la industria del transporte.

Nobili et al., (2023) han definido además como parte de los procesos, incluir medidas para prevenir y gestionar la agresión en cuanto a los procedimientos utilizados para gestionar el evento, los protocolos de respuesta y el compromiso y cooperación entre las agencias de tránsito y las autoridades locales, considerando protocolos de comunicación de emergencia referentes al diseño de actividades, escalamiento y procesos de decisión que se llevarán a cabo durante la agresión. Por último, se identifica como medida preventiva el mapeo de riesgos que es la práctica de crear mapas de calor que identifican las rutas más violentas o los marcos de tiempo más vulnerables a lo largo del día, y de esa forma conocer por parte de las organizaciones en que sitios y horarios los operadores deben contar con medidas más efectivas y, por lo tanto, estar más alertas para poder actuar en situaciones que se puedan presentar respecto a orden público (Nobili et al., 2023).

7.3. Acciones a Considerar Antes, Durante y Después en un Procedimiento Operativo Normalizado

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

7.3.1. Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Antes

(Sandoval, 2019), (Castro et al 2021) (Arias et al., 2020)., estos autores tienen en común un caso de estudio donde señalan la importancia de las capacitaciones del personal de conducción, las cuales son esenciales en el procedimiento de las acciones que se deben implementar.

Esta propuesta es justificada comparando los accidentes y condiciones inseguras en el transporte público, el plan de formación y retroalimentación a los operadores se diseña con planificación y entrenamientos periódicos (Sandoval, 2019) (Castro et al 2021) (Arias et al., 2020).

Por otra parte, algunas de las acciones que nombran los autores Rebón et al., (2010) es el aumento de policías, manifestando que este podría hacerse con policía de infantería, en ocasiones realizar la apertura de molinetes para descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio, realización de mejoras en las vías e incrementar la frecuencia del servicio. De igual forma, en su investigación se realizó una encuesta para validar el servicio donde el resultado no fue el esperado, ya que en una escala de 1 a 10 la calificación fue de 3 puntos, donde las mayores quejas son por la inseguridad, falta de higiene, poca frecuencia de vehículos, adicional se identificó la debilidad en los diferentes mecanismos institucionales para resolver la demanda de los usuarios (Rebón et al.,2010).

Caskey (1993) dentro de las acciones identifica el control de seguridad, viajes compartidos, ubicación de estacionamiento, preparación de respuestas y evaluaciones periódicas, donde los sistemas de tránsito ofrecen oportunidades y desafíos en los programas destinados a

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

abordar el problema de tráfico y/o congestión, con el fin de mejorar la seguridad de riesgo público.

Los autores Nobili et al., (2023), refieren que la implementación de elementos físicos que parten de las iniciativas basadas en la modificación del entorno laboral sirve para prevenir las agresiones a los trabajadores y de esta forma mitigar los efectos negativos, evitando el contacto directo entre los trabajadores y usuarios.

7.3.2. Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Durante

Existen diferentes riesgos y problemáticas que afectan la convivencia y la seguridad ciudadana, en especial aquellas que se pueden presentar en el servicio de transporte público, razón por la cual es indispensable contar con acciones a ejecutar durante una amenaza de orden público para operadores de transporte público en el procedimiento operativo normalizado.

En este sentido, Arellano Muñoz et al., (2022), señala que es importante contar con un sistema integrado de capacidades o un programa de vigilancia aérea urbana, puesto que por ejemplo en ciudades como Bogotá, Colombia se experimentan problemáticas graves de seguridad que afectan la operación continua y normal del servicio de transporte público. Por ello, los autores proponen que las instituciones y organizaciones, en especial las estatales, tengan un enfoque con nuevas perspectivas de actuación y con herramientas tecnológicas, como drones, para apoyar la seguridad ciudadana (Arellano Muñoz et al., 2022).

Por otro lado, en los últimos años, el tema de las agresiones a los operadores de transporte público ha cobrado cada vez más relevancia, debido a que los conductores a menudo interactúan con usuarios que pueden llegar a tener un comportamiento impredecible y potencialmente peligroso, como resultado de ello, existe una necesidad generalizada de definir

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

acciones efectivas para manejar este tipo de fenómenos cuando esté ocurriendo (Salomonson & Fellesson, 2014), es así que Nobili et al., (2023) proponen una serie de protocolos de comunicación de emergencia, para prevenir este tipo de episodios y mitigar sus efectos sobre los trabajadores, desarrollado varios enfoques, que van desde el uso de barreras de segregación para evitar el contacto directo entre trabajadores y usuarios o botones de emergencia hasta el uso de cámaras de vídeo, medidas que también comparte Vargova et al., (2017).

Los autores Nobili et al., (2023) mencionan la implementación de elementos físicos relacionadas con la modificación del entorno laboral para prevenir y gestionar las agresiones a los trabajadores, tales como barreras físicas con el fin de encerrar y proteger al conductor del autobús para garantizar su salud y seguridad, teniendo en cuenta factores como la comodidad, impactos en la visión y salida de emergencia fácil, de igual forma coinciden en este tipo de medidas Rebón et al., (2010) refiriendo la incorporación de mallas protectoras para las locomotoras de tal modo que se protejan los maquinistas de posibles ataques por parte de los pasajeros.

De este modo, el transporte público enfrenta problemas cada vez mayores con pasajeros que se comportan mal al amenazar y agredir tanto al personal como a otros pasajeros, sin embargo, los conductores pueden utilizar diferentes estrategias para manejar los incidentes que surgen, dado que desarrollar formas exitosas de lidiar con el mal comportamiento de los usuarios, tanto a nivel operativo como estratégico, representa un desafío clave que enfrenta el sector del transporte público (Salomonson & Fellesson, 2014). Es así, que el problema del mal comportamiento de los viajeros no se trata solo de incidentes graves como amenazas y violencia, sino también de situaciones más comunes como los controles de pago del pasaje, puesto que en ocasiones algunos viajeros actúan de manera abusiva o amenazante cuando se les pide que

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

cancelen el respectivo pasaje (Salomonson & Felleson, 2014). Por ello, Salomonson & Felleson, (2014) propone una serie de estrategias para manejar adecuadamente estas situaciones de riesgo. En primer lugar, estrategias basadas en la apariencia, estas se relacionan con la postura corporal, los gestos y la apariencia estética de los empleados y se trata de utilizar de manera efectiva las expresiones corporales para tratar con usuarios problemáticos (Salomonson & Felleson, 2014). En segundo lugar, estrategias basadas en la interacción, las cuales son básicamente las habilidades verbales de los empleados, importantes para tratar y prevenir el mal comportamiento de los usuarios, como, por ejemplo, dejar hablar al cliente, actuar con calma, mantener un tono amable y generar confianza. Finalmente, estrategias basadas en el entorno físico, incluye planificar con anticipación haciendo un seguimiento del tiempo y las estaciones para poder expulsar a los clientes aberrantes e informar a la policía sobre la situación (Salomonson & Felleson, 2014).

Siguiendo con este razonamiento Vargova et al., (2017), propone un concepto denominada seguridad integrada, el cual valora las condiciones del trabajador, el vehículo y el entorno, así mismo, los investigadores definen variables que pueden incidir en el acontecimiento de dichas amenazas, como por ejemplo, los intervalos de tiempo entre paradas, los retrasos por tráfico o mayor número de pasajeros que suben/bajan del autobús durante las horas pico, razón por la cual, esta profesión requiere una atención constante tanto en el control del flujo de tráfico como en la seguridad de los conductores y pasajeros. Por ello, los autores mencionan que es importante tomar acciones de vigilancia durante los recorridos de los vehículos, como validar que el estado técnico y operativo sea óptimo con el fin de evitar daños mecánicos o físicos que ocasionen situaciones de estrés en el conductor y/o en los pasajeros y así evitar episodios de violencia o desórdenes públicos (Vargova et al., 2017).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

7.3.3. Acciones que se Podrían Considerar en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) Después

Como se ha visto durante la identificación de acciones que se podrían considerar en un procedimiento operativo normalizado (PON) en las empresas del sector de transporte público, es de gran importancia como lo mencionan Gómez Montoya, & Cuartas-Arias, (2020) establecer la relación entre causa y efecto que se presenta en el momento de la ocurrencia de un evento por orden público y cómo las actividades de capacitación generan acciones de retroalimentación en la población de conductores; sin embargo, indican lo fundamental de realizar cambios en las propuestas de formación o crear sistemas de evaluación de competencias para cualificar al personal en su ejercicio, considerando que en esta profesión debe tener ciertas cualidades y capacidades para desempeñar dicha actividad. En relación con esto, Arellano Muñoz, et al. (2022), coinciden en que es fundamental que los operadores cuenten con las competencias necesarias, siendo monitoreadas y evaluadas tanto en sus conocimientos técnicos, como en lo que corresponde al chequeo médico físico y de salud mental para hacer que las operaciones con equipos no tripulados cumplan estándares de calidad óptimos, teniendo personas como se menciona anteriormente calificadas y certificadas para desempeñar dicha labor.

Desde este punto, se encontró durante la revisión detallada de los artículos que autores como Nobili et al., (2023) entran en controversia en cuanto a qué prácticas son más eficaces y mejores al momento de coordinar un procedimiento normalizado, teniendo en cuenta que todas las empresas no son iguales, pese a que en este caso se hace referencia al transporte público, cada una tiene procedimientos y estructuras totalmente distintas, es allí donde autores como Gillian E, et al (2019) desde diferentes continentes, comportamientos, culturas y necesidades, mencionan como desde el afrontamiento y las conductas se puede llegar a una concientización que

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

contribuyan en la creación de una cultura de seguridad vial, logrando con esto diseño de actividades, escalamiento y procesos de decisión que se llevarán a cabo después de la agresión, todo aquello relacionado en los factores de riesgo a nivel personal del operador que presentó dicha situación.

Como se ha presentado anteriormente, se puede mencionar que de acuerdo a las personas que operan el transporte público que necesidades tendrían en cuanto a lo que deben enfrentar de manera diaria al momento de movilizar personas, los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en cuanto agresiones físicas y verbales y las medidas que podrían ser relevantes en relación a la implementación de un procedimiento normalizado en cuanto a conductas, capacitaciones y retroalimentaciones después de estos eventos, no se puede dejar de lado los controles de seguridad que deberían tener los vehículos, esto con el fin de realizar la atención oportuna, no solo en el antes y durante, sino en el después.

Para finalizar se identificó que otros autores, hacen una propuesta en cuanto a abrir los molinetes y no cobrar el pasaje como una forma de descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio, Rebón et al.,(2010), destacan la disconformidad social expresada a través de la acción directa de los usuarios del servicio de transporte, argumentando el malestar con las condiciones del servicio y los efectos que estos incidentes han tenido en diversas dimensiones, lo que conlleva a analizar y definir desde un inicio que estrategias se van a establecer en un PON y aquellos actores que podrían intervenir en el desarrollo de las acciones a tomar en las empresas del sector de transporte.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

8. Conclusiones

Se reconocieron a nivel organizacional, las acciones para el establecimiento de medidas preventivas frente a situaciones de orden público en empresas del sector de transporte público, a través de la revisión de la literatura científica en las bases de datos Redalyc, Scielo, Science Direct y Scopus; encontrando que una de las medidas más relevantes es la planeación y ejecución de capacitación y entrenamiento a través de planes formativos que abordan procedimientos de seguridad y así garantizar un entorno de trabajo seguro. De igual forma, varios autores coinciden en la importancia de la sensibilización por medio de campañas que busquen el apoyo del público para reducir los niveles de agresión. Por otro lado, en algunas investigaciones se identifican otras medidas como la presencia policial en las estaciones, la flexibilización de controles de ingreso a través de la apertura de los torniquetes, el incremento de frecuencia del servicio y las mejoras en las vías, todo ello, buscando minimizar la tensión de los usuarios y mejorar la calidad del servicio.

Se determinaron las acciones que se podrían considerar antes, durante y después en un Procedimiento Operativo Normalizado (PON) en las empresas del sector de transporte público, mediante la revisión de la literatura científica en bases de datos tales como Redalyc, Scielo, Science Direct y Scopus se evidenció que varios autores consideran que previo a una amenaza de orden público es esencial implementar elementos físicos como barreras, con el fin de prevenir y gestionar las agresiones a los operadores y así protegerlos, al igual que, reforzar la presencia de fuerza pública en las zonas con mayor vulnerabilidad frente a este tipo de situaciones. Por otra parte, para la fase del durante algunas investigaciones mencionan acciones de vigilancia a lo largo de los recorridos de los vehículos al realizar las rutas establecidas, como validar que el estado técnico y operativo sea óptimo para evitar situaciones de estrés que terminen en

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

desórdenes públicos, así mismo, diferentes autores coinciden que tener protocolos de comunicación de emergencia, barreras de segregación para evitar el contacto directo entre trabajadores y usuarios o botones de emergencia, e incluso el uso de cámaras de vídeo es indispensable para controlar o mitigar episodios de violencia y mitigar sus efectos sobre los trabajadores. Por último, dentro de la etapa del después las empresas del sector transporte podrían realizar acciones para concientizar a la población en general sobre la seguridad vial, además de diseñar actividades y procesos de decisión después del episodio de orden público, todo aquello con el propósito de reconocer los factores de riesgo a nivel personal del operador que presentó dicha situación. De igual forma, se identificó que otros autores, proponen la apertura de los torniquetes para la circulación libre de los usuarios y/o el no pago de la tarifa establecida como una forma de descomprimir la tensión generada por las circunstancias que afectan la prestación del servicio.

Finalmente, se identificó que varios autores concuerdan en que las capacitaciones a los operadores en temas como el manejo del mal comportamiento de los usuarios, tanto a nivel operativo como estratégico teniendo en cuenta la apariencia, la interacción y el entorno físico son esenciales en cualquier etapa del PON, puesto que saber qué hacer y cómo actuar en determinadas situaciones puede evitar una agresión directa al conductor y/o usuario del sistema.

9. Recomendaciones

Para futuras investigaciones se recomienda ampliar el periodo de estudio, así como las bases de datos consultadas con el fin de acceder a un mayor número de publicaciones científicas sobre amenazas de orden público. Así mismo, se sugiere consultar literatura en otros idiomas y concatenar los hallazgos presentados en este documento con otras investigaciones relevantes.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Por otra parte, se deja abierta la posibilidad de realizar una investigación netamente aplicada en el sector transporte o en otros sectores económicos en los que se pueden presentar amenazas de orden público.

Se recomienda para posteriores investigaciones relacionadas con medidas preventivas ante situaciones de orden público, utilizar otros conectores adicionales a los implementados en esta monografía, como “NOT” en la construcción de las ecuaciones de búsqueda con el fin de excluir uno o varios aspectos del tema que se está consultado y así obtener información más precisa, confiable y específica de las bases de datos, evitando de esta manera la necesidad de realizar posibles reprocesos o gastar recursos innecesarios en la lectura y análisis de artículos que no se ajustan directamente al enfoque de la revisión literaria planeada.

A partir de los resultados descritos en este documento, se pone de manifiesto la dificultad de este tipo de estudio en riesgo de origen público, dado que se requiere de entidades involucradas en la obtención de gran cantidad de datos, teniendo en cuenta que estas no reportan en su totalidad la información requerida que permita profundizar aportes investigativos relacionados con el manejo de estos eventos.

En este sentido, es de gran importancia incluir a las empresas de sector de Transporte promoviendo dentro de su mismo entorno el trabajo investigativo en cuanto a las diversas situaciones que se puedan presentar por orden público, identificando elementos que puedan ser observados detenidamente y documentados con el fin de determinar las medidas y acciones para la implementación de un procedimiento operativo normalizado (PON).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

10. Referencias bibliográficas

- Arellano Muñoz, D. A., Cárdenas Ayala, C. A., & Molina Orjuela, D. E. (2022). Integración de capacidades de la vigilancia aérea urbana aplicadas a la seguridad ciudadana en Bogotá. *Ciencia y Poder Aéreo*, 17(1). <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.744>
- Banco Mundial. (2022). Desarrollo urbano - Panorama general. <https://www.bancomundial.org/es/topic/urbandevelopment/overview#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20alrededor%20del,10%20personas%20vivir%C3%A1n%20en%20ciudades>
- BBC News Mundo. (2017). ¿Cuáles son las ciudades con mejor y peor transporte público en América Latina? <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38927134>
- Bedoya, E. A. (2018). Guía práctica del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Alpha Editorial.
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=4326>
- Castro S, Ruiz P (2021) “Actitudes protectoras relacionadas con la seguridad vial en conductores de Villavicencio (Colombia)” *Diversitas: perspectivas en psicología*, 17(2). <https://doi.org/10.15332/22563067.7070>.
- Cabanzo, Y. (2012, 8 de agosto). El riesgo público, una confrontación de seguridad. Universidad Sergio Arboleda. <https://www.usergioarboleda.edu.co/sergiointeractivo/uncategorized/el-riesgo-publico/>
- Caskey D. (1993). El potencial de los sistemas inteligentes de carreteras para vehículos para mejorar la seguridad de tiaveler, laboratorios nacionales sslnclia México, P119. <https://www.osti.gov/servlets/purl/10178340>

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Congreso De La República De Colombia. (1982). Ley 23 de 1982. Sobre los derechos de autor.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3431>

Conley, C. (2003). Revista de historia. Universidad Nacional, Escuela de Historia.

Consejo de Fundadores. (2022). Reglamento Estudiantil [PDF].

https://contenidomoodle.s3.amazonaws.com/Recursos_educativos/Reglamento%2BEstudiantil%2BUNIMINUTO.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2015). Cuestiones prioritarias.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_410253.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (junio de 2023).

www.dane.gov.co

Díaz, J. M. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales. EDITORIAL TÉBAR FLORES.

Emsley, C. (2003). Historia social evolutiva de la criminalidad y de los sistemas de justicia penal. Universidad Nacional, Escuela de Historia.

Giraldo Gómez, L. F. (2022). La naturaleza extracontractual de la responsabilidad civil por los daños causados en la prestación del servicio público de salud en Colombia. Estudios Socio-Jurídicos, 24(1).

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.10148>

Gillian E, Kgomotso K., (2019) “Tú solo vienes a escuela, silo lograste, experiencias de mujeres de la violencia en la utilización minibús público”, <https://orcid.org/0000-0002-9530-1310>. Vol. 36 (15-16).

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

- Gómez Montoya, J. E., & Cuartas-Arias, M. (2020). Accidentalidad vial. *Revista de Investigación e Innovación En Ciencias de La Salud*, 2(1), 41–55.
<https://doi.org/10.46634/riics.43>
- Guerra, E. B. S., Suazo, S. V. V., & Campo, V. A. R. (2020). Working Conditions, Health and Quality of Life among Drivers. In *Revista Cuidarte* (Vol. 11, Issue 2). Universidad de Santander. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Heredia, J. M. (2014). Retos del derecho ante las nuevas amenazas. *Susana de Tomás Morales*.
- Machado, E. P., & Levenstein, C. (2001). Robbers Aboard: Workplace Violence And (In)security In Public Transport In Salvador, Brazil. In *NEW SOLUTIONS* (Vol. 11, Issue 1).
- Mendigaña, G. G. (2014). Factores importantes en la seguridad de los empleados: El riesgo público: Un riesgo ocupacional muy importante, que deben ser considerado por los responsables de la salud en las empresas. *Gestiondelriesgo.com*.
<https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/4101.htm>
- Mendigaña, G. G. (2022, marzo 21). Prevención Del Riesgo Público. *Linkedin.com*.
<https://www.linkedin.com/pulse/prevenci%C3%B3n-del-riesgo-p%C3%ABlico-guillermo-gonz%C3%A1lez-mendiga%C3%B1a/?originalSubdomain=es>
- Máttar, J., & Cuervo, L. M. (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Ministerio del Interior de Colombia. (2022). Protocolo para el manejo de riesgo público (Vr.01-14.01.2022) [PDF]. <https://www.mininterior.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/Protocolo-para-el-manejo-de-riesgo-publico-Vr.01-14.01.2022.pdf>

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

- Monclús, J. (2007). Planes Estratégicos de Seguridad Vial. (T. Vial, Ed.)
- Naciones Unidas. (2015). Declaración Universal de Derechos Humanos. Aegitas.
- Nobili, M., Gonnella, M. T., Mazza, B., Lombardi, M., & Setola, R. (2023). Review of measures to prevent and manage aggression against transport workers. *Safety Science* (Vol. 166). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106202>
- Olarte, A. C., Ceballos, C. A., & Giraldo, O. L. (2021). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Ediciones de la U.
- Organization, P. A. (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Organización Panamericana de la Salud.
- Pacheco, R. S. (2019). Riesgo operacional y servicio público. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- Quevedo, M. G. (2015). Política criminal y prevención. Universidad Externado.
- Regalado-Regalado, G. D. (2019). El capital de la movilidad urbana cotidiana: Motilidad en la periferia de Lima Metropolitana. *Revista de Arquitectura*, 22(1). <https://doi.org/10.14718/revarq.2020.3038>
- Rebón, J., (2010). Trenes en llamas. La disconformidad social entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires, *Theomai*, (21), 76-96, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12415101005>.
- Rueda, R. P. (2004). La historia entre guerras. (L. U. Michigan, Ed.) Ediciones B.
- Salomonson, N., & Fellesson, M. (2014). Tricks and tactics used against troublesome travelers- Frontline staff's experiences from Swedish buses and trains. *Research in Transportation Business and Management*, 10, 53–59. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2014.04.002>

MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AMENAZAS DE ORDEN PÚBLICO EN
OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Sanabria, N. I. (2022, 15 de septiembre). Riesgo Público. Causas y medidas preventivas.

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgo-publico-causas-medidas-preventivas>

Sanz, L. V., & Guillen, C. S. (2011). Criminología ambiental. Editorial UOC, S.L.

Sun, X. (2021). Perspectivas interdisciplinarias de la investigación del transporte.

Sciencedirect.com. <https://www.sciencedirect.com/journal/transportation-research-interdisciplinary-perspectives>.

Tablante, C., & Antoniazzi, M. M. (2020). Impacto de la corrupción en los derechos humanos.

Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro.

Torres-Sandoval, F. A. (2019). Safety proposal based on behavior for a public transport company in Colombia. Continuation of a case study. DYNA (Colombia), 86(209), 378–387.

<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n209.73816>

Vargova, S., Namesanska, J., & Sinay, J. (2017). Integrated work safety of public transport drivers. Theoretical Issues in Ergonomics Science, 18(1), 24–34.

<https://doi.org/10.1080/1463922X.2015.1126384>