



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS OPERADORES DE  
TRENES DEL METRO CARACAS ANTE EVENTOS DE  
ARROLLAMIENTO**

(Trabajo Especial de Grado presentado ante la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Psicología)

**TUTOR:**

Leonardo R. Hernández M.

**AUTOR:**

Mariana E. Braz T.<sup>1</sup>

**CARACAS, JULIO DE 2019**

---

Mariana Braz<sup>1</sup>, estudiante de la Opción Clínica, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela. Para correspondencia con relación al presente trabajo de investigación, favor comunicarse a las siguiente dirección [mariiebt@gmail.com](mailto:mariiebt@gmail.com)

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a la Universidad Central de Venezuela y a la Escuela de Psicología por brindarme la oportunidad de estudiar esta maravillosa carrera, y proporcionarme una excelente formación de la mano de formidables profesores.

Gracias a mis familiares y amigos que contribuyeron en el proceso y conclusión de este trabajo, sin su apoyo no habría sido posible.

Gracias al profesor y tutor Leonardo Hernández M. por su apoyo y asesoría.

Gracias a Gloria Casado por su ayuda y acompañamiento, su ánimo y alegría fueron de mucha inspiración.

Gracias a los participantes por permitirme conocer sus vivencias.

**Caracterización de la Experiencia de los Operadores de Trenes de Metro  
Caracas ante Eventos de Arrollamiento**

Braz, M.

mariiebt@gmail.com

**Resumen**

Los medios de transporte masivo como el Metro Caracas, son de gran utilidad para la sociedad, porque facilita la movilidad de los ciudadanos que hacen vida en la ciudad. No obstante, debido a las características propias de su funcionamiento, implican también riesgos a la salud de los trabajadores dada la exposición a situaciones de arrollamientos. Estos eventos pueden generar respuestas de diversa índole en la conducta, teniendo quizás consecuencias desfavorables para la salud de quienes operan los trenes. En este sentido, la presente investigación, tiene por objetivo caracterizar la experiencia de los operadores de trenes ante los eventos de arrollamiento, bajo un enfoque metodológico cualitativo, que facilita la aproximación a experiencias y realidades subjetivas de cada individuo, entrevistando a un total de siete trabajadores en el cargo de Operador Metro en Servicio de Trenes, que experimentaron por lo menos un evento de arrollamiento en el ejercicio de sus funciones. Se espera que los resultados, conclusiones y recomendaciones permitan a futuro generar nuevas investigaciones sobre el fenómeno, así como colaborar en el posible desarrollo de programas de prevención e intervención para los Operadores de Trenes de la C.A. Metro de Caracas.

**Palabras Clave:** arrollamientos, conductores, transporte masivo, metro, metodología cualitativa, análisis de contenido, psicología.

**Characterization of Caracas Metro Train Operator's experiences on run over situations**

Braz, M.

mariiebt@gmail.com

**Abstract**

The Massive Public transportation such as the Caracas Metro, It's a very useful for the society, because it facilitates the mobility of the citizens whom live on the city, due to the characteristics of its operation, it's also involve risks to workers health due to the exposure to run over situations. This types of events can show different conduct response, this may lead to unfavourable consequences to their health. Having perhaps unfavourable consequences for the health of those who operate the trains. In this sense, the present investigation, aims to characterize the experience of train operators in a during run over events, under a qualitative methodological approach, that facilitates the approximation to experiences and subjective realities of each individual, Interviewing a total of seven workers with the Metro operator in train service position that had at least one event of run over in this position. The expected results, conclusions and recommendations will allow to generate new investigations about this phenomenon, as well as collaborating in the possible development of prevention and intervention programs for Train Operators of the C.A. Caracas's Metro.

**Keywords:** run over, train operators, massive transportation, subway, qualitative methodology, content analysis, psychology.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>i</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Trabajo y salud .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Salud Ocupacional .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Factores de riesgo del trabajo.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Conducción de medios de transporte masivos .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Arrollamientos .....</b>	<b>9</b>
<b>2.6 Sistema Metro de Caracas .....</b>	<b>13</b>
<b>2.7 Operadores de trenes .....</b>	<b>15</b>
<b>2.8 Procedimiento ante arrollamientos en el Sistema Metro de Caracas...</b>	<b>16</b>
<b>III. JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>IV. OBJETIVOS .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Objetivo General.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>V. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 Tipo de Investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 Diseño de Investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>5.3 Participantes.....</b>	<b>23</b>
<b>5.4 Método de recolección de información.....</b>	<b>24</b>
<b>5.6 Procedimiento .....</b>	<b>35</b>
<b>VI. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>90</b>
<b>VIII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>94</b>
<b>IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>104</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Caracterización de los participantes. ....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 2. Fases de la investigación .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3. Datos del jurado de validación de la entrevista .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4. Categorías emergentes del análisis de contenido.....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1. Mapa de rutas y estaciones Metro.....</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 2. Objetivos del Servicio Psicosocial.....</b>	<b>107</b>
<b>Anexo 3. Formato de validación de entrevista.....</b>	<b>110</b>
<b>Anexo 4. Resultados de la validación de la entrevista.....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 5. Versión final de la entrevista.....</b>	<b>144</b>
<b>Anexo 6. Consentimiento informado.....</b>	<b>146</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, el trabajo ocupa un papel crucial dentro de la cotidianidad de cada individuo, ya que estos pasan gran cantidad de tiempo en su lugar de trabajo. Dadas estas características, la importancia de que las personas gocen de un ambiente laboral sano y que les permita el pleno desarrollo de sus actividades y funciones, con la premisa base de no poner en riesgo su salud y bienestar, cobra vital interés.

Afirmaciones como estas y muchas otras, han sido discutidas de forma exhaustiva por organizaciones, gobiernos e institutos, como por ejemplo la Organización Mundial de la Salud (OMS), que estableció la importancia de ofrecer y fomentar un ambiente de trabajo que garantice la salud de sus empleados, entendiendo por salud la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente de forma tanto física como mental (OMS, 2010).

Se entiende entonces que el ambiente laboral representa una parte significativa de la cotidianidad del trabajo, y que el agente generador de problemáticas en la salud, sean físicas o mentales, no proviene directamente por el trabajo en sí, sino por las condiciones en las que este se desarrolle, y lamentablemente, no siempre el personal cuenta con un ambiente laboral óptimo para ello (OIT, 2018).

En este sentido, la Salud Ocupacional, se plantea como objetivos mejorar, mantener y promocionar la salud de los trabajadores, así como el desarrollo de organizaciones y culturas de trabajo que promuevan un ambiente social positivo, más específicamente, la relativa a los riesgos psicosociales laborales, entendidos estos como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador (OIT, 2018).

Un ejemplo de esto, lo constituye el Sistema Metro de Caracas, Empresa pionera en transporte público de la ciudad de Caracas, cuya misión es transportar a sus usuarios de forma segura, confiable y rápida, mediante sus sistemas Metro, Metrobús, BusCaracas, Cabletren y Metrocable. Dadas las características de la Empresa, constituida por una gran cantidad de trabajadores, maquinarias y estructuras físicas que la definen, existen riesgos que pueden atentar contra la salud de sus empleados, dependiendo de las funciones que ejerzan. En este sentido, el interés principal de esta investigación, se centra en los riesgos psicosociales relacionados con los trabajadores que ejercen actualmente el cargo de Operador Metro en Servicio de Trenes ante los eventos de arrollamiento, mediante la caracterización de su experiencia, a los fines de conocer el fenómeno y orientar las estrategias de prevención e intervención.

Esta investigación está organizada en nueve capítulos, iniciando con una introducción hacia el tema abordado, y siguiendo con el marco referencial que se centra en profundizar en las investigaciones más relevantes del área, metodología empleada y resultados derivados, todo ello desarrollado en el capítulo dos.

En el tercer capítulo, se encuentra desarrollado el planteamiento del problema, destacando la importancia de la investigación, su impacto social sobre la cotidianidad de los trabajadores, así como los aportes teóricos y metodológicos dentro del área de la Salud Ocupacional y su utilidad de cara a futuras investigaciones.

Luego, el capítulo cuatro, refleja la delimitación del objetivo general de la investigación, así como los objetivos específicos que permitieron darle cabida y estructura a la misma.

Posteriormente, el capítulo cinco contiene la estructura metodológica que dio paso al desarrollo de la investigación, especificando el proceso llevado adelante para el diseño del guión de entrevista, su respectivo proceso de validación, la selección y descripción de los participantes claves de la investigación, y el procesamiento de la información obtenida.

En el capítulo número seis, se desarrollan los resultados obtenidos de forma sistemática y congruente, que decanta en la generación del sistema de categorías objeto de esta investigación.

Ulteriormente, el capítulo siete contiene todos los elementos surgidos de los resultados en un plano de discusión y formulación, dando paso al capítulo ocho donde se encuentran plasmadas las conclusiones de todo el proceso investigativo, y por último, el capítulo nueve donde se señalan las limitaciones encontradas durante la investigación, dando paso a futuras recomendaciones, con el objetivo de brindar luces hacia nuevos trabajos de investigación.

Finalmente, se presentan las referencias y anexos correspondientes a todos los elementos presentados en este Trabajo Especial de Grado.

## II. MARCO REFERENCIAL

De acuerdo a Arias (2012), el marco referencial es el resultado de una visión documental-bibliográfica, donde se pueden hallar recopilaciones de las ideas, conceptos y posturas de autores que servirán de base para el desarrollo de una investigación.

### 2.1 Trabajo y salud

La actividad laboral se constituye en un evento que ocupa gran parte del quehacer del individuo, y por tanto, sensible a la generación de gratificaciones y riesgos de diversa índole. En este sentido, es necesario garantizar un ambiente laboral que favorezca la salud y prevenga los posibles riesgos asociados a cada puesto de trabajo (OMS, 2010).

El bienestar del trabajador es un interés y beneficio tanto para él mismo y su familia, como para el empleador, pues promueve la productividad y sostenibilidad de la empresa, evitando consecuencias financieras por las violaciones jurídicas de normas y leyes de salud y seguridad ocupacional, lo que se traduce también en un impacto en la economía de la región y país.

De esta forma, ha sido de suma relevancia para la sociedad la discusión y promoción de la salud en el ámbito laboral. Entes como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han dedicado apartados hacia el riesgo laboral, incluyendo tanto los aspectos físicos, como los riesgos psicosociales, llegando a crear comisiones para realizar investigaciones y generar estrategias de mejoramiento alrededor del mundo.

Otro de los organismos altamente relevantes en este ámbito, es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), creada en 1919 al finalizar la Primera Guerra Mundial, con el objetivo de promover y cumplir las normas, principios y derechos fundamentales relacionados al trabajo. Su nacimiento logró crear una mayor oportunidad, tanto para hombres como para mujeres, de tener un empleo y un ingreso

digno, lo que lleva a una mejor cobertura y eficiencia de seguridad social para todos (OIT, 2018).

La Organización Mundial de la Salud (2010), define a la salud como un estado que permite a las personas su desarrollo armonioso en todos los aspectos que conforman su vida, a decir físico, mental y social, constituyéndose el trabajo en un área clave para su mantenimiento.

En relación a la salud de los trabajadores, la OMS, en su artículo Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales (2010), define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera:

Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas: temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo; temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral; recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad. (p. 11)

De esta forma, se observa que la OMS incluye dentro de los riesgos laborales, una amplia gama factores de riesgo que incluye desde el calor, polvo, productos químicos, máquinas inseguras, hasta elementos como el estrés psicosocial, que provocan enfermedades ocupacionales o pueden agravar otros problemas de salud.

Es así como dentro del campo de estudio de la salud en los contextos laborales, la investigación se posiciona en la rama de la Salud Ocupacional.

## **2.2 Salud Ocupacional**

La Salud Ocupacional es el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de las acciones que la favorezcan (Gomero, Zevallos y Llapyesan, 2006).

Para cumplir con su meta, la Salud Ocupacional plantea los siguientes objetivos: el mantenimiento y promoción de la salud de los trabajadores, así como su capacidad de trabajo; prevención de los riesgos y el mejoramiento del ambiente de trabajo; y finalmente el desarrollo de organizaciones y culturas de trabajo que permitan promover un ambiente social positivo (Organización Mundial de la Salud, 2010).

Entre los elementos mencionados dentro del área de la Salud Ocupacional, se destaca los riesgos psicosociales laborales, entendiéndolos como hechos, acontecimientos, situaciones o estados que interactúan en la relación entre el trabajador y su entorno, y que tienen una alta probabilidad de afectar al individuo (Organización Mundial de la Salud, 2010).

Es así, como dentro de cada ambiente laboral existe la posibilidad de que ocurra un evento que genere desencadenantes de su salud, o quizás que factores ya existentes en la cotidianidad del trabajo, sean los generadores de la afección. Es importante diferenciar dos concepciones, los factores psicosociales y los riesgos psicosociales laborales.

### **2.3 Factores de riesgo del trabajo**

Para Carayon, Haims y Yang (2001), los factores psicosociales son las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Martín Daza y Pérez Bilbao (1997), las definen como aquellas condiciones laborales que están directamente relacionadas

con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. De hecho, son los aspectos propios del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales (Cox y Griffiths, 1996).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, o respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser riesgos psicosociales laborales.

Es decir, un riesgo psicosocial laboral es un hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud física y mental del trabajador. Sus efectos suelen variar de trabajador en trabajador y pueden producir daños con frecuencia importantes.

Para manejar los distintos riesgos laborales, en la mayoría de los países existen leyes nacionales que exigen a los empresarios garantizar la protección del trabajador contra los peligros que puedan derivar en traumatismos o enfermedades, convirtiéndolo incluso en una responsabilidad jurídica. Un ejemplo es la *Declaración de Seúl sobre Seguridad y Salud en el Trabajo* (2008), en la cual se afirma que un entorno de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.

En Venezuela, se encuentra vigente la *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo* (LOPCYMAT), cuyo objetivo principal es garantizar condiciones de seguridad, salud y bienestar a los trabajadores, es decir, que asegure mediante la acción legal un ambiente laboral adecuado, donde se permita al individuo el pleno uso de sus facultades físicas y mentales, teniendo en cuenta también, las acciones necesarias para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Es importante resaltar algunos aspectos de esta ley, ya que está sujeta y aplica a todos los ambientes laborales, en este caso de interés específico, el propiciado por la empresa Metro Caracas.

En el artículo 39 de la LOPCYMAT, se establece que los empleadores o asociaciones productivas o de servicio deben organizar y establecer un servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, de naturaleza multidisciplinaria, que como se especifica en el artículo 40, deberá tener funciones de protección contra toda condición que perjudique su salud, asesorándolos en el área y manteniendo constante vigilancia hacia la salud de éstos.

Otras funciones que se destacan sobre este servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo que deben ofrecer todos los empleadores o empresas, son la promoción de un elevado bienestar físico, mental y social, así como la evaluación de los elementos dentro del contexto laboral que puedan afectar, en pro de controlar o mejorar los espacios o interacciones.

#### **2.4 Conducción de medios de transporte masivos**

Como se ha mencionado anteriormente, todas las empresas están sujetas a estas leyes y sistemas de regulación sobre el manejo de los empleados y espacios laborales. Es así como el escenario del transporte masivo ha sido ampliamente estudiado por su gran utilidad, ya que como comenta Pardo (2009), es una herramienta fundamental para solucionar los problemas de transporte urbano y lograr una movilización eficiente y equitativa.

Pardo (2009) también comenta específicamente en relación al transporte ferroviario (metro, trenes o subtes) que, a pesar de que sirvan para contrarrestar las características e impactos negativos del transporte tradicional, están igualmente sujetos a problemáticas de congestión y accidentalidad.

Estas dificultades dentro de los sistemas ferroviarios han generado diversas polémicas dentro de áreas de estudio como la psicología y la sociología, siendo de particular interés para la investigación los eventos de arrollamiento.

## **2.5 Arrollamientos**

Siguiendo el interés y planteamiento de esta investigación, se realizó una aproximación y entendimiento del fenómeno, particularmente, la experiencia de arrollamiento desde la perspectiva del conductor de trenes.

De esta forma, es importante la valoración de investigaciones previas como la de Tauler, Sacristán, Whalley y Lorenzo (2013), en su artículo *Suicidios y Accesos no Autorizados en los Ferrocarriles: Análisis y Medidas para su Mitigación y Prevención* publicado en la Revista Vía Libre de Argentina, en donde, desde una perspectiva sociológica, buscan reflexionar acerca de las estrategias de prevención del suicidio y las conductas de riesgo para evitar los *trespasses*, entendidos estos como los traspasos de personal no autorizado a las vías y propiedades ferroviarias. En este artículo, los investigadores, haciendo uso de los datos del proyecto europeo RESTRAIL (*Reduction of Suicides and Trespasses on Railway Property*), analizaron los suicidios y traspasos ocurridos en transportes ferroviarios europeos evaluando su impacto en la salud pública así como los costos sociales que genera.

Tauler, Sacristán, Whalley y Lorenzo (2013), concluyen que los suicidios y las muertes ocasionadas debido a accesos no autorizados a vías ferroviarias, han sido un problema de salud pública que ha ocasionado un alto coste económico, como de vidas humanas, siendo una situación difícil que debe ser solventado a la brevedad posible. Para ello proponen implementar estrategias dirigidas a llevar a cabo, como acciones preventivas a nivel social, tanto en el ámbito de la salud mental como de las personas que hacen vida en el ferrocarril.

Aunque los medios de transportes investigados en el artículo de Tauler, Sacristán, Whalley y Lorenzo (2013) difiere en gran medida del sistema subterráneo

caraqueño objeto de esta investigación, sus aportes en materia de suicidios y accidentes de arrollamientos en Europa, permite una aproximación diferente a dichos fenómenos. Cabe destacar que dentro de sus conclusiones, proponen el desarrollo de acciones preventivas tanto a nivel social como a nivel psicológico para el personal del ferrocarril, lo cual da luces acerca de los posibles requerimientos necesarios para realizar un plan de prevención para los operadores de trenes del Sistema de Metro de Caracas.

El tema no solo ha sido abordado desde la perspectiva sociológica, sino también desde el aspecto clínico. La Tesis de Maestría de Diaconu (2010), llamada *El Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) de Origen Laboral*, presenta un caso clínico de un paciente diagnosticado con TEPT, que afectaba su calidad de vida laboral. Se trataba de un paciente masculino de 51 años de edad quien trabaja como conductor de camión para una compañía en España. Tras un accidente de circulación en el que fallecen tres (3) personas, se manifiesta sentirse deprimido, con anhedonia y con sueños recurrentes del accidente.

En esta línea, Diaconu (2010) analiza los aspectos etiológicos, epidemiológicos, clínicos y terapéuticos del trastorno por estrés postraumático que aparecen personas involucradas en accidentes de tráfico, aspectos que se utilizan después en el análisis del caso clínico, proponiendo el uso de la terapia cognitivo-conductual y terapia para el manejo de la ansiedad. Luego de finalizada la intervención psicológica, el paciente se encontró con una mejora significativa de salud y pudo reintegrarse sin mayor problema a su trabajo.

Dado que el TEPT tiende a provocar una situación de incapacidad laboral transitoria, que en ocasiones puede llegar a ser permanente, Diaconu (2010) propone realizar prevenciones a las reacciones de estrés postraumático después de incidentes laborales, así como programas de prevención y tratamiento de las complicaciones de los accidentes de trabajo relacionados con el estrés postraumático, lo cual permitiría evitar la prolongación del cuadro mediante un tratamiento oportuno y facilitando una

reincorporación rápida en el trabajo. Las recomendaciones de Diaconu (2010) representan un indicativo de los aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar un plan de intervención y prevención para las personas que vivencian un accidente de arrollamiento.

Otro antecedente relevante es el trabajo de Contreras, A., Picciuto, M. y Vázquez, A. (2008), denominado *Signos asociados al trastorno por estrés postraumático en maquinistas de trenes del área metropolitana de Buenos Aires que participan en accidentes de arrollamiento de personas o vehículos*. Esta investigación aborda la experiencia del conductor de trenes expuesto a accidentes de arrollamientos de personas o vehículos, resaltando elementos importantes como la impotencia a la hora de actuar sobre la máquina y la reacción al evento, convirtiéndolos más en espectadores que un personal que pueda actuar sobre el hecho; así mismo, la investigación permitió obtener una amplia cantidad de verbalizaciones relacionadas con la culpa, asociadas con el evento. El objetivo de su investigación estuvo más direccionado a la identificación de síntomas con relación al estrés postraumático, en el que parte de la metodología incluía una aproximación fenomenológica a través de entrevistas a informantes clave, como la aplicación de diversos instrumentos a un total de mil doscientos (1.200) maquinistas. Esta investigación brinda un gran aporte al evaluar su forma de aproximación a la investigación y además, en las categorías y verbalizaciones obtenidas, que sirven de gran aporte para la estructuración de la entrevista de la presente investigación.

Otra investigación importante es la titulada *Ambiente Laboral y Malestar en Conductores de Trenes: Efectos sobre la Salud* de Leibovich, Garaño y Schmidt (2008), exploran las diversas fuentes de malestar que experimentan los conductores de trenes así como la relación entre los estresores del medio ambiente de trabajo y la salud de los operadores de trenes. La metodología utilizada en el estudio fue cualitativa y cuantitativa. En una primera etapa, los investigadores realizaron observaciones y entrevistas a informantes clave y a conductores. Mientras que en la segunda etapa, se aplicaron a conductores de trenes los siguientes instrumentos: el

Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), el Cuestionario General de Salud (GHQ) y finalmente un cuestionario socio-demográfico y socio-laboral construido por los autores. La información recolectada fue analizada bajo las metodologías correspondientes.

Los resultados identificaron dos de las principales fuentes de malestar y estrés: el ambiente físico de trabajo, y el haber participado en accidentes con arrollamiento de personas o colisión de vehículos. El ser testigos involuntarios de muertes en las que ellos participan afecta de modo contundente la salud del trabajador, y se expresaría tanto a través de síntomas físicos como psicológicos tales como: dolores de cabeza, dolores de estómago, dificultades para dormir, angustia, irritabilidad y ansiedad. Leibovich, Garaño y Schmidt (2008) afirman que “esta sintomatología, de no ser atendida a tiempo y adecuadamente, puede derivar en cuadros psicopatológicos severos tales como trastornos del estado de ánimo, estrés postraumático y ataque de pánico” (p. 252), así como repercusiones físicas.

Leibovich, Garaño y Schmidt (2008) consideran que los resultados de la investigación pueden servir para crear un programa de reducción de las consecuencias que sobre la salud tienen los estresores ambientales en los conductores de máquinas viables. El principal aporte de este artículo se encuentra en los componentes que consideran necesarios para desarrollar un plan de prevención, entre los cuales se puede mencionar: la educación y promoción de la salud, la asistencia precoz al trabajador accidentado, la reincorporación progresiva con adaptación al puesto de trabajo y el seguimiento y control de la salud de los trabajadores.

Por último, otra investigación de alta relevancia, siendo incluso un antecedente directo dentro de la Empresa, es la tesis de Merchán (2007), titulada *El Estrés en los Controladores y Controladoras de la C.A. Metro de Caracas: una Aproximación desde el Modelo Psicológico de la Salud*. Esta investigación parte del planteamiento del contexto laboral como generador del estrés y las múltiples formas de comportamientos que los individuos ejecutan para afrontarlo.

Si bien es una investigación que no está enmarcada dentro del fenómeno de los arrollamientos, establece un precedente sobre las investigaciones dentro del Sistema Metro Caracas en el área de la psicología y además, se basa en el Análisis Conductual, desde el Modelo Psicológico de la Salud propuesto por Ribes en 1990.

La metodología utilizada por Merchán (2007) consistió en la realización de entrevistas para la recolección de información a treinta (30) trabajadores en el cargo de Controladores de Tráfico, obteniendo categorías para responder a sus planteamientos sobre la concepción del estrés según los trabajadores, los síntomas presentados durante esas situaciones, sus estrategias de afrontamiento y las consecuencias en las diferentes áreas de vida. Así mismo, la investigación de Merchán permite aproximarse a la dinámica interna de la empresa, su funcionamiento, áreas de trabajo, así como su visión y misión, facilitando la comprensión de la organización del trabajo específica

## **2.6 Sistema Metro de Caracas**

En este caso, la investigación se desarrollará dentro del Sistema Metro Caracas, que ha sido concebido desde su creación en el año 1977, como una empresa pionera como sistema de transporte seguro, confiable y rápido, integrando una red ferroviaria (Metro), transporte superficial (Metrobús) que ofrece cuarenta y un (41) rutas urbanas y sub-urbanas, complementado por el servicio Bus Caracas, que inició operaciones en el año 2012 para priorizar el transporte colectivo y reducir la contaminación y tráfico en dos de las más importantes avenidas de la ciudad de Caracas: Avenida Fuerzas Armadas y Avenida Nueva Granada.

Otro de los servicios que están integrados dentro del Sistema Metro Caracas es una red de transporte teleférico (Metrocable), incorporada desde el 2010 que se desplaza mediante guayas, prestando servicio a zonas de difícil acceso y también el servicio Cabletren, inaugurado en agosto del 2013, que es un sistema elevado que posee hasta los momentos cinco estaciones y utiliza el sistema APM (*Automatic*

*People Mover*) permitiendo un trabajo completamente automatizado, sin el manejo de conductores, sino personal de monitoreo desde una sala de control.

La red ferroviaria Metro, inició sus servicios en el año 1983 con el tramo inicial que presentó la línea uno que partía desde Propatria hasta la estación la Hoyada, extendiéndose actualmente hasta Palo Verde y con un total de 4 líneas y cuarenta y siete (47) estaciones, que ofrecen servicio comercial desde las 5:30 a.m. y finaliza a las 11:00 p.m. En el Anexo 1 se muestra el mapa de líneas y rutas, así como una breve descripción de las características principales de las mismas.

La empresa C.A. Metro de Caracas tiene dentro de sus lineamientos filosóficos, la misión de contribuir al desarrollo del transporte colectivo en el área metropolitana de Caracas a través del todo el sistema integrado de transporte de forma segura, efectiva, eficiente y confiable. Mientras que su visión es ser una empresa de servicio público ejemplar en el país, prestando un servicio solidario y de calidad, con un alto grado de sensibilidad social.

Los valores que los sustentan y promueven son la solidaridad como principio básico en sus relaciones con la comunidad, la honestidad en todas sus acciones, el respeto hacia los derechos humanos y el ambiente, la sensibilidad para considerar la dignidad de las personas.

También parten de la capacidad técnica para ampliar, innovar, operar y mantener el sistema de transporte y la disciplina para brindar un elevado nivel de calidad de servicio, considerando la creatividad y esfuerzo de sus trabajadores, así como su pertenencia o identificación de éstos con la empresa, recordando siempre la tradición e historia como referente continua de su acción. De igual forma resaltan la responsabilidad e integridad ante su gestión.

Dentro de las áreas y estructura administrativa de la empresa, se encuentra el Servicio Psicosocial adscrito a la Oficina de Salud Ocupacional, ésta a su vez

pertenece a la Gerencia a los Servicios de la Salud que forma parte de la Gerencia General de Recursos Humanos.

Los objetivos del Servicio Psicosocial son administrar atención psicológica al personal, a modo de asistir y prevenir el deterioro del desempeño laboral, así como optimizar programas psicosociales preventivos y correctivos, y contribuir al desarrollo del personal mediante talleres de capacitaciones, para mayor detalle de los objetivos del Servicio Psicosocial ver el Anexo 2.

Entre los programas preventivos ofrecidos por el Servicio Psicosocial, se encuentra uno destinado a las situaciones de arrollamiento, cuyo objetivo general es brindar herramientas para controlar las respuestas de ansiedad y tensión emocional que se generen durante las situaciones de arrollamiento, mediante la reflexión sobre la muerte como un proceso natural, aceptar el incidente como parte de la cotidianidad laboral y entrenamiento en la aplicación de técnicas de relajación.

Además, la empresa estableció un protocolo sobre el abordaje del personal involucrado en arrollamiento, que consta de la realización de una entrevista clínica, orientación terapéutica grupal al personal involucrado en el incidente, ofrecer información sobre la reincorporación al trabajo, y asignación de citas para el seguimiento individual.

Ahora bien, este programa incluye diversos cargos que operan en las estaciones y cada uno de ellos posee tareas determinadas de actuación para solventar la problemática de arrollamiento.

## **2.7 Operadores de trenes**

Dentro del Metro, se encuentran tres áreas donde varían los roles de los trabajadores, en primer lugar el Área de Estaciones que tiene como función brindar la atención directa al usuario beneficiario del servicio, es decir, la venta de boletos y la solución de incidentes relacionados a la seguridad.

El personal encargado de esta área tiene específicas denominaciones, siendo estas las siguientes: Operador en Servicio de Estaciones (OSE), Operador en Servicio de Protección (OSP), Supervisor en Servicio de Estaciones (SES), Inspectores de Estaciones y Promotores de Servicio.

El Área de Tráfico tiene como función realizar el movimiento de los trenes en las vías principales y en los patios, estando conformado por el personal denominado: Operador Metro en Servicio de Trenes (OST), Operador en Servicio de Equipos (OSQ), Supervisor de Tráfico (SBT), Supervisores de Línea (SBL) e Inspectores de Operación Metro (IOM).

Por último, el Área de Control Operativo es la encargada de regular el movimiento de trenes en las vías, controlando todo el funcionamiento del sistema Metro, llevado por el Controlador de Tráfico y el Inspector de Control.

Ahora bien, el trabajo realizado en esta investigación se enmarcó con aquellos trabajadores que se encontraban actualmente en el cargo de Operador Metro en Servicio de Trenes (OST), sin embargo cabe destacar que dentro de la jerarquía y movimiento del personal a través de las áreas, no existe delimitación en cuanto a las áreas por las que el trabajador haya laborado anteriormente, o incluso un requisito de tener experiencia en otros cargos, Por lo que un OST puede ingresar al cargo siendo nuevo en la empresa o ingresar con la experiencia previa de otras áreas. A nivel investigativo es un elemento de interés, ya que el Operador en Servicio de Protección (OSP) tiene un entrenamiento especializado y diferente que otros cargos, ya que es el responsable de manejar las situaciones de arrollamiento, siendo la primera atención médica, o en la situación de defunción, el encargado del levantamiento del occiso.

## **2.8 Procedimiento ante arrollamientos en el Sistema Metro de Caracas**

A su vez, es de alta relevancia destacar que la Empresa tiene una serie de protocolos de actuación ante situaciones de emergencias según el cargo del personal

operativo, incluido el procedimiento de emergencia ante casos de persona caída a la vía o arrollada por un tren, denominado procedimiento de Clave 1.

De esta forma, es importante para comprender la experiencia del OST, las labores que recaen en éste al momento de estar ingresando a una estación y detectar a una persona en la vía o proyectándose hacia la misma.

Los pasos a seguir en este procedimiento es el siguientes: el OST debe aplicar la parada de emergencia del tren presionando el botón destinado a ese fin en la cabina de conducción, solicita mediante el teléfono de la consola el corte de corriente, y posteriormente informar al Centro de Control de Operaciones (CCO) el número del tren, ubicación, vía y naturaleza de la emergencia.

Una vez realizado esto, el OST, si se encuentra en la capacidad, emite un anuncio a los usuario que se encuentran dentro del tren de la siguiente forma: "Atención, se informa a los señores usuarios que por motivos de arrollamiento, este tren deberá permanecer detenido unos instantes, se agradece esperar las instrucciones del personal operativo y cumplir estrictamente todas sus indicaciones, gracias".

Posteriormente, el OST debe aguardar la llegada del personal operativo de la estación para ser asistido, aislado de la zona y trasladado hacia la caseta principal hasta que llegue un supervisor del área de tráfico que se encargará del traslado del Operador para que reciba la atención psicológica correspondiente.

Luego de esto, se le otorgan tres días de reposo al OST, y una vez culminados, debe regresar a la consulta psicológica donde se dictaminará si se encuentra capacitado para retomar la conducción o no. Al retomar la conducción, deberá primero maniobrar el tren en las zonas de patio, para luego ,reintegrarse en su línea correspondiente bajo el acompañamiento de otro compañero; éste tiene como objetivo es observar y reportar el comportamiento del OST durante la conducción, y certificar que se encuentra preparado para retomar la conducción, este proceso se denomina vuelta de liberación.

### III. JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Siendo el Metro de Caracas un sistema que permite conectar distintos sectores de la ciudad de Caracas en pocos minutos, así como uno de los medios de transporte con mayor flujo de personas y con mayor demanda, la ocurrencia de accidentes dentro del sistema tienden a ocasionar repercusiones significativas, que pueden tener consecuencias “a nivel social, económicas, de salud pública o de impacto en la opinión pública” (Tauler, Sacristán, Whalley y Lorenzo, 2013, p.86), y a nivel personal en los trabajadores que operan estos sistemas.

La operación y manejo de trenes es considerado, por Lunt y Hartley (2004), como una ocupación de riesgo debido a la exposición de eventos traumáticos, así como al nivel de maniobra o autonomía que pueden ejercer dado que el operador de tren no tiene la posibilidad de desviar o frenar súbitamente, a diferencia de otros tipos de conducción.

La experiencia del operador dada su rutina laboral, está sujeta a aspectos como los mencionado anteriormente, así como a la posibilidad de arrollamientos, que si bien no cumple con los criterios de los desastres naturales, que tienen una duración específica y su probabilidad de ocurrencia es baja (Contreras, Picciuto y Vázquez, 2006), igual tienden a afectar el desenvolvimiento personal y laboral de las personas que lo viven.

Dicho evento se experimenta de forma particular en cada individuo, y varía a su vez de acuerdo a las características de la situación específica, ya que difiere la experiencia de arrollamiento ante un individuo que busca consolidar el suicidio, que la de un niño que accidentalmente cae en las vías. En este fenómeno entran en juego creencias sobre la muerte y perspectivas de vida, las cuales suelen generar posibles consecuencias en la salud del operador de trenes (Contreras, Picciuto y Vázquez, 2006).

Ahora bien, esta investigación es el primer y único estudio hasta el momento, que tuvo como objetivo el acercamiento o estudio hacia la complejidad de este fenómeno en el país y la Empresa, siendo de tal forma un estudio precursor o iniciador, y por tanto, punto de partida hacia futuras investigaciones.

hacia la complejidad de este fenómeno, se planteó un abordaje cualitativo ya que ofrece una metodología que busca comprender las percepciones y experiencias subjetivas de los individuos (Hurtado, 2010).

La importancia del abordaje de esta temática a profundidad para la comprensión del fenómeno, parte de obtener información actualizada y ajustada al contexto. Los mecanismo y protocolos de la Empresa en relación a éstas temáticas de asistir y acompañar a los Operadores Metro en Servicio de Trenes datan del 1996, y actualmente se han evidenciado grandes cambios socio-demográficos de la región capital, que en el transcurso de los años ha duplicado sus habitantes, lo que se refleja en la cantidad de usuarios que utilizan este medio de transporte.

De esta forma, se espera obtener información relevante o elementos necesarios para establecer propuestas de prevención o intervención, atacando de esta forma una problemática social, ya que es de interés común el buen funcionamiento de este sistema.

A partir de lo planteado anteriormente, se formuló la siguiente pregunta de investigación **¿cuáles son las características que definen la experiencia de los operadores de trenes de Metro Caracas ante eventos de arrollamientos desde la perspectiva del operador?**

Se espera que a partir de las conclusiones, limitaciones y recomendaciones de esta investigación, se generen futuros trabajos que pretendan abordar el desarrollo de estrategias de prevención e intervención hacia los Operadores Metro en Servicio de Trenes.

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

Caracterizar la experiencia de los Operadores de Trenes del Metro Caracas ante eventos de arrollamientos

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la experiencia de los Operadores de Trenes ante los eventos de arrollamiento desde la perspectiva del operador.
- Identificar los factores clave que conforman la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamientos desde la perspectiva del operador.
- Describir la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamientos desde la perspectiva del operador.

## V. MARCO METODOLÓGICO

La metodología es definida por Arias (2012) como el tipo de investigación, técnicas y procedimientos que fueron utilizados en una investigación, es decir, se refiere al “cómo” se realizará un estudio para responder a una determinada interrogante. En el siguiente apartado, se expondrá el tipo y el nivel de investigación utilizado en el presente estudio, así como la descripción de los participantes, los materiales y los procedimientos realizados.

En este caso, se trabajó con una metodología cualitativa, en donde los conceptos, categorías y patrones se extraen a partir de los datos obtenidos en el campo, además se posiciona al investigador dentro de la interacción del fenómeno que quiere explorar (López-Noguero, 2002).

Esta metodología permite organizar las experiencias e intereses de forma sistemática, sin establecer relaciones entre variables, ya que como lo menciona Strauss y Corbin (1997), el contexto social no posee naturaleza causal.

Es importante destacar también, que la pertinencia de esta metodología radica en que los productos comunicativos son un elemento representativo de las acciones y hábitos, y por tanto, permite comprender y explicar las prácticas sociales (Strauss y Corbin, 1997).

En concordancia con lo expuesto, Navarrete (2004) comenta que esta indagación a través de la metodología cualitativa permite obtener concepciones o consideraciones que van más allá del determinismo, permitiendo comprender la realidad social a partir de los individuos que construyen sus propias realidades en determinados contextos, teniendo estas realidades un carácter dinámico.

### 5.1 Tipo de Investigación

Ahora bien, partiendo desde la clasificación elaborada por Kerlinger y Lee (2002), sobre los tipos de investigación, se trata de una investigación de tipo no experimental, ya que no se pretende partir de explicaciones teóricas ni hipótesis previamente planteadas, sino obtener un acercamiento descriptivo hacia el fenómeno.

Dicho esto, en correspondencia con la metodología cualitativa, se parte de una base epistemológica de tipo inductivo, ya que como menciona Montero (2014), permite construir teoría y metodología desde la realidad, entendiéndola como un fenómeno complejo.

De esta forma, mediante los relatos generados por los Operadores de Trenes que presenciaron arrollamientos durante la conducción, se indagaron de forma sistemática sus experiencias, respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales ante el evento de arrollamiento, la cotidianidad en el área laboral, habilidades de manejo emocional, afrontamiento, relajación y respiración. A su vez, se profundizó también sobre la interacción familiar y laboral, consideraciones ante los procedimientos y protocolos de la Empresa, valoraciones sobre el desempeño laboral, creencias ante la muerte y el suicidio, así como elementos motivacionales del trabajo, como percepciones ante el mundo que están ligadas a su mirada subjetiva de alta importancia para lograr caracterizar la experiencia ante eventos de arrollamiento.

Continuando con la delimitación de la investigación, Hurtado (2010) plantea también etapas o alcances de una investigación, por lo que dentro del planteamiento cualitativo formulado anteriormente, se logra, bajo esta perspectiva, obtener un alcance descriptivo del objeto de estudio, sin obtener por ejemplo alcances explicativos a nivel teórico. Esto quiere decir que mediante la metodología cualitativa se logró una aproximación al objeto de estudio que permitió generar una descripción del fenómeno de arrollamiento desde la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes.

## **5.1 Diseño de Investigación**

Una vez delimitado el tipo de investigación como no experimental y cualitativa, se procede a desarrollar el diseño de la investigación. Para Arias (2012), el diseño de investigación consiste en la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.28). El diseño estará definido por el origen de los datos y por la manipulación o no, de las condiciones en las cuales se realiza el estudio. Con base al diseño, las investigaciones pueden ser de tipo documental, de campo o experimental.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la presente investigación está enmarcada bajo la clasificación de diseño de campo, entendida por Arias (2012), como aquella en la que la recolección de datos se realiza directamente con los sujetos investigados, sin manipular ni controlar variable alguna, elemento en concordancia con el tipo no experimental.

En este caso, la información se obtuvo desde los Operadores Metro en Servicio de Trenes, mediante una entrevista para conocer las vivencias de su cotidianidad laboral, así como sus experiencias con eventos de arrollamientos, sin incorporar medición de ningún tipo o control de variables.

### **5.3 Participantes**

La escogencia de los participantes a partir de los cuales se obtuvo la información de la presente investigación, se realizó mediante el siguiente criterio de selección: que se encontraran actualmente laborando como Operadores Metro en Servicio de Trenes (OST) y que hayan tenido experiencias de uno o más arrollamientos durante su labor. De esta forma, los participantes no se delimitaron por aspectos como la edad, sexo, nivel de instrucción o antigüedad laboral.

Dada la naturaleza de la investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, lo cual quiere decir que la elección de los participantes no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con los propósitos del estudio (Kerlinger y Lee, 2002), esto quiere decir, que los participantes clave para la obtención de la

información fueron seleccionados bajo ciertas características o criterios, siendo el primero de ellos, que se encontraran actualmente en el cargo de Operador Metro en Servicio de Trenes, y a su vez, que hayan tenido experiencias de uno o más arrollamientos durante el ejercicio de su cargo. A continuación se presenta una tabla con características de los participantes en relación a la edad, años en la empresa, años en el cargo y número de arrollamientos durante la conducción específicamente, ya que según su experiencia en otros cargos, pueden o no haber presenciado estos eventos con anterioridad.

Tabla 1.  
*Caracterización de los participantes*

	Edad	Sexo	Años en la empresa	Años en el cargo	Número de arrollamientos durante la conducción
Entrevistado 1	50	M	24	12	2
Entrevistado 2	37	M	30	15	1
Entrevistado 3	34	M	13	7	1
Entrevistado 4	45	M	26	16	1
Entrevistado 5	25	M	7	1	1
Entrevistado 6	50	M	24	20	1
Entrevistado 7	53	M	31	26	7

#### **5.4 Método de recolección de información**

Una vez dados a conocer los participantes clave que permitieron la obtención de información para la investigación, se destaca la entrevista como el método que permitió el acercamiento hacia estos participantes.

La entrevista es una técnica cualitativa que sirve para obtener información mediante el establecimiento de una conversación con una o varias personas, en el que el entrevistador y entrevistado discuten sobre un tema mediante la formulación de preguntas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). También se puede definir como una conversación dirigida por el investigador, ya que consta de un guión que se utilizará para llevar la conversación a temas que hagan que el entrevistado hable del

tópico del cual se quiera saber (Ardevol, Betran, Callen y Pérez, 2003; Guber, 2001). Dependiendo del grado de organización de las preguntas que guiarán el intercambio comunicativo, las entrevistas pueden ser estructuradas, semi estructuradas y abiertas o no estructuradas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Teniendo en cuenta el nivel de estructuración de la entrevista, se consideró utilizar la semi estructurada, ya que permite obtener información acerca de acontecimientos específicos y áreas temáticas bajo una estructura, como lo define Guber (2001), este tipo de entrevista consta de preguntas definidas con anterioridad, pero a su vez permite que existan preguntas y respuestas espontáneas por parte del investigador y el entrevistado.

En vista de que se buscó explorar las experiencias de los Operadores Metro en Servicio de Trenes en su quehacer diario y ante las experiencias de arrollamiento, la entrevista semi estructurada permitió la adecuación necesaria para abarcar diversas área temáticas y también aquellas respuestas naturales del entrevistado que brindan mayor fluidez y desenvolvimiento al intercambio comunicativo, así como riqueza en la exploración de la información.

Ahora bien, en relación a la realización y estructuración de la entrevista, se tuvo como objetivo principal garantizar que fuera una entrevista integral sobre el fenómeno del arrollamiento, las características específicas de la experiencia del OST, así como creencias, perspectivas y habilidades de afrontamiento, por lo que se estructuró en relación a ejes temáticos, siguiendo los elementos planteados en el Análisis Funcional de la conducta propuestos por Segura, Sánchez y Barbado (1995), siendo de utilidad para la investigación como herramienta para generar preguntas durante la elaboración de la entrevista semi-estructurada, buscando de esta forma asegurar una aproximación completa y exhaustiva al fenómeno.

De esta forma, es importante comprender tanto la propuesta y supuestos pertenecientes a este Modelo dentro del Análisis Funcional, como su utilidad en las categorías brindando una estructura para la generación de preguntas. Como se ha

mencionado, fue propuesto por Segura, Sánchez y Barbado en 1995 y busca explicar la conducta sobre la base de tres componentes: el estímulo antecedente, la conducta y la consecuencia, así como las variables intervinientes en esta interacción.

Este modelo parte de los planteamientos metodológicos de Skinner(1991), en conjunto con los aportes de Kantor(1978), sobre la aproximación epistemológica de la conducta. Para Segura, Sánchez y Barbado (1995) el Análisis Funcional debe explicar y predecir la conducta del individuo en condiciones específicas.

Ahora bien, el primer componente mencionado, el estímulo antecedente o discriminante es entendido por Segura, Sánchez y Barbado (1995) como la porción del ambiente que interactúa con el individuo y genera una respuesta en este, seguido por la respuesta, que son aquellos cambios que se producen en el individuo por esta relación ambiental ya mencionada. Y por último, la consecuencia son los elementos que incrementan o disminuyen la emisión de una conducta según los efectos que generen en el individuo.

Es importante destacar que dentro del modelo del Análisis Funcional, Segura, Sánchez y Barbado (1995), hacen énfasis en la inclusión de las variables disposicionales dentro del análisis, tanto de aquellas provenientes del ambiente como las del individuo, ya que estas no ejercen fuerzas determinantes sobre las conductas pero si tienen un factor de facilitación, o en el caso contrario, de dificultar la aparición de una conducta. Partiendo de ésta estructura, se aseguró que a partir de cada componente de la situación, se generaran una serie de preguntas adecuadas y pertinentes para la indagación del fenómeno.

Segura, Sánchez y Barbado (1995), establecen dentro de los supuestos que rigen el comportamiento, que la conducta es un tipo de interacción entre un organismo y su entorno, y que el objeto de análisis es la interacción completa. A su vez, plantean que las variables funcionales forman la interacción, es decir, la función estímulo y función respuesta. De esta forma, las variables disposicionales no

pertenecen a la interacción, pero son de gran relevancia ya que influyen o facilitan esta interacción.

De esta forma, se presentan a continuación los ejes temáticos que permitieron la estructura de las preguntas formuladas en la entrevista semi estructurada, junto con los objetivos planteados ante cada una de las categorías:

**Indagación inicial:** se buscó conocer si el OST presencié uno o más arrollamientos y el tiempo que posee en el cargo.

Objetivos:

- Identificar si el Operador Metro en Servicio de Trenes ha presenciado un evento de arrollamiento durante la conducción
- Conocer el tiempo que posee en el cargo de Operador de Trenes

**Eje temático I: secuencia funcional:** es la interacción funcional entre la estimulación antecedente, la respuesta del individuo y la estimulación consecuente (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II Respuesta:** se refiere a los cambios en el organismo producidos por la relación funcional con el entorno, pudiendo ser cambios en las constantes fisiológicas o cambios de movimiento y posición del organismo; ya sea preparándolo para la acción o actuando sobre el medio para modificarlo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las manifestaciones fisiológicas, cognitivas y motoras ante la respuesta de arrollamiento.
- Conocer la intensidad y frecuencia de estas respuestas.

**I.II Estímulos antecedentes:** son los estímulos, externos e internos, manifiestos o encubiertos, que señalan o indican que de darse una respuesta se recibirán ciertas consecuencias (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar los estímulos externos y manifiestos que anteceden a la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.
- Identificar estímulos encubiertos e internos que anteceden a la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.

**I.III Estímulos consecuentes:** son aquellos cambios producidos, respecto a la estimulación antecedente, tras la emisión de una respuesta, haciendo más o menos probables la misma interacción en circunstancias similares, dependiendo de si la consecuencia ha sido agradable, que hace alusión al refuerzo o aversivas, referidas castigo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las consecuencias de la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.

**Eje temático II: eventos disposicionales:** son los elementos del segmento conductual que no forman parte de la interacción, pero que influyen sobre la probabilidad de que se manifieste (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I Eventos disposicionales del entorno:** son las condiciones previas del entorno en el que se presenta la interacción, que hacen más o menos probable su existencia (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.II Medio de contacto:** es el medio social recíproco con los sistemas de contacto del individuo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar creencias asociadas a los eventos de arrollamientos.
- Conocer expectativas asociadas a los eventos de arrollamientos.

**II.I.II Contexto próximo:** consiste en la disposición de objetos, personas y hechos en la situación (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer las características físicas de los lugares donde se presenta la respuesta emitida ante eventos de arrollamientos.
- Comparar las características físicas entre los lugares donde se presenta la respuesta y aquellos lugares donde no se presenta.
- Identificar la presencia de personas significativas en momentos y situaciones donde se presenta la respuesta.
- Definir las percepciones de los Operadores Metro en Servicio de Trenes respecto a la emisión de la respuesta en determinados lugares y ante ciertas personas.

**II.I.III Contexto amplio:** representa elementos no tan próximos y definatorios en la situación, pero presentes (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer la influencia de elementos presentes dentro de la cotidianidad en la respuesta emitida ante eventos de arrollamientos.
- Identificar momentos donde la respuesta se presenta con mayor intensidad.

**II.I.IV Valores sociales:** se refiere a las normas, instituciones y valores que se superponen a los valores específicos de la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer la influencia de las opiniones y valoraciones respecto al desempeño laboral.
- Identificar los valores personales respecto a la muerte que influyen sobre la respuesta.

**II.I Eventos disposicionales del individuo:**son aquellas condiciones presentes del organismo con las que interactúan con el entorno (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I. Eventos disposicionales del individuo específicos:**son las condiciones del individuo que tienen influencia específica sobre la interacción sujeta a análisis (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I.I. Historia de condicionamiento de la interacción:**hace referencia a la historia de la interacción sujeta a análisis (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivo:

- Conocer la historia y evolución de la respuesta ante eventos de arrollamiento.

**II.I.I.II. Privación/saciación:**se trata del exceso o déficit de determinadas condiciones y/o estímulos en el organismo, que probabilizan la existencia de la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar condiciones en el organismo que influyen sobre la respuesta ante eventos de arrollamiento.

**II.I.II. Eventos disposicionales del individuo generales:**se trata de las condiciones del individuo que tienen influencia sobre diversas interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.II.I. Repertorios básicos de habilidades:**son aquellos paquetes de operantes que posibilitan la existencia de las interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.II.I.I. Específicas:**se trata de las habilidades del sujeto específicas a la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivo:

- Describir las percepciones de los trabajadores respecto a sus habilidades.

**II.I.II.I.II. Generales:**se refiere a aquellas habilidades que posee el sujeto que influyen sobre diversas interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Determinar las percepciones de los Operadores de Trenes respecto a sus habilidades sociales.
- Determinar las percepciones de los Operadores de Trenes respecto a sus habilidades de manejo emocional.

**II.I.II.II.I. Tasa de estimulación reforzante:**se refiere a la tasa de estimulación a la que el sujeto puede acceder por su disponibilidad natural y su capacidad para emitir operantes que le den acceso a estos (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las fuentes de motivación de los Operadores de Trenes.
- Conocer la disponibilidad de los elementos que motivan a los Operadores de Trenes.

**II.I.II.II.II. Funciones de refuerzo prioritarias:** son aquellos que de forma predominante mantienen el comportamiento (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

#### Objetivos:

- Identificar los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes
- Determinar si existe preponderancia respecto a las cualidades internas o externas de los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes.
- Determinar si existe preponderancia respecto a las cualidades inmediatas o diferidas de los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes.

### **5.5 Técnicas para el análisis de los datos**

En concordancia con la metodología cualitativa, se consideró como técnica más apropiada para abordar los relatos de los OST, el Análisis de Contenido.

Como lo comenta Cáceres (2003), el Análisis de Contenido ha tenido una definición que ha variado con el tiempo, partiendo desde enfoques centrados en la cuantificación de los resultados hasta la actualidad, donde se hace énfasis en el dato cualitativo como el elemento de mayor riqueza para el análisis, siendo actualmente el centro de atención de la técnica.

Cáceres (2003) comenta que fue Bardin (1996), quien realizó el intento de construir una perspectiva del análisis de contenido más profunda, es decir, que sobrepasara el nivel descriptivo y alcanzara un nivel que permitiera interpretar la dimensión latente de los mensajes. Es así como Bardin (1996), define el Análisis de Contenido como un conjunto de técnicas de análisis, haciendo énfasis en el uso de procedimientos sistemáticos y objetivos para la descripción del contenido de los mensajes.

Por otro lado Piñuel (2002), define esta técnica de la siguiente manera:

Se suele llamar análisis de contenido al conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior. El análisis de contenido, de hecho, se convirtió a finales del siglo XX en una de las técnicas de uso más frecuente en muchas ciencias sociales, adquiriendo una relevancia desconocida en el pasado a medida que se introdujeron procedimientos informáticos en el tratamiento de los datos (p. 2).

Es importante destacar también que Piñuel (2002) señala como objetivo principal del análisis de contenido lograr la “emergencia de aquel sentido latente que procede de las prácticas sociales y cognitivas que instrumentalmente recurren a la comunicación para facilitar la interacción que subyace a los actos comunicativos concretos y subtiende a la superficie material del texto” (p. 4).

Cáceres (2003), propone los principales pasos durante el procedimiento de esta técnica, reformulando la propuesta de Mayring (2000) junto con el enfoque de Glaser y Strauss (1999), estableciendo como primer paso la selección del objeto de análisis.

Mientras que Cáceres (2003), hace referencia en este primer paso al posicionamiento de alguna postura teórica, disciplinar o profesional, a diferencia de Piñuel (2002), el cual establece que el primer paso es la selección de la comunicación que será estudiada, haciendo referencia a la delimitación de los formatos y situaciones donde se extraerán los contenidos, diferenciando a su vez el tipo de alcance que se quiere obtener, variando entre análisis exploratorio, descriptivo, verificativo y/o explicativo.

Para el segundo paso, Cáceres (2003) establece el desarrollo del pre análisis, es decir la forma de abordar el contenido, como por ejemplo, mediante una entrevista.

El autor destaca también la importancia de buscar en la entrevista un contenido homogéneo, obedeciendo a los criterios de selección pertinentes a la investigación.

De forma similar, el segundo paso es denominado por Piñuel (2002) como la selección de las categorías que se utilizarán, haciendo referencia, como se ha dicho anteriormente, al objeto o método de obtención del dato.

Cáceres (2003) y Piñuel (2002), concuerdan como tercer paso, la definición de las unidades de análisis, siendo aquellos fragmentos sujetos al análisis según los requerimientos del investigador. De forma más específica entendemos que “las unidades de análisis representan los segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados e individualizados para posteriormente categorizarlos, relacionarlos y establecer inferencias a partir de ellos” (Hernández, 1994, c.p. Cáceres, 2003).

En relación a las unidades de análisis, Cáceres (2003) destaca que las más comunes de base gramatical son los vocablos o palabras clave, y las frases, párrafos o tema, siendo esta última la unidad de análisis más usada.

Ahora bien, mientras que Cáceres (2003) define el cuarto paso como el establecimiento de reglas de análisis y códigos de clasificación, haciendo referencia a un criterio de clasificación sobre la inclusión o exclusión de contenidos de forma sistemática, Piñuel(2002) contrasta destacando que el cuarto y último paso de esta metodología recae en la selección de los parámetros de medición y evaluación, es decir realizar la distinción en relación al análisis de contenido cualitativos y/o cuantitativo.

Cáceres (2003) destaca un quinto y sexto paso, siendo respectivamente el desarrollo de categorías y la integración final de los hallazgos. El autor comenta que para la definición de categorías, donde el contenido se ordena y clasifica de forma definitiva, se sigue un criterio que sigue únicamente el razonamiento del investigador, es decir, que se involucra una perspectiva crítica a la investigación y es éste elemento

el que, según Cáceres (2003), permitirá las interpretaciones y relaciones teóricas en la investigación, culminando el estudio con síntesis reflexivas y críticas.

## 5.6 Procedimiento

Para la realización de la presente investigación, se siguieron una serie de fases, que a su vez están compuestas por diversas etapas, para poder ejecutar los objetivos propuestos. En la Tabla 2, se puede observar la organización de dichas fases y etapas.

Tabla 2.  
*Fases de la investigación*

	<b>Fase I</b> Derivación de la investigación	<b>Fase II</b> Construcción y validación del método de recolección de datos	<b>Fase III</b> Recolección y procesamiento de la información	<b>Fase IV</b> Integración y análisis de los resultados
<b>Etapa 1</b>	Selección del problema de investigación.	Elaboración de la entrevista	Recogida de la información	Análisis y discusión de los resultados
<b>Etapa 2</b>	Revisión bibliográfica respecto al tema de la investigación.	Revisión de la entrevista	Transcripción de la información.	Desarrollo de las conclusiones
<b>Etapa 3</b>	Elaboración del diseño de la investigación	Validación de la entrevista	Derivación de los resultados: codificación y categorización	Elaboración de las recomendaciones

La fase I, llamada *Derivación de la Investigación*, tuvo como objetivo delimitar y seleccionar el problema de investigación así como determinar la metodología más apropiada para abordar el fenómeno a estudiar. Para ello, se realizaron distintas reuniones con expertos teóricos y metodológicos, que permitieron seleccionar la caracterización de las experiencias de los Operadores de Trenes ante eventos de arrollamientos como objeto de estudio para la presente investigación. A su vez, se decidió que el método cualitativo sería el más apropiado para el tema a

investigar, como primer acercamiento hacia un fenómeno social construido subjetivamente en las experiencias únicas de los operadores. Una vez seleccionado y delimitado el tema de investigación, se procedió a realizar una revisión bibliográfica sobre el tema, explorando el estado de estas investigaciones, o líneas de investigación, tanto a nivel nacional como internacional.

Durante la fase II, se elaboró la entrevista semi-estructurada propuesta para la investigación, la cual permitió indagar sobre la persona, sus hábitos y creencias, y la experiencia de arrollamiento como Operadores Metro en Servicio de Trenes, bajo los ejes temáticos planteados por el Análisis Funcional de la Conducta propuestos por Sánchez, Segura y Barbado (1995).

Para la validación del guión de entrevista, se diseñó un formato que permitió verificar la pertinencia, adecuación, claridad y suficiencia de cada pregunta. En el mismo se contemplaron elementos para recaudar información de los validadores, se realizó una breve descripción de la investigación y los objetivos de ésta, así como la explicación de los ejes temáticos y sus respectivos objetivos para la creación de preguntas, las instrucciones para su completación y finalmente se contempló un apartado para realizar las observaciones pertinentes. En el anexo 3 se muestra el formato de evaluación de la entrevista.

Este formato fue presentado a cinco expertos teóricos y metodológicos, profesores de la Escuela de Psicología y del Instituto de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Los expertos estuvieron conformado de la siguiente manera: dos profesores del Departamento de Psicología Clínica, dos profesores de la Cátedra de Estadística del Departamento Metodológico del Ciclo Básico y un profesor docente/investigador del Instituto de Psicología. En la tabla 3, se presentan los datos de los expertos consultados:

Tabla 3.  
*Datos del jurado de validación de la entrevista*

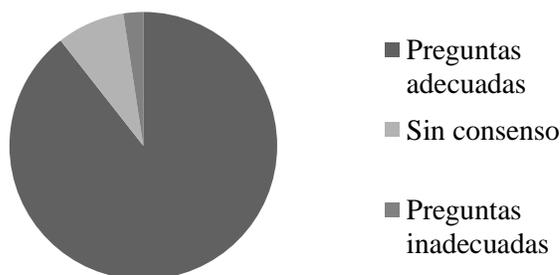
Juez n° 1	Licenciada en Psicología, Mención Clínica
Tiempo de egresado	35 años y 5 meses
Estudios posteriores	Magister Scientiarum en Psicología, Mención AEC.
Área de experticia	Investigación, docencia, práctica profesional (infantil, evaluación, medición, creatividad).
Ocupación actual	Docencia y práctica profesional.
Juez n° 2	Licenciado en Psicología UCV
Tiempo de egresado	10 años
Estudios posteriores	Maestría en Psicología (salud). Especialización en Dinámicas de Grupos
Área de experticia	Psicometría, Dinámicas de Grupos, Psicología de la Salud.
Ocupación actual	Docente investigador
Juez n° 3	Licenciada en Psicología UCV
Tiempo de egresado	2 años
Estudios posteriores	Diplomado en Neuropsicología Clínica
Área de experticia	Psicología Hospitalaria, Psicología de la Salud, Instrumentos Psicométricos, Psicometría.
Ocupación actual	Psicóloga de Planta de la Unidad de Coloproctología del Hospital Universitario de Caracas.
Juez n° 4	Licenciada en Psicología
Tiempo de egresado	32 años
Estudios posteriores	Magister Scientiarum Mención Análisis Conductual
Área de experticia	Medicina Conductual, Psicología de la Salud, Enseñanza de la Psicología y Práctica Clínica.
Ocupación actual	Profesora Universitaria y Psicóloga en libre ejercicio.
Juez n° 5	Licenciado en Psicología
Tiempo de egresado	1 año y 10 meses
Estudios posteriores	Especialización en Docencia en Educación Superior (en curso)
Área de experticia	Psicología Clínica, Psicología Social

Ocupación actual	Psicólogo clínico, docente universitario
------------------	--

Una vez obtenidos los resultados de los expertos, se cotejó el total de acuerdos y desacuerdos de los profesionales, y se realizaron las modificaciones recomendadas en atención a la congruencia, redacción y pertinencia de las preguntas. Los resultados permitieron concluir, que en general, las preguntas del guión de entrevistas contaron con criterios de pertinencia, adecuación, claridad y suficiencia a los efectos de la investigación (Ver Anexo 4)

De forma más específica, se evidenció en los resultados de los evaluadores, que de un total de 85 preguntas planteadas para la entrevista, en 76 de estas se obtuvo acuerdo de cara a los criterios de pertinencia, adecuación, claridad y suficiencia; por otra parte, 7 preguntas no obtuvieron consenso entre los jueces, quienes resaltaron la importancia y pertinencia de la pregunta sugiriendo modificación o reformulación de las mismas, y por último, dos de las preguntas, no cumplieron con los criterios planteados, de acuerdo a la evaluación de los jueces.

Lo anteriormente planteado implica que el 89,4 % de las preguntas planteadas cumplieron con los criterios, mientras que en el 8,2 % no se logró consenso, y se hicieron las modificaciones sugeridas. Finalmente, el 2,4 % de las preguntas fueron calificadas como inadecuadas ante los criterios y objetivos de la investigación. Todo lo anterior descrito se refleja en la siguiente figura:



*Figura 1.* Adecuación de las preguntas respecto a los criterios.

En ese mismo sentido, y siguiendo cada eje temático, se presentan a continuación las preguntas que, según las sugerencias y observaciones realizadas por los jueces, se modificaron, tanto aquellas consideradas como adecuadas con recomendaciones, como aquellas sin consenso y con sugerencias de reformulación:

- *Sub-eje respuesta:* preguntas 1, 2, 5, 9, 11, y 19.
- *Sub-eje antecedentes:* preguntas 1 y 4.
- *Sub-eje consecuentes:* 1, y 4.
- *Sub-eje contexto próximo:* 1 y 2.
- *Sub-eje contexto amplio:* 3
- *Sub-eje valores sociales:* 4
- *Sub-eje historia de condicionamiento de la interacción:* 4
- *Sub-eje generales:* 1, 2, 5, 8, 9, 10.
- *Sub-eje tasa de estimulación reforzante:* 1 y 4.

Ahora bien, las preguntas eliminadas fueron aquellas consideradas como inadecuadas por la mayor parte de los jueces, es decir, las dos preguntas que conformaron el *Sub-eje funciones prioritarias de refuerzo*, y a su vez, se eliminó también la pregunta 7 del *Sub-eje antecedentes* ante la sugerencia de los jueces, ya que evaluaba aspectos similares a otras preguntas de la misma categoría, permitiendo conformar la versión de la entrevista que se encuentra en el Anexo 5.

Finalizada la validación y la modificación correspondiente del guión de entrevista, se procedió con la Fase III: la recolección y procesamiento de la información. Para ello, se procedió a la realización de las entrevistas semi estructuradas a los trabajadores en el cargo actual de Operador Metro en Servicio de Trenes (OST) y también, siguiendo el criterio de selección, que hayan experimentado un arrollamiento durante la conducción.

Se logró contar con la participación de siete OST, donde al inicio de cada entrevista se realizó una breve presentación de los investigadores y los objetivos de la

entrevista y la investigación, se solicitó la firma de un consentimiento informado (ver anexo 6) que asegura el compromiso y confidencialidad de la información, así como el uso de un instrumento de grabación durante la entrevista.

Una vez alcanzada siete entrevistas, se consideró la suficiencia bajo el criterio de saturación, debido a que se observaron respuestas comunes en los tópicos de la entrevista. Luego de esto, se transcribió el contenido de cada una de estas y se trasladó la información recolectada al programa ATLAS Ti, en su versión 7.5.4 para la codificación, donde se obtuvieron 66 códigos que permitieron elaborar cinco categorías y 27 sub categorías descritas en los resultados.

El ATLAS Ti es un programa computacional con gran uso en la investigación cualitativa, y permite trabajar con gran variedad de información, sean textos, fotografías, videos, audios entre otras cosas, siendo en este caso usado ante las entrevistas transcritas, y con el objetivo principal de facilitar el proceso de estructuración de hallazgos (Varguillas, 2006).

Este proceso de estructuración de hallazgos fue la creación de códigos, mediante la lectura y revisión de las transcripciones, luego de esto, se procede a la selección manual de verbalizaciones y su asignación a un código, guiado únicamente bajo el criterio del investigador. De esta forma el programa emite una lista de códigos que permite el fácil acceso a todas las verbalizaciones seleccionadas, así como su ubicación en la transcripción.

Estas características del programa, permiten una visualización más fácil de aquellos elementos predominantes en las narraciones de los OST, cabe destacar que, Varguillas (2006) afirma que los hallazgos y creaciones surgidos bajo este análisis son productos libres que surgen de la realidad estudiada y la creatividad del investigador, es decir, que si bien se cumplen una serie de pasos tanto en la aplicación del análisis de contenido como del ATLAS Ti, la selección de las unidades de análisis, códigos y sus relaciones entre estos, denominación y definición de las categorías, son aspectos definidos por el investigador. De esta forma, se destaca el

uso del programa computacional ATLAS Ti, como una herramienta de apoyo para la estructuración y organización de la información.

Finalmente, la fase IV consistió en la integración y análisis de los resultados. Luego de haber finalizado el desarrollo y descripción de las categorías creadas a partir de las entrevistas, se realizó el análisis de las categorías que comprenden las características de las experiencias de los Operadores Metro en Servicio de Trenes. Finalizado este apartado, se procedió a realizar las conclusiones del presente estudio, así como las recomendaciones para futuras investigaciones.

## VI. RESULTADOS

En este apartado se expone la sistematización y exposición de los resultados obtenidos ante el objetivo de caracterizar la experiencia de los Operadores Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamiento; para ello, se organizaron una serie de categorías y sub categorías a partir de las entrevistas realizadas a los participantes.

Cada una de estas categorías y sub categorías están expuestas con sus respectivas explicaciones, así como una serie de verbalizaciones o extractos lineales de las entrevistas realizadas a los OST, desarrollando de esta forma una exhaustiva descripción de la experiencia de los Operadores en su cotidianidad laboral, las implicaciones y percepciones del cargo, la Empresa, los procedimientos, los compañeros, así como las reacciones y consideraciones ante los arrollamientos, sus habilidades de afrontamiento y las principales problemáticas laborales.

A continuación se presenta en la tabla 4 las categorías emergentes derivadas del análisis realizado, las sub categorías correspondientes, y verbalizaciones típicas que pertenecen o reflejan a esas sub categorías.

Las verbalizaciones de las entrevistas estarán señaladas bajo la siguiente nomenclatura: la abreviación "E" para la palabra entrevista, y "r" para el reglón correspondiente arrojado por el programa ATLAS Ti, por ejemplo (E7, r045) significará entrevista siete, reglón cuarenta y cinco.

Tabla 4.

*Categorías emergentes del análisis de contenido*

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
Ser OST	El cargo	«Ha sido una experiencia muy edificante, muy productiva, de mucho aprendizaje, capacitación, no solamente en el área técnica, sino también en lo personal, estem, productiva, de control también, de mejora en cuanto a... ¿cómo se diría eso de..? de actuación ante, o herramienta social, manejo de estrés, si, en resumen, cada día hay un aprendizaje constante, una disciplina y buscar el mejoramiento»(E6, r011)
	Sentido de	«En realidad bueno digo "voy a seguir cumpliendo con mi

Tabla 4. (Continuación)  
 Categorías emergentes del análisis de contenido

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
	pertenencia	<i>labor, mi rutina de Operador" y te puedo decir que uno lo hace por el Metro como tal, por la Empresa porque uno ya está como, como decir enamorado de la Empresa, enyuntado con la Empresa»(E3, r206)</i>
	Trabajo en equipo y vulnerabilidad grupal	<i>«En este trabajo todos somos como una línea ¿sabes?, porque aquí en este puesto de trabajo, son muchos trenes, y cada tren lo maneja una persona diferente y si de cierta manera esa persona que va adelante no se siente en óptimas condiciones, o se siente mal, no comió o está mal del estómago, le duele la cabeza, tuvo una pelea en su casa, y esa persona se desmaya, o ataca una falla mal, o no ataca la falla como debe ser, de cierta manera esa línea que se queda atrás, se va a ver afectada, o la línea que también está adelante se va a ver afectada, porque tiene que esperar, a lo mejor tienen que ayudar al compañero y de alguna u otra manera si tienes que estar atento a lo que le sucede»(E5, 182)</i>
	Miedos	<i>«No, nosotros los operadores de Trenes no pensamos en arrollamientos. En estos momentos lo que pensamos es apagones o en fallas. Tenemos unos trenes que no tienen repuesto y las fallas se han incrementado, la vía la tenemos en condiciones pésimas y lo que vamos pensando es en eso, estamos más pendiente de cualquier ruido en la vía, ¿ve? si estamos más pendiente de eso que de una persona que se vaya a proyectar. Ingresamos si, por supuesto, observando todos los usuarios cuando ingresamos porque de nosotros depende si esa persona se lanza podamos frenar el tren antes, o simplemente no percatarnos y arrollar la persona y tener problemas legales»(E1, r101)</i>
Principales problemáticas	Situación país	<i>«Para nadie es un secreto que la situación se ha puesto muy difícil y se necesita más creatividad para cada día afrontarlo o llevarlo a cabo, ejecutarlo de la mejor manera posible, el trabajador necesita más atención, el trabajador necesita que se le escuche, que se le apoye, que se le preste más servicios»(E6, r159).</i>
	Condiciones actuales del trabajo	<i>«Trabajar con las uñas, falta de repuesto en los equipos, un equipo en mal estado. Nosotros generalmente reportamos fallas, fallas que son críticas para que el material salga a patio, no se hace de esa manera porque a ellos los que les gusta es contar cantidades de trenes en</i>

Tabla 4. (Continuación)  
 Categorías emergentes del análisis de contenido

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
		<i>línea. Eso es un problema para nosotros, nosotros sabemos que el tren tiene problemas y nos lo estamos llevando. Uno gracias a Dios tiene más experiencia, más herramientas pero ¿y si el que va adelante es el que lleva el tren y él se queda en el andén y yo me quedo en el túnel? Esas son cosas que no me gustan de cómo se está trabajando ahora»(E1, r230).</i>
	Incumplimiento de protocolo por falta de vehículos	<i>«Aquí ha habido problemas de que hay falta de personal, falta de suministro llámese, no hay vehículo para el traslado, y a veces ni siquiera en el momento, en tiempo real van y rescatan al Operador, aquí han habido casos en que el Operador se tiene que venir solo. Hasta la misma Empresa por la desidia que hay que estamos viviendo, no cumple con los procedimientos que ella misma implementa»(E4, r069).</i>
	Falta de personal	<i>«Ese día me recuerdo que no había personal, como cosa rara en la estación, no había personal de protección en la estación, tuvimos que esperar un rato para que llegara los Operadores de Protección de las estaciones adyacentes»(E4, r017)</i>
	Deterioro de la formación	<i>«Mira que las personas que están horita en las estaciones estén mejor preparadas, porque de todos los arrollamientos, uno solo, prácticamente uno solo vi que el operador en verdad hizo lo que tenía que hacer con respecto a mi»(E7, r125)</i>
	Simulación de salto	<i>«Hay muchos usuarios que se han tomado la tarea de burlarse del personal haciendo como que si se van a lanzar, y no se lanzan sino que están jugando, ya eso uno ya lo mide por ahí, ya uno sabe cuando la persona está jugando pero con su vida, porque no está jugando con la vida de... o cuando ya la persona ya tiene esa decisión tomada y realmente va a lanzarse»(E4, r099)</i>
El arrollamiento como fenómeno	Consideraciones ante el evento	<i>«Afecta porque es una experiencia que el momento que uno escucha que esos huesos empiezan a romperse "plaplapla" uno dice "lo viví" me lo han contado y ahora lo estoy viviendo, eso es lo que se le viene a uno a la mente. Inmediatamente calmarse, llamar a CCO y vamos a aplicar el procedimiento, autocontrol prácticamente»(E2, r024)</i>
	Normalización	<i>«No, cero insomnio, cero nerviosismo, cero sudoración, no</i>

Tabla 4. (Continuación)  
 Categorías emergentes del análisis de contenido

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
		<i>nada, algo normal. Porque eso hay que tomarlo más que todo como parte del trabajo, eso no hay que tomarlo personal porque no sirve para el cargo»(E2, r058)</i>
	El OST "chocado"	<i>«Si es una persona que habla mucho, vamos a observar que por supuesto va a disminuir sus charlas con las demás personas, se va a retraer, generalmente va a mantener una mirada baja.. Simplemente en el caso nuestro, preguntaría cuándo le toca la vuelta, no echaría broma, eso sería la forma de nosotros de ve cuando el personal ha quedado mal»(E1, r087).</i>
	Sobre la culpa	<i>«Lo principal es que uno no se sienta culpable, porque eso no es culpa de nadie, sino de la persona que toma la decisión, y realmente si te digo que no me vi afectado, en comparación a otros compañeros, no me vi muy afectado»(E4, r017)</i>
	Diferencias entre arrollamientos	<i>«Todos los arrollamientos no son iguales como te dije, pero si hay una diferencia imagínate, aquí hay personas que tienen cinco arrollamientos y tienen la mente diferente a una persona que no ha tenido o que ha tenido uno solo, porque de repente los arrollamientos te puedes encontrar muchas situaciones diferentes, porque imagínate hay arrollamientos hasta donde tu hasta, he escuchado no, que vuelas a la persona, ni siquiera la arrollas, o sea, que pegan y caen hasta el mismo andén caen muertos por el mismo golpe»(E3, r144)</i>
	Diferencias entre adultos y niños	<i>«Ahora yo si digo, y siempre lo he pensado, de ser un niño la reacción es totalmente diferente, pero cuando son adultos uno dice "el adulto es responsable, el adulto sabe lo que hace, el es responsable de sus actos", pero un niño no. Entonces yo si he dicho, cuando toque con un niño ya el caso sería diferente, pero cuando sea un adulto no hay inconveniente, ya uno está mentalizado que él se quiere morir, quiere acabar con su vida»(E1, r019)</i>
	Activación fisiológica	<i>«Se me aceleró un poco, de cierta manera, fue así como los latinos del corazón que quedaste como en shock y eso de cierta manera como acelera el cuerpo, el ritmo cardíaco hace que la respiración se vuelva un poco más... disminuya un poco, entonces quedas así como esa experiencia pues, no respiras como adecuadamente»(E5, r027)</i>
	Pensamientos	<i>«El pensamiento que se me vino a la mente fue que, o sea,</i>

Tabla 4. (Continuación)  
*Categorías emergentes del análisis de contenido*

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
Reacciones ante el arrollamiento	relacionados al occiso	<i>hay que estar en los zapatos de esa persona para ver por qué realizó eso, porque yo lo vi claramente y el señor se lanzó solo pues, el breve momento que va ingresando el tren y el señor se proyecta a la vía, no sé qué pasó detrás de la puerta batiente hacia allá»(E5, r029).</i>
	Pensamientos de impotencia	<i>«Tu llevas el tren, y por lo menos es un ser humano el que va ahí y tu llevas el tren y uno siente que yo, que uno puede hacer más y no puede ¿ves? uno siente que uno trata de evitar eso, uno trata de frenar el tren, o no sé o apartar a la persona a un lado, pero no puede»(E7, r051).</i>
	Qué hubiese pasado si	<i>«Tú te quedas pensando así como que...esteem, probablemente si... cualquier la puede pensar, si detengo el tren antes, o no hubiese viajado en ese tren yo, le hubiese tocado a otro compañero y cónchale el primer día... pero de resto, o sea, como siempre hay un sentido como de una probabilidad de algo pues, pero no en realidad no, bueno qué estoy pensando yo, la persona se quería suicidar y bueno no había nada que hacer, ni que pararas el tren de inmediato, ¿entiendes?» (E3, r046).</i>
	Recuerdos y sueños	<i>«Posteriormente uno normalmente se le presenta como recuerdos, lo que más uno recuerda es al momento del, del momento que tu llevas el tren y se te proyecta la persona, todo se te recuerda en cámara lenta, los sueños se involucran en ese momento en particular»(E4, r039).</i>
	Hipervigilancia	<i>«Los primeros días es difícil porque te queda siempre de estar mucho más pendiente al momento de estar laborando o estar prestando servicio en una cabina, si antes estaba pendiente en la vía de los andenes, esos días estas súper más pendiente»(E4, r051).</i>
	Factor tiempo	<i>«Mira siempre los primeros 10, 15 días siempre está ahí, pero a medida que pasa el tiempo, eso se va diluyendo, va desapareciendo. Sí, porque uno mantiene la situación muy fresca, varias veces al día»(E7, r057).</i>
Estrategias de afrontamiento	Apoyo grupal	<i>«Si le he dicho de repente compañeros compañeras que han tenido arrollamientos "son cosas que pasan, el que lo arrolla es el tren, no eres tu como tal, ¡pasó, pasó!" imagínate antes que había automatismo, ¿de qué manera detienes tu un tren que va en automático?, aplicas parada de emergencia y el tren igualito va a seguir un poco más, y son personas que vienen es a suicidarse, es lo mismo, casi</i>

Tabla 4. (Continuación)  
*Categorías emergentes del análisis de contenido*

Categoría	Sub-categoría	Verbalizaciones típicas
		<i>lo mismo imagínate se lanzan de un edificio ¿le vas a echar la culpa al edificio? algo así»(E3, r090).</i>
	Relajación	<i>«Si, por ejemplo el autocontrol pues, ¿Qué haces tú? respira, eso es lo que tienes que hacer tu. cero nerviosismo, ¿respiraste? ¿Qué vamos a hacer?, Clave 1, Capitolio tal, corte de corriente, operador tal, tómalo. Esa es una estrategia es positiva para la persona, cero apresuramientos, cero correderas, cero nada. Respiraste, te calmaste, porque eso es un impacto, una experiencia que no se la recomiendo a nadie y te está pasando a ti nada más. Respiraste y de ahí en adelante olvidaste todo, procedimiento» (E2, r161).</i>
	Pensamientos positivos	<i>«Autocontrol, simplemente no pensando en eso, sino pensando en lo positivo. Pensando en el futuro y no en el pasado más que todo. O sea, qué hago yo pensando en lo pasado, lo pasado pasó. Lo combato con pensamientos positivos verdad, y del mañana no del pasado» (E2, r082).</i>
	No hablar del Metro	<i>«Yo generalmente las cosas del metro no las comento con familiares, a menos que sean fallas como las que estamos viviendo ahora, para que ellos intenten de no usar el sistema, eso sí. Pero cuanto arrollamiento, no»(E1, r095).</i>

Como se observa en la tabla 4, a partir de la información que se obtuvo de los participantes clave, se derivaron cinco (5) categorías principales y 27 sub categorías que permitieron organizar la información obtenida. Ahora bien, la primera categoría denominada **Ser OST** engloba todas aquellas concepciones sobre la labor o rol operativo de la conducción de trenes, la concepción de los procedimientos, el trabajo en equipo, la linealidad del trabajo con los compañeros, el sentido de pertenencia hacia la Empresa Metro de Caracas, y los miedos o temores recurrentes ante la ejecución de su oficio.

La segunda categoría, **Principales problemáticas**, expone las condiciones, situaciones y dificultades dentro del trabajo en general, como el salario fruto de las problemáticas económicas a nivel nacional, el resultado de esto dentro de la Empresa, que se traduce en equipos sin mantenimiento y con fallas, ausencia de herramientas, de sistemas de iluminación y de vehículos externos para el transporte de los OST luego de

presenciar un arrollamiento; además, los entrevistados hicieron énfasis en el deterioro en los cursos y preparación del personal, estableciendo una amplia diferencia con la formación que recibieron años atrás.

La categoría **El arrollamiento**, engloba las concepciones de la experiencia de arrollamiento, la percepción del hecho como cotidiano y normal, así como las consideraciones sobre la culpa. También se destacan las diferencias manifestadas por los entrevistados entre los arrollamientos, tanto por la forma en que la persona se proyectó, el carácter intencional o accidental del evento, así como por las características de edad y sexo de la misma.

La cuarta categoría, **Reacciones ante el arrollamiento**, resume de forma más específica las reacciones manifestadas por los operadores, como lo son la tasa cardíaca, los pensamientos que tuvieron en ese momento y las emociones relacionadas, y a su vez, se exponen los cambios de estas reacciones ante el tiempo, y la hiper vigilancia a la hora de retomar la conducción.

Por último, la categoría **Habilidades de afrontamiento**, expone todas aquellas estrategias expuestas por los OST durante las entrevistas, como lo son el apoyo grupal, la auto afirmación de pensamientos positivos, la relajación, recordar motivaciones y anhelos, e incluso, según comentó la mayoría de los entrevistados, el hecho de no comentar o compartir aspectos del trabajo en el hogar.

Ahora bien, a continuación se presentan las categorías mencionadas anteriormente, con sus respectivas sub categorías, expuestas de forma exhaustiva, en conjunto con las verbalizaciones más características de cada sub categoría.

**1. Ser OST:** todos los trabajadores entrevistados reflejaron de forma clara y unificada la concepción del cargo de ser Operadores Metro en Servicio de Trenes, como un cargo estructurado, que brinda mucha experiencia, acceso a conocimientos y aprendizajes únicos, siendo además un cargo llamativo y respetado por los venezolanos. Otro elemento que resaltan tiene que ver con el carácter dinámico del cargo dada la complejidad del Sistema, los tiempos de repuesta, y la variabilidad de las fallas que se presentan diariamente. También destacan el sentido de pertenencia ante la exaltación y

concepción del Metro de Caracas como una institución pionera y de alta relevancia dentro de la sociedad venezolana como medio de transporte masivo, que ha brindado ejemplo y entrenamiento para otros sistemas dentro y fuera del país.

Dentro de esta categoría, también se encuentra englobada la concepción de los procedimientos como elemento fundamental del cargo, siendo el apego al procedimiento la forma exitosa y satisfactoria de ejercer el rol. A su vez, es importante comentar que los entrevistados resaltaron la vulnerabilidad grupal como un aspecto importante del cargo, en donde hacen referencia a que cualquier problemática que presenten otros compañeros puede repercutir en el desarrollo del trabajo.

**1.1 El cargo:** se identificaron las principales concepciones de los operadores sobre su cargo, resaltando que la labor principal del OST es solventar fallas o dificultades que se puedan presentar durante la conducción, que a su vez es un cargo que implica mucho aprendizaje, y que es además muy dinámico en cuanto a los sucesos o actividades de la rutina diaria. Es importante destacar que los entrevistados conciben los procedimientos, incluyendo los protocolos de emergencia para situaciones de arrollamiento, como el pilar de su ejercicio laboral, y también, son un elemento de estructura y comodidad, ya que afirman que los protocolos de actuación son tan completos y detallados que no hay espacio para dudas o improvisación. También, es un cargo que les brinda respaldo, además de ser flexible ya que alude en algunos casos si el personal se siente en la capacidad de seguir ejecutando los pasos. Todos los entrevistados afirmaron la profunda responsabilidad que implica ser OST, así como el orgullo que esto les genera.

*«A las personas que he tenido la oportunidad de entrenarlos les he dicho "Un operador es 70% procedimiento" si no sabes procedimiento o no tienes el conocimiento puntual de los procedimientos, estás mal, porque el procedimiento te ayuda a solventar los inconvenientes que se te presenten»(E1, r148).*

*«Todo es bueno, me encanta el trabajo. O sea, y la experiencia de conducción, de ataque de fallas, de los compañeros, del sistema pues,*

*porque prácticamente fuimos pionero, fundadores de esto y el nivel en el que está decayendo, eso es algo que uno dice "esperemos que vuelva a ser el metro de antes"»(E2, r219).*

*«Bueno en realidad para mí es el mejor cargo que yo he tenido en la empresa y bueno, he escuchado a los demás compañeros diciendo que en realidad es uno de los mejores cargos que tiene la empresa. (E3, r012) ... El trabajo es más dinámico, tienen más experiencia, no todos los días son iguales, no todo es igual todos los días me entiendes. Claro, la gente pensará "es puro, no dar vueltas, es lo mismo" no, cada evento es diferente, cada falla es diferente, cualquier cosa que pase todo es diferente, no todas las vueltas son iguales, bueno para mí yo lo veo desde ese punto de vista»(E3, r014)*

*«Tu lo que vas es pendiente que si la falla, porque eso es lo que más te identifica como Operador de Trenes, que puedas resolver la falla, puedas mover el tren ante cualquier evento o cualquier falla que se presente en el tren»(E3, r024).*

*«El cargo tiene sus atractivos porque prácticamente es algo novedoso que todo el mundo no lo maneja, porque una Empresa como esta es una sola que existe por lo menos en la ciudad capital, tiene sus vertientes como el Metrocable el Cabletren, pero nada como el Metro de Caracas, no tiene comparación, porque esto se ha hecho como una escuela, de aquí sale todo el personal capacitado para los demás metro, como Metro Los Teques, los Metro de otros estados, pero muy particularmente esto viene siendo como una escuela porque uno aquí en el cargo sabe de todo un poquito, ya el cargo de Operador de Trenes es un cargo mucho más técnico»(E4, r011).*

*«Ha sido el cargo como más completo porque es como el de mayor responsabilidad digamos»(E5, r013).*

*«Ha sido una experiencia muy edificante, muy productiva, de mucho aprendizaje, capacitación, no solamente en el área técnica, sino también*

*en lo personal, estem, productiva, de control también, de mejora en cuanto a... ¿cómo se diría eso de..?de actuación ante, o herramienta social, manejo de estrés, si, en resumen, cada día hay un aprendizaje constante, una disciplina y buscar el mejoramiento»(E6, r011).*

*«Siempre me gustó mi trabajo, estem, siento que lo hace a uno muy técnico, muy calculador, muy programado, muy disciplinado, concentrado, atento, y que está haciendo una labor de alguna manera importante para la sociedad»(E6, r151).*

**1.2 Sentido de pertenencia:** los trabajadores narraron no sólo las cualidades de la Empresa como pionera en el transporte masivo que fungió de modelo para muchos países, sino también el orgullo de formar parte de ésta, de ejercer un cargo importante dentro de la misma y cumplir un rol considerado como importante ante la sociedad. Ser parte de la Empresa indica prestigio, recibir excelente formación técnica, y ser responsable del traslado de muchos ciudadanos.

*«Cuando empecé era muy motivador trabajar en el Metro, es más, no era nada más para mi, el mundo entero quería entrar en Metro a trabajar. Primero porque era una empresa, es una empresa muy prestigiosa y reconocida a nivel mundial. El que trabaja en cualquier metro del mundo es un operador, imagínate, si eras Operador de Trenes eras como el pilar de la cara del Metro, de la empresa como tal. No todo el mundo es Operador de Trenes, no todo el mundo sirve pa' Operador de Trenes, eso y el conocimiento que adquieres aquí, hasta las experiencias diarias, las experiencias con tus mismos compañeros, aquí todo el mundo es muy inteligente, aquí todo el mundo estudia, todo el mundo trabaja, todo el mundo piensa muy bien, en realidad, y somos buenos compañeros y hay como una... como decir, como dicen en la calle " la familia Metro", ahorita eso es muy motivador, difícil despegarse del Metro»(E3, r204).*

*«En realidad bueno digo "voy a seguir cumpliendo con mi labor, mi rutina de Operador" y te puedo decir que uno lo hace por el Metro como tal, por la Empresa porque uno ya está como, como decir enamorado de la Empresa, enyuntado con la Empresa»(E3, r206).*

*«Todas las personas que estamos aquí es porque tenemos identidad con la Empresa, ¿por qué? porque si fuera por el sueldo... te aseguro que tristemente con noventa mil bolos que está mi sueldo horita no alcanza para cubrir las, ni siquiera los ámbitos personales ¿sabes?» (E5, r087).*

*«Metro es transportar la gente, pero en ese transportar gente hay mucha gerencia, como te digo, hay muchas personas que no están como tal en el cargo pero que hacen que ese operador esté ahí sentado transportando esas personas y lo principal del Metro era en ese momento, cuando ingresas o cuando uno ingresa, era como quien dice, manejar el metro» (E5, r184).*

*«Todo lo que es Metro, me gusta, todo lo que es el sistema, todo lo que envuelve el Metro de Caracas, aunque ahora esté de capa caída pero me gusta todo eso, me gusta mi uniforme, si fuera por mi trabajaría 40 años más pero creo que el cuerpo no me va a dar para trabajar 40 años más» (E7, r013).*

*«Me encanta manejar los trenes, a pesar de que he tenido los clave 1, me encanta compartir, aquí hay mucha solidaridad, a pesar de que hay unos que otro vivos, me gusta cuando termino mi trabajo, ¿por qué? porque digo "cumplí con mi trabajo", cumplí conmigo, cumplí trabajo, cumplí con mi familia, cumplí con mi país y sobretodo cumplí conmigo, me gusta cuando presto servicio que agarro un tren en Palo Verde y lo traigo hasta aquí, que veo que el usuario está contento, o cuando agarro un tren aquí y veo que el usuario, independientemente del tipo de usuario que sea, cuando se que el traslado de aquí, yo vuelvo a llevar mi tren a Palo Verde, digo que cumplí con el usuario» (E7, r199).*

**1.3 Trabajo en equipo y vulnerabilidad grupal:** los trabajadores conciben su actividad laboral ampliamente ligada a la de sus compañeros, no sólo como partes que en conjunto logran realizar un trabajo, sino también que ante algún inconveniente en una de las partes, todas las demás resultan afectadas de tal forma que, por ejemplo, al iniciar la jornada manifiestan no sólo tener la preocupación por encontrar fallas o problemáticas en su tren, sino por todos los compañeros que se encuentren activos en la línea desde un terminal al otro.

*«Ese compañero nos puede afectar a todos. Por eso es que es un grupo de trabajo, porque el problema que le pase a uno ahí le está pasando a todos. Por lo menos la conducción de trenes, si ese señor le pasa algo más adelante, estamos afectados toditos»(E2, r213).*

*«En la conducción, el hecho de que una persona tenga un problema y agarre un tren y llevárselo y esté bloqueado, más adelante no sepa atacara una falla eso repercute en todos, Porque el compañero que te viene por la otra vía que tiene una hora determinada de llegar aquí, no te va a llegar. Y el compañero que está en Palo Verde que tiene que llegar aquí, no te va a llegar. ¿Por qué? porque un compañero que por equis y por ye tuvo ese problema y no atacó la falla como es y hay lo que llamamos nosotros un atraso, los atrasos»(E2, r215)*

*«En este trabajo todos somos como una línea ¿sabes?, porque aquí en este puesto de trabajo, son muchos trenes, y cada tren lo maneja una persona diferente y si de cierta manera esa persona que va alante no se siente en óptimas condiciones, o se siente mal, no comió o está mal del estómago, le duele la cabeza, tuvo una pelea en su casa, y esa persona se desmaya, o ataca una falla mal, o no ataca la falla como debe ser, de cierta manera esa línea que se queda atrás, se va a ver afectada, o la línea que también está alante se va a ver afectada, porque tiene que esperar, a lo mejor tienen que ayudar al compañero y de alguna u otra manera si tienes que estar atento a lo que le sucede»(E5, r182)*

*«Horita está ese temor de que le suceda una falla o a mi o a algún compañero, porque si yo estoy en la vía y le sucede a un compañero me afecta a mí también»(E7, r111).*

**1.4 Miedos:** los trabajadores relataron en las entrevistas que sus mayores temores, preocupaciones o miedos no recaen en experimentar el evento de arrollamiento, aunque se considere algo altamente desagradable y que genera un impacto, sino en situaciones de fallas que dificultan la continuidad del trabajo y puede traer consecuencias como quedarse en el túnel y que los usuarios intenten salir, o múltiples personas usando el botón de alarma que genera un ruido fuerte dentro de la cabina. También expusieron los entrevistados el temor de que durante momentos donde el andén se encuentre en su máxima capacidad de usuarios, una persona decida empujar a un grupo de personas a la vía.

*«No, nosotros los operadores de Trenes no pensamos en arrollamientos. En estos momentos lo que pensamos es apagones o en fallas. Tenemos unos trenes que no tienen repuesto y las fallas se han incrementado, la vía la tenemos en condiciones pésimas y lo que vamos pensando es en eso, estamos más pendiente de cualquier ruido en la vía, ¿ve? si estamos más pendiente de eso que de una persona que se vaya a proyectar. Ingresamos si, por supuesto, observando todos los usuarios cuando ingresamos porque de nosotros depende si esa persona se lanza podamos frenar el tren antes, o simplemente no percatarnos y arrollar la persona y tener problemas legales»(E1, r101).*

*«Póngase que hay un arrollamiento, un corte de corriente, y el tren quedó en el túnel. El temor es que abran las puertas, como ocurre en línea dos y se nos salgan las personas que tenemos que proteger. Sabemos que los anuncios del público son al momento, pero nosotros tenemos trenes que no se escuchan los anuncios al público y nosotros no sabemos si se están escuchando o no, ese es el problema. Ese es uno de*

*los temores, el temor mío sería que se lleguen a salir los usuarios y resulten afectados»(E1, r212).*

*«Mira horita los trenes están fallando mucho, aquí vamos a dejar el arrollamiento a un lado, cada vez que yo salgo de ese terminal y me voy a montar a un tren, a pesar de que yo soy el operador más antiguo que hay horita dando vuelta, yo soy el que más tiempo tiene dando vueltas, a pesar de que he dado todas las vueltas del mundo, nadie ha dado más vueltas que yo, como los trenes están fallando mucho yo "¡ay Dios mío que este tren no me falle!, o sea, tengo ese, tengo ese temor latente esa de que el tren no me falle, que ojalá el tren me llegue a Palo Verde y que cuando lo agarre en Palo Verde me llegue en Propatria, eso quiere decir que no sólo yo, sino todos los compañeros que nos montemos en un tren, lo bajemos hasta Palo Verde y de Palo Verde lo traigamos para acá, o sea horita está ese temor de que le suceda una falla o a mi o a algún compañero»(E7, r111).*

*«Yo siempre he pensado que algún día va a pasar que va a venir un loco y va a empujar a otro, no se va a ir solo, sino que "ahhh me voy a matar" y se va a llevar a un poco de gente verdad, ese pocote que se la pasa en los andenes montado encima unos con otros de la raya amarilla»(E2, r114).*

*«Es como un factor común dentro de nosotros, es que vayas ingresando, estás ingresando a un andén con mucho flujo de usuario, con una capacidad máxima de usuarios en el andén, y se lancen o se caigan todos a la vía, al momento que tu estés pasando con el tren. Eso es un miedo que uno tiene no sé si en el subconsciente pero se presenta como un sueño» (E4, r039).*

**2. Principales problemáticas:** todos los trabajadores entrevistados comentaron verse afectados de una u otra por la situación económica nacional, manifestando que más allá de las carencias y dificultades individuales ante comida, medicinas o servicios, les

preocupa ampliamente aquellas consecuencias dentro de la Empresa relacionadas con el deterioro de los equipos, la iluminación en el tren y las vías, carencia de equipos, herramientas y personal, así como el deterioro de los cursos y entrenamientos ofrecidos, siendo algunas veces imposible cumplir el objetivo de transportar usuarios de forma rápida y eficiente.

**2.1 Situación país:** los entrevistados comentan verse afectados en diversos aspectos de su vida, como la comida, la obtención de medicinas, insuficiencia del salario y temores ante familiares o ellos mismos, de resultar heridos o perjudicados ante un robo o situación criminal en la calle.

*«Todos sabemos la situación que estamos pasando ahorita en el país, sobre todo económica de algunos compañeros de trabajo, cuando percibo esa carencia de tantas cosas que carecemos todos, aquí en la Empresa carecemos de todo, pero cuando tú ves que un personal le afecta más que a otro, tú te sientes mal, tú te sientes mal porque lo ves como una injusticia»(E4, r162).*

*«Aquí hay un Operador que ha perdido mucho peso, pero mucho mucho, y yo hablando con él, el me dice "lo que pasa es que no me estoy alimentando bien", claro ninguno horita en estos momentos puede decir "No, yo si me estoy alimentando bien", todos nos estamos alimentando mal, pero ver su caso puntual, verlo a él con esa pérdida de peso tan súbita, tú te sientes mal, porque quisieras ayudar pero, te encuentras también con las manos atadas, entonces es difícil, es difícil, y si afecta mi desempeño»(E4, r163).*

*«Para nadie es un secreto que la situación se ha puesto muy difícil y se necesita más creatividad para cada día afrontarlo o llevarlo a cabo, ejecutarlo de la mejor manera posible, el trabajador necesita más atención, el trabajador necesita que se le escuche, que se le apoye, que se le preste más servicios»(E6, r159).*

**2.2 Condiciones actuales del trabajo:** en consonancia con la sub categoría anterior, ésta se enmarca específicamente en las condiciones del trabajo que viven cotidianamente los Operadores Metro en Servicio de Trenes, a decir, la extensión de turnos debido a las fallas que presentan los trenes en la vía, la incomodidad del sitio de trabajo en cuanto a iluminación, ergonomía de los asientos y mal funcionamiento de la ventilación. Los trabajadores también hicieron referencia a la falta de automatismo para la conducción de los trenes, ya que, dadas las condiciones del sistema, deben manejar de forma manual, lo que implica que, ante cada estación, deben levantarse del puesto de conducción para alcanzar el botón que abre manualmente las puertas del tren, generando estados de agotamiento. Muchas de estas condiciones son narradas por los trabajadores como estados de decadencia o desidia, que si bien admiten es parte de una situación más general dentro del país, afirman que la Empresa tiene la capacidad de actuar sobre alguno de estos hechos.

*«Trabajar con las uñas, falta de repuesto en los equipos, un equipo en mal estado. Nosotros generalmente reportamos fallas, fallas que son críticas para que el material salga a patio, no se hace de esa manera porque a ellos lo que les gusta es contar cantidades de trenes en línea. Eso es un problema para nosotros, nosotros sabemos que el tren tiene problemas y nos lo estamos llevando. Uno gracias a Dios tiene más experiencia, más herramientas pero ¿y si el que va adelante es el que lleva el tren y él se queda en el andén y yo me quedo en el túnel? Esas son cosas que no me gustan de cómo se está trabajando ahora»(E1, r230).*

*«Todas las injusticias que estamos viviendo nosotros como personal, como trabajadores de Metro y la injusticia que están viviendo todas las calamidades que se está viviendo el usuario porque no es justo que, yo sé que la Empresa no le cobra al usuario no porque el usuario no quiera pagar, sino porque no tiene manera ni forma de cómo cobrarle, no tiene*

*ni los equipos ni el material para cobrarle, y eso no es culpa del usuario, entonces no es justo que el usuario se monte en un tren y no tenga aire, no es justo que se monte en un tren y no se pueda montar porque no hay trenes suficientes que cumpla con la necesidades de la cantidad de usuarios que se transporta diariamente, no es justo que el usuario se vaya a montar en un tren y no pueda llegar a su destino, porque haya una falla y el tren lamentablemente no llegue a su destino, o sea, son tantas injusticias que, que se ven que, eso más o menos es lo que a uno le afecta pues, el día a día, y cada vez son más injusticias»(E4, r168).*

*«Ahorita situación como quien dice Metro o situación país por decirlo de cierta manera, que se ve muy abarrotados los andenes entonces cuestión de calor, cuestiones de todo pues, hace que las personas pidan acceso en las cabinas para ir un poco más tranquilos y de cierta manera resguardarse porque si el tren falla o algo y va la persona uniformada tratan como de arremeter con la persona, entonces también la persona piden ese apoyo como por eso, pero no es el procedimiento pues»(E5, r120).*

*«En este momento como se está conduciendo el tren que te tienes que estar parando, abrir una puerta porque se está conduciendo en un modo que no debería conducirse, todos los días, entonces si puedes sentir un poco de agotamiento»(E5, r188).*

*«Una falla en el tren, cuando la línea se pone muy lenta, hay muchos eventos, muchas alarmas, muchos ruidos, muchas comunicaciones y esos ruidos son muy molestos, los ruidos de la cabina lamentablemente no se pudieron regular, controlar y estresan, porque la gente no tiene consciencia para utilizar un botón de alarma, lo pulsan muy alegremente, y falsas alarmas, entonces escuchar esas alarmas constantemente, comunicaciones, trenes con fallas, calor...» (E6, r139).*

*«Un ambiente así ve que no hay ventilación, no hay la iluminación adecuada, no hay ergonomía en la silla, el equipo, el mobiliario, los*

*talleres, el incentivo, en la interacción con el psicólogo, los talleres que antes se daban, aquí se dieron unos talleres que si de calidad total, mantener un trabajador motivado»(E6, 157).*

*«Te puedo decir que en estos momentos estamos pasando por una situación, una de las más difícil dentro de la empresa por el deterioro que se ve es sencillamente cuando uno utiliza el servicio. Vuelvo y repito, las condiciones del trabajo no son las mismas, o no son las que deberían de ser, pero bueno aquí estamos pues, en el día a día para tratar de hacer lo mejor posible, dentro de lo que uno pueda hacer» (E4, r011).*

*«La injusticia de que se percibe en las condiciones de trabajo que estamos desempeñando horita en nuestros trabajos, en las malas condiciones, las malas condiciones que estamos prestando un servicio a los usuarios. La injusticia de que no puede ser que porque no se ha administrado o no se ha gerenciado como debería gerenciarse, la empresa ha llegado donde ha llegado, a estar casi, o no estar casi, estar dentro de un paro técnico porque no hay equipos, no hay repuestos, el usuario que no puede reclamar»(E4, r168).*

**2.3 Incumplimiento de protocolos por falta de vehículo:** es de vital importancia destacar que todos los entrevistados comentaron sobre la ausencia de un vehículo empresarial destinado a su traslado, luego de presenciar un evento de arrollamiento. En este sentido destacan que, a pesar de que ellos realizan su mayor esfuerzo para completar el procedimiento, aspectos como el traslado del OST no suele cumplirse, y en muchos casos, deben vilizarse por su cuenta o a través de los trenes, comentan también que muchas veces, deben recurrir a solicitar favores a supervisores y otros trabajadores para lograr ir hasta sus casas.

*«En esos casos verdad, a uno lo tienen que venir a buscar en carro y llevarlo hasta la casa, no había carro, no había personal que lo fuera a buscar y nos vinimos en tren» (E2, r046).*

*Yo tenía que llegara aquí a un cuarto pa' las once, y el último tren que nosotros agarramos de allá para acá pasó casi a las once y media. Al llegar aquí no hay carrito, no hay transporte y no hay nada en los alrededores y a esa hora todo el mundo está ido y a mi me tocó irme a pie y a esa hora es peligroso»(E2, r215)*

*«En ese momento no había carro, fue un sábado, poco personal, y bueno, resulta que como yo estoy viviendo por allí cerca de la estación, hablé y bueno, decidí irme a mi casa pues, con la autorización del, en ese momento coordinador, no es el deber ser pero se realizó de esa manera, y el día lunes fue que vine al psicólogo» (E5, r031).*

*«Hubo dificultad de vehículo, es lo que se ha presentado en estos tiempos, el supervisor a través de otro supervisor de estaciones, prestó su colaboración su vehículo para acercarme a llegar a la residencia donde yo vivo» (E6, r031).*

*«Aquí ha habido problemas de que hay falta de personal, falta de suministro llámese, no hay vehículo para el traslado, y a veces ni siquiera en el momento, en tiempo real van y rescatan al Operador, aquí han habido casos en que el Operador se tiene que venir solo. Hasta la misma Empresa por la desidia que hay que estamos viviendo, no cumple con los procedimientos que ella misma implementa» (E4, r069).*

**2.4 Falta de personal:** otro elemento nombrado por los trabajadores es la falta de personal, lo que suele tener como consecuencia el cumplimiento del procedimiento de forma más lenta, o incluso, que los OST deban también ejercer otras labores fuera de su cargo, tales como desalojar el tren, moverlo e incluso trasladarlo hacia el terminal, para poder completar el procedimiento. Comentan que estas fallas o ausencia de personal suelen traducirse en mayor trabajo.

*«En ambos casos había poco personal de estaciones» (E1, r031).*

*«Lo primero que me vino a la mente fue que después que yo realizo el procedimiento verdad, que desalojo el tren, saco los usuarios, me pongo a hablar con los usuarios, cuando empiezas a ver, no hay personal en la estación, porque nadie vino a apoyarme, yo prácticamente lo hice solo. Al rato fue que vino una sola operadora que estaba en la estación, claro ella estaba arriba sacando a los pocos usuarios y también por la hora, porque eso fue a las 10:30 de la noche. Estaba ella sola entonces lo que me quedó fue a apoyarla a ella y hacer el trabajo mío y el de ella» (E2, r031).*

*«Ese día me recuerdo que no había personal, como cosa rara en la estación, no había personal de protección en la estación, tuvimos que esperar un rato para que llegara los Operadores de Protección de las estaciones adyacentes» (E4, r017).*

*«Había un déficit, había poco operador, y había que esperar a que llegara el Operador de Protección» (E6, r023).*

*«Horita en las estaciones no hay suficiente personal, entonces como yo vengo de Estaciones, entonces yo sé cómo moverme un poquito, entonces apoyé un poco al desalojo del tren, asegurar el tren, a normalizar todas las puertas, porque en ese momento mientras lanzan el corte de corriente, baja el personal operativo, atenderte a ti el Operador del Tren que es primero la prioridad, primero paso que se llega, allí bueno yo estaba consciente de lo que estaba haciendo y apoyé un poco pues» (E5, r021).*

**2.5 Deterioro de la formación:** los operadores entrevistados establecen una distinción entre la preparación recibida en años anteriores, en comparación con la actual, destacando que buena parte del personal operativo de reciente ingreso, no posee las competencias técnicas requeridas para enfrentarse adecuadamente al procedimiento. Esta problemática tiene como consecuencia que, en muchas ocasiones, los OST deben apoyar o ayudar a los operadores de estaciones a cumplir los procedimientos, extendiendo sus labores.

*«Anteriormente se nos daba un buen curso, inclusive se nos daba imágenes de arrollamientos pasado y cómo quedaban las personas. El curso ya sea para protección o para trenes, se nos pide que vayamos a la morgue, ¿para qué? El de Protección porque tiene que lidiar con el arrollado, y el de Trenes porque tiene que ver el arrollado. Entonces de acuerdo a la reacción que tenía esa persona al momento de estar en la morgue, continuaba el curso o quedaba desincorporado. Son cosas que se hacían en el pasado y se debe continuar, porque eso ayudaría a que el personal que esté en el cargo, esté capacitado para poder solventar esos tipos de inconvenientes» (E1, r081).*

*«Tienes que preparar más o es que los operadores no aprenden, o es que a la empresa le falta más, para mí la empresa le falta un poco más, inyectar un poco más a nivel psicológico lo que es los arrollamientos, preventivo a los arrollamientos "a usted le puede pasar un arrollamiento" o "a usted le puede pasar tal cosa" para que la persona esté preparada y no vaya a suceder de repente tenga un arrollamiento y después la persona diga " no necesito una semana, quince días, veinte días" o "no quiero manejar más trenes porque arrollé una persona» (E3, r150).*

*«Horita también los nuevo ingreso que han venido a la Empresa no han tenido suficiente preparación» (E5, r097).*

*«En ese momento en la caseta hay una llave de esa y los operadores tenían que bajar esa llave y no, no realizaron ni siquiera ese pequeño detalle, si no hubiese sido por mí de repente, a lo mejor se hubiera tardado más el procedimiento» (E5, r098).*

*«Mira que las personas que están horita en las estaciones estén mejor preparadas, porque de todos los arrollamientos, uno solo, prácticamente uno solo vi que el operador en verdad hizo lo que tenía que hacer con respecto a mí» (E7, r125).*

*«Cuando yo ingresé en Metro en el año 88, vi que con respecto a los procedimientos en Metro, no sólo con respecto a arrollamiento, sino a otras situaciones, eran bastante estricto. Se hacían bastantes simulacros, eran bastante... como se dice, completos, creo, creo que ahora no lo están haciendo así, creo que ahora simplemente le están haciendo algo muy superficial, creo que ahora no están haciendo simulacros como se hacían antes. Yo recuerdo una vez en Gato Negro, nos presentamos todos los operadores en la noche, pasó un tren, lanzaron un muñeco, un muñeco que había en las estaciones, creo que ahorita no lo hay, un maniquí, llegó el tren, el operador del tren hizo como si un arrollamiento, nosotros solamente observamos, hicimos todo, o sea como si fuera en vivo, la diferencia que no era un ser humano sino un muñeco, creo que ahora no se hace así» (E7, r157).*

**2.6 Simulación de salto:** otra problemática reflejada en las entrevistas que atañe directamente al OST, es la simulación, por parte del usuario, de saltar hacia la vía con el objetivo de lograr que el tren frene con anticipación y asustar al operador. Los operadores narran que es un hecho frecuente, practicado en su mayoría por adolescentes, aunque también, en algunos casos, a personas adultas realizarlo, o simular que lanzarán a otra persona a la vía. Algunos de los entrevistadores afirman también que no logran diferenciar de forma clara cuándo una persona está bromeando o no, mientras que otros refieren notar las intenciones.

*«Que hoy en día el usuario ha tomado verdad, el gesto o la echadera de broma de estos muchachos jóvenes de empujarse unos con otros en los andenes, o hacer el simulacro de que se van a zumar y es mentira, eso lo noto, eso es a diario. Que de repente está uno en el andén y llegan y hacen y que "¡Ah!" (gestos con la mano) ¿ve? hacen esos gestos y eso es a diario y es algo que deberían por lo menos ustedes hacer una campaña hacia el usuario con respecto a eso. Porque yo no se si el usuario tendrá*

*instinto de suicida o algún momento lo vaya a hacer, pero es a diario y yo he escuchado aquí compañeros que se paran, o sea, les pega. Yo no porque ya estoy todo el tiempo, ya los veo» (E2, r118).*

*«Hay muchos usuarios que se han tomado la tarea de burlarse del personal haciendo como que si se van a lanzar, y no se lanzan sino que están jugando, ya eso uno ya lo mide por ahí, ya uno sabe cuando la persona está jugando pero con su vida, porque no está jugando con la vida de... o cuando ya la persona ya tiene esa decisión tomada y realmente va a lanzarse» (E4, r099).*

*«Los riesgos a los cuales que no se sensibilice el usuario, no se trabaje en el usuario nuevamente, en las normas, si el usuario respetase las normas, el trabajo fuese más cómodo, más tranquilo, menos estresante» (E6, r157).*

*«La reacción del usuario, que yo veo que se va a zumbar el que hace el simulacro al que lo hace, es igualito, igualito. Porque el del simulacro llega y se te para en toda la raya amarilla, este no, este se paró ahí y luego siguió» (E2, r122).*

**3. El arrollamiento:** esta categoría engloba las percepciones y consideraciones del fenómeno dentro de su actividad laboral, la normalización de la experiencia como parte del cargo, y también, las percepciones grupales tales como: vivir el arrollamiento implica "graduarse", de igual forma que superarlo implica "curarse" y aquellos que se vean más afectados y tengan alguna dificultad para reintegrarse a la conducción, se denomina que "quedaron chocados".

Por otro lado, esta categoría abarca también, dentro del fenómeno del arrollamiento, las concepciones de los trabajadores sobre la importancia de no auto atribuirse la culpa del suceso, y que el nivel o grado de afección que pueda tener el evento depende también de las características del mismo, resaltando la relevancia del cómo se proyecte la persona a la vía, si queda o no con signos vitales luego del impacto,

y la edad, haciendo énfasis en lo nefasto que consideran el hecho de arrollar a un menor de edad.

**3.1 Consideraciones ante el evento:** los entrevistados brindaron sus percepciones ante los eventos de arrollamiento como una experiencia que genera un antes y un después en ellos, -si bien es un hecho que afirman superar rápido, o que no afecta en mayor escala su cotidianidad-, lamentan que haya ocurrido y lo catalogan como una experiencia difícil.

Afirman también sentirse protegidos y guiados por el protocolo de procedimientos, ya que les ofrece ante todas las posibles situaciones, un guión o respaldo para la actuación rápida.

Algunos mencionaron que uno de los temores o pensamientos asociados al antes y después del evento, tienen que ver con la curiosidad de saber cómo reaccionarían y actuarían en ese momento, afirmando que debido a que actualmente ya han tenido esa experiencia y conocen sus capacidades para afrontarlo y realizar el procedimiento, manifiestan tranquilidad ante futuros eventos.

*«Afecta porque es una experiencia que el momento que uno escucha que esos huesos empiezan a romperse plaplapla uno dice "lo viví" me lo han contado y ahora lo estoy viviendo, eso es lo que se le viene a uno a la mente. Inmediatamente calmarse, llamar a CCO y vamos a aplicar el procedimiento, autocontrol prácticamente» (E2, r024).*

*«Una experiencia más, una experiencia más de la vida. O sea, no lo había tenido, escuchando a los compañeros que han tenido los clave 1 y ahora que lo estoy viviendo si sé lo que es un clave 1, ahora sí, ahora si soy un operador completo (risas) porque siempre está ese momento que no todo el mundo lo vive. Ahora sí, ahora si se lo que es un clave uno y se realmente cómo es y qué es lo que se siente y me gradué (sonrisa) como dice uno» (E2, r084).*

*«Pero en la etapa de Operador de Trenes ya es otra cosa, es distinto porque tu ya te ves afectado directamente porque es como prácticamente la última persona que ves al usuario involucrado vivo, o dentro de sus cabales, entonces eso afecta, y realmente el problema es que este cargo como quien dice en las letras chiquitas, muy chiquitas, muy chiquitas, dice que tu trabajo tiene equis funciones, pero entonces está sometido también a pasar por ese momento traumático, porque no tiene otro nombre; y no debería porque eso se puede evitar, eso realmente se puede evitar para beneficio de la empresa, para el beneficio de su personal, para beneficio de aquellas personas que toma la decisión de quitarse la vida y toma como opción el Metro» (E4, r017).*

*«Lo que pasa es que lo de aquí es algo más controlado porque tú ya sabes que es algo que puedes hacer, tú tienes control de la situación, ya un robo es distinto porque tú no sabes, pierdes totalmente el control de lo que está pasando» (E4, r087).*

*«En lo personal es algo desagradable, es algo que si no tuviéramos la preparación en el curso como tal, no fuera algo como fácil de superar. A nivel profesional bueno, creo que realicé el procedimiento, porque eso se toma como un procedimiento, creo que lo realicé satisfactoriamente» (E5, r019).*

*«Tienes una diferente visión a cuando te sucede a cuando no, entonces ya mi mente cambió a cuando yo escucho lo que es la palabra arrollamiento, o sea, no va a ser igual a la persona que no lo ha tenido» (E5, r122).*

*«Mira duré 11 años manejando trenes y no me sucedió nada, y siempre estaba esa situación, ese miedo, esa broma, después del primero arrollamiento, no es que uno, me curé, no, sino mira ya viví esa experiencia, ya yo sé más o menos cómo es, ya yo sé que va a sentir mi cuerpo, ya yo sé que debo hacer» (E7, r105).*

*«Como operador de trenes, me cambió la vida pues, porque antes lo veía una cosa tan así de a mi no me va a pasar, eso no me va a ocurrir, eso que está contando el compañero que se le metió una persona al túnel, que lo arrolló , que le quitó la cabeza, que el otro no se qué, eso no me va a pasar... lo he vivido y es algo que está ahí, y aunque uno no quiera, yo por lo menos estoy preparado para esa situación, aunque no lo quiera» (E7, r149).*

**3.2 Normalización:**se recogen en este apartado las concepciones sobre el arrollamiento como un evento de alta frecuencia en la actividad laboral, y también, como un aspecto que se debe asumir, aceptar y superar dentro del cargo. La mayoría de los entrevistados comentó que ser adecuado y útil para el cargo implica enfrentar el evento de arrollamiento con normalidad.

*«No, cero insomnio, cero nerviosismo, cero sudoración, no nada, algo normal. Porque eso hay que tomarlo más que todo como parte del trabajo, eso no hay que tomarlo personal porque no sirve para el cargo» (E2, r058).*

*«Aquí la gente debería estar preparada para eso y para eso te dan un curso, para eso esto es un trabajo, para eso te pagan» (E3, r082).*

*«Que más se va a hacer, fue un arrollamiento, ni que fuera... no es una guerra, no hay un poco de muertos, o sea, no, un arrollamiento. Claro no todo el mundo asume por igual los arrollamientos» (E3, r080).*

*«Por el camino que estamos, yo creo que estamos bien, porque si no, no existieran los Operadores de Trenes, no existiera el servicio, fuera imagínate, algo trágico, "no un arrollamiento, no conduce más nunca", imagínate, o sea, la gente está preparada» (E3, r084).*

*«No es posible que tu de repente a ti te paguen por ser un Operador de Trenes y tengas un arrollamiento y tu digas, "no, no puedo manejar mas" bueno ¿ y para qué eres Operador u Operadora de Trenes?, ¿Me*

*entiendes?, tu deberías estar preparado para eso, es como decir un soldado que vaya a la guerra y diga "no yo no puedo matar a nadie porque me va a afectar a mi psicológicamente", no, usted es un soldado» (E3, r134).*

*«Parece mentira pero a pesar que nosotros no esperamos nunca ese momento, hay algo que dentro de uno que ya es algo como normal, ya uno por lo menos está psicológicamente preparado que en cualquier momento puede suceder, y ya en estos momentos no nada más ingresando en un andén sino hasta durante el recorrido en una inter estación, en la vía también puede suceder» (E4, r079).*

*«Es algo impredecible y tienes que estar preparado psicológicamente, es el rol del trabajo, sabes los riesgos que tienes igual como que... que se yo, así como el que trabaja en una planta nuclear, sabes lo que está expuesto ¿no? a radiación, no sé si el ejemplo cabe pero es algo así (risas)» (E6, r033).*

*«Ya estando acá adentro, pues la mente se va adecuando de alguna manera porque ya es una cosa, no sé si cabe el término, ya es como algo de rutina, lamentablemente» (E6, r083).*

*«Eso va a seguir sucediendo, aunque uno lo acepte, aunque uno no lo quiera eso va a seguir sucediendo, los últimos dos arrollamiento que tuve, tuvo una diferencia de 10 días, tuve uno el 5 de diciembre y el otro el 16 de diciembre, o sea fue así saliendo de uno, me tocó el otro» (E7, r079).*

**3.3 El OST "chocado":** Si bien los entrevistados afirmaron que se trata de un evento difícil y que genera una reacción significativa, consideran que la experiencia se supera, es decir, que a largo plazo no les trae consecuencias en sus hábitos diarios ni les genera alguna problemática. Verbalizan que una vez transcurrido el tiempo, se convierte en una experiencia más en sus vidas, sin embargo, comentan que una pequeña minoría de trabajadores sí parecen sufrir consecuencias a largo plazo y experimentan

dificultades para retomar la conducción del tren. Los trabajadores del área comúnmente utilizan el término "chocado" para referirse al Operador que quedó afectado ante el evento, o que "no ha reaccionado". De esta misma forma, utilizan la palabra "curarse" para hacer referencia a la superación satisfactoria del evento.

En relación al compañero afectado, informan que son capaces de identificarlo mediante cambios en su comportamiento habitual, es decir, pasan de hablar mucho a hablar poco o viceversa, o mantienen la mirada fija sin prestar atención a las conversaciones. A continuación se muestran aquellas verbalizaciones de los trabajadores que definen las características de un compañero que consideran está afectado por el evento:

*«Si era extrovertido se pone introvertido, o extrovertido, hay un cambio conductual, pero se ve muy poco» (E6, r083).*

*«Si es una persona que habla mucho, vamos a observar que por supuesto va a disminuir sus charlas con las demás personas, se va a retraer, generalmente va a mantener una mirada baja.. Simplemente en el caso nuestro, preguntaría cuándo le toca la vuelta, no echaría broma, eso sería la forma de nosotros de ver cuando el personal ha quedado mal» (E1, r 087).*

*«Casi siempre la gente nota su tipo de... expresa en su cara, en su forma de, lo expresa pues, su estado emocional, casi siempre pues» (E3, r194).*

*«La persona está totalmente ida, tú le hablas y te contesta con palabras muy cortas, con respuestas muy cortas, "si, no, no sé", ¿Cómo te sientes? "bien", no es una persona que tú le preguntas y te va hablando, no se está desahogando sino que está como trancada todavía, no se desahoga al hablar» (E4, r121).*

*«Hay compañeros aquí que yo he visto aquí que han llorado, hay compañeros aquí que han gritado, hay compañeros aquí que no quieren montarse en un tren por un tiempo, duran un mes, dos meses, tres meses sin montarse en un tren» (E7, r049).*

**3.4 Sobre la culpa:** en el mismo orden de ideas, los entrevistados afirmaron no tomar en consideración aspectos relacionados con culpa, es decir, se dicen a sí mismos, y a sus compañeros, que de existir la posibilidad de frenar el tren con antelación para salvar a esa persona, igual se podrían generar grandes daños y lesiones a todas las personas que viajan dentro del tren, y que en última instancia, fue una decisión que tomó la persona, lo que no está en sus manos cambiar. Dentro de las verbalizaciones relacionadas se puede observar también una relación entre no sentirse afectado por el evento, a no tener culpa.

*«Uno tiene que tener mentalizado de que cuando la persona que se proyecta a la vía es porque quiere morir, eso no es culpa del personal. El tren no se va a detener de golpe, está diseñado para que el frenado sea progresivo, no violento, para no afectar a las personas que viajan dentro del tren. Como es progresivo el frenado, al atropellar la persona no es culpa del personal. Si uno se mentaliza de esa manera no va a tener inconvenientes» (E1, r019).*

*«Fíjese que con arrollamientos yo no he tenido problemas. Yo si tuve un franqueamiento de una señal, y por haber sido un error personal, si cambia todos los hábitos inclusive de alimentación. Te hace sentir mal, comes menos, duermes menos, piensas mas en el evento, porque fue un error, pero cuanto arrollamiento, no» (E1, r059).*

*«Me quedé fue sorprendido pero no hubo ningún sentimiento de nada pues, lo que fue una sorpresa para mí, de resto no sentí ni lástima, ni tampoco sentí sentido de culpa, ni tampoco sentí o sea de que, nada, en realidad sentí fue una sorpresa» (E3, r028).*

*«Lo principal es que uno no se sienta culpable, porque eso no es culpa de nadie, sino de la persona que toma la decisión, y realmente si te digo que no me vi afectado, en comparación a otros compañeros, no me vi muy afectado» (E4, r017).*

*«Pero realmente no me afectó pues, porque yo en todo momento el arrollamiento que yo tuve, se vio que la persona fue que se arrojó porque tomó esa decisión, ya era decisión de él, no era culpa ni del Operador, ni del Metro» (E4, r017).*

*«Puede sonar muy crudo y muy rudo, pero estem, ya y no sé si lo mejor lo colocarás o causará risa, este que si se lanzó, y me disculpas la expresión, si se lanzó no tengo culpa como quien dice, o sea, y como se lo dije a la doctora, a la psicóloga, si se lanzó ese es un huevón (en susurros) ¿sabes? no es culpa mía sabes, tratar de sacarle la culpa a el de cierta manera, porque si me echo la culpa yo me voy a sentir culpable de algo que yo no realicé ves» (E5, r059).*

*«Lamentándolo mucho, si esas personas tomaron esa decisión yo no puedo hacer nada» (E7, r075).*

**3.5 Diferencias entre arrollamientos:** A pesar de ser un evento sujeto a similares características y un mismo procedimiento de actuación, los entrevistados mencionaron que diferencias como la forma en la que la persona se proyectó, el tipo de golpe o área donde cayó, y las características de esa persona, son elementos que pueden cambiar la experiencia y reacción de la persona.

*«Todos los arrollamientos no son iguales como te dije, pero si hay una diferencia imagínate, aquí hay personas que tienen cinco arrollamientos y tienen la mente diferente a una persona que no ha tenido o que ha tenido uno solo, porque de repente los arrollamientos te puedes encontrar muchas situaciones diferentes, porque imagínate hay arrollamientos hasta donde tu hasta, he escuchado no, que vuelas a la persona, ni siquiera la arrollas, o sea, que pegan y caen hasta el mismo andén caen muertos por el mismo golpe» (E3, r144).*

*«No todas las vueltas son iguales, todas las fallas no son iguales, todos los eventos no son iguales, eso depende a quien arrolles» (E3, r146).*

*«Todos los clave 1, todos los arrollamientos no son los mismos, a pesar que uno se rige por el mismo procedimiento, el clave 1 que sucede siempre uno es distinto que el otro porque, vuelvo y te repito, depende del usuario que se lance, eso depende si también queda vivo, si la persona queda consciente, cuando queda consciente es bastante engorroso porque sientes, tienes la necesidad de ayudar a esa persona y no puedes pues, no puedes cómo quisieras ayudarla, en un caso inmediato» (E4, r017).*

*«Cada clave 1 o cada evento de esto tienen sus particulares, tiene muchos particularidades, siempre va a haber diferencias, yo pienso que el mío bueno mira, fue como lo menos traumático, se dio lamentablemente pero si hay compañeros que han tenido una experiencia terrible que han partido parabrisas, o que ya la persona lo estaba esperando ahí, que quieres detener el tren lo más rápido posible pero sabes que la inercia no trabaja así como uno quisiera y bueno, lo tienen como más traumático» (E6, r037).*

**3.6 Diferencias entre adultos y niños:** aunque ya se destacaron que las diferencias entre los arrollamientos pueden influir en la percepción del evento, es necesario recalcar la diferencia entre arrollar niños o adultos, haciendo gran énfasis en que es un hecho que ocurre y genera un mayor impacto en el operador.

*«Ahora yo si digo, y siempre lo he pensado, de ser un niño la reacción es totalmente diferente, pero cuando son adultos uno dice "el adulto es responsable, el adulto sabe lo que hace, el es responsable de sus actos", pero un niño no. Entonces yo si he dicho, cuando toque con un niño ya el caso sería diferente, pero cuando sea un adulto no hay inconveniente, ya uno está mentalizado que él se quiere morir, quiere acabar con su vida» (E1, r019).*

*«Una vez se lanzó una señora con una niña, y ha pasado pues, imagínate, no es igual arrollar un viejo de ochenta años a arrollar un niño de 10*

*años, o una pareja, una madre con un hijo, que eso ha pasado aquí. Eso si de repente le puede afectar un poco más a la persona. Bueno yo porque quiero mucho a los niños, y amo a los niños, en ese aspecto de repente yo si diría "berro, a lo mejor" pero como no me ha pasado» (E3, r144).*

*«Si la persona realiza una situación de que se lanza en el metro y piensa que a lo mejor eso es una pieza mecánica y no, pero dentro esa pieza mecánica va un operador que presencia todo y dependiendo de si es una persona adulta mayor, si es un niño, una mujer embarazada, una mujer con niño sabes» (E5, r065).*

*«Hay muchas maneras de arrollar, hay muchas maneras de clave 1, si se lanza, si la persona se desmayó y el tren iba iniciando movimiento, si fue repente con el cierre de puertas y se le quedó una correa agarrada y la persona, eso también se toma como arrollamiento ¿ves? entonces de ese punto de vista, ya como que tu no lo viste, pero pasó ¿sabes? o de repente si lo viste, se lanza mucha personas de la manera como se lanzan y pegan del parabrisas ¿si ves? por lo menos pegan como quien dice la testa pues, el cráneo, aquí nosotros le conocemos como testa a ¿sabes?, nosotros usamos aquí ciertos términos, y es bueno eso pues, cómo se lanza la persona, cómo lo vio» (E5, r102).*

*«Conozco experiencias de muchos Operadores que han tenidos 2 o 3 claves 1 y por lo menos se lanza una persona adulta y no le afecta tanto, pero se lanza un niño y piensa en su hijo, entonces piensa en todo, trata después de cierta manera afecta psicológicamente a esa persona» (E5, r065).*

**4. Reacciones ante el arrollamiento:** esta categoría expone aquellas manifestaciones específicas que experimentaron los OST entrevistados ante los eventos de arrollamientos, destacando la activación fisiológica, los pensamientos relacionados a la persona que se proyectó, los motivos que pudo tener, el deseo de poder actuar y salvar la

vida de esa persona, y la hipervigilancia, así como los cambios de estas reacciones en el tiempo.

**4.1 Activación fisiológica:** los entrevistados narran como primera respuesta ante este suceso inesperado, una reacción de sorpresa que se traduce en aumento de la tasa cardíaca y dificultad para respirar. Al mismo tiempo que realizan estos comentarios, afirman poder controlar en un corto margen de tiempo estas reacciones ante la sorpresa, con el objetivo de ejecutar eficazmente el procedimiento ante clave 1.

*«Sentí fue como una adrenalina ¿sabes? que llega porque, primero no crees que te suceda eso, porque tu vas normal ingresando en una estación y de repente te quedas así como en shock por un momento y después de eso, reaccionas pues, ¿sabes? "ah tengo que hacer esto", entonces todo ya sea un mecanismo pues, entonces así vas desarrollando todo, pero primero la primera experiencia es como que no creíble ¿sabes? así que llegas y de verdad dices o sea, ¿esto me paso? y te quedas pensando por un momento, mientras vas accionando los pases a seguir, porque de que se lanza la persona hay ciertos pasos y tu vas realizando eso y tu vas pensando ¿será verdad? ¿sabes? quedas todavía como con la duda» (E5, r025).*

*«Se me aceleró un poco, de cierta manera, fue así como los latidos del corazón que quedaste como en shock y eso de cierta manera como acelera el cuerpo, el ritmo cardíaco hace que la respiración se vuelva un poco más... disminuya un poco, entonces quedas así como esa experiencia pues, no respiras como adecuadamente» (E5, r027).*

*«Fue muy rápido, fue un celaje prácticamente, como alguien que se lanza a una piscina, fue la manera en la que yo vi que se proyectó la persona, inclusive no llegué a saber ni pregunté si era femenino o masculino, se lanzó, apliqué la parada, se sintió el golpeteo, la vibración del tren, el contacto me imagino con las ruedas y bueno, estem, si vino una carga de*

*adrenalina obviamente un susto, pero que afortunadamente lo logré controlar y se aplicó el procedimiento» (E6, r015).*

*«Aumentó latidos, nerviosismos, obviamente el sistema nervioso de activa, pero en mi caso afortunadamente logré controlar, pude controlar y bueno, estem, se superó el percance» (E6, r017).*

*«Bueno, en todos he sentido prácticamente lo mismo, el momento cuando se lanza la persona, yo siento como cuando a uno lo asustan, como algo así que ¡ah! me da una cosa así que ¡uy Dios mío! el corazón empieza tucútucútucú después me calmo, simplemente me calmo» (E7, r029).*

*«Los arrollamientos mira es un momento tan, de momento, el momento que se lanza, el momento que el tren le llega es un susto tan fuerte que tiene uno, que yo digo que si yo fuera ehm, esas personas que le dan infartos, a mi me diera un infarto, porque el corazón hace así» (E7, r031).*

**4.2 Pensamientos hacia el occiso:** los operadores comentaron que tanto durante el evento de arrollamiento, como los días posteriores, se presentaron en su mayoría pensamientos sobre la persona que decidió proyectarse a la vía, esos pensamientos suelen ser cuestionamientos sobre las decisiones de esa persona, la forma en la que se proyectó a la vía, y el dolor o sensaciones al elegir esa muerte.

*«El pensamiento que se me vino a la mente fue que, o sea, hay que estar en los zapatos de esa persona para ver por qué realizó eso, porque yo lo vi claramente y el señor se lanzó solo pues, el breve momento que va ingresando el tren y el señor se proyecta a la vía, no sé qué pasó detrás de la puerta de batiente hacia allá» (E5, r029).*

*«Si me da es sentimiento pues, al pensar de repente cómo estarán los familiares de esa persona, qué se sentirán ¿sabes? cómo los dejó» (E5, r047).*

*«Lo que siempre me viene al momento es como quien dice la manera que se lanzó el señor pues, porque me dio chance de determinar que era un señor mayor, primero por la vestimenta que usaba, que tenía en ese momento y como quien dice la condición, los gestos, de repente la curvatura de la columna, todo ese tipo de cosas» (E5, r104).*

*«Obviamente una preocupación y por lo menos en mi caso fue que "ojalá que esa persona no haya perdido la vida" eso fue lo que a mí se me ocurrió pues, lamentablemente tomó una decisión que inadecuada y lo que uno desea en ese momento es que la persona no pierda la vida» (E6, r021).*

*«Una de las muertas más violentas que hay es lanzarse al metro, una de las muertas más... o sea, hay que estar desesperado para hacerlo, entonces yo pienso eso ¿por qué esa persona tomó esa decisión? ¿por qué no buscó ayuda? ¿Por qué no trato de buscar alguna persona, hablar con esa persona, buscar otra alternativa? ¿por qué buscó esa solución?» (E7, r031).*

*«Cuando llego a mi casa en las noches, por ejemplo los próximos dos o tres días yo pienso, o sea, no pienso en el arrollamiento, sino que me pongo en los zapatos de la persona y digo ¿por qué esa persona tomó esa decisión? o sea, ¿por qué lo hizo? ¿Qué situación tan difícil estaría esa persona que tomó esa decisión?» (E7, r031)*

*«Un poquito más de las siete de la noche, a esa hora no hay muchos usuarios, recuerdo que estaba la muchacha y un señor más adelante, yo detallé a la muchacha, cuando veo que ella ni siquiera se lanzó, ella simplemente se bajó, se bajó con cuidadito y se acostó, estaba acostada ahí y yo detuve el tren pero que va, el tren le llegó, ¿Qué pensamientos me llegó? Colle una muchacha tan joven, tan bonita ¿por qué tiene que tomar esa decisión?» (E7, r035).*

**4.3 Pensamientos de impotencia:** el otro tipo de pensamientos que los trabajadores reportaron como recurrentes al momento del arrollamiento, fueron aquellos relacionados con querer frenar el tren, evitar el hecho, o poder realizar alguna acción que les permitiera no arrollar a la persona.

*«Le ha pasado a muchos operadores que a pesar de que detienes el tren con la parada de emergencia, el tren sigue unos metros por inercia y tu como que quieres agarrar el tren y detenerlo con los pies, con las manos con lo que sea» (E4, r089).*

*«Tu llevas el tren, y por lo menos es un ser humano el que va ahí y tu llevas el tren y uno siente que yo, que uno puede hacer más y no puede ¿ves? uno siente que uno trata de evitar eso, uno trata de frenar el tren, o no sé o apartar a la persona a un lado, pero no puede» (E7, r051).*

*«A veces quisiera tener una varita mágica para retroceder el tiempo y que eso no suceda, porque no veo otra manera de hacer cambiar el pensamiento de la otra persona» (E7, r075).*

**4.4 Qué hubiese pasado si:** otro de los elementos comunes y característicos dentro de las narraciones de los entrevistados, tiene que ver con los pensamientos sobre aquellos momentos o decisiones del día, que determinaron la posibilidad de vivir el evento de arrollamiento y que podían modificarse, es decir, el hecho de que condujeran un tren que no les correspondía en la programación, o porque le hacían el favor a un compañero que lo necesitaba, siendo así eventos que de no haber ocurrido, los trabajadores consideran que no habrían tenido que pasar por esa experiencia.

*«Resulta ser que aquí en la Empresa, en el Metro, hay una situación muy particular que normalmente el Operador que está involucrado en un arrollamiento la mayoría de las veces el tren donde arrolla no es su tren, no le tocaba esa vuelta, esa hora, o cambia con un Operador, o no está en el turno, casualmente a mí no me tocaba montarme en ese tren, le*

*tocaba a otro Operador pero el otro Operador creo que estem, fue al baño o algo y yo me monté en ese tren y entonces nada, me tocó la sorpresa ahí mismo en Petare, saliendo de Palo Verde, me tocó ahí mismo» (E4, r033).*

*«Tú te quedas pensando así como que...esteem, probablemente si... cualquier la puede pensar, si detengo el tren antes, o no hubiese viajado en ese tren yo, le hubiese tocado a otro compañero y cónchale el primer día... pero de resto, o sea, como siempre hay un sentido como de una probabilidad de algo pues, pero no en realidad no, bueno qué estoy pensando yo, la persona se quería suicidar y bueno no había nada que hacer, ni que pararas el tren de inmediato, ¿entiendes?» (E3, r046).*

*«Yo llegué y me mandaron a preparar un tren en la mañana, luego de eso yo me traje ese mismo tren, el tren horita están con ciertas fallas, y dependiendo de las fallas que tengan lo devuelven en la línea, hacen el desalojo, ese tren venía con fallas pero como estaba preparando yo fui a atacar las fallas y sabes, traté como quien dice de solventar pues y el tren bueno rearmó, pues en ese momento rearmó cosas del destino rearmó, y yo digo que si a lo mejor no hubiese... o me hubiese tirado como quien dice flojo para no decir otra palabra, a lo mejor no hubiese pasado eso, pero como por hacer el trabajo bueno pasó eso, yo digo que era algo como del destino pues, que a lo mejor me tocó a mí que pude como quien dice solventar las cosas, a lo mejor no le pasa a otro, porque la persona que venía atrás era una compañera y es nueva en el cargo y a lo mejor quien sabe si ella si hubiese sido afectada de otra manera, entonces bueno me tocó a mí, cosas del destino, y bueno pa' lante como quien dice» (E5, r045).*

**4.5 Recuerdos y sueños:** Luego de transcurridas horas o días del evento, los entrevistados manifestaron presentar recuerdos que muchos denominan "flashbacks", donde recuerdan o reviven el hecho del arrollamiento, exactamente, el momento en que

la persona se proyectó a la vía ante el tren; a su vez, indicaron que también pueden revivir la experiencia durante el sueño. Además, comentan que, aunque haya pasado el tiempo y consideren que el evento no les afectó, afirman recordar con total claridad los detalles de lo sucedido, aunque hayan transcurrido años de su ocurrencia; esto quiere decir que, el recuerdo impactante del evento, se mantiene a través del tiempo, con gran cantidad de detalles.

*«De repente me quedé pensando un ratico en la situación que había pasado pero eso fue como a las cinco de la tarde del mismo día, de resto más nunca» (E3, r050).*

*«cuando yo llego a mi casa lo primero que hice fue abrazar a mi esposa, abrazar a mi hija, le conté, le comenté lo que me había pasado, y si tuve como tres días soñando con el arrollamiento, el señor, te queda como la película, te queda como la película el momento en el que el señor se lanza, pero ya hasta ahí» (E4, r017).*

*«si recuerdo de hecho el golpe fue tan fuerte que yo desde el primer momento sabía que el señor había muerto, por el golpe, nada mas sencillamente por el golpe» (E4, r019).*

*«Recuerdo todo, todo. Bueno recuerdo que iba ingresando a la estación Bellas Artes y como a mitad de andén se lanzó un señor, un señor ya bastante mayor y bueno se cayó a la vía, se proyectó a la vía y bueno, vi cuando el tren lo arrolló, o sea, claramente, lo vi todo» (E3, r026).*

*«No recuerdo si esa misma noche soñé, pero si recuerdo que noches posteriores ehm como un aproximado de tres o cuatro días, seguía con el sueño de la proyección del usuario hacia la vía» (E4, r031).*

*«Posteriormente uno normalmente se le presenta como recuerdos, lo que más uno recuerda es al momento del, del momento que tu llevas el tren y se te proyecta la persona, todo se te recuerda en cámara lenta, los sueños se involucran en ese momento en particular» (E4, r039).*

*«Yo recuerdo todo como si hubiese sido ayer, la experiencia es algo que te queda grabado no sé en qué parte del cerebro, pero te queda grabado como que si el evento hubiese pasado ayer o hace pocas horas» (E4, r063).*

*«Esos pensamientos que te vienen así como rápido, que vienen y te recuerdas ese momento de repente que imaginas ese suceso donde la persona se lanza se llama Flashback y eso es lo que se me viene a la mente» (E5,r053).*

*«El primer día es como más fuerte, después de que tu logras dormir, descansar es que ya el cuerpo como que va, como quien dice un poco alejando eso sabes, y lo va dejando como en cierta memoria como, como del pasado, que a veces es nada más como un recuerdo, pero el primer día si es el más fuerte, el primer día si es el que tienes más choque, que te imaginas, y piensas mucho en eso» (E5, r061).*

*«Se sabe que es un trabajo y un procedimiento y que tú estás preparado para eso pero de cierta forma siempre va a quedar el recuerdo, la sensación» (E5, r092).*

*«Quizás en el momento uno siempre está como pensando, hay un pensamiento que se llama flashback algo así, que es como repetitivo» (E6, r031).*

**4.6Hipervigilancia:** durante las entrevistas, todos los operadores comentaron que durante los primeros días de reincorporación a la conducción, experimentan un estado de alerta, superior al habitual, ante las personas que se encuentran en el andén, y que cada ligero movimiento es evaluado y hasta considerado como un gesto previo de proyección a la vía.

*«Los primeros días es difícil porque te queda siempre de estar mucho más pendiente al momento de estar laborando o estar prestando servicio*

*en una cabina, si antes estaba pendiente en la vía de los andenes, esos días estas súper más pendiente» (E4, r051).*

*«Es difícil porque a pesar que tú no te ves afectado, no te sientes afectado, te queda como el susto porque es como que vivir la experiencia nuevamente, estem, es difícil y eso si lo vas canalizando poco a poco, mientras van pasando los días» (E4, r049).*

*«La actitud de alarma, como de estar más atento, más pendiente de la situación» (E6, r051).*

*«Sí, porque uno mantiene la situación muy fresca, varias veces al día y cuando uno va manejando trenes, que uno comienza a manejar y uno ve cualquier movimiento en el andén uno piensa que la persona se va a proyectar a la vía, a medida que va pasando el tiempo, ya uno lo toma normal» (E7, r057).*

*«Mira, siempre las primeras vueltas no es fácil, no es fácil porque como te lo dije, cuando uno se monta en el tren, uno le vuelven esos pensamientos otra vez, ese momento, y cada vez que uno va entrando a un andén, uno está al atento que eso puede suceder y uno cuando va en un tren que va ingresando al andén, ves cualquier movimiento, que una persona se mueve, o hace algún movimiento que uno piensa que se va a proyectar, pero eso es los primeros días» (E7, r065).*

**4.7 Factor tiempo:** Una vez destacadas las reacciones, es importante abordar el elemento temporal mencionado numerosas veces por los trabajadores, ya que estas manifestaciones corporales y cognitivas suelen tener una duración de varios días.

*«Lo que cada vez que pasa el tiempo lo tomas como algo dentro de lo que cabe, normal, y te ves menos afectado, ya los sueños recurrentes de esa película en cámara lenta no se te presenta, pero si lo recuerdas. O sea, yo lo recuerdo tal cual como si hubiese pasado ayer» (E4, r063).*

*«Es algo que va pasando con el tiempo y ya lo asumes, porque eso es parte de la responsabilidad» (E6, r031).*

*«Mira siempre los primeros 10, 15 días siempre está ahí, pero a medida que pasa el tiempo, eso se va diluyendo, va desapareciendo. Sí, porque uno mantiene la situación muy fresca, varias veces al día» (E7, r057).*

*«Si tengo un arrollamiento hoy y a los tres días una persona está, estoy latente con la persona ¿qué hace esa persona ahí? ya cuando pasan 10, 15 días, nah ese es alguien que está echando broma, sobretodo los muchachitos, sigo con mi tren normal» (E7, r133).*

**5. Estrategias de afrontamiento:** se presentan en esta categoría todas las estrategias mencionadas por los entrevistados para afrontar esta situación, tanto cuando es reciente, como con el pasar del tiempo. Se mencionan aquellas generadas en el entorno grupal, estrategias para combatir los pensamientos ante el arrollamiento con el uso de lo que denominan pensamiento positivos, la práctica de la respiración y relajación, y la motivación hacia el trabajo como estrategias para lidiar con el evento.

**5.1 Apoyo grupal:** los Operadores comentan que al escuchar que alguno de sus compañeros de la línea ha tenido un arrollamiento, se acercan con la finalidad de verificar su estado anímico y brindarle apoyo; a su vez, también revelan la utilización del humor para facilitar la desensibilización ante el evento; entre el contenido de las bromas se encuentran por ejemplo: que tuvo la suerte de ganarse días libres en el trabajo, que la pareja sentimental debe "atenderlo" sexualmente dado el evento, que debe consumir alcohol para distraerse, acompañado también de afirmaciones de absolución de culpa.

Por otro lado, también destacan otro tipo de comentarios, generalmente ocurren cuando el evento no es reciente, y en los espacios laborales comunes-como es el caso del terminal-, donde utilizan palabras como "asesino" o verbalizaciones del tipo "pásale una y diez veces encima y agarra tus días libres", entre otras.

«Si resulta ser afectado uno simplemente le recuerda "acuérdate que esa persona se está lanzando es porque se quiere morir, eso no es culpa tuya, el tren no va a frenar de golpe porque tiene que proteger a los usuarios que van dentro" y así uno logre amenizar y a lograr que la persona vaya saliendo del choque. Pero son muy pocos los que les afecta» (E1, r107).

«Si le he dicho de repente compañeros compañeras que han tenido arrollamientos "son cosas que pasan, el que lo arrolla es el tren, no eres tu como tal, pasó pasó" imagínate antes que había automatismo, ¿de qué manera detienes tu un tren que va en automático?, aplicas parada de emergencia y el tren igualito va a seguir un poco más, y son personas que vienen es a suicidarse, es lo mismo, casi lo mismo imagínate se lanzan de un edificio ¿le vas a echar la culpa al edificio? algo así» (E3, r090).

«Es una mala experiencia, es una mala experiencia que no se la deseo a nadie y trato de comunicarme con él lo antes posible para preguntarle que si está anímicamente o emocionalmente un poco estable, eso afecta igual» (E4, r081).

«Bueno ya experiencia de algunos, ellos dicen que, va a sonar un poco grosero, menos mal que esto no lo va a escuchar nadie, que si tienes pareja que compre cierto vestidito ¿sabes? y te atiende pues, tu pareja, o que estires el codo (gesto con la mano) ¿ves? de esa cierta manera pues, de manera como quien dice de jodedera, de echadera de broma, pero de repente normal dicen "eso no es culpa tuya, si se lanzó que se lance otra vez, 10 veces más y bueno buscas tus días y ya" o sea, de cierta manera pues, pero toda persona tu le preguntas y de cierta manera te dicen "¿qué paso te sientes bien? ¿cómo fue? ¿estás tranquilo?"» (E5, r094).

«Compañeros me preguntan, ya he hablado con algunos y sí, me dicen, me echan broma, otros me dicen "es fuerte, pero pa' lante" y cosas así» (E5, r096).

«Mira ese día recuerdo que unos compañeros me fueron a buscar y me llevaron, fuimos a la casa de otro compañero, pasamos la noche, nos

*tomamos una cerveza, hablamos de metro y el pato y la guacharaca, tranquilos, fui al otro día a hablar con el psicólogo, no recuerdo qué psicólogo me atendió, no recuerdo en verdad. Después que llegué a mi casa, pensé en la situación, pensé que ¡wow! que qué difícil es un arrollamiento, porque aquí uno siempre hablar de arrollamiento, pero cuando uno lo vive es otra cosa» (E7, r047).*

*«Lo primero que pregunto ¿quien fue? Fue Fulano ¡Cónchale! cuando veo que es primerizo, como se dice Cónchale cómo estará Fulano, que broma, que esto que aquello, que lo otro, cuando es una persona que ya ha tenido arrollamiento por lo menos ya esto es su segundo o tercero, igualito me imagino que el debe estar nervioso, asustado, y bueno, cuando lo vea hablaré con él, que me diga, no que me cuente detalles, porque hay personas que le gusta, no mira cómo fue, cómo te sentiste, fue un señor, fue una señora, fue un muchacho, hasta ahí» (E7, r113).*

*«Cuando llegan los operadores nuevos, los operadores entrenantes, muchos hablan o dicen "pregúntale a el" trato de hablarle de los arrollamientos de la manera profesional, no de la manera morbosa, trato de hablarle mira que debes hacer, que no debes hacer, más o menos vas a sentir esto, o sea, no es que lo que he sentido yo lo vas a sentir tu pero te va a pasar esto, trata en lo posible mira de hacer el procedimiento, detén el tren, pide el corte de corriente, después mira, si vas a llorar llora, si vas a gritar grita, pero trata de hacer tu procedimiento y quédate ahí calmadito, espera la ayuda, o sea, es lo que trato de transmitirle a los otros compañeros, no de manera morbosa como son muchos, no que yo le paso el tren, que yo le paso todo el tren, no, no, yo trato de ser profesional en ese sentido» (E7, r121).*

*«Por lo que vivimos el día a día, eh, se toma de broma. Se intenta de bromear con el personal que tuvo el arrollamiento para ayudarlo a superar la situación, si ha quedado chocado. La mayoría de momento no*

*ha quedado chocado pero cuando es así, se le empieza a echar broma para poder distraerlo y sacarlo del evento» (E1, r085).*

*«Aquí tenemos la mala costumbre, porque es una mala costumbre de como quien dice, poner a prueba al personal de llamarlo asesino, "lo mataste" sino lo mataste no hiciste bien el trabajo y broma, pero es más que todo como para bajar un poco la tensión del personal, pero de resto si uno trata, dependiendo de la persona, trata de ser un poco más, tener más tacto pues, con esa persona, porque todo el mundo no lo toma igual» (E4, r113).*

*«Ellos lo hacen como para que la persona termine de reaccionar también, porque muchas personas llegan aquí y no reaccionan, sino reaccionan a las horas, o al día siguiente, pero a mi particular yo no la aplico, yo no la hago» (E4, r117).*

*«Yo he visto muchos Operadores sobretodo los muchachos nuevos, que lamentablemente han llegado aquí que no, ellos cuando les pasa eso no tienen que llegar aquí para evitar precisamente esos malos comentarios de que le echan broma, y hay muchas personas que quedan chocadas, chocadas totalmente» (E4, r119).*

*«Yo siempre le digo a los muchachos, el terminal es una forma como de drenar, pero ya uno estando en el sitio de trabajo, que el sitio de trabajo de nosotros es la cabina, ya es algo más serio, ya no es la misma echadera de broma» (E4, r160).*

*«Sabes que para todo la manera graciosa o la parte cómica como quien dice siempre ayuda sabes, tratar de sacarle una alegría así sea el momento más oscuro en tu vida, siempre tener una sonrisa siempre te alegra un poco» (E5, r098).*

*«Mira, aquí trabajamos un grupo de personas muy grande, y hay todo tipo de comentarios, está desde la persona seria, está el que hace chistes de cosas que no debe hacer, y está el morboso, no estoy de acuerdo con*

*que se haga chistes ni morbosos, ni chistes mal sanos sobre esa situación» (E7, r145).*

**5.2 Relajación:** los entrevistados manifestaron conocer y practicar técnicas de respiración y relajación que suelen aplicar durante eventos de arrollamiento o de fallas, y también en situaciones personales.

*«Eh, respirar lento, cerrar los ojos, pensar en lo uno más le gusta, a mi por ejemplo me gusta cuando estoy haciendo la técnica de relajación es ver una quebrada o un lago es lo más bonito que consigo yo en mi imagen y de verdad se logra, si funciona» (E1, r200).*

*«Si, por ejemplo el autocontrol pues, ¿Qué haces tú? respira, eso es lo que tienes que hacer tu. cero nerviosismo, ¿respiraste? ¿Qué vamos a hacer?, Clave 1, Capitolio tal, corte de corriente, operador tal, tómalo. Esa es una estrategia es positiva para la persona, cero apresuramientos, cero correderas, cero nada. Respiraste, te calmaste, porque eso es un impacto, una experiencia que no se la recomiendo a nadie y te está pasando a ti nada más. Respiraste y de ahí en adelante olvidaste todo, procedimiento» (E2, r161).*

*«Simplemente calmarte, respirar y luego actuar. Porque no haces nada con respirar estando acelerado» (E2, r195).*

*«Si estoy en una situación muy tensa, trato de aislarme de la situación, me voy a otros espacios, respiro profundo; si estoy en mi casa, ehm, me puedo ir a otra parte de la casa, al patio, o sencillamente voy y me echo un baño, me dedico un poco de tiempo para mí, me baño relajado, tranquilo» (E4, r152).*

**5.3 Pensamientos positivos:** los OST entrevistados mencionan la práctica de auto afirmaciones tanto al momento del arrollamiento, como luego de transcurrido cierto tiempo. Estas afirmaciones consisten en reconocer que aplicaron el procedimiento de

forma correcta, y que no tienen culpa ante el fallecimiento de la persona. También, manifiestan contraponer la situación de arrollamiento con pensamientos positivos o motivadores hacia su familia, la importancia de esforzarse ante los hijos o parejas, así como recordar momentos preciados con estos seres queridos.

*«Autocontrol, simplemente no pensando en eso, sino pensando en lo positivo. Pensando en el futuro y no en el pasado más que todo. O sea, qué hago yo pensando en lo pasado, lo pasado pasó. Lo combato con pensamientos positivos verdad, y del mañana no del pasado» (E2, r082).*

*«me decía yo mismo como para sobre pesar ese sueño, porque yo decía ¿será que es un sentimiento de culpa involuntario? me decía yo mismo, no no, yo no tenía la culpa porque esa fue una decisión que tomó el señor, yo actué bien, yo paré el tren donde tenía que pararlo, de hecho el señor ni siquiera le pasó... no le pasó ninguna rueda porque el señor quedó entre los rieles de rodamiento» (E4, r033).*

*«Cuando cae el ánimo, pero uno se dice "no mira tengo que seguir adelante, tengo un hijo, tengo familia y la vida continua"» (E6, r045).*

*«Cambiar un pensamiento por uno positivo, como mira estar en la playa, o estar en mi familia, jugar con mi hijo» (E6, r115).*

*«Trato como se dice de pasar la página, trato de pasar la página y decirme que eso ya pasó, ya hoy es otro día, ya lamentándolo mucho esa situación tan difícil, ya sucedió, esa persona bueno lo que quería era el o ella, dejo eso atrás, hasta que vuelva a suceder, cuando vuelva a suceder uno vuelve otra vez con lo mismo» (E7, r077).*

*«Del momento, que uno dice "oye tuve el clavel", que es lo que se siente en el momento, el sonido, la actuación de uno, cómo o cuál es el comportamiento de uno, que uno no suda sino que lo hice bien, pensé que lo afronté normalmente como parte del trabajo»(E2, r086).*

*«Ese proceso de aceptación fue el siguiente, asumir lo que pasó, asumir lo que pasó y como quien dice ponerse el pantalón, los pantalones, vamos*

*a decirlo de esa manera un poquito coloquial, de ponerse los pantalones que pasó esto y bueno, de aquí hasta que me vaya de este plano terrenal ya tengo que vivir con eso, quién sabe si hasta algún día, que uno se encuentre otra vez con esa persona»(E5, r043).*

**5.4 No hablar del Metro:** por último, se exponen verbalizaciones de los operadores en relación a que no suelen mezclar situaciones del hogar con las de trabajo, y viceversa, es decir, que no comentan hechos personales en el trabajo, y que en el hogar, no comentan aspectos relacionados al trabajo.

Afirman que es un comportamiento útil y adecuado, sea para evitar influenciar el desempeño laboral, como por preocupar a sus familiares o seres queridos ante las experiencias de arrollamientos.

Por otro lado, relatan que dada la rareza de su cargo, suelen recibir muchas preguntas e interrogantes en eventos sociales y reuniones familiares, y los entrevistados comentan no profundizaren estos temas.

*«Yo generalmente las cosas del metro no las comento con familiares, a menos que sean fallas como las que estamos viviendo ahora, para que ellos intenten de no usar el sistema, eso sí. Pero cuanto arrollamiento..no»(E1, r095).*

*«Va a afectar en algo, no en su totalidad, porque por ejemplo yo tengo la tendencia de decir "los problemas de la casa los dejo en la casa, los problemas del trabajo los dejo en el trabajo" por eso es que no acostumbro hablar del trabajo en la casa»(E1, r218).*

*«Mi trabajo es mi trabajo, mi casa es mi casa»(E2, r096)*

*«Uno trata de cuando está desempeñando el trabajo, los problemas aislarlos, o sea, no traerse los problemas al trabajo ni nada por el estilo, ni que sean los mismos problemas de uno porque al momento en que se te presente cualquier tipo de situación, vas a estar pensando en ese problema y entonces a lo mejor te va a afectar en tu actuación, uno trata*

*de aislarse un poco, a pesar de que todos tenemos problemas, no traérselos al trabajo»(E4, r162).*

## VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos muestran la complejidad que abarca la experiencia de arrollamiento, así como las consideraciones del cargo del OST que, de alguna forma, influyen en esta experiencia, mediante aspectos como las concepciones previas hacia el suceso, del cargo, y la interacción con los compañeros.

Dentro de esta experiencia, juega un papel importante las condiciones en las que ocurrió, tales como la forma de proyección de la persona, la edad y sexo de ésta, el impacto en la cabina, la cantidad de personas en el andén, entre muchas otras cosas, que se reflejaron en la diversidad de experiencias referida por los Operadores.

Ahora bien, más allá de las particularidades de las narraciones, resaltan los elementos comunes y predominantes señalados en el apartado de resultados, como por ejemplo, las principales problemáticas existentes que enfrentan los OST diariamente en el desempeño de sus funciones.

La más importante tiene que ver con la **situación país**, vista además como causante de otras problemáticas como las condiciones del lugar de trabajo, ausencia de equipos y personal, y el deterioro de la formación de nuevos trabajadores. Esta situación país hace referencia principalmente a la crisis económica presentada a nivel nacional, que se refleja en la cotidianidad de los trabajadores, como dificultad para obtener alimentos y medicinas tanto por disponibilidad del producto como por capacidad monetaria, debido a la incapacidad de lograr la estabilidad económica.

Por otro lado, a pesar de que los trabajadores perciben las condiciones del trabajo como una consecuencia de la problemática económica, aspiran y consideran que la Empresa tiene la capacidad de mejorar alguna de estas situaciones.

En concordancia con lo mencionado, es importante destacar que, pese a las dificultades manifestadas, los trabajadores mantienen una visión de la Empresa Metro Caracas como aquella que les otorga prestigio y reconocimiento social e histórico,

debido a su trayectoria y reconocimiento, así como a los logros en materia de transporte masivo en el país, y también, porque les otorgó conocimientos únicos en comparación con otros empleos o programas de formación en el país. Además, conciben que el cargo no puede ocuparlo o ejercerlo cualquier persona, debido a las habilidades y conocimientos prácticos, y a la capacidad de afrontar situaciones como el arrollamiento.

En ese mismo sentido, se obtuvieron percepciones generales sobre el evento de arrollamiento, definiéndolo como un hecho repentino, imprevisible, y sin posibilidad de ser evitado, y parte de la afección manifestada por los entrevistados, es presentar deseos y pensamientos de poder detener el tren y la reflexión ante las decisiones y situaciones que llevaron a la persona a realizar esa acción.

Es importante destacar que los pensamientos reflejados en el discurso de los OST, destacan como se ha mencionado anteriormente, el deseos de detener el tren y evitar el arrollamiento, sin embargo no utilizan, por ejemplo, expresiones como salvar a la persona, aspecto ligado también a la principal característica en la conducción de trenes que es la ausencia de maniobras alternas frente a los arrollamientos.

Adicionalmente, en las narraciones de los trabajadores se refleja también la construcción de un antes y un después luego de experimentado el evento de arrollamiento. En este sentido, no lo manifiestan como un evento que genere gran afección a largo plazo, pues lo “superan” en pocos días, no obstante sí influye en las percepciones y creencias asociadas a la muerte y el suicidio, es decir, reflexionan y generan valoraciones sobre estos aspectos, considerando que es el tipo de muerte más violenta, o señalando que ninguna situación posible amerita el suicidio. Otro elemento importante es que, una vez experimentado el evento, el operador hace contacto con la experiencia y normaliza sus reacciones, generando una referencia hacia futuros eventos similares.

Esta referencia es un elemento que les brinda tranquilidad, debido a que uno de los temores principales hacia el arrollamiento, según manifestaron, era no conocer sus reacciones y afrontamiento hacia éste, de tal forma que saber que pudieron mantener la

calma y aplicar el procedimiento les disminuye la preocupación ante futuros eventos, que si bien cada uno es particular y único en sus características, se abordan de igual forma gracias al procedimiento.

Por otro lado, es de gran interés destacar las consideraciones sobre la culpa y el énfasis sobre ella. Esta gira en torno a dos estrategias: reafirmarse a sí mismos que no tuvieron culpa en el evento, y en el caso de que le haya ocurrido a sus compañeros, intentan mediante comentarios desvincularlos de la culpa, como estrategia para disminuir o eliminar las consecuencias que acarrea el suceso.

Se destaca también las características señaladas por los OST sobre aquellos compañeros que luego de un período de tiempo, se mantienen con un alto grado de afección; el término que utilizan para denominarlos es "chocado" y según comentan, presentan características fáciles de percibir, tales como el cambio comportamental en su interacción diaria.

Asimismo, como se apreció en los resultados, los OST entrevistados poseen estrategias de afrontamiento que han sido funcionales hasta la actualidad, debido a que narran no percibir afección severa o a largo plazo, y que son pocos compañeros los que no han logrado retomar la conducción.

Parte de la "superación" y normalización de estos eventos, proviene de las concepciones del cargo, y el hincapié en no culpabilizarse por el hecho, que fueron mencionadas anteriormente, esto incluye aspectos como: para funcionar en el cargo tienes que poder lidiar con el evento, o «*asumir lo que pasó y como quien dice ponerse el pantalón, los pantalones*»(E5, r043), elemento que va de la mano con no evidenciar vulnerabilidad alguna ante el hecho.

Esto último mencionado, no fue un elemento predominante en las narraciones, pues si bien se observó un énfasis en verbalizaciones como "no me afectó, pero...", no se evidenciaron verbalizaciones directas sobre evitar ser percibido como vulnerable, excepto por uno de los participantes que comentó abiertamente tener que actuar con

normalidad ante su familia, un ejemplo de esto se observa en la siguiente narración: *«el primer día yo traté de como quien dice hacerme el fuerte sabes, de cierta manera para como yo vi la condición que estaban en ese momento mi madre y familiares, tratar de hacerme el fuerte para no afectarlos a ellos, pero traté de comer, hacer las rutinas que tengo que hacer en la casa diario»*(E5, r071).

En otro orden de ideas, se resalta que la familia no surgió en la información como un elemento de afrontamiento ante el evento, sino que incluso, todos los entrevistados destacaron no "mezclar" aspectos del trabajo con el hogar y viceversa, resaltando como única red de apoyo la interacción con compañeros que han compartido la misma experiencia.

En relación a las reacciones fisiológicas, fue un dato poco elaborado por los trabajadores, y se obtuvo únicamente discriminaciones en relación al aumento de la tasa cardíaca como parte de la respuesta ante el súbito evento. Se desconoce si este reporte estuvo mediado por algún tipo de deseabilidad social para evitar mostrarse vulnerables, o dificultades para discriminar dichas sensaciones.

Sobre estas manifestaciones, y otras comentadas por los trabajadores como los "flashbacks", pensamientos e hipervigilancia, se presentaron principalmente en un período corto no mayor de 15 días, lo que resulta de gran utilidad para futuros planteamientos de programas de prevención e intervención para esta población.

Finalmente, la información plasmada representa una visión particular de un proceso altamente complejo, que no pretende agotar el tema, sin embargo constituye una primera aproximación hacia la comprensión de este fenómeno mediante una caracterización de la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamientos.

## VIII. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general caracterizar la experiencia de los Operadores Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamiento, y a partir del cual se derivan objetivos específicos que permitieron abarcar la totalidad de la meta planteada.

El primer objetivo de la investigación consistió en conocer la experiencia de los Operadores Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamiento. Este objetivo se alcanzó mediante una entrevista semi estructurada validada por expertos, y que permitió recolectar narraciones de los OST en relación al fenómeno de arrollamiento, tales como: creencias y percepciones sobre el arrollamiento, consideraciones ante el cargo, el rol de la Empresa, los procedimientos, los compañeros y las habilidades de afrontamiento utilizadas.

El segundo objetivo específico consistió en identificar los factores clave que conforman la experiencia del Operador, lo cual fue posible mediante el análisis de contenido enmarcado dentro de la metodología cualitativa, permitiendo delimitar un sistema de categorías emergentes conformado por cinco categorías y 27 sub categorías, que constituyen los factores clave en las narraciones de los OST ante las experiencias de arrollamientos.

Finalmente, el tercer objetivo específico se planteó, describir la experiencia de los OST ante eventos de arrollamiento, y cuya descripción fue posible a través de las categorías y sub categorías emergentes presentadas a continuación:

La primera categoría, **Ser OST**, abarca todas aquellas concepciones sobre la labor o rol operativo de la conducción de trenes, la Empresa, los compañeros, y los miedos enfrentados en el oficio; estas concepciones son las siguientes: la característica o rol principal del operador es solventar fallas, se trata de un cargo dinámico dada su complejidad, implica acceso a conocimientos únicos y posee un prestigio social; conciben a la Empresa con mucha estima y se enorgullecen de formar parte de ésta;

perciben que su actividad laboral está ligada a la de sus compañeros, ya que cualquier problemática que involucre a sus compañeros, puede repercutir en el desarrollo del trabajo. Por último, aquellos miedos manifestados que forman parte del ejercicio del cargo son: la imposibilidad de solventar una falla, las consecuencias que esto pueda acarrear, como por ejemplo cuando se requiere el desalojo de trenes en los túneles, y el arrollamiento de múltiples usuarios en un andén concurrido.

La segunda categoría, **Principales problemáticas**, abarca una serie de condiciones, situaciones y dificultades involucradas en el desempeño de la actividad laboral cotidiana, como es el caso de ausencia y fallo de los equipos, falta de personal, deterioro en la formación, y que finalmente son atribuidas a la situación económica del país. Esta situación nacional genera también dificultades en el ámbito personal, sobre todo cuando se trata de la obtención de medicinas, alimentos, y mantener la estabilidad económica.

En tercer lugar, la categoría **El arrollamiento**, engloba las consideraciones de la experiencia de arrollamiento, tales como: la percepción del hecho como cotidiano y normal, como una experiencia difícil, pero que debe "aceptarse" y "superarse"; se destacan también las consideraciones sobre la culpa y el excesivo hincapié en autoafirmar la ausencia de esta, bajo reporte de trabajadores altamente afectados por el evento y sus características, y por último, las diferencias referidas entre los arrollamientos en tanto a la forma en que la persona se proyectó, el carácter intencional o accidental del evento, así como por las características de edad y sexo de la misma.

La cuarta categoría, **Reacciones ante el arrollamiento**, recopila con detalle las reacciones manifestadas por los operadores, entre las que se encuentran, la tasa cardíaca, los pensamientos que tuvieron en ese momento, las emociones relacionadas, la hiper vigilancia a la hora de retomar la conducción, y la certeza de la disminución y desaparición de las reacciones a medida que transcurre el tiempo.

Finalmente, la quinta categoría denominada **Habilidades de afrontamiento**, expone todas aquellas estrategias utilizadas ante el evento de arrollamiento, como el

apoyo grupal que reciben de otros compañeros y que buscan brindar, referido principalmente a la "no culpa"; la auto afirmación de pensamientos positivos, la relajación, recordar motivaciones y anhelos, y evitar comentar los aspectos laborales en el hogar.

Ante estas categorías emergentes que propiciaron la caracterización de la experiencia de los OST ante eventos de arrollamiento, se deriva que:

- Los Operadores de Trenes consideran que a pesar de la situación económica nacional, la Empresa tiene la capacidad para mejorar alguna de las condiciones manifestadas.

- Aunque se hace evidente el deterioro de la Empresa en diferentes ámbitos, conservan una imagen de esta como líder, y su protagonismo histórico como institución de transporte público del país.

- El cargo que ejercen es dinámico en su quehacer debido a la complejidad del mismo, y a su vez consideran que es motivo de orgullo y prestigio ante los ciudadanos.

- Las alteraciones cognitivas manifestadas posterior a los eventos de arrollamiento, tales como *flashbacks*, pensamientos o hipervigilancia, tienen una corta duración en el tiempo, siendo ésta no mayor a quince días.

- Los trabajadores perciben que son pocos los Operadores que permanecen afectados a largo plazo, y que estas personas son fáciles de identificar debido a cambios tangibles en su comportamiento, como por ejemplo, mantienen la mirada fija, no prestan atención a las conversaciones, pasan de hablar mucho a poco, o viceversa.

- Presentan estrategias de afrontamiento percibidas como funcionales y adecuadas.

- Conciben el trabajo en equipo como un elemento de gran peso en su cotidianidad, así como la mayor red de apoyo social ante los arrollamientos.

## IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Como principales limitaciones de la investigación, se destacan las dificultades relativas a la realización de las entrevistas. Algunos de los supervisores no brindaron el apoyo para su realización dentro del turno de los Operadores, debido principalmente a dificultades de disponibilidad de personal. De igual forma, en varias ocasiones, algunos de los OST no participaron en la entrevista, muy a pesar de que fue programada con antelación.

En este mismo orden de ideas, la percepción de los trabajadores sobre la finalidad de la investigación fue una limitante para la realización de las entrevistas, debido a que algunos de los Operadores consideraron que la investigación podía poner en riesgo su estabilidad laboral, percibiéndola como algún tipo de evaluación relacionada con su ejecución, muy a pesar de que fue clarificado en múltiples ocasiones.

De igual forma, se observó cierto grado de deseabilidad social en las narraciones de los OST entrevistados, al denotarse contradicciones durante las entrevistas evidenciadas en verbalizaciones tales como "a mí no me afectó en nada" y "es una experiencia que no le deseo a nadie", "es difícil", manifestadas posteriormente. Es importante destacar que, pese a esta limitación, las respuestas obtenidas señalaron muchos aspectos relevantes al fenómeno.

La participación de trabajadores con características similares relacionadas con los años de antigüedad en la Empresa, supuso otra limitación para la investigación, debido fundamentalmente a que cuentan con un estilo de formación distinto al actual y tienen experiencia previa en otros cargos operativos, diferenciándose de los trabajadores con menor experiencia en el cargo y en la Empresa. También resultó limitativo el no haber obtenido narraciones de OST del sexo femenino.

Respecto a las preguntas formuladas durante la entrevista, se observó que algunas de estas no resultaban pertinentes o acordes al fenómeno. Un ejemplo de esto fue la pregunta "¿Qué tan seguido pasa por la estación donde presenció el

arrollamiento?", ya que los trabajadores suelen permanecer fijos en las líneas del sistema y, por tanto, transitan varias veces al día por dichas estaciones. Otras preguntas relacionadas con la discriminación fisiológica como "¿Qué sintió en su cuerpo durante el evento de arrollamiento?" o "¿Qué sintió en su cuerpo días después del arrollamiento?", evocaban respuestas breves o poco elaboradas por los entrevistados; ello pudiera deberse tanto a la elaboración de la pregunta, como a la poca discriminación de las sensaciones fisiológicas que en general se observó por parte de los participantes. Esta suposición parte del hecho de que ante algunas de las preguntas referidas, los entrevistados evocaron respuestas tales como "tristeza" o "nada". En este sentido, es importante considerar el aspecto referido a la deseabilidad social mencionada anteriormente, como elemento que pudo influir sobre las respuestas breves o poco elaboradas.

A partir de estas limitaciones, y en aras de promover futuras investigaciones en el área, se presentan las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, debido a que las narraciones obtenidas de los OST indican que las afecciones o sintomatología posteriores al evento de arrollamiento son de corta duración, se sugiere investigar en el diseño e implementar de instrumentos y/o mecanismos de seguimiento, que distingan entre eventos de estrés agudo y de estrés post traumático, garantizando intervenciones terapéuticas oportunas.

Con la intención de ampliar los elementos asociados al fenómeno, y que no fueron considerados en esta investigación, se recomienda indagar sobre las creencias del Operador relativas a las reacciones que considera normales ante el evento, y las asociadas hacia la atención asistencial recibida por parte del profesional de la psicología.

Por otro lado, y con el propósito de ampliar el alcance de la investigación, se recomienda trabajar con mayor diversidad etaria, incluyendo trabajadores con menor rango de antigüedad en la Empresa, con formación más reciente, estableciendo diferencias según los cargos ocupados anteriormente en su plan de carrera.

Finalmente, dada las narraciones de los OST, y el impacto emocional que observan en el personal operativo del área de estaciones durante la aplicación del procedimiento ante eventos de arrollamiento, se sugiere investigar sobre este fenómeno a los efectos de comprender la experiencia de este personal y profundizar en estrategias de actuación efectivas.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Ardèvol, E., Bertrán, M., Callén, B., & Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (3), 72-92.
- Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal Ediciones.
- Cáceres, P. (2008) Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas, Individuo y sociedad*, 2(1), 53-82.
- Carayon, P., Haims, M., y Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work organization. En W. Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*. London: Taylor y Francis.
- Contreras, A., Picciuto, M. y Vázquez, A. (2006). *Signos asociados al trastorno por estrés postraumático en maquinistas de trenes del área metropolitana de Buenos Aires que participan en accidentes de arrollamiento de personas o vehículos*. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Cox, T. y Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of work and health psychology*, vol. 127.
- Diaconu, A. (2010). El trastorno por estrés postraumático (TEPT) de origen laboral. Estudio de un caso clínico. *Recuperado de [http://www.upf.edu/cisal/\\_pdf/TFM\\_Aniela\\_Diaconu.pdf](http://www.upf.edu/cisal/_pdf/TFM_Aniela_Diaconu.pdf)*.
- Glaser, B., y Strauss, A. (1999). *Theoretical sampling The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New Brunswick, NJ: Aldine publishing company.

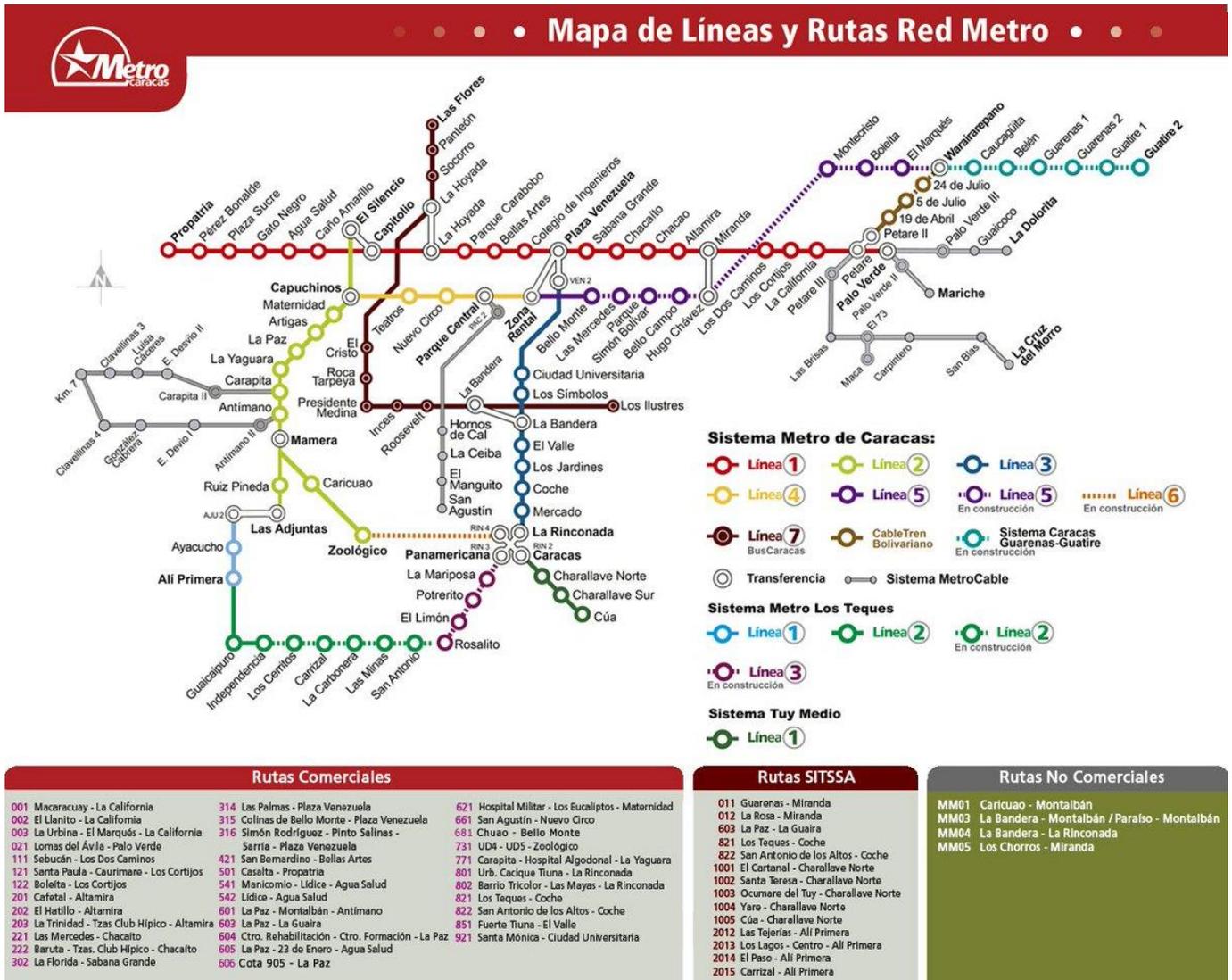
- Gomero, R., Zevallos, C. y Llapyesan, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Revista Médica Hered*, 17(2), 11-23.
- Guber, R. (2001). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Hernández, R. (1994) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández–Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Tercera Edición, Fundación Sypal: Caracas.
- Kantor, J. R. (1978). *Psicología interconductual*. Trillas.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana.
- Leibovich, N., Garaño, P. y Schmidt, V. (2008). Ambiente laboral y malestar en conductores de trenes: Efectos sobre la salud. *VERTEX Revista Argentina de Psiquiatría*, 17(1), 249-253.
- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI Revista de Educación, N° 4.
- Lunt, J. y Hartley, R. (2004). *Literature Review of Post Traumatic Stress Disorder amongst Rail Workers*, Health and Safety Laboratory, UK.
- Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. (1997). NTP 443. Factores Psicosociales: Metodología de evaluación. *INSHT*. Disponible en: [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_e13.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_e13.htm).

- Mayring, P. (2004). Qualitative content analysis. *A companion to qualitative research*, 1, 159-176.
- Merchán, L. (2007). *El Estrés en los Controladores y Controladoras del la CA Metro de Caracas: una Aproximación desde el Modelo Psicológico de la Salud*. Trabajo realizado por el Servicio de la Oficina de Salud Ocupacional adscrita a la Gerencia de Seguridad y Ambiente del Metro de Caracas. Tesis no publicada.
- Montero, M. (2004). *Psicología Social Comunitaria* (1ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Moreno, R., Ventura, R., Columbié, A., López, J., Ortega, I. y Fonseca, C. (2005). Intervención terapéutica en pacientes con trastorno agudo por estrés luego de accidente ferroviario, *Revista Hospital Psiquiátrico de la Habana*, 2(2), 5-8.
- Muñoz, J. (2005). *Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS.ti 5*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Navarrete, J. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo [Versión electrónica], *Investigaciones sociales*, 8(13), 277 – 299. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/6928/6138>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Organización Internacional del Trabajo. Suiza. <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para todos*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Pardo, C. (2009). Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina. *Documentos de Proyectos N° 229*. ONU, Chile.

- Piñuel, J.(2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística* 3(1), 2002, pp. 1-42
- Segura, M., Sánchez, P. Y Barbado, P. (1995). *Análisis Funcional de la Conducta: Un modelo explicativo*. Granada: Universidad de Granada.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1997). *Teoría fundamentada*. Bogotá, Colombia: UA.
- Skinner. B.F. (1991) *El Análisis de la Conducta: una visión retrospectiva*. México. Limusa. Capítulo 7.
- Tauler, A., Sacristán, M., Whalley, S. y Lorenzo, L. (2013). Suicidios y accesos no autorizados en los ferrocarriles: análisis y medidas para su mitigación y prevención. *Revista Vía Libre*, 7(1), 85-98.
- Varguillas, C. (2006). El uso de ATLAS.ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido UPEL. Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. *Revista de Educación*, 12(1), 73-87.

**ANEXOS**

Anexo 1. Mapa de líneas y rutas Red Metro.



**Línea 1: Propatria - Palo Verde**

Es la línea más antigua del Sistema Metro de Caracas, fue inaugurada el 2 de enero de 1983, tiene una extensión de 20,36 kilómetros, atraviesa la ciudad de Oeste a Este y cuenta con 22 estaciones. La línea férrea transcurre entre tramos subterráneos en su gran mayoría, y también posee trayectos a nivel y elevados.

**Línea 2: El Silencio - Zoológico - Las Adjuntas**

Inició su operación comercial el 4 de octubre de 1987, cuenta con 17,81 kilómetros de longitud y posee 13 estaciones. Los trenes de este tramo operan dirección Zoológico y vincula al extremo Sur-Oeste de la ciudad con la Línea 1. El patio, zona de práctica, reparación y estacionamiento de los trenes, de la estación Las Adjuntas, es el más grande del Sistema, cuanta con 49 kilómetros de rieles.

### **Línea 3: Plaza Venezuela - La Rinconada**

Cuenta con 10,35 kilómetros y 8 estaciones, representa el segundo eje estructural en sentido Norte-Sur del Sistema.

### **Línea 4: Extensión Línea 2, Capuchinos - Zona Rental**

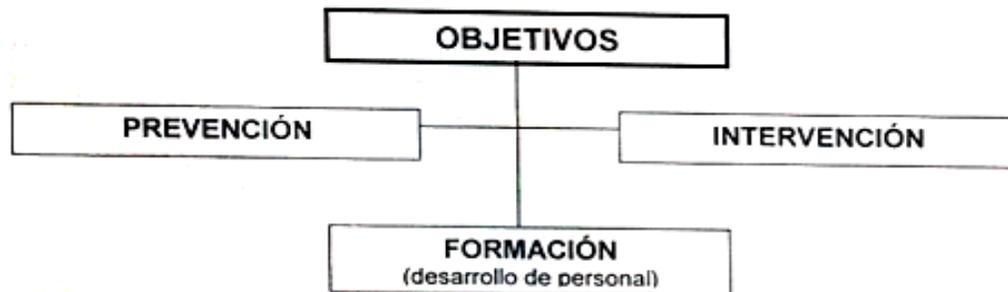
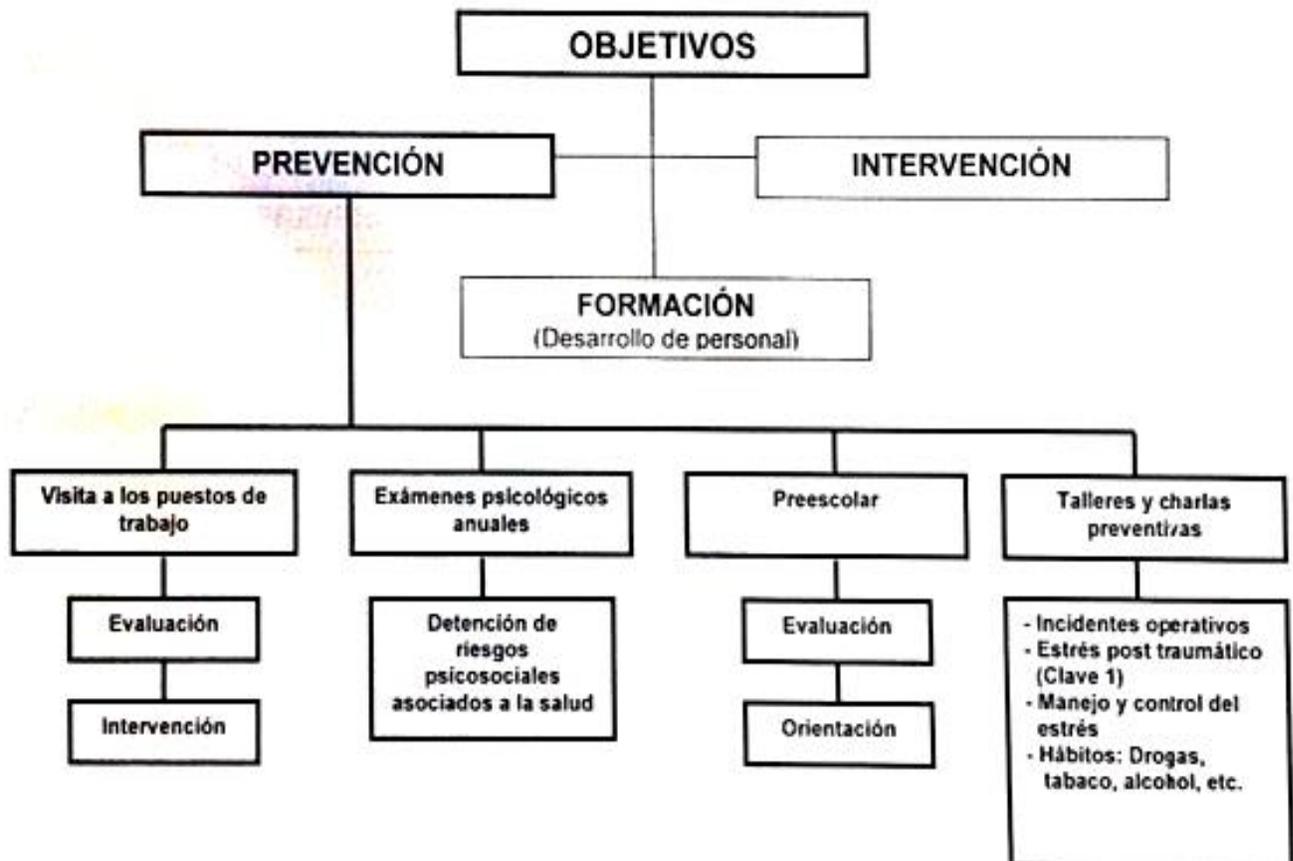
El tramo Capuchinos-Zona Rental, fue inaugurado el 18 de julio de 2006. Tiene una extensión de 5,5 kilómetros y 4 estaciones. Los trenes de este ramal operan hasta la estación Las Adjuntas.

### **Línea 5: Bello Monte - Zona Rental**

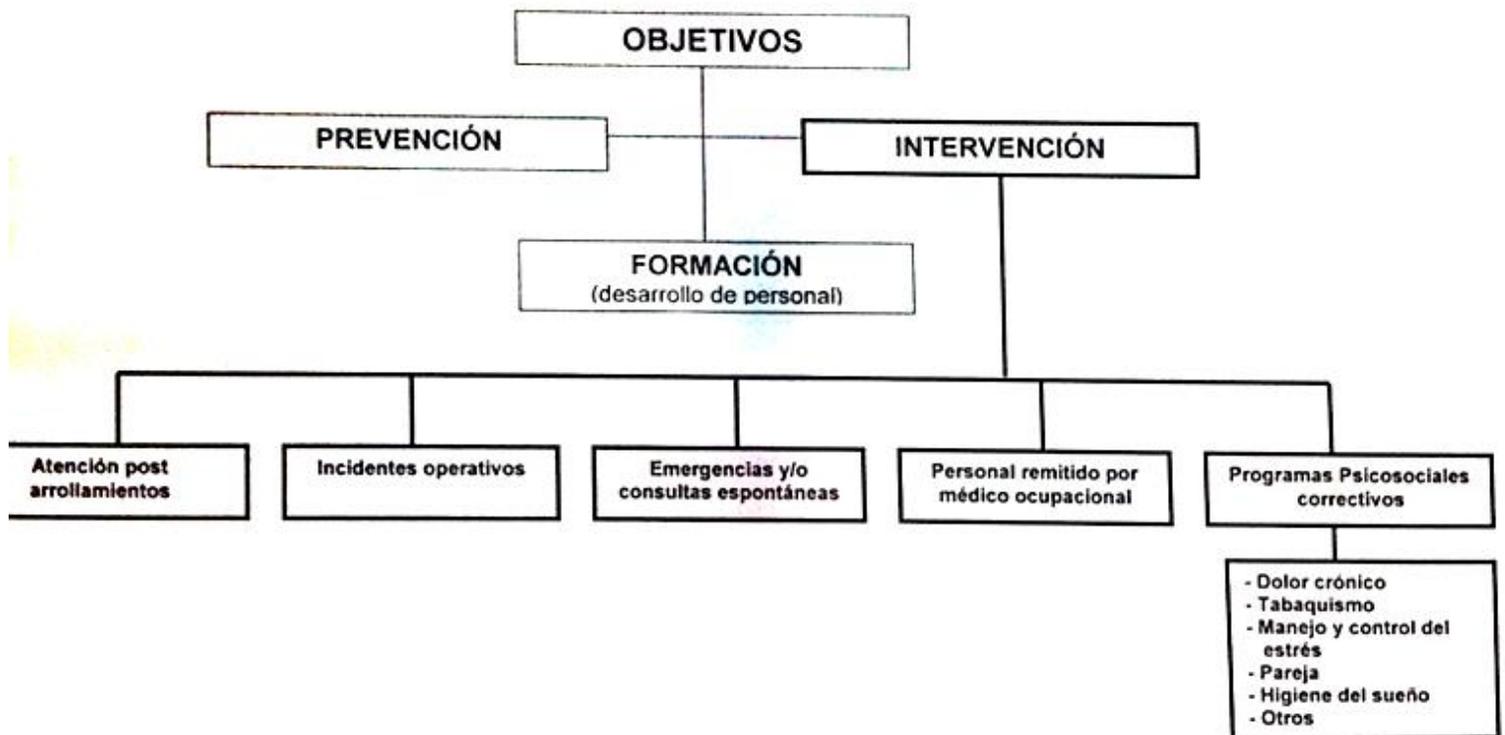
La línea 5 del sistema Metro de Caracas comenzó operaciones el 4 de noviembre de 2015, cuando fue inaugurada la estación Bello Monte, esta estación moviliza unos 30.000 pasajeros diariamente.

La estación, del municipio Baruta, estado Miranda, empalma con Zona Rental de la Línea 4 del Metro de Caracas por un túnel de 1,3 kilómetros en cinco minutos de recorrido, y representa una prolongación de la Línea 4 del Metro.

## Anexo 2. Objetivos del Servicio Psicosocial.

**SERVICIO PSICOSOCIAL****SERVICIO PSICOSOCIAL**  
Prevención

## SERVICIO PSICOSOCIAL Intervención





### Anexo 3. Formato de validación de la entrevista

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE PSICOLOGIA**

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**



<b>Estudio(s) de Pregrado:</b>
<b>Institución:</b>
<b>Tiempo de egresado:</b>
<b>Estudio(s) posteriores:</b>
<b>Área de experticia:</b>
<b>Ocupación actual:</b>

El material que se presenta a continuación representa una de las actividades a ejecutar en la investigación "**Caracterización de la Experiencia de los Operadores de Trenes de Metro Caracas ante Eventos de Arrollamiento**", la cual forma parte del trabajo especial de Grado de la estudiante Mariana Elisa Braz Torres, titular de la cédula de identidad V-20.219.257, para optar por el Título de Licenciadas en Psicología. Mediante esta investigación, se busca describir la experiencia de los Operadores de Trenes de la C.A. Metro de Caracas, ante eventos de arrollamiento a través de la elaboración, validación y aplicación de una entrevista, tomando como ejes temáticos principales, los elementos del análisis funcional de la conducta, propuesto por Sánchez, Segura y Barbado (1995).

Los objetivos que se pretenden lograr a partir de la investigación son:

#### **Objetivo General**

Caracterizar la experiencia de los Operadores de Trenes del Metro Caracas ante eventos de arrollamientos

### **Objetivos Específicos**

- Conocer la experiencia de los Operadores de Trenes ante los eventos de arrollamiento
- Identificar los factores clave que conforman la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamientos.
- Describir la experiencia del Operador Metro en Servicio de Trenes ante eventos de arrollamientos

Para tales efectos, se desarrolló un guión de entrevista semiestructurada, mediante la cual se buscará conocer la respuesta de los Operadores de Trenes ante eventos de arrollamiento. La información obtenida, a través de esta, será sometida a análisis, con la finalidad de organizarla sistemáticamente y describir el fenómeno de estudio a partir de las expresiones de los informantes clave, mediante el procedimiento del Análisis de Contenido.

Específicamente, con el objetivo de organizar los temas de la entrevista, se eligieron como ejes temáticos los elementos del Análisis Funcional de la Conducta propuestos por Segura, Sánchez y Barbado (1995), siendo una de las aproximaciones utilizadas por el Análisis Conductual para el estudio de la interacción funcional y las condiciones del sujeto y el entorno que favorecen dicha interacción; para esto, se basa en los siguientes supuestos del comportamiento que rigen el modelo:

- La conducta es un tipo de interacción entre un organismo y su entorno, siendo la interacción completa el objeto de análisis.
- Las variables funcionales forman la interacción: función estímulo y función de respuesta.
- Las variables disposicionales no pertenecen a la interacción pero influyen en esta.
- El análisis funcional debe explicar y predecir las interacciones establecidas y mantenidas si se dan determinadas condiciones.

En este sentido, el comportamiento como objeto de estudio, queda definido como el campo comportamental, el cual consiste en la interacción entre el organismo y el entorno, formando una

intersección entre variables funcionales y disposicionales del entorno y variables tanto funcionales como disposicionales del sujeto (Barbado, Sánchez y Segura, 1995). Estos elementos se definen en los apartados correspondientes del formato de validación.

Es necesario la validación de la entrevista ante personas con un destacado desempeño en la investigación psicológica, será necesario tener su colaboración para el desarrollo de esta investigación, evaluando la congruencia entre cada una de las preguntas, los objetivos y dimensiones de la investigación, a decir, pertinencia, adecuación, claridad y suficiencia.

**Instrucciones:** a continuación se le presenta un cuadro en el que deberá valorar las preguntas de la entrevista en función de su pertinencia, adecuación, claridad y suficiencia. Adicionalmente, se ofrece una columna en la que podrá escribir alguna observación adicional o sugerencia que pudiese mejorar la redacción de la pregunta.

Marque una **X** en el cuadro correspondiente a la escala de valoración según su evaluación de la pregunta, por ejemplo:

Tenga en cuenta que los aspectos de cada pregunta a evaluar son los siguientes:

<b>Pertinencia</b>	Si la pregunta abordada responde a los objetivos del eje temático
<b>Adecuación</b>	Si la pregunta es apropiada para cumplir los objetivos del eje temático
<b>Claridad</b>	Si el enunciado de las preguntas puede ser comprendido por las personas a quienes va dirigido
<b>Suficiencia</b>	Hace referencia a si las preguntas establecidas son suficientes para alcanzar los objetivos de los ejes temáticos

De igual forma, es sumamente importante cualquier comentario o sugerencia adicional que pudiese hacer respecto a cada enunciado, para lo que puede hacer uso de la columna correspondiente a las observaciones.

Se destaca a su vez, que el siguiente instrumento presentado a continuación muestra las preguntas categorizadas bajo los elementos del Análisis Funcional de la Conducta propuestos por Segura, Sánchez y

Barbado (1995), lo que puede diferir del orden de realización de las preguntas al momento de la aplicación de la entrevista.

La entrevista se aplicará de forma individual, luego de obtenido un consentimiento firmado por parte del entrevistado sobre el uso de equipo de grabación y el carácter investigativo en el uso de la información a obtener.

Agradeciendo su valiosa colaboración,  
*Mariana Elisa Braz Torres*

**PREGUNTAS INICIALES:**Objetivos:

- Identificar si el Operador de Trenes ha presenciado un evento de arrollamiento durante la conducción
- Conocer el tiempo que posee en el cargo de Operador de Trenes

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	Durante su tiempo como Operador Metro en Servicio de Trenes, ¿ha presenciado algún arrollamiento durante la conducción de trenes?	Pertinente			
		Adecuada			
		Clara			
		Suficiente			
2	¿Cuántos arrollamientos ha presenciado?	Pertinente			
		Adecuada			
		Clara			
		Suficiente			
3	¿Cuánto tiempo posee en este cargo?	Pertinente			
		Adecuada			
		Clara			
		Suficiente			

**EJE TEMÁTICO I: SECUENCIA FUNCIONAL:** es la interacción funcional entre la estimulación antecedente, la respuesta del individuo y la estimulación consecuente (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**LI RESPUESTA:** se refiere a los cambios en el organismo producidos por la relación funcional con el entorno, pudiendo ser cambios en las constantes fisiológicas o cambios de movimiento y posición del organismo; ya sea preparándolo para la acción o actuando sobre el medio para modificarlo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las manifestaciones fisiológicas, cognitivas y motoras ante la respuesta de arrollamiento.
- Conocer la intensidad y frecuencia de estas respuestas.

<b>Pregunta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Cuál fue el episodio más significativo? ¿Lo puede describir?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
<b>Al momento del arrollamiento</b>					
2	¿Qué sintió en su cuerpo momentos después del arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué hizo en ese momento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Cuáles fueron los primeros pensamientos que vinieron a su mente momentos después del arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Qué hicieron las otras personas que se encontraban en la estación?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
<b>A lo largo del día</b>					
6	¿Qué hizo el resto del día?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
7	¿Qué pensamientos vinieron a su mente durante el resto del día?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			

		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
8	¿Qué sintió en su cuerpo por el resto del día?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
<b>Días después del arrollamiento</b>					
9	¿Qué sintió en su cuerpo los días inmediatamente posteriores al arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
10	¿Qué pensamientos venían a su mente durante estos días?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
11	¿Qué hacía cuando se presentaban estos pensamientos y sensaciones?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
12	¿Qué siente en su cuerpo cuando recuerdas o hablas del evento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
13	¿Qué piensa cuando recuerda el evento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
14	¿Qué hace cuando recuerda el evento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
15	¿Por cuánto tiempo se presentaron estas reacciones (pensamientos, sensaciones, respuestas)?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

16	¿Hubo un cambio en sus horarios o hábitos de sueño (inicio, mantenimiento y duración)? ¿Cuáles?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
17	¿Hubo un cambio en su apetito o alimentación luego de haber presenciado el arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
18	¿Qué cambios en sus hábitos diarios observó luego de presenciar el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
<b>Al reincorporarse a la conducción:</b>					
19	¿Cómo se sintió cuando retomó la conducción?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**III ESTÍMULOS ANTECEDENTES:** son los estímulos, externos e internos, manifiestos o encubiertos, que señalan o indican que de darse una respuesta se recibirán ciertas consecuencias (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar los estímulos externos y manifiestos que anteceden a la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.
- Identificar estímulos encubiertos e internos que anteceden a la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	Conociendo que en este puesto de trabajo está expuesto a la probabilidad de experimentar un evento de arrollamiento, ¿Qué siente en su cuerpo cuando sale de un terminal e inicia el recorrido?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué pensamientos vienen a su mente cuando	<b>Pertinente</b>			

	inicia su jornada laboral?	<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué hace cuando experimenta estas sensaciones o pensamientos al iniciar el recorrido desde un terminal?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Qué elementos considera que inciden en que se sientas de esa forma?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Qué piensa cuando escucha que alguno de sus compañeros ha tenido una experiencia de arrollamiento o clave 1?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
6	¿Qué señales le indican que puede ocurrir un arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
7	Al ingresar a una estación, ¿Que le hace pensar que una persona caerá en la vía?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
8	¿Hay alguna situación particular que le haga sentir de la misma forma que cuando recuerda el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**I.III ESTÍMULOS CONSECUENTES:** son aquellos cambios producidos, respecto a la estimulación antecedente, tras la emisión de una respuesta, haciendo más o menos probables la misma interacción en circunstancias similares, dependiendo de si la consecuencia ha sido agradable, que hace alusión al refuerzo o aversivas, referidas castigo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las consecuencias de la respuesta emitida ante los eventos de arrollamiento.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué hace específicamente para dejar de sentirse de esta manera luego del evento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Cómo afronta esta situación cuando es reciente?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué cambia con el pasar del tiempo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿En cuánto tiempo consideró que estaba listo para retomar la conducción?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Cómo cree que espera la empresa que usted afronte esta situación?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
6	¿Cómo creen sus compañeros de trabajo que debería afrontar esta experiencia?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
7	¿Qué opina sobre la preparación que ofrece la empresa para enfrentarse a los eventos de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
8	¿Conversa sobre esta situación con familiares o amigos como método para afrontarlo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			

¿Cómo le hace sentir eso?	<b>Clara</b>		
	<b>Suficiente</b>		

**EJE TEMÁTICO II: EVENTOS DISPOSICIONALES:** son los elementos del segmento conductual que no forman parte de la interacción, pero que influyen sobre la probabilidad de que se manifieste (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I EVENTOS DISPOSICIONALES DEL ENTORNO:** son las condiciones previas del entorno en el que se presenta la interacción, que hacen más o menos probable su existencia (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.II MEDIO DE CONTACTOS:** es el medio social recíproco con los sistemas de contacto del individuo (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar creencias asociadas a los eventos de arrollamientos.
- Conocer expectativas asociadas a los eventos de arrollamientos.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Ha hablado de este tema con sus compañeros de trabajo? ¿Qué ha comentado?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Cómo describiría su experiencia como Operador de Trenes en el Metro de Caracas?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Observa diferencias cuando en un arrollamiento está operando el tren a cuando es acompañante?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	Cuando observa que alguien cae a la vía ¿Qué	<b>Pertinente</b>			

	procedimiento aplica?	<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Le cambiaría algo al procedimiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
6	¿Cómo le gustaría que fuera ese procedimiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
7	¿Cómo esperan sus compañeros que actúe ante el procedimiento clave 1?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.II CONTEXTO PRÓXIMO:** consiste en la disposición de objetos, personas y hechos en la situación (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer las características físicas de los lugares donde se presenta la respuesta emitida ante eventos de arrollamientos.
- Comparar las características físicas entre los lugares donde se presenta la respuesta y aquellos lugares donde no se presenta.
- Identificar la presencia de personas significativas en momentos y situaciones donde se presenta la respuesta.
- Definir las percepciones de los Operadores de Trenes del Metro de Caracas respecto a la emisión de la respuesta en determinados lugares y ante ciertas personas.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué lugares le hacen recordar o pensar sobre los arrollamientos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

2	¿Qué lugares evita ante estos eventos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación con multitud de usuarios?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación y observa a alguien que está sobrepasando la raya amarilla?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.I.III CONTEXTO AMPLIO:** representa elementos no tan próximos y definitorios en la situación, pero presentes (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer la influencia de elementos presentes dentro de la cotidianidad en la respuesta emitida ante eventos de arrollamientos.
- Identificar momentos donde la respuesta se presenta con mayor intensidad.

<b>Pregunta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué ocurre en usted cuando observa noticias sobre accidentes en algún medio de comunicación?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué ocurre cuando observa noticias sobre arrollamientos en redes sociales?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	Fuera de su trabajo, ¿hay algún elemento que le haga recordar el incidente?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			

		<b>Suficiente</b>			
--	--	-------------------	--	--	--

**II.IV VALORES SOCIALES:** se refiere a las normas, instituciones y valores que se superponen a los valores específicos de la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Conocer la influencia de las opiniones y valoraciones respecto al desempeño laboral.
- Identificar los valores personales respecto a la muerte que influyen sobre la respuesta.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Cómo crees que debería ser su comportamiento ante situaciones de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Cómo se has comportado hasta los momentos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué considera que esperan sus compañeros de usted luego de haber presenciado un evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Qué suelen decir sus compañeros de trabajo respecto a los arrollamientos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Qué piensa de las personas que han saltado a la vía o de aquellos que han pensado en hacerlo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
6	¿Cuáles cree usted fueron las razones de esa persona?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			

		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.I EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO:** son aquellas condiciones presentes del organismo con las que interactúan con el entorno (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I. EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO ESPECÍFICOS:** son las condiciones del individuo que tienen influencia específica sobre la interacción sujeta a análisis (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I.I. HISTORIA DE CONDICIONAMIENTO DE LA INTERACCIÓN:** hacer referencia a la historia de la interacción sujeta a análisis (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivo:

- Conocer la historia y evolución de la respuesta ante eventos de arrollamiento.

Pregunta			Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
<b>En caso de tener varios arrollamientos:</b>					
1	Luego de esa primera experiencia de arrollamiento, ¿Cómo han sido los otros arrollamientos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué diferencia le parece que existen?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Cómo se has sentido con los otros arrollamientos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

4	¿Siente que algo ha cambiado en el tiempo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.I.I.II. PRIVACIÓN / SACIACIÓN:** se trata del exceso o déficit de determinadas condiciones y/o estímulos en el organismo, que probabilizan la existencia de la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar condiciones en el organismo que influyen sobre la respuesta ante eventos de arrollamiento.

<b>Pregunta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué tan seguido pasa por la(s) estación(es) en las que ha presenciado un arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué ocurre cuando pasa por esa estación?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.I.II. EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO GENERALES:** se trata de las condiciones del individuo que tienen influencia sobre diversas interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I.II. REPERTORIOS BÁSICOS DE HABILIDADES:** son aquellos paquetes de operantes que posibilitan la existencia de las interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

**II.I.I.I.I. ESPECÍFICAS:** se trata de las habilidades del sujeto específicas a la interacción (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivo:

- Describir las percepciones de los trabajadores respecto a sus habilidades.

<b>Pregunta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué habilidades puso en acción durante el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué estrategias ha aplicado para relajarse ante situaciones donde recuerda el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Cómo describe sus habilidades para aplicar el procedimiento de clave 1?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Cómo describe su desempeño como Operador de Trenes?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Mejoraría algo respecto a su desempeño?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.III.II. GENERALES:** se refiere a aquellas habilidades que posee el sujeto que influyen sobre diversas interacciones (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Determinar las percepciones de los Operadores de Trenes respecto a sus habilidades sociales.
- Determinar las percepciones de los Operadores de Trenes respecto a sus habilidades de manejo emocional.

Pregunta			Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
<b>Habilidades sociales:</b>					
1	¿Logra iniciar y mantener conversaciones con personas conocidas? ¿Desconocidas?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Tiene dificultades para pedir ayuda y/o favores?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Expresa sus opiniones a pesar de que sean distintas a las de los demás?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Cómo se siente expresando y recibiendo afecto?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
5	¿Realiza/recibe críticas?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
<b>Manejo emocional:</b>					
6	¿Sabe relajarse? ¿Cómo lo hace?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
7	¿Conoce estrategias de respiración?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
8	¿Logra identificar sus emociones?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			

		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
9	¿Comunica sus emociones y/o sentimientos?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
10	¿Logra identificar las emociones de los que le rodean?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.II.II TASA DE ESTIMULACIÓN REFORZANTE:** se refiere a la tasa de estimulación a la que el sujeto puede acceder por su disponibilidad natural y su capacidad para emitir operantes que le den acceso a estos (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar las fuentes de motivación de los Operadores de Trenes.
- Conocer la disponibilidad de los elementos que motivan a los Operadores de Trenes.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué le motiva sobreeste trabajo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Qué hace para mantenerse motivado?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
3	¿Qué aspectos considera agradables sobre su trabajo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
4	¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			

		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

**II.II.III. FUNCIONES DE REFUERZO PRIORITARIAS:** son aquellos que de forma predominante mantienen el comportamiento (Segura, Sánchez y Barbado, 1995).

Objetivos:

- Identificar los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes
- Determinar si existe preponderancia respecto a las cualidades internas o externas de los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes.
- Determinar si existe preponderancia respecto a las cualidades inmediatas o diferidas de los estímulos que predominantemente mantienen las conductas de los Operadores de Trenes.

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Cuánto tiempo tardó en sentirse mejor?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			
2	¿Se ha vuelto a sentir de la misma manera? ¿Cuándo?	<b>Pertinente</b>			
		<b>Adecuada</b>			
		<b>Clara</b>			
		<b>Suficiente</b>			

#### Anexo 4. Resultados de la validación de la entrevista

##### PREGUNTAS INICIALES:

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	Durante su tiempo como Operador Metro en Servicio de Trenes, ¿ha presenciado algún arrollamiento durante la conducción de trenes?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
2	¿Cuántos arrollamientos ha presenciado?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	3	2	
3	¿Cuánto tiempo posee en este cargo?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugieren cambiar el orden de las preguntas, siendo ésta la primera, además recomiendan preguntar sobre haber presenciado arrollamientos bajo otro cargo o como usuarios del Metro, y cambiar la palabra "posee" por "tiene".</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

#### EJE TEMÁTICO I: SECUENCIA FUNCIONAL

##### I.I RESPUESTA

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	¿Cuál fue el episodio más significativo? ¿Lo puede describir?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugirieron modificar la redacción a: "¿Cuál ha sido el episodio de arrollamiento más significativo que ha presenciado? ¿Puede describirlo?", así como añadir el elemento temporal con preguntas tales como: ¿Cuánto tiempo tenía en el cargo para el momento del arrollamiento?, y establecer la aclaratoria de que el</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	

					<i>entrevistado describa el antes, durante y después.</i>
<b>Al momento del arrollamiento</b>					
2	¿Qué sintió en su cuerpo momentos después del arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados recomiendan cambiar la palabra "momentos" por "segundos" e incluir indicadores de la intensidad.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
3	¿Qué hizo en ese momento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	5		
4	¿Cuáles fueron los primeros pensamientos que vinieron a su mente momentos después del arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
5	¿Qué hicieron las otras personas que se encontraban en la estación?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Los jurados refieren especificar si la pregunta refiere únicamente al personal de la estación o al público general, o a ambos.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
<b>A lo largo del día</b>					
6	¿Qué hizo el resto del día?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
7	¿Qué pensamientos vinieron a su mente durante el resto del día?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
8	¿Qué sintió en su cuerpo por el resto del día?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
<b>Días después del arrollamiento</b>					

9	¿Qué sintió en su cuerpo los días inmediatamente posteriores al arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Uno de los jurados sugirió eliminar la palabra "inmediatamente", y otro realizó la acotación de incluir en esta y las preguntas posteriores preguntas que ofrezcan indicadores de frecuencia, intensidad o duración.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	5		
10	¿Qué pensamientos venían a su mente durante estos días?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
11	¿Qué hacía cuando se presentaban estos pensamientos y sensaciones?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugieren modificar de la siguiente forma: "¿qué hizo cuando se presentaron estos pensamientos y sensaciones?"</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	5		
12	¿Qué siente en su cuerpo cuando recuerdas o hablas del evento?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Jurados sugirieron un cambio en la Redacción y la inclusión de indicadores de frecuencia, duración o intensidad.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	5		
13	¿Qué piensa cuando recuerda el evento?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados señalan importante preguntar sobre la frecuencia.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
14	¿Qué hace cuando recuerda el evento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
15	¿Por cuánto tiempo se presentaron estas reacciones (pensamientos, sensaciones, respuestas)?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugieren aclarar en la pregunta que se hace referencia a luego del evento, y si continúan ocurriendo.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	4	1	
16	¿Hubo un cambio en sus horarios o hábitos de sueño (inicio, mantenimiento y duración)? ¿Cuáles?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

17	¿Hubo un cambio en su apetito o alimentación luego de haber presenciado el arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
18	¿Qué cambios en sus hábitos diarios observó luego de presenciar el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
<b>Al reincorporarse a la conducción:</b>					
19	¿Cómo se sintió cuando retomó la conducción?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados comentan cambiar la redacción de la siguiente forma: ¿Cómo describiría su reincorporación a la conducción de trenes? Para poder abarcar lo fisiológico, cognoscitivo y comportamental, así como la inclusión de preguntas sobre cuánto tiempo demoró para reincorporarse a la conducción, y que pensó, hizo y sintió en su cuerpo durante esa reincorporación, y si esas sensaciones y pensamientos continuaron luego de la reincorporación.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

## I.II ESTÍMULOS ANTECEDENTES

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	Conociendo que en este puesto de trabajo está expuesto a la probabilidad de experimentar un evento de arrollamiento, ¿Qué siente en su cuerpo cuando sale de un terminal e inicia el recorrido?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Se sugirió por parte de un jurado sintetizar la pregunta.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	5		
2	¿Qué pensamientos vienen a su mente cuando inicia su jornada laboral?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
3	¿Qué hace cuando experimenta estas	<b>Pertinente</b>	4	1	

	sensaciones o pensamientos al iniciar el recorrido desde un terminal?	<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	4	1	
4	¿Qué elementos considera que inciden en que se sientas de esa forma?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Uno de los jurados recomendó cambiar la palabra “inciden”, por una palabra como “influyen” o “hacen”.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
5	¿Qué piensa cuando escucha que alguno de sus compañeros ha tenido una experiencia de arrollamiento o clave 1?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados comentan la posibilidad de incluir una pregunta acerca de las sensaciones.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	4	1	
6	¿Qué señales le indican que puede ocurrir un arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
7	Al ingresar a una estación, ¿Que le hace pensar que una persona caerá en la vía?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Uno los jurados comenta que existe mucha similitud entre ésta pregunta y la anterior.</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
8	¿Hay alguna situación particular que le haga sentir de la misma forma que cuando recuerda el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

• **I.III ESTÍMULOS CONSECUENTES**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué hace específicamente para dejar de sentirse de esta manera luego del evento?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Los jurados señalan que la pregunta está orientada a la conducta, por lo tanto, pertenece al apartado de respuesta, sugieren de esta forma preguntar qué ocurre posterior a las conductas que realiza cuando se siente así.</i>
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	

2	¿Cómo afronta esta situación cuando es reciente?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados emitieron comentarios similares a la pregunta anterior, sugiriendo mejorar la redacción y orientar la pregunta hacia lo posterior a la conducta.</i>
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	1	4	
		<b>Suficiente</b>	1	4	
3	¿Qué cambia con el pasar del tiempo?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren cambiar la redacción de la siguiente forma: "¿A medida que pasa el tiempo considera que se han presentado cambios, en qué aspectos?". También señalaron la relación de estas preguntas con otras realizadas en el apartado de respuesta, haciendo énfasis en que durante la entrevista deben realizarse en un orden diferente a las categorías presentadas.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
4	¿En cuánto tiempo consideró que estaba listo para retomar la conducción?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Uno de los jurados sugirió cambiar "listo" por "preparado".</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
5	¿Cómo cree que espera la empresa que usted afronte esta situación?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Los jurados sugieren cambiar la redacción de la siguiente forma: "¿Usted cree que la empresa espera que afronte la situación de una manera particular? ¿Cómo?" Además señalan que es una pregunta relevante, pero que evalúa creencias, por lo tanto no corresponde a la categoría.</i>
		<b>Adecuada</b>	2	3	
		<b>Clara</b>	2	3	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
6	¿Cómo creen sus compañeros de trabajo que debería afrontar esta experiencia?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Los jurados sugieren modificar la redacción de la siguiente forma: "¿Considera que sus compañeros de trabajo tiene expectativas sobre la manera en que usted debería afrontar la situación?." Además comentan interesante añadir preguntas en relación a ¿cómo reaccionan sus compañeros ante alguien que presencia un arrollamiento?</i>
		<b>Adecuada</b>	2	3	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
7	¿Qué opina sobre la preparación que ofrece la empresa para enfrentarse a los eventos de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren ubicar esta pregunta dentro de la categoría de habilidades generales.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
8	¿Conversa sobre esta situación con familiares o amigos como método para	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Uno de los jurados comentó que ambas preguntas son adecuadas y pertinentes, pero es más conveniente</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	

	afrontarlo? ¿Cómo le hace sentir eso?	<b>Clara</b>	3	2	<i>presentarlas de forma separada. Mientras que otro jurado sugirió cambiar la pregunta a "En el caso de que presencie un arrollamiento ¿cómo reacciona su familia, y cómo lo hace sentir? ".</i>
		<b>Suficiente</b>	3	2	

## EJE TEMÁTICO II: EVENTOS DISPOSICIONALES

### II.I EVENTOS DISPOSICIONALES DEL ENTORNO

#### • II.I.I MEDIO DE CONTACTOS

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	¿Ha hablado de este tema con sus compañeros de trabajo? ¿Qué ha comentado?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados concuerdan con la pertinencia de esta pregunta en la entrevista pero afirman no pertenecer a la categoría.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
2	¿Cómo describiría su experiencia como Operador de Trenes en el Metro de Caracas?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	3	2	
3	¿Observa diferencias cuando en un arrollamiento está operando el tren a cuando es acompañante?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren reformular la pregunta ya que puede generar respuestas dicotómicas.</i>
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	2	3	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
4	Cuando observa que alguien cae a la vía ¿Qué procedimiento aplica?	<b>Pertinente</b>	2	3	
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
5	¿Le cambiaría algo al procedimiento?	<b>Pertinente</b>	3	2	
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
6	¿Cómo le gustaría que fuera ese	<b>Pertinente</b>	2	3	

	procedimiento?	<b>Adecuada</b>	2	3	
		<b>Clara</b>	2	3	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
7	¿Cómo esperan sus compañeros que actúe ante el procedimiento clave 1?	<b>Pertinente</b>	3	2	
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	3	2	

• **II.I.II CONTEXTO PRÓXIMO**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué lugares le hacen recordar o pensar sobre los arrollamientos?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Uno de los jurados sugiere añadir lo siguiente: "¿puede describirlos físicamente?" , y otro jurado comenta la utilidad de preguntar también si consideran que las condiciones circundantes influyen en que ocurran Claves 1.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
2	¿Qué lugares evita ante estos eventos?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los evaluadores sugieren cambiar la redacción de la siguiente forma: ¿qué lugares evita ante el recuerdo de estos eventos? ". Así como añadir: ¿puede describirlos?".</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
3	¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación con multitud de usuarios?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
4	¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación y observa a alguien que está sobrepasando la raya amarilla?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	

**II.I.III CONTEXTO AMPLIO**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
--	-----------------	--	-----------	-----------	--------------------------------------

1	¿Qué ocurre en usted cuando observa noticias sobre accidentes en algún medio de comunicación?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
2	¿Qué ocurre cuando observa noticias sobre arrollamientos en redes sociales?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
3	Fuera de su trabajo, ¿hay algún elemento que le haga recordar el incidente?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugieren añadir lo siguiente: ¿Puede mencionarlos?</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	3	2	

• **II.IV VALORES SOCIALES**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Cómo crees que debería ser su comportamiento ante situaciones de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Los jurados comentan que ya se realizó una pregunta similar que cubre el mismo objetivo.</i>
		<b>Adecuada</b>	3	2	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
2	¿Cómo se has comportado hasta los momentos?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados recomiendan mejorar la redacción</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	2	3	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
3	¿Qué considera que esperan sus compañeros de usted luego de haber presenciado un evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
4	¿Qué suelen decir sus compañeros de trabajo respecto a los arrollamientos?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados señalan agregar "¿qué efecto tiene esos comentarios en usted?".</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	4	1	

5	¿Qué piensa de las personas que han saltado a la vía o de aquellos que han pensado en hacerlo?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
6	¿Cuáles cree usted fueron las razones de esa persona?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

## II.I EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO

### II.I.I. EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO ESPECÍFICOS

#### II.I.I.I. HISTORIA DE CONDICIONAMIENTO DE LA INTERACCIÓN

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
<b>En caso de tener varios arrollamientos:</b>					
1	Luego de esa primera experiencia de arrollamiento, ¿Cómo han sido los otros arrollamientos?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren especificar si la pregunta va referida a aspectos físicos, perspectivas, etc.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
2	¿Qué diferencias le parece que existen?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
3	¿Cómo se ha sentido con los otros arrollamientos?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
4	¿Siente que algo ha cambiado en el	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren cambiar la redacción de la siguiente</i>

	tiempo?	<b>Adecuada</b>	4	1	<i>manera: "¿Siente que algo ha cambiado a medida que pasa el tiempo?"</i>
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	

• **II.I.I.II. PRIVACIÓN / SACIACIÓN**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué tan seguido pasa por la(s) estación(es) en las que ha presenciado un arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
2	¿Qué ocurre cuando pasa por esa estación?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados resaltan que se debe incluir pensamientos, sensaciones y acciones, agregando preguntas como: "¿Qué siente en su cuerpo?"</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	

**II.I.II. EVENTOS DISPOSICIONALES DEL INDIVIDUO GENERALES**

**II.I.I.I. REPERTORIOS BÁSICOS DE HABILIDADES**

• **II.I.I.I.I. ESPECÍFICAS**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
1	¿Qué habilidades puso en acción durante el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
2	¿Qué estrategias ha aplicado para relajarse ante situaciones donde recuerda el evento de arrollamiento?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	

		<b>Suficiente</b>	4	1	
3	¿Cómo describe sus habilidades para aplicar el procedimiento de clave 1?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
4	¿Cómo describe su desempeño como Operador de Trenes?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
5	¿Mejoraría algo respecto a su desempeño?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados sugieren agregar lo siguiente: "¿Desearía recibir algún entrenamiento específico? ¿En qué?".</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

• **II.I.II.II. GENERALES**

	<b>Pregunta</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/Recomendaciones</b>
<b>Habilidades sociales:</b>					
1	¿Logra iniciar y mantener conversaciones con personas conocidas? ¿Desconocidas?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren relevante indagar sobre los compañeros de trabajo, los comentarios que hacen sobre el incidente y si eso le molesta, o comparte las bromas.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
2	¿Tiene dificultades para pedir ayuda y/o favores?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados comentan que esta pregunta está sujeta a respuestas dicotómicas.</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
3	¿Expresa sus opiniones a pesar de que sean distintas a las de los demás?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
4	¿Cómo se siente expresando y recibiendo afecto?	<b>Pertinente</b>	4	1	
		<b>Adecuada</b>	4	1	

		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
5	¿Realiza/recibe críticas?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados sugieren incluir en la pregunta "el saber decir no los favores".</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
<b>Manejo emocional:</b>					
6	¿Sabe relajarse? ¿Cómo lo hace?	<b>Pertinente</b>	3	2	
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	2	1	
7	¿Conoce estrategias de respiración?	<b>Pertinente</b>	3	2	<i>Uno de los jurados sugiere cambiar la palabra "estrategias" por técnicas, y preguntar también por técnicas de relajación. Otro jurado sugiere preguntar ¿de qué manera/forma maneja sus emociones?</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	3	2	
		<b>Suficiente</b>	2	3	
8	¿Logra identificar sus emociones?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados exponen que es una pregunta de respuesta dicotómica, y proponen agregar: "¿'Cuales?'".</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
9	¿Comunica sus emociones y/o sentimientos?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados exponen que es una pregunta de respuesta dicotómica, y proponen agregar: "¿de qué forma?".</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	
10	¿Logra identificar las emociones de los que le rodean?	<b>Pertinente</b>	4	1	<i>Los jurados consideran que es una pregunta de respuesta dicotómica, además sugieren agregar: "¿Crees que estas influyen en su forma de abordar su trabajo?"</i>
		<b>Adecuada</b>	4	1	
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	3	2	

- **II.I.II.II TASA DE ESTIMULACIÓN REFORZANTE**

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	¿Qué le motiva sobreeste trabajo?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados recomiendan modificar la pregunta de la siguiente manera: ¿Qué le motiva de este trabajo?</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	4	1	
		<b>Suficiente</b>	4	1	
2	¿Qué hace para mantenerse motivado?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
3	¿Qué aspectos considera agradables sobre su trabajo?	<b>Pertinente</b>	5		
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		
4	¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	<b>Pertinente</b>	5		<i>Los jurados proponen agregar: ¿Qué es lo que menos le gusta?</i>
		<b>Adecuada</b>	5		
		<b>Clara</b>	5		
		<b>Suficiente</b>	5		

### II.II.III. FUNCIONES DE REFUERZO PRIORITARIAS

	Pregunta		Sí	No	Observaciones/Recomendaciones
1	¿Cuánto tiempo tardó en sentirse mejor?	<b>Pertinente</b>	2	3	<i>Los jurados comentan que la pregunta no es pertinente ni logra abordar los objetivos.</i>
		<b>Adecuada</b>	1	4	
		<b>Clara</b>	1	4	
		<b>Suficiente</b>	1	4	
2	¿Se ha vuelto a sentir de la misma manera? ¿Cuándo?	<b>Pertinente</b>		5	<i>Los jurados comentan que la pregunta no es pertinente ni logra abordar los objetivos.</i>
		<b>Adecuada</b>	1	4	
		<b>Clara</b>	1	4	
		<b>Suficiente</b>		5	

## Anexo 5. Versión final de la entrevista



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

### ENTREVISTA

**NOMBRE**

**EDAD**

**CARGO ACTUAL**

**AÑOS EN LA EMPRESA**

---



---



---



---

1. ¿Cuánto tiempo tiene en este cargo?
2. ¿Cómo describiría su experiencia como Operador de Trenes en el Metro de Caracas?
3. Durante su tiempo como Operador Metro en Servicio de Trenes, ¿ha presenciado algún arrollamiento durante la conducción del tren?
4. ¿Cuántos arrollamientos ha presenciado?
5. ¿Cuál ha sido el episodio de arrollamiento más significativo que ha presenciado?
6. ¿Puede describirlo? ¿Cuánto tiempo tenía en el cargo para el momento del arrollamiento?

#### **Al momento del arrollamiento**

7. ¿Qué sintió en su cuerpo segundos después del arrollamiento? ¿En qué porcentaje calificaría la intensidad de las sensaciones?
8. ¿Qué hizo en ese momento?
9. ¿Cuáles fueron los primeros pensamientos que vinieron a su mente segundos después del arrollamiento?
10. ¿Qué hicieron las otras personas que se encontraban en la estación, tanto personal operativo como usuarios?

#### **A lo largo del día**

11. ¿Qué hizo el resto del día?
12. ¿Qué pensamientos vinieron a su mente durante el resto del día?
13. ¿Qué sintió en su cuerpo por el resto del día?

### **Días después del arrollamiento**

14. ¿Qué sintió en su cuerpo los días posteriores al arrollamiento?
15. ¿Qué pensamientos venían a su mente durante estos días?
16. ¿Qué hizo cuando se presentaron estos pensamientos y sensaciones?
17. ¿Con qué regularidad se presentaron estos pensamientos y sensaciones? ¿Podría describir la intensidad de las sensaciones? ¿Cuánto tiempo ocurrieron estos pensamientos y sensaciones?
18. ¿Qué siente en su cuerpo cuando recuerda o habla del evento?
19. ¿Qué piensa cuando recuerda el evento? ¿Con qué frecuencia ocurre esto? ¿Qué hace cuando recuerda el evento?
20. ¿Por cuánto tiempo se presentaron estas reacciones luego del evento de arrollamiento (pensamientos, sensaciones, respuestas) ¿Continúan ocurriendo?
21. ¿Hubo un cambio en sus horarios o hábitos de sueño (inicio, mantenimiento y duración)? ¿Cuáles?
22. ¿Hubo un cambio en su apetito o alimentación luego de haber presenciado el arrollamiento?
23. ¿Qué cambios en sus hábitos diarios observó luego de presenciar el evento de arrollamiento?

### **Al reincorporarse a la conducción**

24. ¿Cómo describiría su reincorporación a la conducción de trenes? ¿Cuánto tiempo demoró en reincorporarse? ¿Qué pensó y sintió durante su reincorporación? ¿Qué hizo?
25. ¿Cómo afronta esta situación cuando es reciente?
26. ¿Qué hace específicamente para dejar de sentirse de esta manera luego del evento?
27. ¿Qué aspectos cambian con el pasar del tiempo?
28. ¿En cuánto tiempo consideró que estaba preparado para retomar la conducción?
29. ¿Usted cree que la empresa espera que afronte la situación de una manera particular? ¿Cómo?
30. ¿Cómo creen sus compañeros de trabajo que debería afrontar esta experiencia?
31. ¿Conversa sobre esta situación con familiares o amigos como método para afrontarlo? ¿Cómo le hace sentir eso?
32. ¿Cómo reacciona su familia o amigos al enterarse que presenció un arrollamiento?
33. ¿Qué siente en su cuerpo cuando sale de un terminal e inicia el recorrido?
34. ¿Qué pensamientos vienen a su mente cuando inicia su jornada laboral?
35. ¿Qué hace cuando experimenta estas sensaciones o pensamientos al iniciar el recorrido desde un terminal?

36. ¿Qué elementos considera usted que influyen en que se sienta de esa forma?
37. ¿Qué piensa o siente cuando escucha que alguno de sus compañeros ha tenido una experiencia de arrollamiento o clave 1?
38. ¿Qué señales le indican que puede ocurrir un arrollamiento?
39. ¿Hay alguna situación particular que le haga sentir de la misma forma que cuando recuerda el evento de arrollamiento?
40. ¿Ha hablado de este tema con sus compañeros de trabajo? ¿Qué ha comentado?
41. ¿Qué diferencias observa cuando en un arrollamiento está operando el tren a cuando es acompañante?
42. Cuando observa que alguien cae a la vía ¿Qué procedimiento aplica? ¿Le cambiaría algo al procedimiento? ¿Cómo le gustaría que fuera ese procedimiento?
43. ¿Cómo esperan sus compañeros que actúe ante el procedimiento clave 1?
44. ¿Qué lugares le hacen recordar o pensar sobre los arrollamientos? ¿Puede describirlos físicamente?
45. ¿Qué lugares evita ante el recuerdo de estos eventos? ¿Puede describirlos?
46. ¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación con multitud de usuarios?
47. ¿Qué ocurre cuando ingresa a una estación y observa a alguien que está sobrepasando la raya amarilla?
48. ¿Qué piensa sobre los acompañantes de los conductores?
49. ¿Qué ocurre en usted cuando observa noticias sobre accidentes en algún medio de comunicación?
50. ¿Qué ocurre cuando observa noticias sobre arrollamientos en redes sociales?
51. Fuera de su trabajo, ¿hay algún elemento que le haga recordar el incidente? ¿Puede mencionarlos?
52. ¿Cómo cree que debería ser su comportamiento ante situaciones de arrollamiento?
53. ¿Cómo ha sido tu comportamiento hasta este momento?
54. ¿Qué suelen decir sus compañeros de trabajo respecto a los arrollamientos? ¿Qué efecto tienen esos comentarios en usted?
55. ¿Qué piensa de las personas que han saltado a la vía o de aquellos que han pensado en hacerlo?
56. ¿Cuáles cree usted fueron las razones de esa persona?

57. (En caso de tener varios arrollamientos) Luego de esa primera experiencia de arrollamiento, ¿Cómo han sido los otros arrollamientos? ¿Cómo los percibió?
58. ¿Qué diferencias le parece que existen entre esas experiencias de arrollamiento?
59. ¿Cómo se ha sentido con los otros arrollamientos?
60. ¿Siente que algo ha cambiado a medida que pasa el tiempo?
61. ¿Qué tan seguido pasa por la(s) estación(es) en las que ha presenciado un arrollamiento?
62. ¿Qué ocurre en su cuerpo cuando pasa por esa estación? ¿Qué piensa en ese momento? ¿Qué hace?
63. ¿Qué habilidades puso en acción durante el evento de arrollamiento?
64. ¿Qué opina sobre la preparación que ofrece la empresa para enfrentarse a los eventos de arrollamiento?
65. ¿Cómo describe sus habilidades para aplicar el procedimiento de clave 1?
66. ¿Cómo describe su desempeño como Operador de Trenes?
67. ¿Mejoraría algo respecto a su desempeño?
68. ¿Qué estrategias ha aplicado para sentirse mejor ante situaciones donde recuerda el evento de arrollamiento?
69. ¿Logra iniciar y mantener conversaciones con personas conocidas? ¿Desconocidas?
70. ¿Qué hace cuando sus compañeros hacen comentarios sobre el incidente?
71. ¿Tiene dificultades para pedir ayuda y/o favores? ¿Puede describir alguna situación?
72. ¿Expresa sus opiniones a pesar de que sean distintas a las de los demás? ¿Podría narrar algún ejemplo?
73. ¿Cómo se siente expresando y recibiendo afecto?
74. ¿Realiza/recibe críticas? ¿Considera que sabe negarse a los favores? ¿Podría comentar algún ejemplo?
75. ¿Sabe relajarse? ¿Cómo lo hace?
76. ¿Conoce técnicas de respiración? ¿Cuáles? ¿Podría describir cómo las aplica?
77. ¿Logra identificar sus emociones? ¿Cuáles? ¿De qué forma las identifica?
78. ¿Comunica sus emociones y/o sentimientos? ¿De qué forma?
79. ¿Cree que sus emociones influyen en la forma de abordar su trabajo?
80. ¿Logra identificar las emociones de los que le rodean? ¿Crees que influyen en la forma de abordar su trabajo?

81. ¿Qué le motiva de este trabajo?
82. ¿Qué hace para mantenerse motivado?
83. ¿Qué aspectos considera agradables sobre su trabajo?
84. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo? ¿Qué es lo que menos le gusta?
85. ¿Alguna otra información que considere importante o que quisiera agregar?

## Anexo 6. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Caracas, \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, C.I. \_\_\_\_\_, certifico que he sido informado(a) respecto al ejercicio académico de la estudiante *Mariana Elisa Braz*, en su trabajo especial de grado titulado: *CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA DE LOS OPERADORES DE TRENES DE METRO CARACAS ANTE EVENTOS DE ARROLLAMIENTO* bajo la tutoría del profesor *Leonardo Hernández Mata*; por tanto, legítimo que actúo consciente, libre y voluntariamente como colaborador(a), contribuyendo a este procedimiento de forma activa. En este sentido, se me fue informado respecto a:

- Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mi suministrada.
- El carácter anónimo de la grabación de los contenidos aportados a partir de la entrevista.

---

Firma