



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Psicología del Trabajo

Efectos favorables y/o desfavorables que se presentan en despachadores de combustible en turnos nocturnos

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro Psicología del trabajo

Presenta:

Mauthy Angélica Santillán Carmona

Dirigido por:

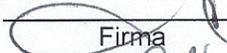
Maestra Blanca Yasmín Montufar Corona

SINODALES

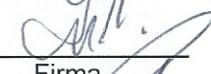
Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona
Presidente


Firma

Dr. José Antonio Robles Hernández
Secretario


Firma

Mtra. María Guadalupe Rivera Ramírez
Vocal


Firma

Mtra. María Mireya Puente Garnica
Suplente


Firma

Mtra. María del Consuelo J. Franco Jaime
Suplente


Firma

MDH Jaime E. Rivas Medina
Director de la Facultad



Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval
Director de Investigación y
Posgrado



Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Mayo 2011
México

RESUMEN

La presente investigación indagó los "Efectos favorables y/o desfavorables que se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos"; a fin de identificarlos y aportar elementos que permitan disminuir lo desfavorable y potenciar los efectos favorables. El estudio se llevó a cabo en siete gasolineras del centro, norte y sur de la ciudad de Querétaro. Los resultados encontrados muestran que los efectos desfavorables afectan la salud de los despachadores y se presentan como alteraciones en el ciclo de sueño, trastornos alimenticios y afectación en el aspecto económico principalmente. Con relación a la familia y aspecto social no manifiestan cambios significativos. Respecto a los efectos favorables, se encontró que los despachadores cuentan con tiempo para organizar sus labores y en algunos casos manifestaron contar con más tiempo para estar con su familia. Los resultados mostraron una marcada diferencia entre trabajadores pertenecientes a las diferentes compañías (aunque esta variable no fue considerada en el estudio); pues los despachadores que pertenecían a empresas con manuales de organización y procedimientos más estructurados mostraron en su mayoría una actitud favorable hacia su labor en turno nocturno. Se concluye que la organización y condiciones de trabajo propuestas por la empresa, impactan en la actitud del trabajador hacia su labor en turno nocturno; de tal manera que, se podría contribuir implantando estrategias para concientizar a los despachadores sobre la importancia de su labor en estos horarios y lo más importante para ellos; capacitarlos para cuidar su salud. También se destaca el efecto de rolar turnos a toda la plantilla de despachadores y no usar el "rol de turno", como un medio premiar o castigar.

(**Palabras clave:** trabajo, turno nocturno, actitud, sueño, condiciones de trabajo)

SUMMARY

This research work studied the "Favorable or unfavorable effects of working night shifts on gas station attendants" in order to identify these effects and provide elements that will help decrease what is unfavorable and increase what is favorable. The study was carried out in seven gas stations in the center, north and south of the City of Queretaro. Results show that, the unfavorable effects influence the health of the attendants which appear as alterations in the sleep cycle and eating disorders, as well as strong economic aspects. Regarding the family and the social aspect, no significant changes were evident. Related to the favorable effects, it was found that the attendants have time to organize their work and, in some cases, have more time to be with their families. Results were very different according to which companies the attendants worked for (although this variable was not considered in the study). Attendants working for companies that have organization manuals and more structured procedures, for the most part had a favorable attitude toward their work on the night shift. It was concluded that the organization and working conditions of the company have a strong impact on the attitude of the worker towards working the night shift. This could contribute to putting strategies into place that would raise the attendants' consciousness about the importance of their work on those shifts, and - most important for them - training them to protect their health. The study also points out the effect of shift changes for all attendants, avoiding the use of "shift changes" as a prize or punishment.

(Key words: Work, night shift, attitude, sleep, working conditions)

DEDICATORIAS

**A mis profesores de la Maestría en Psicología del Trabajo de La
Universidad Autónoma de Querétaro.**

**A mis hijos Sergio Eduardo, Ángel Michelle y Paula Denisse López
Santillán; mi vida.**

**A mi abuelo el Sr. Luis Carmona González y la Sra. María del Carmen
Carmona González, que siempre se han sentido orgullosos de mí.**

A mis compañeros de Maestría.

AGRADECIMIENTOS

Los primeros agradecimientos son para la Universidad Autónoma de Querétaro y los profesores de la Maestría en Psicología del Trabajo, por compartir sus conocimientos conmigo y guiarme en la realización de esta meta. Principalmente a la Mtra. Blanca Yasmín Montufar Corona, por constituir un ejemplo a seguir, por ser fuente inspiradora y persona admirable; gracias por su paciencia y orientación.

A mis padres la Sra. María Silvia Carmona González y Pedro Eduardo Santillán Espinosa, por estar siempre conmigo.

A mi Amiga Incondicional Alma Delia Elías Olalde.

A Sergio López Jaramillo, por creen en mí y acompañarme.

Gracias a las personas que han contribuido a la realización esta Tesis como una de las metas que me he propuesto y a las personas que me apoyaron en la realización de mi desarrollo profesional.

También agradezco a las personas que participaron en la aplicación del presente trabajo, así como a las personas que me apoyaron y permitieron conocer un poco de sus organizaciones.

INDICE

RESUMEN	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
I N D I C E	v
INDICE DE CUADROS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
1. Trabajo	3
1.1 Concepto de trabajo.....	4
1.2 Proceso de Trabajo y sus elementos.	7
1.3 Condiciones de trabajo	8
2. Jornada de trabajo	11
2.1 Horarios de trabajo	13
2.2 Trabajo en turnos y sus efectos	14
2.2.1 Repercusiones del Turno nocturno.....	17
2.3 Factores que intervienen en el trabajo a turnos nocturnos	18
2.3 Alternativas para el trabajo en turnos nocturnos fijos	20
3. Ritmos Biológicos	26
3.1 Ritmos circadianos	27
3.2 Sueño.....	28
3.3 Turnos nocturnos, sueño y vida cotidiana.	30
3.4 Trastornos del sueño.....	32
4. Como disminuir los daños.....	38
4.1 Responsabilidad de la organización	38
4.2 Apoyo social	40
4.3 Recomendaciones de expertos.....	42

III. METODOLOGIA	45
3.1. Descripción del Problema	45
3.2. Antecedentes	46
3.3 Justificación	49
3.4 Objetivos	50
3.5 Hipótesis de investigación.....	50
3.6 Enfoque	51
3.7 Población.....	51
3.8 Muestra	51
3.9 Variables.....	52
3.10 Recolección de Datos	52
3.11 Análisis de Datos	53
IV. RESULTADOS, DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	54
4.1 Datos Demográficos	54
4.2 Primer sección.....	59
4.3 Segunda sección	61
4.5 Comprobación de Hipótesis	72
4.4 Respuestas a las preguntas de investigación y cumplimiento de objetivos.....	74
4.6 Discusión y Conclusiones	76
4.7 Limitaciones del estudio y observaciones	79
V. ANEXOS	80
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 “Comparación de Términos de “condiciones de trabajo”	9
Cuadro 2 División Condiciones Laborales Según Noriega	11
Cuadro 3 División de la jornada por horario	15

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 “Relación entre el nivel de conciencia y la confiabilidad”	26
---	----

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	54
Gráfico 2	55
Gráfico 3	56
Gráfico 4	57
Gráfico 5	58
Gráfico 6	61
Gráfico 7	63
Gráfico 8	64
Gráfico 9	65
Gráfico 10	66
Gráfico 11	67
Gráfico 12	68
Gráfico 13	69
Gráfico 14	70
Gráfico 15	71
Gráfico 16	72

I. INTRODUCCIÓN

En diversos estudios se han especificado los trastornos que se presentan en los trabajadores que laboran en turno nocturno, pero no se han especificado los beneficios o ventajas que pueden obtener, tampoco se ha hecho gran énfasis en las alternativas o los medios a través de los cuales se pueden disminuir los mismos.

En la mayoría de las investigaciones que se han realizado, tomando como una de las variables el trabajo en turnos nocturnos, se aborda el lado de las repercusiones como daños; sin embargo es importante también, para las personas que se encuentran inmersas en el trabajo en turnos o en turnos nocturnos, rescatar los aspectos positivos que pueden existir, ya que esto puede contribuir a ver el trabajo en turnos como algo que les puede ser beneficioso.

Aunque son innegables los daños que pueden presentarse en la salud de estos empleados; si son conocidos e identificados, entonces es posible encontrar la forma de que su impacto sea menor.

Los resultados pueden aportar también una orientación para las personas que se encuentran encargadas de diseñar los horarios de trabajo, así como a las personas encargadas de la supervisión de los turnos nocturnos para hacerles recordar que están trabajando con personas que pueden ser susceptibles de algún daño.

La presente investigación se realizó a través de la recopilación de información de diversas fuentes bibliográficas, así como resultados de otras investigaciones, el material bibliográfico consultado incluye trabajos desarrollados por Petter Knauth de la Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo en materia de trabajo a turnos; de Arnoldo Téllez en materia de Trastornos del Sueño; así como conceptos de trabajo y jornada expuestos por otros autores para ubicar el trabajo en turnos; sin dejar a un lado la legislación aplicable.

También se incluyeron algunas técnicas en materia de Seguridad en el trabajo a fin de mantener alerta al trabajador.

Por la parte práctica, se aplicó un cuestionario a trabajadores que se desempeñan como Despachadores de Combustible en Estaciones de Servicio de la Ciudad de Querétaro durante el turno nocturno y mediante los resultados obtenidos se puede observar cómo perciben su trabajo, proporcionando guías para orientar a los responsables de estos trabajadores y a los trabajadores mismos a fin de rescatar los aspectos positivos que se pueden encontrar y ayudar a aminorar los efectos negativos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1. Trabajo

Mediante el trabajo, se pueden obtener los medios necesarios para subsistir, indudablemente es una actividad que ocupa gran parte del tiempo de una persona, en un día por ejemplo ocupa 8 horas, es decir una tercera parte, si hablamos de una semana ocupa 5 de siete días.

Para abordar el concepto de trabajo no se puede hacer a un lado los significados y simbolismos que esta palabra evoca; si se pregunta a cualquier persona qué es el trabajo, podría contestar que el trabajo es dignificante, para otros es una bendición, también se ve como una obligación; se encuentran diversas opiniones que van desde “El trabajo es tan malo, que hasta pagan por hacerlo”, hasta afirmaciones que nos indican que “El trabajo hace la diferencia entre el hombre y los animales”; pero no puede negarse que el trabajo en la actualidad proporciona a las personas un lugar en la estructura social, pues depende de su ocupación, el reconocimiento que tenga en su entrono social.

El trabajo no ha significado siempre lo mismo a lo largo de la historia del ser humano, pero sin lugar a dudas, éste le ha permitido modificar su entorno para facilitar su vida, sin embargo, también el hombre ha tenido que cambiar para adaptarse y trabajar: ¿Por qué se acude a la escuela? ¿Por qué una vez que alguien termina sus estudios busca prepararse aún más nuestros? A lo largo de su vida, una persona se está preparando para laborar y ser mejor en su, aprende a hacer cosas nuevas, aprende a manejar máquinas para obtener un mejor puesto si es que ya se encuentra. La vida del ser humano gira en torno a esta actividad, un individuo tiene vacaciones si trabaja, toma un descanso en función de los horarios de su trabajo. Ante estas afirmaciones se muestra la importancia que actualmente tiene el trabajo en la vida de todas las personas.

1.1 Concepto de trabajo

El trabajo es fundamental en la vida de las personas, de alguna manera a lo largo de su vida el ser humano se encuentra relacionado al trabajo, es un medio para la supervivencia, se obtienen satisfactores para las necesidades primarias, así mismo, se prepara a lo largo de su vida para integrarse en algún momento a un proceso laboral, gran parte de su tiempo pasa dentro de un entorno de trabajo, y como sabemos el trabajo determina una forma de vida, que impacta incluso en su salud; sin embargo en muchas ocasiones no se reconoce y mucho menos se hace conciencia acerca de la influencia que el trabajo tiene sobre los trabajadores. Esto puede darse por falta de sensibilidad de parte de las personas que están como responsables de los procesos productivos o por la forma en que la sociedad ha organizado estos procesos, también a consecuencia de la falta de conocimientos al respecto.

Para analizar el “Trabajo” es necesario tener en cuenta que éste consiste en la realización de una serie de actividades en un ambiente y tiempo determinados que conlleva unas percepciones individuales y sociales del mismo, Peiró (1999).

A continuación se hace referencia a algunas de las definiciones que se le han dado al trabajo de forma muy breve, esto para darnos una idea de cómo ha cambiado la forma en que se ha percibido el trabajo como resultado de la dinámica del mundo.

En la antigüedad el trabajo manual se consideró degradante para el hombre, dando más valor a las actividades dedicadas al desarrollo de las ciencias y el arte; posteriormente, en la época medieval, aún el trabajo artesanal o de comercio seguía considerándose inferior, pues las actividades honorables eran las encaminadas a la guerra y conquistas, o la religión.

De acuerdo con Carlos Marx (1975), el trabajo es una manifestación de la libertad humana, obedece a una ideación previa y responde a la voluntad orientada a un fin, es mediante el trabajo que se ha dado una transformación recíproca entre el hombre y la naturaleza, para satisfacer sus necesidades a través de la creación de bienes. Continuando con Marx, llega un momento en el

que surge la propiedad privada y el hombre al no ser dueño más que de su fuerza de trabajo, la enajena, transformando su trabajo en una mercancía que vende a cambio de un salario.

El empleo es un trabajo con unas relaciones de intercambio institucionalizadas, reguladas por normas sociales y conlleva un claro aspecto económico, Fryer y Payne (1984), de forma similar Jahoda (1987) lo define como una actividad realizada en condiciones contractuales por las que se recibe una remuneración.

El término que Peiró (1999 p.19) propone es: “El conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material psicológico y/o social”.

Este concepto de trabajo, permite identificar que hay cambios que se han presentado en la vida del ser humano y que se han integrado a la actividad laboral, son importantes ya que marcarán la pauta para la forma en que se trabaja, estos cambios principalmente se dan de acuerdo con Peiró (1999):

- Entorno económico: tendiente a la globalización, requiriendo que el trabajo se realice con mayor eficacia, incrementar la competitividad, crecimiento en el sector servicios, aunado a ello un decremento en las actividades agrícolas e industriales.
- Innovación tecnológica: derivado también de la globalización y de la necesidad de producir con mayor eficiencia, se desarrollan nuevas herramientas, que en ocasiones han sustituido al hombre, contribuyendo a la disminución de costos; por otro lado el desarrollo de nuevas tecnologías obliga al ser humano a capacitarse en nuevas actividades. También esto contribuye a la innovación de productos y servicios, a manera de círculo, nuevos productos como por ejemplo celulares, adquiridas por consumidores que en ocasiones requerirán soporte técnico, adornos para sus equipos, los productores ofrecen promociones, y así seguimos con otros servicios.

- Sociedad: La sociedad presenta diversos cambios, que marcan la pauta también de cómo debe producirse, las personas requieren más productos, más servicios, las fronteras se ven sobrepasadas, hay mayor comunicación gracias a los medios.
- Demografía: A pesar de que hay mucha población, hay regiones en las que la tasa de crecimiento de la población ha disminuido, hay mayores esperanzas para el ser humano en general; en México hay muchos jóvenes, pero hay países en los que no es así. No podemos dejar de lado el fenómeno de la migración, pues las personas que sienten que no tienen grandes oportunidades de desarrollo en su país buscan mejores oportunidades en otros, o la globalización también permite migración, pues empresas hacen grandes corporativos y se extienden a otros países, en ocasiones con todo y empleados.

Los cambios que se mencionaron con anterioridad impactan a las actividades laborales, pues es necesario que se adapten a éstos, cada vez podemos darnos cuenta que incrementa la demanda de servicios. Las empresas constantemente buscan alternativas para ser más competitivas, crean nuevas formas de organizaciones, negocios independientes, la subcontratación (*outsourcing*), organizaciones más flexibles. El uso de la tecnología permite que el trabajo físico disminuya y se incrementa el trabajo mental.

Los trabajadores, quienes son los que hacen funcionar el proceso de trabajo, también tienen cambios, actualmente las mujeres se han incorporado a laborar y cada vez más, obviamente ocasionando un cambio en la composición demográfica de la población económicamente activa.

Conforme los procesos de trabajo van cambiando, principalmente por el uso de tecnologías o por el desarrollo de formas de incrementar la productividad, se hace necesaria la capacitación de los empleados.

1.2 Proceso de Trabajo y sus elementos.

El trabajo es un proceso en el que el hombre transforma la naturaleza (incluso su propia naturaleza), para transformarla bajo una forma útil para su vida. A este proceso se le denomina “Proceso de Trabajo”, sus elementos son:

- La actividad encaminada a un fin. Que es el trabajo mismo.
- Su objeto de trabajo. Que corresponde a la materia que se va a transformar, es decir la materia prima.
- Los medios de producción. Constituidos por las herramientas utilizadas para la producción, incluyendo procedimientos, técnicas, instalaciones.

Dentro de un medio de producción capitalista, además se incorpora: La organización y la división del trabajo, Marx (1981).

El proceso de trabajo se extingue con el producto, ese es su resultado; ese producto es un valor de uso, es un material de la naturaleza transformado para satisfacer necesidades humanas.

Dentro del capitalismo en el proceso de trabajo, el hombre al no ser dueño más que de su fuerza de trabajo, la enajena a los dueños de los medios de producción conformando parte del proceso de consumo, situación necesaria para la subsistencia de cualquier sociedad y que coexiste con el proceso de producción, originando dos fenómenos que menciona Martínez (2000):

- Los procesos de explotación de la fuerza de trabajo.
- Los procesos de alienación.

Al momento en que el trabajador vende su fuerza de trabajo, la convierte en mercancía y se expone a la explotación por parte de los dueños de los medios de producción con la finalidad de obtener ganancias mediante la generación de mercancías y/o servicios.

Es en este proceso donde se origina la alienación, pues el hombre se encuentra inmerso en una situación que le parece ajena a su vida, el producto de su trabajo no le pertenece por que también le es extraño (alienación objetiva), así como su actividad laboral (alienación subjetiva); debido a que tanto los horarios,

procedimientos, acciones a realizar dentro de su trabajo le son impuestas; eliminando los componentes humanizantes del trabajo según Martínez (2000): como la creatividad, el control del trabajo, desarrollo de potencialidades.

La alienación es el resultado de la conjugación de diversos factores, como la imposición de horarios, jornadas extenuantes, intensidad del trabajo, niveles de atención exigida, entre otras, y la falta de recursos del trabajador para el enfrentamiento de estas condiciones; que potencialmente afectarían al trabajador con trastornos psicológicos o físicos, incluso con afecciones a la salud a largo plazo.

1.3 Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se desprenden del proceso de trabajo, para ubicarlas es necesario remitirnos nuevamente a los elementos del proceso de trabajo:

- La actividad misma
- El objeto de trabajo
- Los medios de producción
- La división del trabajo
- La organización del trabajo

El trabajador se incorpora a este proceso enajenando su fuerza de trabajo, la forma en que debe hacer uso de ésta, determinado en gran medida por las características de los medios de producción y de las modalidades de la organización y la división del trabajo; dependiendo de las características que adopten estos elementos, se desprenden ciertas condiciones de trabajo, que repercuten de diferente manera en los trabajadores.

El término “condiciones de trabajo” incluye cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, factores del entorno físico, circunstancias temporales, entre otros.

Varios autores han definido este conjunto de elementos de diferentes formas, pero esencialmente se refieren a conceptos muy similares, las diferencias

radican en la denominación y la división que se han realizado, en el cuadro 1 se hace un comparativo de ellos.

Cuadro 1 “Comparación de Términos de “condiciones de trabajo”

Asa Cristina Laurell	Carga Laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Cargas físicas, químicas, biológicas y mecánicas. • Cargas fisiológicas y psíquicas.
Peiró:	Clasificación de condiciones de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de empleo: tipo de contrato, horarios, turnos, salarios • .Condiciones ambientales: ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibraciones, manipulación de productos tóxicos, calidad del aire. Carga Laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Carga física del trabajo: posturas dolorosas, fatigantes, grandes esfuerzos, movimientos repetitivos. • Carga mental: ritmos de trabajo, tareas repetitivas, niveles de atención exigidos, trabajo rutinarios. Ambiente laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos psicosociales y organizacionales: supervisión, autonomía, estatus.
Noriega (1993)	Condiciones laborales y ambiente de trabajo: Componentes de los elementos del proceso laboral y que pueden potencialmente crear daños a la salud Riesgos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Físicos: Ruido, calor, temperatura, radiaciones entre otros. • Químicos y Biológicos: Polvo, humos, gases, animales ponzoñosos. • Mecánicos: Instalaciones deterioradas. Las exigencias: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de trabajo • Cantidad e intensidad del trabajo • Vigilancia del trabajo • Tipo de actividad • Calidad del trabajo
Ley Federal del Trabajo y Previsión Social en México (LFTPSM)	Las Condiciones de Trabajo se encuentran legisladas en México en la “Ley Federal del Trabajo”, en su Título Tercero; dividido en: <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabajo • Días de descanso • Vacaciones • Salario • Salario Mínimo • Normas protectoras y privilegios del salario • Participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas
LeClerc (Organización Internacional del Trabajo 1987 OIT)	Elementos que determinan la situación que vive el trabajador, incluyendo la duración del trabajo, la organización y el contenido del mismo, los servicios sociales y la remuneración.

Adaptado por: Mauthy Angélica Santillán Carmona

Como se puede observar, algunos autores han denominado a las condiciones de trabajo como condiciones laborales o cargas laborales; sin embargo para abordar el estudio de estas situaciones de temporalidad del trabajo, de forma precisa el de jornada de trabajo, en el presente escrito se utiliza el concepto de condiciones laborales, específicamente la propuesta de Noriega (1993); esto debido a que también las legislaciones en México respecto a jornada, se encuentran estipuladas dentro del apartado de “Condiciones de Trabajo”¹.

De acuerdo con Noriega (1993):

Los Riesgos: Son Aquellos elementos potencialmente nocivos en los centros laborales derivados de los medios de producción. Exigencias: Necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral.” Noriega, (1989). A estos dos elementos se les puede denominar condiciones laborales objetivas, porque realmente existen dentro del proceso laboral y pueden ser identificados independientemente de cómo afecte la subjetividad del trabajador.

Se retoma el concepto de Riesgos y Exigencias de manera conjunta, debido a que éstos no se encuentran de forma aislada, y están inmersas en el proceso laboral, y su conjugación (no su suma) es lo que trae las consecuencias a la salud de los trabajadores Laurell A.C. (1993).

La clasificación de Noriega puede mostrarse en el cuadro 2.

Con la revisión de términos se identifica que el trabajo en turnos teóricamente se ubica como una exigencia, y dentro de la LFTPSM se encuentra reglamentado dentro del capítulo de “Jornada”.

¹ Capítulo III de la Ley Federal del Trabajo

Cuadro 2 División Condiciones Laborales Según Noriega



2. Jornada de trabajo

La jornada de trabajo o jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para lo que ha sido contratado, hay un intercambio entre el trabajador y el empleado. La jornada conforma una unidad de tiempo de trabajo para su valoración, Peiró (1999); se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

La primera regulación que se hizo referente a la duración de la jornada de trabajo, fue en la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo convocada en Washington por el Gobierno de los Estados Unidos de América el 29 de octubre de 1919, donde se limitan las horas de trabajo en las industrias a ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales, y fue sometido a la ratificación de los Miembros de la Organización Internacional del Trabajo de acuerdo con las disposiciones de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo.

En México la Jornada de trabajo está regulada por la Ley Federal del Trabajo, en el Capítulo II del artículo 58 al 68.

Jornada de trabajo:

“Artículo 58.- Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 60.- Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.

Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas.

Jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna.

Artículo 61.- La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta.”

El establecimiento de las jornadas de trabajo se deriva directamente de las actividades que se requieran realizar, lo que ha llevado al establecimiento de diversos horarios de trabajo. También una jornada de trabajo puede ser extendida por situaciones extraordinarias, y las horas que el trabajador labore adicionalmente a las horas establecidas en su contrato se les llaman “Horas Extraordinarias”, la LFTPSM lo regula en los siguientes artículos del Capítulo II:

Artículo 65.- En los casos de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa, la jornada de trabajo podrá prolongarse por el tiempo estrictamente indispensable para evitar esos males.

Artículo 66.- Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.

Artículo 67.- Las horas de trabajo a que se refiere el artículo 65, se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada.

Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Artículo 68.- Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por un tiempo mayor del permitido de este capítulo.

La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.”

2.1 Horarios de trabajo

Al inicio de la revisión de las condiciones laborales, se comentó que sus características dependen del proceso laboral, por lo que el establecimiento de los horarios en los que ha de desempeñarse el trabajo también responde a las características de este proceso y a pesar de que en México se encuentra legislada la duración de la jornada, también pueden establecerse diferentes horarios, la forma en que se distribuya, si es necesario la extensión de la jornada o laborar en turnos.

La duración de la jornada tiene implicaciones importantes sobre la salud, la seguridad del trabajador y su calidad de vida; el tiempo de trabajo no es igual para un marino que para un obrero dentro de una fábrica. Generalmente se establecen los horarios de trabajo considerando las actividades de la vida cotidiana y los ritmos circadianos, por lo que se observa que la mayoría de personas que laboran de lunes a viernes con descanso sábado y domingo, con labores durante el día, porque es el tiempo que estamos más activos.

Los horarios de trabajo mayormente utilizados son:

- Jornada partida. La jornada se encuentra dividida con un horario en el que los trabajadores toman una o dos horas para alimentarse, posteriormente regresan a terminar su jornada.
- Jornada continua. En este horario la jornada se realiza sin interrupción salvo los descansos estipulados por ley, de acuerdo a la actividad; realizándose mediante turnos de trabajo de 8 horas generalmente, de forma tal que varios trabajadores realizan el mismo trabajo a diferentes horas del día.
- Semana de trabajo reducida. Las horas semanales de trabajo son menores a las estipuladas por ley de acuerdo con un convenio, este

horario se utilizó en México durante la crisis económica de 1994; así como la crisis económica que inició aproximadamente en el año 2009, y como medida de soporte a las empresas el gobierno a cargo del presidente Felipe Calderón con el programa para la preservación del empleo. En otras situaciones se puede presentar esta situación por sobreproducción de una empresa y se requiere reducir el ritmo de producción, sin liquidar al personal, pero esto requiere de un convenio entre la empresa y los sindicatos si es que existen.

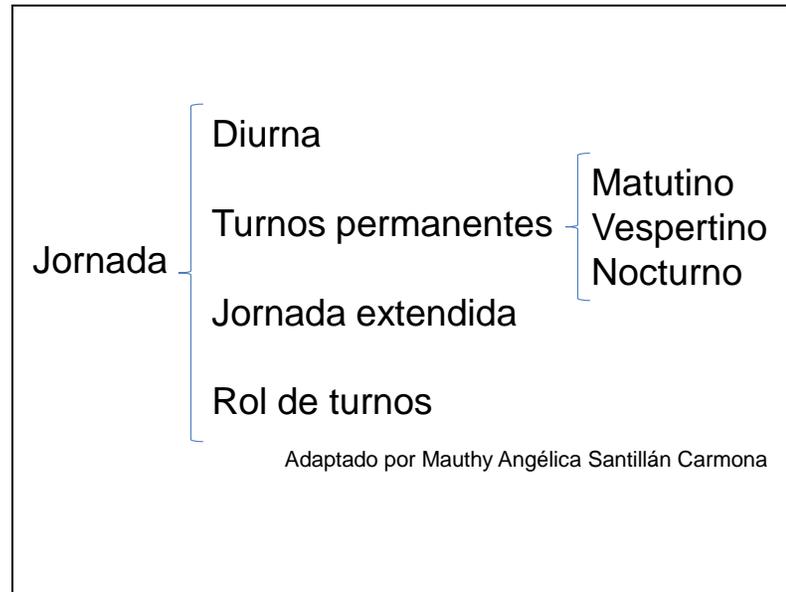
- Horario flexible. En estos horarios el trabajador dispone de cierta libertad para poder elegir determinados aspectos en cuanto a su horario, como entrada, salida, el número de horas que labora. Este tipo de horarios es utilizado por ejemplo en vendedores de bienes raíces, que eligen en que horarios y días que se presentarán a laborar.

2.2 Trabajo en turnos y sus efectos

El trabajo por turnos es el que se realiza permanente o frecuentemente fuera de las horas de trabajo regulares diurnas. Se originó, debido a que algunas actividades necesariamente requieren realizarse en diferentes horarios, como por ejemplo, el trabajo que realiza un velador o un vigilante, soldado, atención médica de urgencia, entre otros. También por lo necesidad de ciertos proceso que requieren que su producción no se detenga, ya sea por la intensidad del trabajo o porque un paro en la línea de producción sea costoso o el inicio de operaciones requiera mucho tiempo.

Para entrar en el análisis de los turnos es necesario hacer una división entre las jornadas de trabajo que se establecen (Cuadro 3):

Cuadro 3 División de la jornada por horario



En efecto, este tipo de trabajo se puede realizar permanentemente de día iniciando muy temprano, en la tarde incluyendo ciertas horas de noche, en horario nocturno ó en otras modalidades.

La división anteriormente descrita, si la comparamos con la LFTPSM, podría corresponder a horarios mixtos, pero coloquialmente se dividen como se muestra en el cuadro 3.

Cada tipo de turnos tiene ventajas e inconvenientes y se asocia a diferentes efectos en el bienestar, la salud, la vida social y el rendimiento laboral. A continuación se mencionan algunas de las consecuencias que estos turnos representan para los trabajadores.

Turno matutino. Cuando el horario del trabajo es matutino, podría afectar el sueño, pues los trabajadores se levantan muy temprano para laborar, pero se duermen a la misma hora, además los sueños de noche que preceden a un turno de mañana suelen ser cortos, debido a que nuestro propio reloj biológico nos hace difícil conciliar el sueño a determinadas horas; Lavie (1986) lo etiquetó como “*Forbidden Zone*” o zona prohibida para el sueño.

La ventaja de las personas que laboran en este turno radica en que se mantienen en contacto con su familia, por tener disponible el tiempo de la tarde para compartir.

Turno vespertino. Una de las principales consecuencias de los turnos de trabajo es la discrepancia en la vida social y familiar, Fischer (1986) lo ha denominado como “muerte social”, en especial cuando los turnos de trabajo se dan por la tarde, ya que las horas con más valor para el ocio son las horas vespertinas y las horas nocturnas (Knauth1987). Por ejemplo, si un trabajador se mantiene en el turno vespertino, disminuye considerablemente el contacto con sus hijos que se encuentran en edad escolar o con su cónyuge, si éste se encuentra laborando durante el día. Este problema se incrementa cuando ambos se encuentran en la modalidad de turnos y llegan a coincidir, pues puede afectar hasta el rendimiento escolar de los hijos según estudios de Maasen (1981) y Dickmann (1981) debido a la ausencia de los padres.

Una ventaja de las personas que laboran en el turno vespertino es que pueden disponer de tiempo para dedicarlo a actividades propias y que no requieran de compañía.

Turno nocturno. El horario nocturno afecta de forma importante, ya que gran parte del tiempo libre se consume tratando de recuperar el sueño que se ha perdido por laborar. Muchos de los trabajadores se quejan de problemas de sueño y fatiga, por los problemas que se les presentan al tener que dormir de día. Otro efecto de los turnos nocturnos es la alteración de los ritmos circadianos y a largo plazo la salud, y el bienestar físico y psíquico.

Una ventaja que los trabajadores que laboran en el turno nocturno es el mantener un control de la intensidad de producción y la disminución de la intensidad de trabajo.

Jornada Extendida. A pesar de que la Ley Federal del Trabajo y Previsión Social en su artículo 61 marca que la duración máxima de la jornada es de 8 horas, existen labores que son realizadas bajo ésta, misma que puede tener otras variantes.

Esta jornada extendida es utilizada bajo un acuerdo entre el empleador y los trabajadores, esto es a través de un contrato colectivo, por esa razón existen jornadas de trabajo que se denominan extendidas, algunas de las variantes más utilizadas son:

12 x 12, 24 x 24, 48 x 48, 72 x 96

Donde el primer número representa las horas en las que el trabajador presta sus servicios y el segundo número representa el número de horas que toma de descanso.

Estos horarios son utilizados cuando la labor lo requiere, o debido a que el desplazamiento es un tanto complicado, como por ejemplo los trabajadores de las plataformas petroleras.

2.2.1 Repercusiones del Turno nocturno

El turno nocturno ha sido considerado uno de los más agresivos, basta con imaginarnos el hecho de dejar nuestras actividades habituales y comenzar a laborar por la noche, para tener una idea de las consecuencias que podría tener en una persona un cambio así.

Sueño. Muchos de los problemas de salud de las personas que trabajan por turnos se encuentran estrechamente relacionados con la calidad del sueño, es muy probable que éste sea perturbado por ruido, o por la luz natural, lo que ocasiona una falta de sueño que se acumula, después de varias jornadas consecutivas de trabajo nocturno; trayendo consigo repercusiones en la productividad o en la vida social.

Trastornos gastrointestinales. Cuando las personas trabajan en turno nocturno se enfrentan a la necesidad de cambiar sus horarios para alimentarse, pero es una realidad que no podemos consumir los mismos alimentos por la noche que por el día, en cuanto a calidad y cantidad, como consecuencia, estas personas tendrán menor apetito que las que trabajan en horarios diurnos.

De acuerdo con Thiis – Evenhsen (1958) la úlcera péptica se presenta con mayor frecuencia entre las personas que laboran por la noche, que entre trabajadores diurnos y trabajadores con rol de turnos.

Trastornos neurológicos. En cuanto a los trastornos neurológicos es más frecuente que se presenten en los trabajadores de turnos, tales como ansiedad o depresión, en comparación con los trabajadores diurnos (Waterhouse 1992).

Problemas sociales de las personas que trabajan por turnos nocturnos. Estos problemas pueden presentarse de diferentes formas, pues dependerá de factores, como el sistema de turnos al que esté sujeto el trabajador, sexo, edad, estado civil, la familia del trabajador.

Para las mujeres que trabajan por turnos nocturnos los problemas que se les presentan tienen que ver con el sueño y las labores domésticas, ya que generalmente no son compartidas equitativamente con su cónyuge.

Rendimiento en el trabajo. Con anterioridad se mencionaron algunos de los efectos que pueden presentarse en la salud de los trabajadores, pero es innegable el efecto que puede presentarse en el rendimiento en el trabajo de ellos, al respecto deben considerarse, Waterhouse (1992):

- Se puede disminuir la reducción del rendimiento en las jornadas nocturnas si se hacen pausas en el trabajo y se mantiene la motivación.
- La baja en el rendimiento en el trabajo se presenta con mayor frecuencia en tareas aburridas o repetitivas.

En cuanto a la productividad, no existen evidencias que permitan concluir que disminuye durante un turno nocturno, tampoco que incrementen los accidentes debido a la condición del turno nocturno.

2.3 Factores que intervienen en el trabajo a turnos nocturnos

Los efectos antes descritos podrían presentarse en las personas de diferentes maneras, pues dependiendo principalmente de sus características individuales, como la edad, el sexo, la situación de embarazo, la aptitud física, flexibilidad para conciliar el sueño y la capacidad para superar la somnolencia tendrán capacidad para tolerar o adaptarse a este tipo de trabajo.

Personalidad. Relacionando la personalidad con los ritmos circadianos, existen dos dimensiones, la inclinación matutina o la inclinación vespertina, denominados por Knauth como “alondras” las personas que se duermen y despiertan más temprano, comparados con los “búhos”, que se acuestan y duermen más tarde.

Edad. Conforme las personas tienen más edad, dentro de un rango de 40 a 50 años de las personas que laboran, tienen mayor dificultad para conciliar el sueño, así mismo la adaptación de sus ritmos circadianos suele ser más lenta comparado con el de las personas más jóvenes, como lo muestran estudios realizados por Harma y cols.(1990), Matsumoto y Morita (1987)

Sexo y embarazo. Los ritmos circadianos de los hombres y de las mujeres responden de igual forma, sin embargo no se pueden dejar a un lado las características de sexo y los roles que por sexo se asignan. Por un lado el ciclo menstrual, que presenta trastornos con mayor frecuencia entre las mujeres que trabajan por turnos, Tasto y cols. 1978; Sasakawa (1982).

El trabajo nocturno de las mujeres embarazadas es regulado la Ley Federal de Trabajo en el Título Quinto Artículo 166: “Cuando se ponga en peligro la salud de la mujer, o la del producto, ya sea durante el estado de gestación o el de lactancia y sin que sufra perjuicio en su salario, prestaciones y derechos, no se podrá utilizar su trabajo en labores insalubres o peligrosas, trabajo nocturno industrial, en establecimientos comerciales o de servicio después de las diez de la noche, así como en horas extraordinarias.”

Así mismo carga de las labores domésticas y el cuidado de los hijos, que son generalmente cargados a la mujer, ocasionan disminución del tiempo del sueño, muestra de ello lo proporcionan los resultados de un estudio realizado por Estry-Behar (1978) en 120 mujeres empleadas permanentemente en turno nocturno.

Mujeres con/sin hijos	Tiempo de sueño
Sin hijos	6 horas 30 minutos
Hijos mayores	5 horas 30 minutos
Hijos menores	4 Hojas 55 minutos

Las mujeres con hijos tienen una actitud más favorable para rolar turnos que las que no los tienen, de acuerdo con un estudio realizado con mujeres policías, Beermann y cols.(1990).

Aptitud física. De acuerdo con las características de las personas, habrá quien tolere más el trabajo en turnos y quien no, en este caso se refiere a las características físicas, si las personas son sanas.

Flexibilidad de los hábitos de sueño y la capacidad para superar la somnolencia. También habrá personas a las que les cueste más trabajo conciliar el sueño en un horario diferente de lo habitual y no les agote, pero está estrechamente relacionado con las características físicas y la personalidad de las personas, así como de los factores que se han mencionado con anterioridad.

En cuanto a las características individuales que pueden favorecer la tolerancia del trabajo por turnos es el “compromiso con el trabajo en turnos”, Folkard y colegas (1979), Minors y Waterhouse (1981), mediante este compromiso las personas pueden programar su vida para ello; y el estilo de afrontamiento de las personas que trabajan por turnos, Olsson y colegas (1987).

Parte importante para tolerar el trabajo en turnos, tiene que ver con los factores ambientales, pues las personas que trabajan por turnos constantemente interrumpen su sueño ya sea por ruido o por la luz natural del día.

Hay autores que consideran que los turnos de trabajo permanentes permiten un ajuste al trabajo nocturno y al sueño de día, debido a que los sistemas circadianos se ajustan Barton y Folkard (1991), mencionando algunas ventajas como menor supervisión, mayor libertad para el ritmos de trabajo.

2.3 Alternativas para el trabajo en turnos nocturnos fijos

El trabajo en turnos bajo la modalidad de rol de turnos puede ser una alternativa para disminuir el impacto que podría presentarse en la salud y la vida de los trabajadores que se deriva del hecho de laborar en un turno nocturno permanente.

Folkard (1988) señala que la mayoría de los trabajadores no se ajustan al trabajo nocturno, provocando que los trabajadores no cumplan sus obligaciones familiares y las relaciones con la pareja y con la familia se ven afectadas.

En los sistemas tradicionales de turnos de rotación lenta, los turnos rotan semanalmente; esto es, a una semana de trabajo nocturno sigue un turno

semanal de trabajo de tarde y, a continuación, un turno de mañana. En el sistema de rotación rápida, sólo se trabajan uno, dos o, como mucho, tres días consecutivos en cada turno. En algunos países, como Estados Unidos, se generalizan los turnos de duración superior a 8 horas, en especial los de 12 horas, Rosa y colegas (1990).

Considerando que la rotación de turnos es una alternativa para prevenir y disminuir los daños que pudieran presentarse derivado de la labor de turnos nocturnos, queda elegir entre una rotación lenta o rápida.

La rotación rápida permite mantener la orientación diurna del ritmo circadiano lo que evita las perturbaciones por el ajuste parcial, si hay una sucesión larga de jornadas de trabajo nocturno, puede producirse una falta de sueño crónica, Tebas y Mahan (1989) que a largo plazo tiene un daño a la salud. Así mismo, los trabajadores que tienen cambios de turno rápidos, tienen tardes libres todas las semanas, por lo tanto también tienen oportunidad de compartir tiempos con sus familiares o con amigos.

En cuanto a la duración de la jornada dentro de un rol de turnos, se aconseja que la jornada nocturna sea menor, y solo debe ser extendida si la naturaleza de la labor y la carga de trabajo son adecuadas. Las jornadas de 12 horas son aceptables si no se requiere gran esfuerzo físico y sin trabajo que genere estrés psíquico o mental. Esto como atención a las exigencias fisiológicas, pues la tasa de consumo de oxígeno en una jornada de 8 horas es del 30 %, pero en una jornada de 12 horas disminuye al 23 % del consumo total requerido por el cuerpo, Bonjer (1971). Otro inconveniente de una jornada extendida es que se incrementa la fatiga y hay que recordar que el rol de turnos es una medida que debe contribuir a prevenir y disminuirla; así mismo debe considerarse que el inicio de la jornada matutina no sea demasiado temprano, pues tiene a disminuir las horas de sueño antes del inicio de ésta, Lavie (1986).

Así como se considera la labor en sí y la carga de trabajo, se debe considerar también el ambiente de trabajo y las condiciones fuera del lugar de trabajo; si el trabajador no descansa durante el tiempo del no-trabajo, no alcanza

a recuperarse, situación que incrementa la fatiga y merma su productividad en su siguiente jornada.

Al respecto de los horarios de los turnos no hay una solución óptima, y para organizarla, partimos de la duración máxima de la jornada de trabajo como lo determina el artículo 61 de la LFTPS Mexicana, que es de ocho horas. Los cambios de turno que frecuentemente se encuentran en la práctica se fijan a las 06, 14, y 22 horas; 07, 15 y 23 horas ó 08, 16, y 24 horas. El tiempo de descanso entre una jornada y otra puede por un lado disminuir las horas de sueño e incrementar la fatiga; y por otro lado repercute en aspectos familiares y sociales. Las jornadas consecutivas pueden ser de 5 a 7 jornadas, pero en México, por cada 5 días de labores consecutivas se genera el derecho a dos días de descanso pagados. En algunos casos la labor se extiende a 6 días de labor continua y un día de descanso pero el sexto día se labora como tiempo extra. El sentido de la rotación más usual es “Hacia delante” (mañana, tarde noche), pues parece ser el que más se corresponde con el sistema circadiano, adicional a lo anterior Turck (1986) asegura que el nivel de perturbación del sueño es similar tanto en el cambio de turnos hacia delante que en el contrario.

Para el diseño del rol de turnos pueden considerarse las siguientes recomendaciones, sin olvidar los lineamientos que marca la Ley Federal del Trabajo y Previsión Social Mexicana:

- El trabajo nocturno se debe reducir en la medida de lo posible, si no es posible es más aconsejable un turno de rotación rápida.
- Las jornadas de trabajo prolongadas (mayores a 8 horas) sólo son admisibles si la carga y naturaleza del trabajo son adecuadas.
- Es aconsejable que los turnos matutinos no comiencen demasiado temprano.

- Se deben evitar los cambios bruscos de turno, los días consecutivos de trabajo se deben fijar entre 5 y 72, en todo sistema de turnos se deben incluir algunos fines de semana libres.
- El sistema de rotación “hacia adelante” de los turnos (esto es, una secuencia de turnos de mañana, de tarde, y de noche) parece más adecuado, al menos en los sistemas de turnos continuos.

Los periodos de descanso durante la jornada permiten al trabajador mantener su bienestar, su salud y su seguridad. En la LFTPS Mexicana, está legislado al menos un descanso de 30 minutos dentro de una jornada de 8 horas; pero dependiendo de la labor y de los convenios que se establezcan con los trabajadores (o sus representaciones), las pausas pueden ser programadas a lo largo de la jornada. Por ejemplo si se trata de una labor con elevada carga física, los trabajadores se ven en la necesidad de interrumpir esporádicamente el trabajo para descansar, esto permite una recuperación y una prevención de la fatiga; así mismo pueden contribuir al incremento del rendimiento, Graf (1922) y al mantenimiento de un nivel de vigilancia adecuado, sobre todo si se trata de una tarea monótona.

Cuando se estructuran las pausas de manera que ese tiempo se dedique a la ingesta de alimentos, hay que considerar que éste se ve reducido si el trabajador tiene que trasladarse de su lugar de trabajo a esperar a ser atendido en un comedor y reintegrarse en forma abrupta a sus labores.

Si el trabajo que realizan los empleados los fuerza a tomar posiciones incómodas durante largos periodos, la solución óptima sería hacer consideraciones ergonómicas.

Dentro de la jornada se pueden establecer tiempos en los que el trabajador, si bien se encuentra laborando, no precisamente ejecute sus labores, sino que participa en otro tipo de actividades que alerten al trabajador, lo ponen

² La ley Federal del Trabajo y Previsión Social Mexicana establece que por cada 5 días de trabajo se genera el derecho de dos días de descanso pagados.

en una mejor disposición al trabajo y propicien la comunicación entre los empleados, siempre encaminada hacia las labores y aspectos de seguridad como principal objetivo. Un ejemplo puede ser, la “Reunión de Inicio de Jornada”, esta se compone de la aplicación de 4 técnicas japonesas:

1. HAD. Hablando, y apuntando con el dedo. Ayuda a evitar errores, mediante la confirmación de los trabajados objetos y comportamientos. Para realizarla se observa, se apunta, se reflexiona y se confirma hablando. Haciendo referencia a una acción o identificando algún objeto.
2. ESP. Experiencia de sentir el peligro. Ayuda a la sensibilización de las personas ante el peligro, tomando medidas correctivas de inmediato y difundiendo el susto para compartir la experiencia. Dando a conocer los sustos pueden prevenirse situaciones de peligro para otras personas en situaciones similares.
3. TH. Tocar y Hablar. Es una actividad donde existe contacto físico, entre todos y confirmar la acción objetiva del equipo de trabajo.
4. APP. Actividad de Predicción del Peligro. Permite anticiparse a las situaciones de peligro, antes de iniciar alguna actividad, aplicando la técnica HAD.

Se desarrolla de manera tal que no debe de llevar más de 15 minutos al inicio de la jornada, con el equipo de trabajo y el líder de la reunión (puede ser el responsable de turno o puede ser alternado con los empleados), siguiendo las actividades listadas:

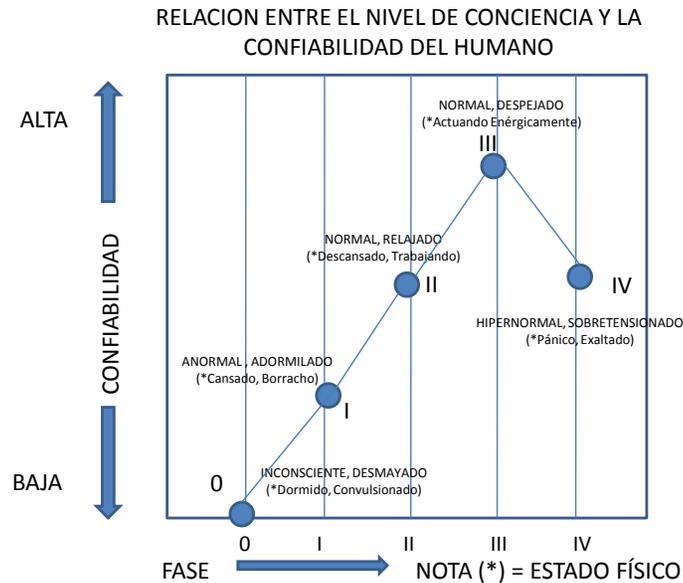
1. Inicio. Se reúne el personal del área, con el objetivo de transmitir información común y específica, para elevar la percepción ante situaciones de trabajo importantes.
2. Saludo. Se comienza con un saludo.
3. Numeración. El personal se numera con un número progresivo, el trabajador expresa en voz alta su número consecutivo.
4. Revisión de Salud. Se realiza una rápida revisión de salud, donde cada uno dice cómo se siente o si en esa ocasión está tomando

medicamentos, cada uno debe reconocer su estado de salud en ese momento.

5. Ejercicios. Se realiza una serie de ejercicios sencillos para aumentar la circulación, se sugiere iniciar de la cabeza a los pies. Pueden alternar a la persona que dirija los ejercicios.
6. Comunicación. Se informa de los sustos, riesgos actuales presentes y las alternativas para prevenir técnicas ESP y APP.
7. Actividades de seguridad. Aplicando la técnica HAD.
8. Meta del Día. Se establece una meta y se corea por todos tres veces con la técnica TH, el personal se reúne en círculo colocando la mano izquierda sobre el hombro del compañero de al lado, y con mano derecha se confirma la meta del día tres ocasiones.

También las pausas durante la jornada deben contribuir a mejorar la comunicación de los empleados encaminada hacia las labores como principal objetivo. Es importante hacer énfasis en que el desarrollo de técnicas como las descritas anteriormente, invariablemente requiere del compromiso de los responsables del personal o supervisores, de no ser así los trabajadores tampoco adquieren el compromiso y pueden ver estos espacios como una pérdida de tiempo. Cabe hacer mención de que estas medidas contribuyen también para el desempeño de los trabajadores en cualquier turno de labores; se mencionan en este apartado debido a que el turno nocturno se considera el más agresivo para la salud de los trabajadores y la aplicación de estas técnicas contribuye a mantener a los trabajadores en un nivel de seguridad en la conciencia del trabajador adecuado. Según Ikue Hashimoto, investigador del laboratorio de ciencias laborales de los ferrocarriles nacionales de Japón encontró que hay 5 etapas en la conciencia del humano, de acuerdo a sus ondas cerebrales:

Figura 1 “Relación entre el nivel de conciencia y la confiabilidad”



Los errores y malas decisiones ocurren entre la fase I y II. Los trabajos rutinarios se ejecutan en la fase II, los trabajos no rutinarios implican nuevos factores de peligro. La finalidad de la aplicación estas técnicas es cambiar el nivel de conciencia hacia la fase III.

3. Ritmos Biológicos

Muchos de los daños que pueden presentarse en los trabajadores que laboran en turno nocturno o rol de turnos que implique el laborar durante el turno nocturno, están estrechamente relacionados con los ritmos circadianos; y en este apartado se explican.

Los ritmos biológicos son conocidos por el hombre desde tiempos antiguos, ante fenómenos que observó cotidianamente, como la plantas floreciendo en primavera, o la reproducción de los animales, la migración de las aves en invierno; relacionando los factores ambientales y astronómicos.

Aunque los ritmos biológicos se encuentran en todo ser vivo, nos vamos a centrar en los ritmos de los seres humanos, puesto que los vamos a abordar dentro de un ámbito de trabajo, condición que es exclusiva de los seres humanos.

3.1 Ritmos circadianos

Los ritmos biológicos, de acuerdo a su duración pueden ser clasificados de acuerdo a su duración en: Circadianos, Ultradianos, e Infradianos. El término ritmos “circadianos” proviene de “circa” (aproximadamente) y “dies” (día), pues son los que se presentan en un periodo de de aproximadamente 24 horas (de 20 a 28 horas). Un claro ejemplo es el Ciclo Vigia – Sueño. También hay ritmos ultradianos que abarcan periodos mayores a 28 horas, como la menstruación; y los ritmos infradianos, que abarcan períodos inferiores a 20 horas, como la respiración o el ritmo cardiaco mencionado por Aguirre (1996)

Los ritmos circadianos expresan la adaptación de un organismo al día y a la noche, y una respuesta a otros factores como la iluminación y la temperatura. Prueba de ello se observa en el ser humano, que básicamente es un ser diurno; esto es, su organismo está fundamentalmente “programado” para trabajar de día y solazarse y descansar de noche. Existen mecanismos internos (el denominado reloj biológico) que controlan la fisiología y la bioquímica del organismo para ajustarlo al ciclo de 24 horas.

La perturbación de las variaciones circadianas del funcionamiento fisiológico producido por la necesidad de permanecer despiertos y trabajando en horas biológicamente anómalas, y de dormir durante el día, es uno de los rasgos más estresantes del trabajo por turnos (Knauth).

El nivel de vigilancia depende de la hora del día, está influido por factores individuales tales como la edad y la tipología matutino - vespertino. En el matutino el ritmo de la vigilia está fuertemente ligado al ritmo vigilia- sueño, mientras que el vespertino depende más del ritmo de temperatura.

Variaciones circadianas de la memoria

La influencia de la capacidad de la memoria sobre el rendimiento de una tarea de cancelación de letras: cuando requiere de una escasa capacidad

amnésica (recordar dos letras), el mayor rendimiento se da a media tarde; cuando hay que memorizar más información (recordar seis letras), el mayor rendimiento se logra por la mañana.

Variaciones circadianas del rendimiento

Cada tipo de tarea precisa un determinado nivel de vigilancia, que depende del grado de complejidad de la tarea. Colquhoun (1971) define como tareas simples a aquellas monótonas y repetitivas, que no requieren de gran procesamiento de la información. Folkard considera tareas complejas aquellas que precisan cierto grado de memorización para ejecutarlas.

3.2 Sueño

Es bien sabido de los problemas entorno al sueño que se presentan en los trabajadores que laboran en turnos nocturnos, razón por la que a continuación se presenta este tema.

Una de las primeras definiciones acerca del sueño fue establecida por Pieró en 1913, que dice que el sueño es un comportamiento caracterizado por un estado de reposo con tres características a) una conducta de reposo, b) es un estado reversible y c) la mente se desconecta por completo. Ahora se sabe que no es así.

Características conductuales del sueño descritas por Ramos (1996):

Le antecede la conducta de la búsqueda de un lugar seguro para dormir, al momento de dormir se observa una postura estereotipada, ausencia o disminución de movimientos corporales voluntarios, escasa respuesta a estímulos externos de baja intensidad duración limitada, lo que lo distingue del coma. En cuanto a la escasa respuesta de estímulos externos se descubrió que somos capaces de condicionarla, por ejemplo, en ocasiones una madre responde ante el llanto de su hijo, aún cuando éste no sea muy fuerte.

Características fisiológicas del sueño:

Las actividades que el cuerpo realiza a nivel fisiológico no son observables a simple vista, se requiere de algunas mediciones:

EEG. El electroencefalograma que mide la actividad eléctrica del cerebro. Este método fue desarrollado por el psiquiatra suizo Berger en 1929, identificándose 4 tipos de ritmos:

Ritmo Alfa 8 y 13 hz < 50 u V en el estado de relajación o vigilia tranquila.

Ritmo beta $Z > 13$ a.m. de <30 presente en la vigilia y diferentes fases del sueño.

Ritmo delta <4 >50 fases del sueño no REM.

Ritmo theta 4 a 8 hz baja amplitud presente en estados de activación cerebral y vigilia del sueño.

Estos ritmos están presentes en el sueño y se presentan en diferente orden durante las etapas del sueño.

Para Téllez (1998) Las etapas (o fases) de sueño se clasifican de la siguiente manera:

Fase 1 Puede durar de 1 a 7 minutos

Fase 2 Comienza el sueño real, representa el 50 % del real dormir.

Fase 3 El umbral de despertamiento es mayor

Fase 4 junto con la fase tres se consideran como responsables de la recuperación del cansancio físico y representan el 20 % del dormir

Fase MOR Se muestra gran cantidad de movimientos oculares rápidos

Las fases del sueño se presentan en ciclos de aproximadamente 90 minutos. Durante nuestro sueño se pueden presentar hasta 6 ciclos.

Ramos (1996) incluye una fase denominada “Fase de vigilancia inicial”, que da paso al adormecimiento.

Etapas del sueño

La Etapa 1 es una etapa de transición de vigilia-sueño y ocupa cerca del 5% del tiempo de sueño en adultos sanos; desde el punto de vista electroencefalográfico, hay una disminución y posterior desaparición de la actividad alfa de vigilia, que es reemplazada por ondas más lentas de frecuencias irregulares (ritmo theta); en el electromiograma existe una actividad tónica discreta, ligeramente disminuida con respecto a la vigilia y en el electro-oculograma se evidencia la presencia de movimientos oculares lentos. También

aparece un enlentecimiento del latido cardíaco. Durante esta fase, el sueño es fácilmente interrumpido. Habitualmente dura pocos minutos y da lugar a la etapa 2, la cual representa más del 50% del tiempo de sueño. Se caracteriza por unas ondas electroencefalográficas específicas llamadas ondas de aguja o husos, que se producen en salvas periódicas regulares de 12 a 14 Hz que incrementan progresivamente su amplitud y después la disminuyen; suelen aparecer alrededor de cinco husos por minuto; y complejos K, que son deflexiones negativas-positivas de gran amplitud que preceden a algunos husos. El tono muscular es débil. Corresponde al principio del sueño propiamente dicho y se eleva el umbral del despertar.

Las Etapas 3 y 4 no-REM, que se corresponden con el llamado sueño de ondas lentas debido a que aparecen en el EEG las ondas delta, de gran amplitud; duran desde el 10 al 20% del sueño no-REM y el 20-25% del total del sueño. El tono muscular es débil y la frecuencia cardíaca y respiratoria disminuyen. Durante ellas ocurren los sueños, así como los episodios de terror nocturno en el niño y los episodios de sonambulismo. Los movimientos oculares, si existen, son lentos.

Tras una hora, una persona ha progresado a través de estos estadios en el primer periodo de sueño. El individuo retorna entonces brevemente a la etapa 2 y se produce una transición al sueño REM (*Rapid Eye Movement*), de movimientos oculares rápidos, también llamado sueño paradójico. Ocupa un 20% aproximadamente del tiempo total de sueño de un adulto. Su EEG se caracteriza por una actividad de pequeña amplitud y actividad rápida en el que destacan las llamadas ondas en diente de sierra, de forma triangular. Se observan descargas de movimientos oculares rápidos y una abolición completa del tono muscular. La frecuencia respiratoria y el pulso se hacen más rápidos e irregulares. Durante esta fase REM se produce la actividad onírica fundamental.

3.3 Turnos nocturnos, sueño y vida cotidiana.

La mayoría de los problemas de salud que aquejan a las personas que trabajan por turnos son asociados a la calidad del sueño que disfrutan durante el día después de un turno de noche. Como el funcionamiento de los ritmos

circadianos es tal que el organismo está preparado para la actividad diurna y el reposo nocturno, al finalizar un turno de noche, el cuerpo no se encuentra, en general, perfectamente predispuesto para el sueño. También pueden influir otros factores. En efecto, la luz natural puede perturbar el sueño, y el nivel de ruidos es mayor durante el día que por la noche. Así, la mayoría de los trabajadores del turno de noche se quejan del ruido de los niños y del tráfico. Además, algunos trabajadores nocturnos interrumpen su descanso diurno para comer en familia, y otros deben reducir las horas de sueño para realizar las labores domésticas y cuidar de los hijos. En un estudio de una muestra de trabajadores nocturnos realizado por Knauth (1983) se halló que la duración del reposo nocturno se había reducido a seis horas. Aunque existen acentuadas variaciones de una a otra persona, seis o menos horas de sueño son insuficientes para muchos seres humanos, Williams y cols. (1974). Específicamente, al cabo de numerosas jornadas consecutivas de trabajo nocturno, se suele producir un déficit acumulado de sueño que tiene repercusiones tanto en la productividad como en la vida social, Naitoh y cols.(1974), así como en la posibilidad de un mayor riesgo de accidentes. Asimismo, diversos estudios electroencefalográficos han revelado que la calidad del sueño diurno también se resiente, el déficit de sueño se puede producir al cabo de una semana de trabajo por turnos, tanto nocturno como matutino, como lo muestran resultados obtenidos por Knauth (1983). La propensión a prolongar el sueño durante el fin de semana después de una semana de trabajo en el turno de mañana parece reflejar una mayor necesidad de reposo. Hak y Kampmann (1981) estudiaron los fenómenos del sueño y la fatiga en los maquinistas ferroviarios. Cuanto antes empezaba el turno de mañana, más breve era el período de sueño del turno de noche precedente y más fatigados se sentían los maquinistas durante el turno matinal. Tanto Moors (1990) como Folkard y Barton (1993) confirmaron la disminución de las horas de sueño asociada al adelanto del comienzo del turno de mañana. Este fenómeno se puede explicar en parte por la presión del entorno familiar para retrasar la hora de retirarse a dormir y, en parte, por el “reloj biológico” que, en opinión de Lavie (1986), genera una “zona prohibida” ó “*forbiden zone*” para el sueño, consistente en una franja de tiempo durante la cual

la facilidad para conciliar el sueño se reduce drásticamente. Según esta última hipótesis, si el trabajador se acuesta antes porque el siguiente turno de mañana comienza más temprano, es posible que le cueste conciliar el sueño.

3.4 Trastornos del sueño

Los trastornos del sueño se clasifican principalmente en tres bloques y son originados por diversas causas, mismas que se presentan de forma muy breve, solo para ubicar uno de los aspectos desfavorables que se presentan en los trabajadores derivados de la necesidad de laborar en turnos nocturnos. En este caso los trastornos del sueño.

La Clasificación internacional de los trastornos del sueño (*International classification of sleep disorders* o ICSD) distingue grandes grupos de enfermedades del sueño:

- DIASOMNIAS: falta de sueño.
- HIPERSOMNIO: excesiva somnolencia
- PARASOMNIAS: trastornos patológicos que suceden durante el sueño

3.4.1 Insomnio

La principal diasomnia es el insomnio; la palabra insomnio proviene del latín que significa “ausencia de” y “*somnus*” que significa dormir; es decir, el insomnio significa una ausencia total de dormir, Coraminas (1973). Sin embargo la ausencia total del dormir es muy rara y generalmente el término se refiere a un dormir corto, insuficiente, interrumpido y/o de mala calidad. La mayoría de los afectados son las mujeres entre los 41-50 años de edad, los ancianos (disminución en la calidad de dormir asociado al deterioro físico e intelectual), la población urbana más que en la población rural (en la clase baja, y en personas divorciadas y viudas. Estas personas también pueden sufrir de depresión y ansiedad).

En la Clasificación Internacional de Desórdenes del Dormir (ICSD, 1990) se propuso el siguiente criterio para determinar la severidad de un insomnio:

- Insomnio Leve. Son las dificultades para iniciar y mantener el dormir que se presentan casi toda la noche. Aunque el insomnio leve se asocia con cansancio, irritabilidad, ansiedad leve y fatiga.
- Insomnio Moderado. Se presenta todas las noches siempre acompañado de ansiedad, irritabilidad, etc.
- Insomnio severo. Es aquel que se presenta todas las noches y afecta de manera severa las actividades sociales y ocupacionales del paciente.
- Insomnio agudo. Es necesario que el paciente reporte padecer este trastorno durante un tiempo de cuatro semanas o menos.
- Insomnio subagudo. Tiene como antecedente un periodo de uno a seis meses de duración
- Insomnio crónico. Tiene como duración un periodo de más de seis meses.

El insomnio se puede clasificar por su forma (las características propias):
Insomnio inicial, Insomnio intermedio e Insomnio Terminal.

Por sus causas (las variables que la provocan):

- Insomnio psicofisiológico:
 - Transitorio
 - Persistente
 - Ansiedad- tensión somatizada
 - Condicionamiento negativo
- Insomnio asociado a desordenes psiquiátricos
 - Asociado a desordenes de personalidad
 - Asociado a psicosis
- Insomnio asociado a desordenes del estado de ánimo
 - Depresión
- Insomnios asociados al consumo de drogas y alcohol
 - Estimulantes del sistema nervioso central
 - Depresores del sistema nervioso central
 - Alcohol

- Insomnio asociado a mioclonía nocturna y síndrome de la pierna inquieta. Se refiere a los movimientos repetitivos y estereotipados de las extremidades inferiores que ocurren durante el dormir. Estos movimientos incluyen la extensión del dedo gordo del pie, y la flexión parcial de tobillo, rodilla y cadera. El síndrome de la pierna inquieta se caracteriza por un hormigueo dentro de las piernas y en muchas veces se asocia con contracciones musculares.
- Insomnio asociado a la Higiene del dormir inadecuada. El dormir y la vigilia son estados interdependientes y complementarios que forman un ciclo, este ciclo recurrente necesita ciertas condiciones y hábitos higiénicos para su buen funcionamiento y cuando no hay esta higiene puede presentarse alteraciones al dormir entonces el dormir no es de buena calidad y una vigilia total del día. Tales conductas o actividades que incrementan la vigilia y alteran la organización del dormir.

Algunas de las condiciones y actividades que pueden incrementar la vigilia y alterar la organización temporal y duración del dormir son el ir frecuentemente a fiestas de noche, el acostumar actividades estresantes y emocionantes, el trabajo mental arduo o el ejercicio físico intenso cerca de la hora de dormir, tomar siestas, el permanecer mucho tiempo acostado en cama, así como la falta de regularidad en las horas de acostarse y levantarse y en la cantidad de horas dormidas.

El insomnio puede tratarse de diversas formas, pero antes de empezar cualquier tratamiento es necesario hacer un examen físico así como conocer los hábitos de dormir, si hay algún tipo de ingestión de drogas o si hay factores psicológicos y psiquiátricos en la persona a tratar. El tratamiento se divide en dos grupos: El farmacológico y el no farmacológico

El Farmacológico: Donde se suministran medicamentos clasificados como hipnóticos y su efecto principal es el inducir a dormir; tales como Barbitúricos, No barbitúricos, Benzodiazepinas, Hipnóticos naturales, Otros fármacos.

El no farmacológico, se refiere a todas las estrategias terapéuticas usadas para combatir el insomnio.

- De condicionamiento

- Terapia de control de estímulos
- Restricción del tiempo en cama
- De relajación
 - Relajación muscular progresiva
 - Meditación
 - Retroalimentación biológica (*biofeedback*)
- Cognitivas
 - El efecto del placebo
- Otras técnicas
 - Electrosueño
 - Ejercicio físico

3.4.2 Hipersomnios

Son alteraciones que se caracterizan por un aumento significativo en la cantidad de horas dormidas, y/o un excesivo deseo de dormir en horas inadecuadas, que se convierten en interrupciones de periodos de dormir irresistibles e involuntarios. También se considera a la dificultad para despertar todo en la mañana, y permanecer en ese estado de vigilia completa o modorra por un tiempo relativamente largo antes de llegar completamente alerta.

Los hipersomnios más frecuentes son:

- La narcolepsia
- Las apneas del dormir
- El hipersomnio idiopático
- El Hipersomnio no patológico
- El hipersomnio asociado a problemas psiquiátricos
- El síndrome de Kleine- Levin

La narcolepsia. Es la “Neurosis caracterizada por la necesidad imperativa de dormir, de inicio repentino, de corta duración y recurrente a intervalos cortos” según Guilleminault y Denme (1974). Este desorden se debe a una alteración del sistema hipnogénico cerebral, que trae como consecuencia que este tipo de dormir irrumpa durante la vigilia en forma de “ataques de dormir”.

Somnolencia excesiva: Deseo intenso de dormir ocurre un tiempo después de haber despertado

Cataplejía: Pérdida abrupta y repentina del tono o fuerza muscular durante la vigilia.

Parálisis del dormir: Es un tipo de parálisis total, parecida a la cataplejía, pero con la diferencia de que ocurre en la transición entre la vigilia y el dormir y no es desencadenada por las emociones

Alucinaciones hipnagógicas: son por lo regular de contenido angustiante.

Otras características: los pacientes tienen un dormir nocturno interrumpido por frecuentes despertamientos.

Puede ser tratada a través de tratamiento farmacológico con el suministro de psicofármacos y estrategias de modificación de conducta; o con tratamiento psicológico; muchos pacientes narcolépticos presentan niveles altos de depresión y ansiedad crónica como consecuencia de los problemas sociales que les produce dicho trastorno del dormir.

3.4.3 Apnea

Es otro de los trastornos del sueño y que puede como consecuencia crear otro trastorno. El síndrome de apneas se define como un periodo sin respirar mayor de 10 segundos que se presentan más de 30 ocasiones en una noche de 7 horas de dormir. Este síndrome puede ser de tres tipos:

- Apnea Obstructiva: causada por la obstrucción de las vías respiratorias, en esta no hay entrada o salida de aire por boca y nariz, aunque los movimientos de la caja torácica se siguen presentando.
- Apnea central: Causada por una falla del mecanismo cerebral del control de la respiración. En esta tanto el flujo de aire por boca y nariz como los movimientos torácicos se encuentran ausentes, por lo que la respiración cesa por algunos momentos.
- Apnea de tipo mixto: Es definida por la ocurrencia de una apnea central seguida por una obstructiva en la última parte del episodio.

Pueden ser tratadas con cirugía, fármacos (protriptalina), mascarilla nasal de presión positiva continua, una muy buena alternativa es acudir a alguna Clínica del Sueño.

Los síntomas que acompañan este síndrome durante la vigilia en personas adultas son: la somnolencia excesiva (principal síntoma que nos permite agruparlo dentro de los hipersomnios), que produce problemas de concentración, fatiga, etc., y aunque por lo regular una irresistible siesta prolongada (más de 1 hora) que no provee de descanso al paciente ni elimina la somnolencia. Las apneas también se asocian con ronquidos durante el sueño; y pueden dañar las relaciones conyugales y disminución de actividad sexual.

3.4.4 Parasomnias

Son dntes fisiológicos y/o comportamentales que ocurren durante el dormir. Los principales son:

- Sonambulismo. Se presenta durante las tres primeras horas del dormir, casi exclusivamente en la fase NO MOR se presentan movimientos estereotipados.
- Terror Nocturno. Es una especie de pesadilla pero más intensa (fases III y IV), asociada a una experiencia traumática.
- Pesadillas. Sueños con contenido angustiante, ocurre en el dormir MOR, se diferencia del terror nocturno por que se recuerda.
- Enuresis. Falta de control de los esfínteres.
- Trastorno de la fase MOR.
- Parálisis del dormir.
- Bruxismo.
- Erecciones Dolorosas Nocturnas.
- Muerte nocturna.
- Alteraciones de ritmos circadianos.

Las alteraciones de ritmos circadianos pueden ocasionarse por diversas causas, se clasifican principalmente en

- Trastornos transitorios ocasionados por

- Por viajes
- Horario de verano
- Trastornos crónicos ocasionados por
 - Adelanto ó Retardo de la fase dormir
 - Síndrome hipernictameral.
 - Patrón irregular de dormir vigilia
 - Trabajo nocturno y rotatorio

4. Como disminuir los daños

Para solucionar los problemas hay que eliminar su causa raíz sin embargo no es posible eliminar totalmente el trabajo por turnos, pues es necesaria su labor, por lo que es prudente considerar algunas medidas alternativas para mitigar los efectos desfavorables a los trabajadores.

4.1 Responsabilidad de la organización

La primer alternativa que por lo general y aparentemente de manera lógica se tiene, es la creación de roles de turno de manera que los trabajadores no siempre se desempeñen de manera fija en este turno. Según Neyra (1999) la organización de turnos debe de tener las siguientes características para aminorar los efectos desfavorables. Participación de los trabajadores en la elección de los turnos, para poder adaptarlos a las necesidades individuales.

- Los turnos deben respetar al máximo el ciclo del sueño; los cambios de turno pueden fijarse a las 6-7-8, las 14-15-16 horas y las 22-23-24 horas.
- Los turnos de noche deberían ser más cortos que el resto, aunque algunas empresas lo han establecido así, no es lo habitual. Nunca podrán ser más largos que los demás.
- La OIT recomienda que a partir de los 50 años, el trabajo nocturno sea voluntario.
- Es conveniente que los equipos de rotación se mantengan estables, esto favorece la comunicación y la relación social entre ellos.

En cuanto al sentido de rotación hay dos posturas, Knauth y Fokard indican que es mejor la rotación natural, “mañana-tarde-noche”; y Barton está a favor de la rotación inversa “noche-tarde-mañana”.

Como no hay una solución ideal para el trabajo por turnos hay que impulsar soluciones creativas, Colquhoun (1996), por lo que la apertura de comunicación entre empleados, sindicatos y administradores (Knauth1993), así como el objetivo de mejorar del ambiente de trabajo, Knauth (1993), es de gran ayuda.

Por otro lado, es muy importante la sensibilización que deben tener los responsables de la supervisión de estos trabajadores o de las personas que están a cargo de la empresa, pues en ocasiones no es suficiente con que los empleados se vayan a descansar para que al día siguiente se presenten a laborar en forma adecuada, las condiciones de trabajo deben ser óptimas, buena iluminación, equipo en buenas condiciones, supervisión adecuada; por lo que Implantar un programa de sensibilización respecto al trabajo por turnos, Monk (1988). Estas condiciones deben estar presentes en cualquiera de los turnos de labores, pero es recomendable poner especial atención a la labor en el turno nocturno por ser el más agresivo para la salud de los empleados.

Los empleadores, antes de integrar a un de integrar a un trabajador a cualquier proceso de trabajo se realiza una exploración médica; sin embargo tratándose del turno nocturno si el trabajador tiene alguno de los siguientes padecimientos no es aconsejable según LaDou (1990):

Historial de trastornos gastrointestinales.

Diabetes Mellitus

Tirotoxicosis

Enfermedades coronarias ó antecedentes al miocardio

Narcolepsia

Trastornos psiquiátricos graves

Asma con medicación o dependencia a los esteroides.

4.2 Apoyo social

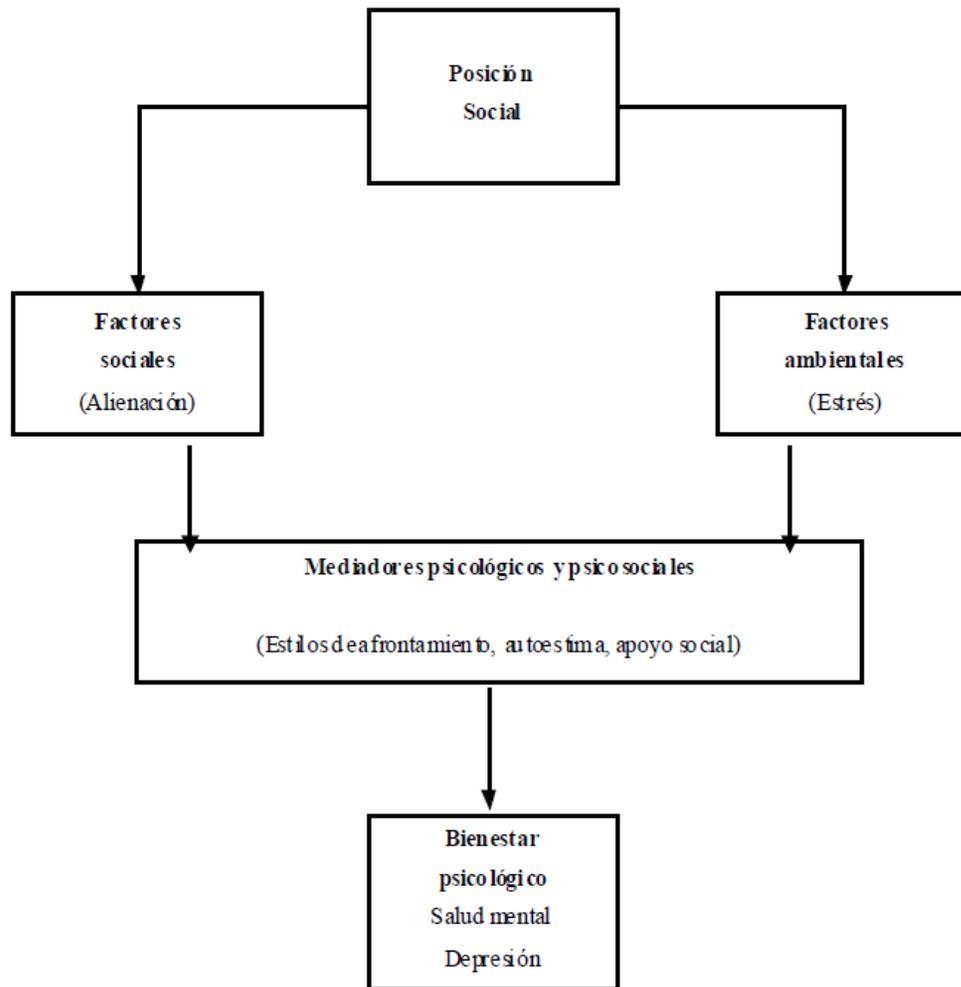
Para contribuir a la disminución de los efectos desfavorables para los trabajadores que se desempeñen en turnos nocturnos, el apoyo social juega un papel determinante, pues éste contribuye a la salud mental de las personas, Barrón, Sánchez (2001).

Aparentemente el apoyo social proveniente de la familia se tiene de manera incondicional, pero no en todos los casos existe, pues hace falta sensibilizar a todos, incluso al trabajador. Algunos de los consejos que Téllez (1998) expone son:

- Que los miembros de la familia utilicen auriculares para oír el radio o ver televisión, que contribuyan a la disminución de ruido con teléfonos silenciosos y desconectar el timbre de la puerta.
- Comunicar el horario laboral a los miembros de la familia, para que se evite en lo posible la realización de actividades ruidosas.

El apoyo social referido, no únicamente se concreta a no hacer ruido durante el tiempo que el trabajador duerme, sino también a las actitudes en general de la familia. El término Apoyo Social es un tanto amplio, incluye aspectos estructurales, funcionales, reales, cognitivos; Lin, Dean y Ensel (1986), conceptualizan el apoyo social como provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos. Aunque el término presentado con anterioridad no incluye que la familia aporta apoyo social, en realidad es así, pues la familia es el primer círculo social con el que interactúan los individuos. El apoyo social proporciona herramientas para afrontar los factores estresantes y alienación de la vida en general, incluyendo el trabajo; es uno de los mediadores psicosociales (los otros dos son estilos de afrontamiento y el autoestima). En la figura dos se muestra el Modelo General de la Salud Mental propuesto por Barrón y Sánchez (2001), que puede aplicar para explicar el papel que juega el apoyo social para hacer frente a los efectos desfavorables que pudieran presentarse en los trabajadores.

Figura 2 Modelo General de la Salud Mental



Dentro de la posición social se incluye la ocupación que desarrollan las personas para obtener sus ingresos, a su vez hay factores ambientales y/o sociales que lo afectan, entonces el individuo hace uso de los mediadores que dispone, los estilos de afrontamiento y autoestima son los recursos con los que cuenta dadas sus características individuales, junto con estas dispone del apoyo social que le son proporcionados, resultando entonces la salud mental.

Al incluir el término Apoyo Social en presente trabajo, se pretende enunciar que la actitud en general de la familia del empleado que se desempeñe en turno nocturno puede ser determinante en agravar o aligerar la carga a él; pues si además de que éste labora por la noche se ve confrontado con su familia por estar ausente en las noches, ocasionándole problemas familiares, tal es el caso

de algunas mujeres, pues para algunas personas no es bien visto que una mujer trabaje y mucho menos si se desempeña en horarios nocturnos; aunado a esto la carga de las responsabilidades del hogar que generalmente le son atribuidas a ellas. Aunque en ocasiones estas situaciones son más marcadas en las mujeres no les son exclusivas, pues también los hombres pueden verse inmersos en situaciones de problemas familiares.

De ahí que es importante hacer consciente al trabajador de las implicaciones de laborar en turnos nocturnos y proporcionarle herramientas de sensibilización a él que enfrenta la labor en turno nocturno, para que a su vez se concientice a su familia.

En este apartado se hizo énfasis del apoyo social proveniente de la familia, sin embargo no se puede dejar a un lado, que el apoyo social también debe de provenir de los responsables de la administración del trabajo, llámense gerentes, supervisores, jefes de departamento, o de la organización misma; pues considerando el apoyo social se pueden implementar medidas que contribuyan a disminuir los efectos desfavorables de estos trabajadores, como por ejemplo: si el ritmo de trabajo lo permite, se les autoriza dormir un poco dentro de su jornada, como se menciona dentro del apartado de resultados.

El apoyo social también puede provenir del mismo equipo de trabajo, si se desarrollan relaciones cordiales entre ellos.

4.3 Recomendaciones de expertos

Muchos de los trastornos son originados debido a una mala higiene del sueño, por no contar con las condiciones que favorezcan el descanso. Los expertos en temas de sueño como las clínicas del sueño o investigadores en el tema hacen diversas recomendaciones, y las que podrían considerarse para esto trabajadores son:

- La cama es para dormir
- La habitación debe ser silenciosa
- Hacer una cena ligera.
- Evitar tomar bebidas estimulantes (bebidas con cola, café, té...).

- No dormir sin sueño, puede producirle angustia.
- Hacer ejercicio en forma regular.
- Es muy importante dormir de 7 a 8 horas todos los días.
- Disminuir la iluminación con el uso de cortinas gruesas
- Al dormir utilizar tapones y antifaz
- Si el vecindario es ruidoso considerar un cambio de domicilio
- En cuanto la alimentación puede considerarse
- Si se trabaja en el turno de la noche la comida principal debe hacerse antes de las 01 horas y más rica en proteínas que en carbohidratos.
- Tomar un refrigerio que incluya fruta fresca o productos lácteos entre las 04:00 y 04:15 horas
- Comer en horarios regulares
- Evitar comidas pesadas antes de dormir
- Ejercicio físico según Harma (1988)
- Ayuda Farmacológica según Rosa (1990)
- Consejo familiar según Rosa (1990)

Un sueño reparador es aquel que consigue eliminar el cansancio acumulado durante el día y regenera nuestro organismo.

Cuando no se duerme correctamente se refleja en los ojos que parecen pesados, opacos, y con ojeras. Pero la falta de sueño no afecta sólo al aspecto, afecta también a las condiciones físicas de una persona; tendrá una sensación de desgana y cansancio permanente y le costará cada vez más realizar las tareas diarias. Un sueño reparador devolverá a los ojos el brillo natural y eliminará las ojeras, además “cargará la batería” del cerebro.

En muchas ocasiones, cuando llega la hora de dormir, se puede estar tan cansado que no es posible conciliar el sueño. Estudios científicos demuestran que el sueño no es completamente reparador si se llevan a la cama las tensiones acumuladas durante el día. Para eliminar el estrés, una respiración adecuada

juega un papel fundamental. En estas ocasiones las pastillas para dormir no suelen servir de gran ayuda.

Es imprescindible eliminar la tensión y la fatiga para sacar el máximo beneficio de sus horas de sueño. Para ello se debe procurar obtener un balance adecuado de trabajo, reposo y ejercicio durante las horas activas del día. Sobre todo aprender a escuchar el organismo, pues dará señales que algo no está bien cuando algo no lo esté.

III. METODOLOGIA

3.1. Descripción del Problema

El trabajo en turnos nocturnos tiene su origen en algunas actividades y profesiones que requieren ser ejecutadas en diversos horarios del día; por ejemplo, la labor de un vigilante, las atenciones médicas de urgencia, la vigilancia de los policías, el servicio de algunos lugares de entretenimiento, solo mencionando algunos.

Por otro lado, también la sociedad ha desarrollado la demanda de determinados productos, que las empresas, en busca de satisfacer ese consumo y de ser más competitivas, requieren un flujo continuo de producción con actividad las 24 horas al día. También hay trabajos que se desarrollan a diferentes turnos del día, de los que ni siquiera tenemos idea, pero que son de gran utilidad, muestra de ello es una planta de luz produciendo energía eléctrica siempre.

Ante las exigencia de las empresas las personas que requieren un trabajo se incorporan a laborar en los diferentes turnos; tal vez la mayoría de los empleadores solo contratan al personal que se presenta a solicitar empleo, también, muchos de ellos (hasta el trabajador mismo) con la creencia de que es suficiente que el empleado labore y reciba un salario; sin embargo no es tan simple, pues se olvidan de qué tan satisfactorio o dañino puede ser, ante esto surge una pregunta:

¿Qué efectos favorables y/o desfavorables se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos?

a) Preguntas de Investigación:

¿Qué efectos favorables y/o desfavorables se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos?

¿De qué naturaleza son los efectos favorables y/o desfavorables que se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos?

Si los efectos son desfavorables para la salud de los trabajadores ¿Qué podría contribuir para disminuir su impacto?

Si los efectos son favorables ¿De qué manera pueden ser reforzados?

¿Qué alternativas hay tanto para los empleadores como para los trabajadores ante el requerimiento de laborar en turnos nocturnos?

¿Qué se requiere para que los trabajadores se adapten el trabajo en turnos nocturnos?

3.2. Antecedentes

La modalidad del trabajo en turnos nocturnos, es la respuesta ante una gran demanda de productos por parte del mercado, también es un modo de obtener mayor productividad y consecuentemente mayores ganancias; pero más allá del sentido común es sabido que el trabajo en turnos nocturnos trae consigo “efectos”, tanto positivos, como negativos; generalmente los efectos negativos recaen en daños a la salud, y daños en las relaciones sociales, pero ¿Qué se puede hacer?

Hay estudios que se han realizado al respecto y muestran los daños que se presentan, también hay investigaciones en las que no se trata directamente a estas condiciones de trabajo, pero que definitivamente están relacionadas con el trabajo nocturno, de hecho se consultaron y revisaron algunas de ellas haciendo las citas correspondientes se mencionaron dentro del marco teórico de la presente investigación; a continuación se listan y describen algunas otras de estas investigaciones y la forma en que puedo establecer relación con el presente trabajo:

1. “Trabajo a turnos y turno nocturno: aspectos organizativos”

Contexto: Industria

Sujetos estudiados principalmente: Trabajadores

Tema: Condiciones de trabajo

Objeto de Investigación: Inconvenientes del trabajo a turnos

Principales resultados o conclusiones: Proponen la introducción de cortos periodos de sueño durante el turno de la noche. Las diferencias interindividuales en la adaptación al trabajo a turnos nocturnos y nocturno son determinantes.

Perspectiva Teórica: Psicología del Trabajo

Autor (es) de referencia más destacado (s): García Gombau J.

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación Básica

Fuentes de información: Documental

Método predominante: Documental

2. “El uso de la información por las enfermeras del Instituto Nacional de la Nutrición “Salvador Zubirán”

Contexto: Sector Salud

Sujetos estudiados principalmente: Enfermeras

Tema: Profesión encargada de los cuidados a la salud: La enfermería.

Objeto de Investigación: Uso de la información por enfermeras

Principales resultados o conclusiones: La mayoría de las enfermeras generales que laboran en turno nocturno tienen una edad que fluctúa entre los 21 a 25 años representando el 34% del total de la muestra encuestada y solo el 7% tienen de 41 a 45 años de edad.

Perspectiva Teórica: Educación

Autor (es) de referencia más destacado (s): Salvador Zubirán, Ramón Aguilar Carrillo, José Baez Villaseñor.

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación aplicada.

Fuentes de información: Investigación de campo.

Método predominante: Encuesta

3. “Rotación de turnos, fatiga y alteraciones cognitivas y motrices en un grupo de trabajadores industriales”

Contexto: Industria

Sujetos estudiados principalmente: Trabajadores

Tema: Fatiga y alteraciones cognitivas en trabajadores.

Objeto de Investigación: Rotación de turnos, fatiga y alteraciones cognitivas y motrices en un grupo de trabajadores industriales.

Principales resultados o conclusiones: El rolar turnos trajo como consecuencia la presencia de mayores índices de fatiga y errores en la memoria visual y psicomotricidad fina en comparación con trabajadores administrativos (que no rolan turnos).

Perspectiva Teórica: Psicología del trabajo.

Autor (es) de referencia más destacado (s): Yoshitake

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación básica

Fuentes de información: Investigación de campo.

Método predominante: Encuesta

4. “Elementos del trabajo en una organización pública y satisfacción en el empleado”

Contexto: Institución Educativa

Sujetos estudiados principalmente: Docentes Administrativos.

Tema: Satisfacción Laboral.

Objeto de Investigación: ¿De qué depende la satisfacción laboral?

Principales resultados o conclusiones: La satisfacción del empleado depende de factores personales. Las afirmaciones de Herzberg son válidos siempre y cuando se contextualice la situación. La satisfacción laboral debe considerarse como un fin y un medio para mejorar la organización.

Perspectiva Teórica: Psicología del trabajo

Autor (es) de referencia más destacado (s): Herzberg

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación aplicada.

Fuentes de información: Investigación de campo.

Método predominante: Encuesta

5. “Trabajo de noche y su efecto psíquico como ansiedad y satisfacción por el trabajo”.

Contexto: Industria

Sujetos estudiados principalmente: Trabajadores

Tema: Ansiedad y satisfacción labora.

Objeto de Investigación: Ansiedad en los trabajadores que laboran de noche.

Principales resultados o conclusiones: El trabajo nocturno respecto al turno diurno u vespertino influye en la aparición de ansiedad alterando la psique del trabajador. Hay estrecha relación entre la ansiedad y la organización misma del trabajo. La satisfacción depende de cada quien y tiene que ver la motivación y la satisfacción de las necesidades de cada persona.

Perspectiva Teórica: Psicología del trabajo

Autor (es) de referencia más destacado (s): Cain Smith, Herzberg

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación Básica.

Fuentes de información: Investigación de campo.

Método predominante: Encuesta

6. “Proceso de trabajo, condiciones laborales y daños a la salud en una institución gubernamental”.

Contexto: Sector Público

Sujetos estudiados principalmente: Trabajadores

Tema: Condiciones laborales y daños a la salud.

Objeto de Investigación: Riesgos de trabajo

Principales resultados o conclusiones: Hay poca información sobre el sector servicios públicos. Solo los trabajadores expuestos a estas condiciones son capaces de dimensionarlas. Es necesario realizar más estudios.

Perspectiva Teórica: Psicología del trabajo

Autor (es) de referencia más destacado (s): Asa Cristina Laurell, Noriega

Finalidad prioritaria del trabajo: Investigación básica.

Fuentes de información: Investigación de campo.

Método predominante: Encuesta, manual de organización.

3.3 Justificación

Diversas empresas con el compromiso de atender a sus clientes, en cuanto a la demanda de productos y una creciente demanda de servicios, se ven

en la necesidad de seguir operando durante mayor tiempo. También es preciso aclarar que hay servicios que son demandados y/u ofertados en horarios específicos, como los de entretenimiento, servicios médicos, servicios de limpia, entre otros; lo que ha llevado a la implementación de turnos nocturnos.

Ahora es importante, tanto para empleadores, como para los mismos trabajadores conocer los efectos que este trabajo tiene sobre las personas que laboran así; tanto los positivos para reforzarlos y los negativos para buscar la forma de disminuir su impacto; también podrían encontrarse elementos que contribuyan a una formación más acorde a las necesidades de la propia organización; otra de las contribuciones de esta investigación radica en proporcionar una orientación para ubicar al personal adecuado para cada turno; de esta manera tener los elementos necesarios para seleccionar el personal adecuado. Esto con la finalidad de mantener la salud del personal y al mismo tiempo de mantener un rendimiento adecuado del trabajador.

3.4 Objetivos

Objetivo General.

Identificar los efectos favorables y/o desfavorables que se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos y determinar su naturaleza.

Objetivos Específicos.

Determinar si hay riesgos de trabajos adicionales para los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos.

Reunir recomendaciones que ayuden a los trabajadores a mejorar su calidad de vida y a mantenerse saludables, cuando estén expuestos a la necesidad de rolar turnos o de mantenerse en labores de turno nocturno.

3.5 Hipótesis de investigación

H1: Los efectos desfavorables que se presentan en los despachadores combustibles que laboran en un turno nocturno esos trabajadores son fatiga, estrés, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales.

H2: Hay un deterioro en las relaciones socio-familiares en la vida de los despachadores combustibles que laboran en turno nocturno.

H3: Los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos no están expuestos a mayores riesgos de trabajo.

H4: Los efectos favorables que tienen los despachadores que laboran en turnos nocturnos son disponer de tiempos para actividades encaminadas para ellos mismos.

3.6 Enfoque

Esta investigación es mixta.

3.7 Población

Para la realización de este estudio se consideró a los despachadores que laboran en las gasolineras de la ciudad de Querétaro, que desempeñan labores durante el turno nocturno, ya sea en la modalidad de turno fijo o rolando turnos.

En la ciudad de Querétaro hay 36 gasolineras que prestan servicio durante las 24 horas, en las cuales laboran aproximadamente 540 trabajadores, de acuerdo a los datos proporcionados por los administradores.

La población se conforma de Hombres y Mujeres, con edad de 20 a 47 años, antigüedad en el puesto de Despachador desde 6 meses hasta 21 años, con estado civil casados, unión libre, solteros, viudos, con hijos o sin hijos.

Se incluye la descripción del Puesto de Despachador de Combustible de estación de servicio como anexo II y conforma parte del Manual de Organización de una de las empresas que aceptaron la aplicación del presente estudio y proporcionaron dicha descripción, autorizando su inclusión en el presente estudio, pero que no autorizaron se identificara ni la publicación de su razón social.

3.8 Muestra

Se autorizó aplicar las encuestas en dos gasolineras ubicadas al norte de la ciudad, dos gasolineras del sur de la ciudad, tres gasolineras en el centro de la ciudad, pertenecientes a diferentes compañías, en total 7, que no autorizaron la publicación de su razón social. La muestra es conveniente no probabilística,

considerando despachadores que laboran en las estaciones de servicio de la ciudad de Querétaro donde se autorizó la aplicación de las encuestas y solo del personal que aceptó participar.

Criterios de inclusión:

Despachadores

Sin límite de edad

Que laboren en el turno nocturno (fijo o rol de turnos)

Criterios de exclusión:

Ausencia por cualquier causa al momento de la aplicación de cuestionarios.

Personal que no labora durante el turno nocturno.

No aceptó participar en la encuesta.

Contestó parcialmente la encuesta.

3.9 Variables

Variable independiente: Trabajo en turno nocturno. Es una condición de trabajo determinada por el empleador, quien determina cuantos y qué trabajadores deben laborar en ese turno, así como los horarios en los que se desempeñen.

Variable dependiente: Los efectos favorables y/o desfavorables que se presenten en los trabajadores que se desempeñen en el turno nocturno (fijo o rol de turnos).

3.10 Recolección de Datos

Para la recolección de datos se elaboró el cuestionario que a continuación se describe. Se compone de OBJETIVO GENERAL, DATOS GENERALES. Después del apartado de datos generales se incluye una sección de oraciones que deben ser completadas por el participante en la encuesta con la primer palabra que venga a su mente, esto nos permitirá saber cómo se perciben las situaciones relacionadas con su horario de trabajo. Así se obtienen datos cualitativos que manifiestan la percepción de los trabajadores hacia su labor durante el turno nocturno.

El segundo apartado consta de algunas preguntas donde los participantes deben seleccionar la respuesta que ellos consideren adecuada y se incluyen algunas líneas en las que pueden manifestar el por qué de su selección, si así desean hacerlo.

El tercer apartado consta de una serie de reactivos con el método de la “Escala Likert” que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los que se solicita al participante externar su opinión seleccionando uno de los cinco puntos de la escala, mismos que tienen un valor numérico (Hernández 2003). De tal forma se obtendrán datos para medir su actitud hacia el trabajo en el turno nocturno.

El cuarto apartado consta de una instrucción donde se le solicita al participante mencione los cambios que han tenido que realizar en su vida debido a su labor en el turno nocturno.

Se incluye una sección donde el trabajador puede externar su opinión en general, es abierta para cualquier comentario que desee agregar. Por último un agradecimiento por su participación.

El cuestionario se encuentra como anexo.

3.11 Análisis de Datos

Se emitieron 44 encuestas, pero se anularon 2 por mostrar información que no pudo ser procesada por estar incompleta, quedando 42 para su captura. Los datos recolectados mediante la aplicación del instrumento descrito con anterioridad, se capturaron en una hoja de Microsoft Excel 2003 y para su análisis se utilizaron gráficos de ese programa, así como del programa JMP 5.0.1, mismos que se presentan a continuación.

IV. RESULTADOS, DISCUSION Y CONCLUSIONES

Los resultados se presentan a continuación separando la información de acuerdo a las secciones en que se divide el cuestionario aplicado.

4.1 Datos Demográficos

SEXO: Variable Nominal

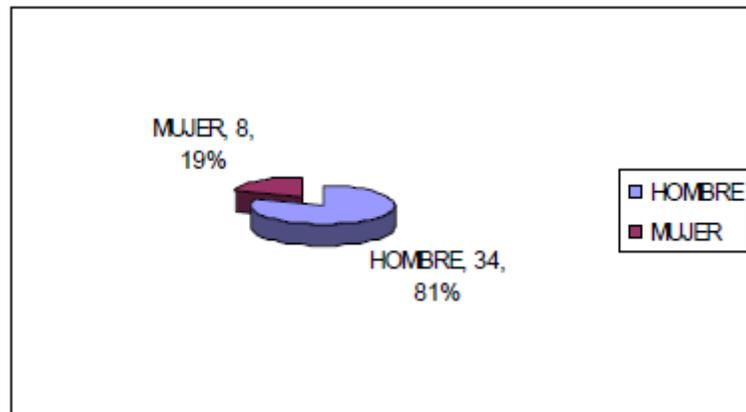


Gráfico 1

De las 42 personas encuestadas 8 son mujeres y 34 son hombres. Todos en el puesto de Despachadores.

EDAD: Variable continua.

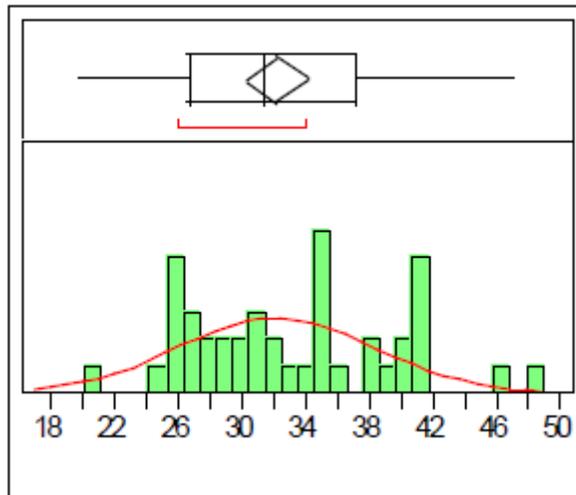


Gráfico 2

Edad de las personas encuestadas

Mínimo 20 años

Promedio 32 años

Máximo 47 años

Hay una distribución normal, la curva es simétrica.

TIEMPO EN ESE PUESTO: Variable continua.

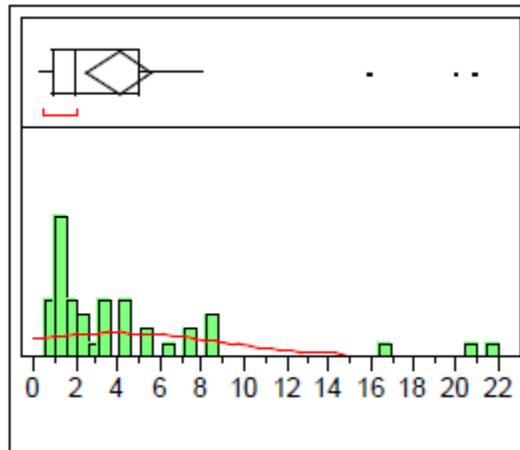


Gráfico 3

El tiempo de permanencia de las personas en el puesto de “Despachador” va desde medio año hasta 21 años, concentrándose el mayor número de personas en una antigüedad de un año y medio en ese empleo, registrando 10 personas.

Mínimo 6 meses

Promedio 4 años

Máximo 21 años

Se detectaron tres casos atípicos con antigüedad de 16, 20 y 21 años de permanencia en ese puesto.

HORARIO Variable Nominal

Los horarios en que los trabajadores realizan sus labores con los siguientes:

1. De 06:30 a 14:30 horas, de 14:30 a 22:30 y de 22:30 a 06:00 horas
2. De 07:00 a 15:00 horas, de 15:00 a 23:00 horas y de 23:00 a 07:00 horas

horas

Categorías	Cuenta	Probabilidad
1	5	0.11905
2	37	0.88095
Total	42	1.00000

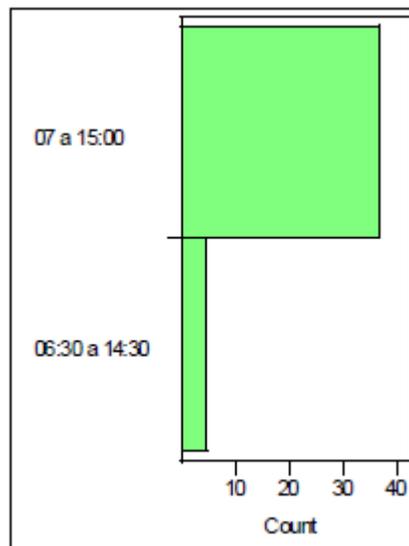


Gráfico 4

Con un día de descanso que puede variar el día de descanso de lunes a domingo de acuerdo al rol de guardias. Los turnos van primero de mañana, tarde y noche.

FRECUENCIA EN CAMBIOS DE TURNO: Variable nominal

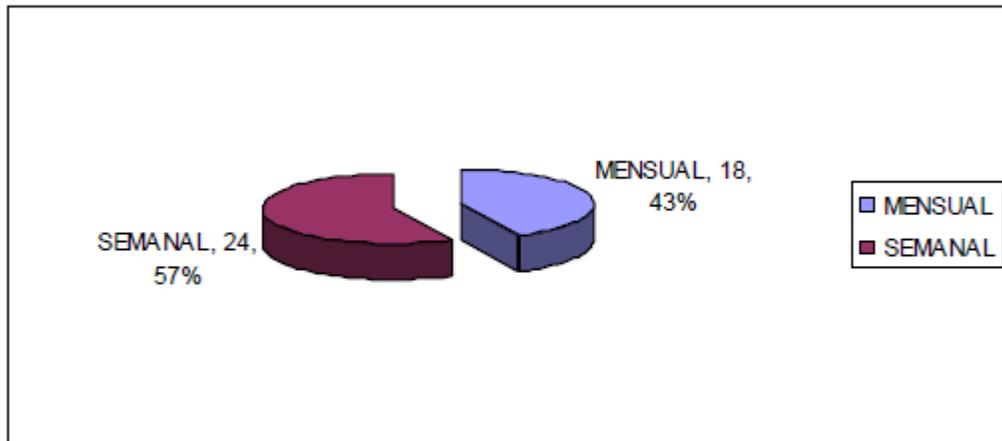


Gráfico 5

De las personas encuestadas 24 manifestaron que sus cambios de turno se presentan en forma semanal y 18 en forma mensual. Cabe mencionar que los cambios de turno han sido establecidos de la forma antes mencionada por la administración, sin embargo los cambios de turno pueden ser modificados con otra frecuencia debido al comportamiento del empleado, pues en ocasiones el colocar a un trabajador en turno nocturno puede considerarse como un castigo.

4.2 Primer sección

Variables: nominales.

En las siguientes tres tablas se muestran las respuestas que manifestaron los trabajadores ante los reactivos: “El trabajar en turno nocturno para ti es:”, “El trabajar en turno nocturno hace que te sientas:” y “La relación con tu familia debido al turno nocturno es: “, las categorías mostradas son palabras que los trabajadores manifestaron, y en la columna cuenta es el número de trabajadores que dieron esa respuesta.

El trabajar en turno nocturno para ti es:

Categorías	Cuenta
NORMAL	8
BUENO	6
CANSADO	6
PESADO	6
IGUAL	5
DESAGRADABLE	2
ABURRIDO	1
AGRADABLE	1
ESTAR MAS TIEMPO CON MI FAMILIA	1
INCONVENIENTE	1
INJUSTO	1
MAS TRABAJO Y	1
MENOS DINERO	1
PELIGROSO	1
PEREZOSO	1
RELAJADO	1
Total	1

15 categorías.

“El trabajar en turno nocturno hace que te sientas:”

Categorías	Cuenta
BIEN	10
CANSADO	9
MENOS PRESION	4
NORMAL	4
DE MAL HUMOR	3
ABURRIDO	2
DESVELADO	2
CON DOLOR DE CABEZA	1
DESVELADO PERO BIEN	1
FASTIDIADO	1
INCOMODO	1
MAL	1
MAL MORALMENTE	1
MUCHO SUEÑO CANSANCIO DESHIDRATACIÓN	1
RELAJADO	1
Total	42

16 Categorías

“La relación con tu familia debido al turno nocturno es: “

Categorías	Cuenta
NORMAL	16
BUENA	9
MALA	3
BIEN POR QUE ASÍ LOS LLEVO A LA ESCUELA	2
ESCASA	2
A VECES SE COMPLICA	1
ABURRIDO	1
DISTANTE	1
ESTRESANTE	1
INJUSTA	1
MEJOR	1
MUY DIFERENTE	1
NO SABE	1
REGULAR	1
TENSA	1
Total	42

15 categorías

4.3 Segunda sección

PAGO: Variable nominal

Pregunta: El pago que recibes por laborar en turno nocturno (en comparación con otros turnos) es:

- a. Mayor
- b. Menor
- c. Igual
- d. No sé

A continuación se muestran en la gráfica cómo es que los trabajadores perciben que es su pago cuando laboran en el turno nocturno, seleccionando una de las alternativas proporcionadas en el instrumento.

IGUAL	27
MENOR	13
MAYOR	1
NO SABE	1
Total	42

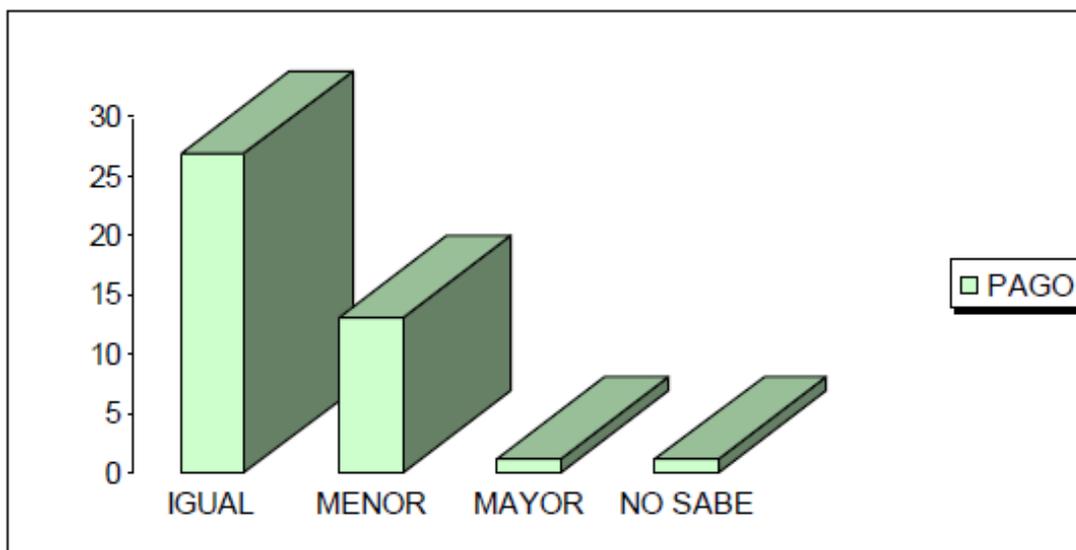


Gráfico 6

Cabe hacer mención que de acuerdo con el personal administrativo de las empresas encuestadas manifiesta que el pago que ellos realizan mediante nómina es igual para el turno diurno, vespertino y nocturno; sin embargo, algunos

trabajadores perciben que su pago es menor, porque normalmente reciben propinas, las cuales en realidad disminuyen durante el turno nocturno.

Así mismo cabe hacer mención que la persona que manifestó recibir mayor pago cuando labora durante el turno nocturno, es porque realiza sus labores como despachador y otras actividades, aunque el puesto que ocupa es el mismo.

SALUD: Variable nominal.

Pregunta: Desde que trabajas en el turno nocturno, tu salud:

- a. Ha mejorado
- b. Ha decaído
- c. No ha habido cambios
- d. No sé

Los trabajadores dijeron que los cambios en su salud se han manifestado de la siguiente forma, seleccionando una de las alternativas proporcionadas por el instrumento:

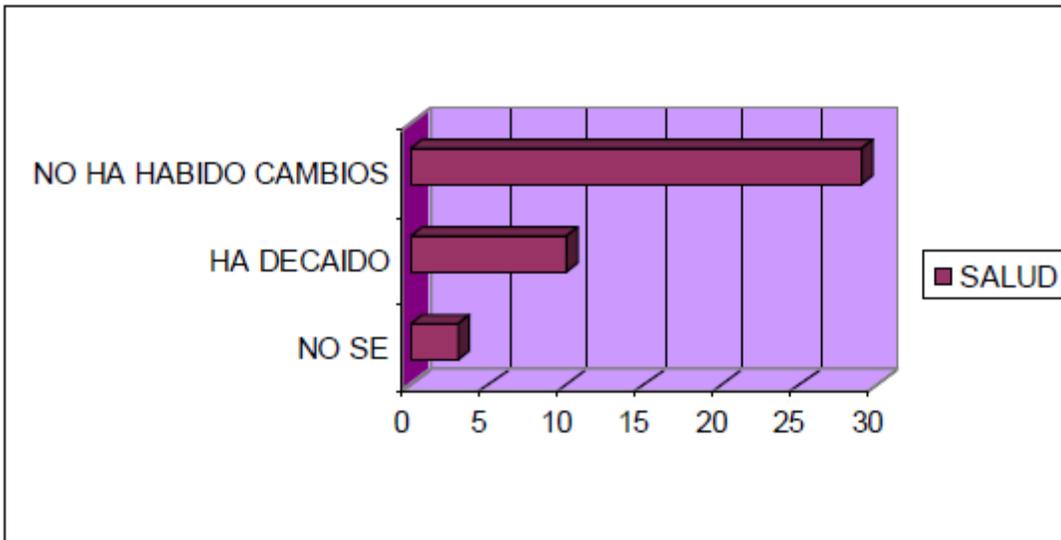


Gráfico 7

NO HA HABIDO CAMBIOS	29
HA DECAÍDO	10
NO SE	3
TOTAL	42

PREFERENCIA DE LABORAR TURNO NOCTURNO: Variable nominal.

Pregunta: Si tuvieras la oportunidad de elegir, preferirías laborar:

a. Turno fijo nocturno

b. Rolar turno

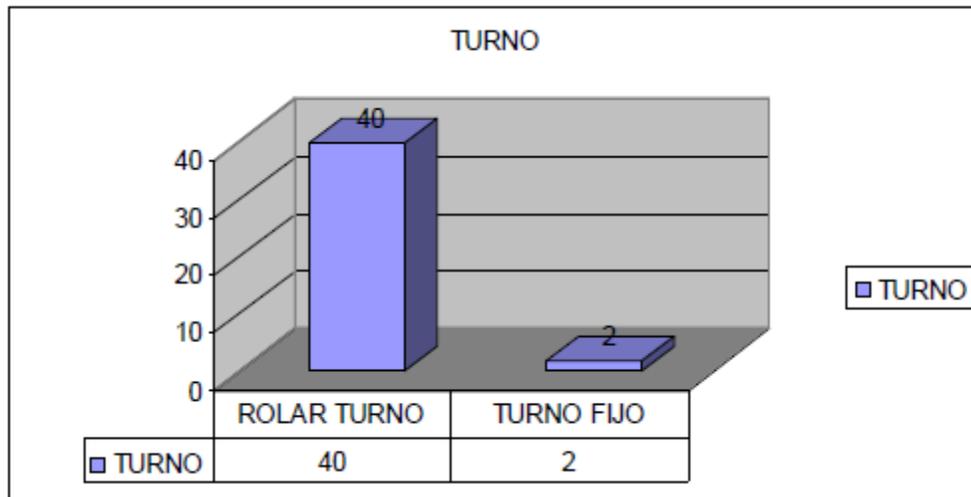


Gráfico 8

Pregunta: Si prefieres el rol de turnos, ¿Con qué frecuencia preferirías realizar los cambios?

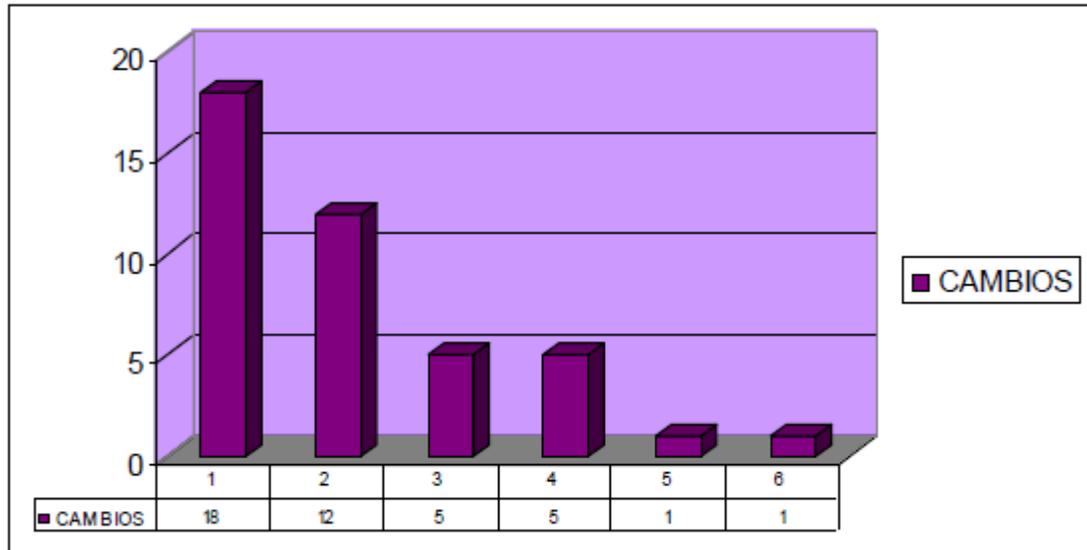


Gráfico 9

Clave	Significado	Cuenta
1	MENSUAL	18
2	SEMANAL	12
3	SEMESTRAL	5
4	TRIMESTRAL	5
5	BIMESTRAL	1
6	CADA DOS DIAS	1
Total		42

En el siguiente apartado se detallan el por qué de las respuestas anteriormente mostradas, en algunos casos han preferido el cambio en periodos prologados porque creen que así tardan más en regresar al turno nocturno, en este tipo de trabajo, es debido a que su ingreso disminuye, no hay que olvidar que reciben propinas y disminuyen en turno nocturno.

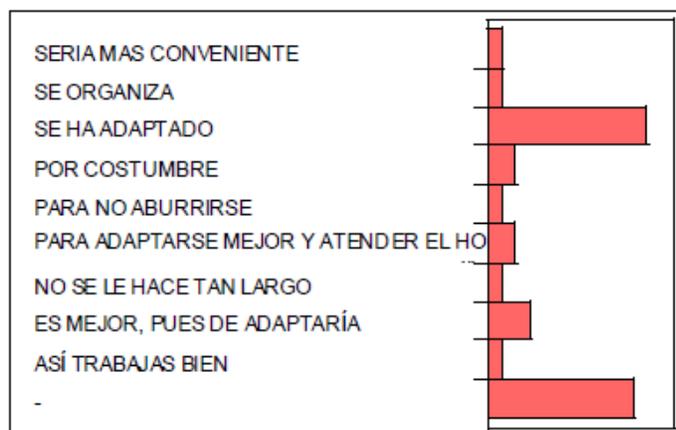


Gráfico 10

Frecuencias Categorías	Cuenta	Prob
No explicó	10	0.30303
ASÍ TRABAJAS BIEN	1	0.03030
ES MEJOR, PUES DE ADAPTARÍA	3	0.09091
NO SE LE HACE TAN LARGO	1	0.03030
PARA ADAPTARSE MEJOR Y ATENDER EL HOGAR	2	0.06061
PARA NO ABURRIRSE	1	0.03030
POR COSTUMBRE	2	0.06061
SE HA ADAPTADO	11	0.33333
SE ORGANIZA	1	0.03030
SERIA MAS CONVENIENTE	1	0.03030
Total	33	1.00000

10 Categorías

VENTAJAS: Variable nominal

Pregunta: Del siguiente listado elige las ventajas y/o beneficios obtienes por laborar en turno nocturno (puedes elegir más de una si es el caso)

- a. Mejor salario.
- b. Distribuyo mis tiempos para otras actividades
- c. Hay bonos de productividad (pagos extras)
- d. Es más segura la contratación por la disponibilidad que tenga para laborar
- e. Realizo mi trabajo mejor en general
- f. Otros: _____

En la siguiente gráfica se muestran las ventajas que los trabajadores creen que reciben por laborar en turno nocturno.

Como se puede observar el mayor beneficio que manifiestan es el de organizar sus tiempos, sin embargo también hay quien piensa que no se reciben beneficios.

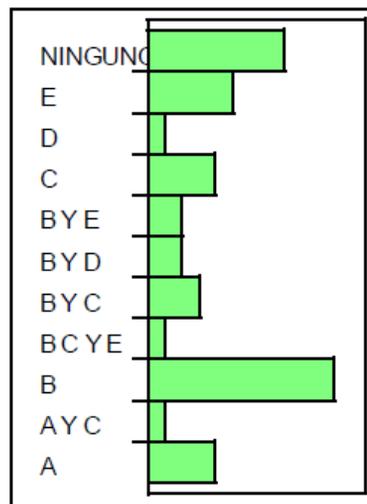


Gráfico 11

Categorías	Cuenta	Prob
A	4	0.09524
A Y C	1	0.02381
B	11	0.26190
B C Y E	1	0.02381
B Y C	3	0.07143
B Y D	2	0.04762
B Y E	2	0.04762
C	4	0.09524
D	1	0.02381
E	5	0.11905
NINGUNO	8	0.19048
Total	42	1.00000

Pregunta: ¿Consideras que el rol de turnos es una alternativa que beneficia a los trabajadores que deben laborar en turno nocturno?

a. Si

b. No

¿Por qué?_____

EL ROL ES UNA ALTERNATIVA: variable nominal

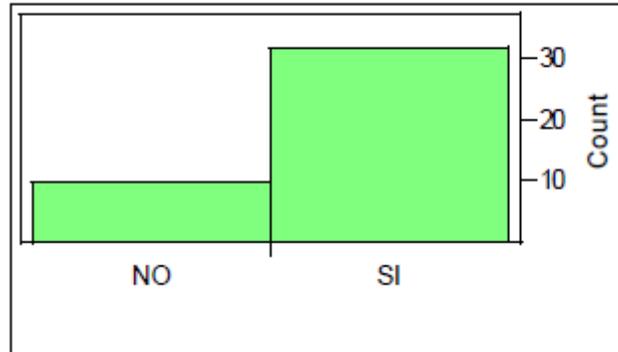


Gráfico 12

Categorías	Cuenta	Prob
NO	10	0.23810
SI	32	0.76190

De las 42 personas encuestadas 32 mencionaron que el rol si es bueno para los trabajadores que se desempeñan como despachadores y laboran en turno nocturno, pero 10 de ellos mencionaron que no.

ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO: Variable ordinal.

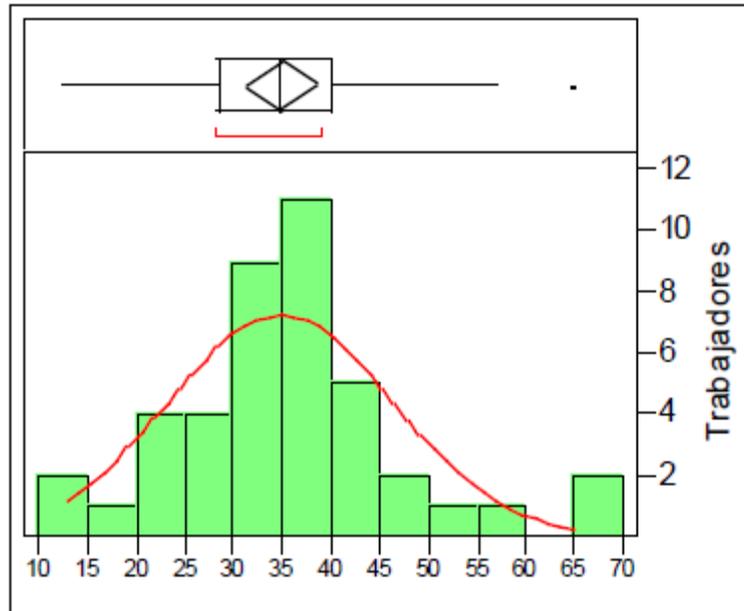


Gráfico 13

La actitud de los trabajadores se midió con una escala de Likert, donde el valor mínimo a obtener era de 13 puntos y el máximo de 65. De los valores obtenidos observamos que hay una distribución normal, la curva es simétrica.

Valor mínimo 13

Valor promedio 35

Valor máximo 65

CORRELACIONES

Bivariate Fit of TIEMPO EN ESE PUESTO By ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO

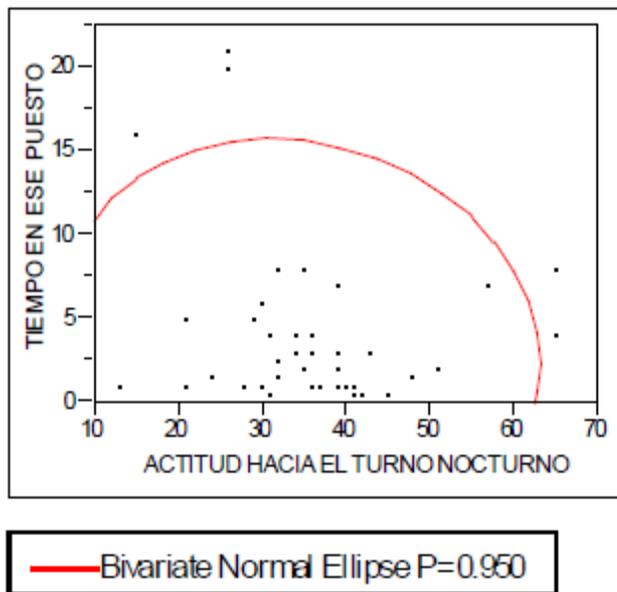


Gráfico 14

Variable	Mean	Std Dev	Correlation	Signif. Prob	Number
ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO	35.04762	11.53352	-0.1382	0.3828	42
TIEMPO EN ESE PUESTO	3.964286	4.81916			

En la gráfica anterior se observa que hay una correlación negativa entre el tiempo que los trabajadores tienen contra la actitud, eso quiere decir que la actitud de los trabajadores hacia el turno nocturno no depende del tiempo que lleven laborando en ese turno o en ese puesto.

Oneway Analysis of ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO By SEXO

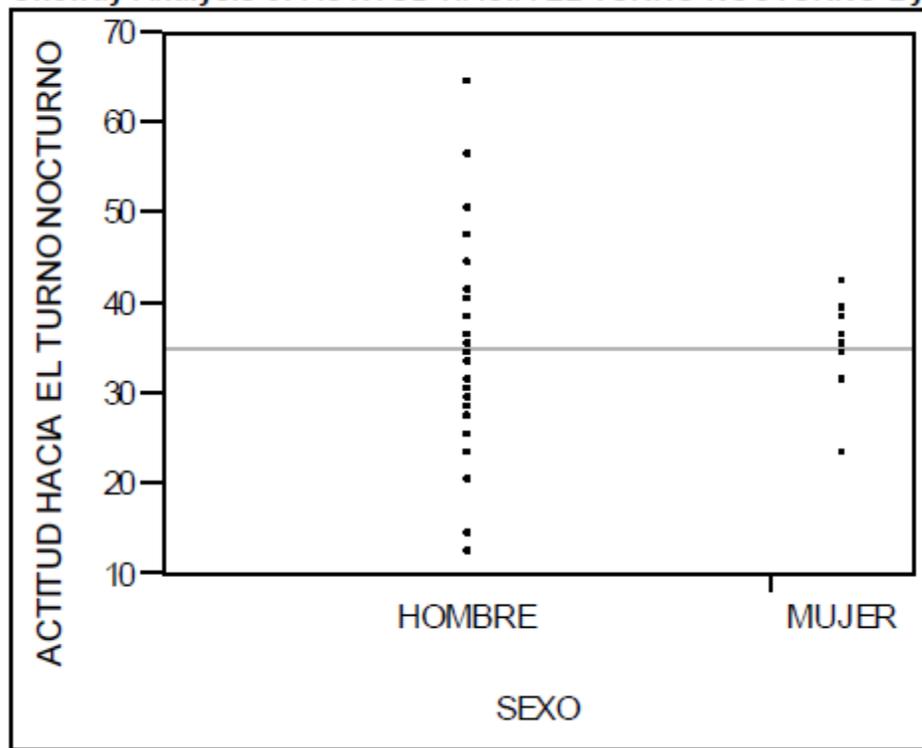


Gráfico 15

Aunque son pocas las mujeres encuestadas si se hace un comparativo de la actitud hacia el trabajo nocturno de ellas y la actitud de los hombres, se puede decir que las mujeres tienen mejor actitud que los hombres.

Bivariate Fit of ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO By EDAD

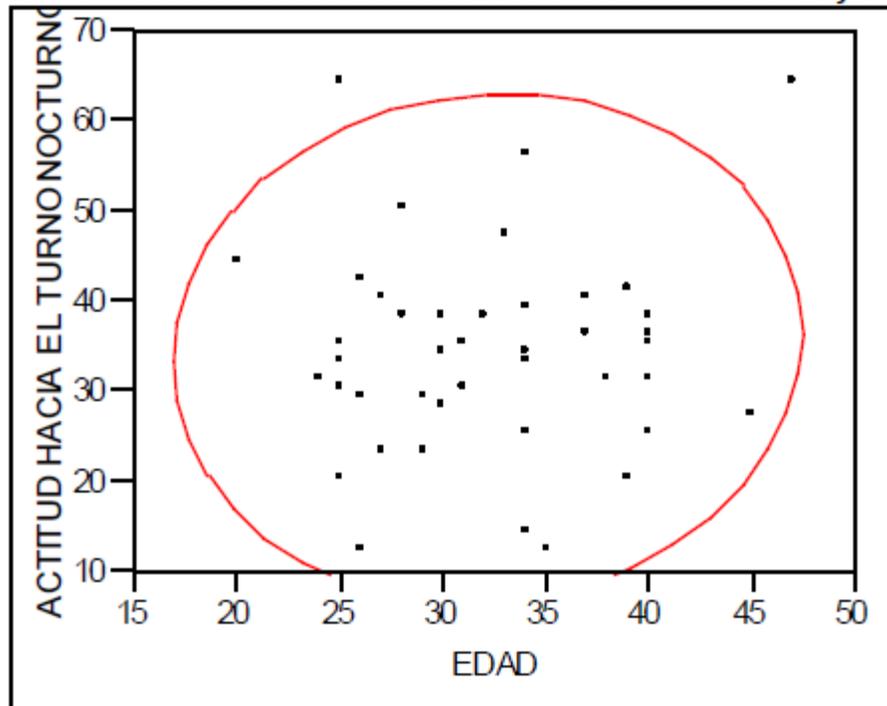


Gráfico 16

Correlation Variable	Mean	Std Dev	Correlation	Signif. Prob	Number
EDAD	32.21429	6.256843	0.056299	0.7232	42
ACTITUD HACIA EL TURNO NOCTURNO	35.04762	11.53352			

De acuerdo con la gráfica anterior se observa que no hay correlación entre la actitud al trabajo nocturno y la edad de los trabajadores, es decir que la actitud de los trabajadores no se ve influenciada por la edad.

4.5 Comprobación de Hipótesis

H1: Los efectos desfavorables que se presentan en los despachadores combustibles que laboran en un turno nocturno son fatiga, estrés, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales.

Esta hipótesis es verdadera.

H2: Hay un deterioro en las relaciones socio-familiares en la vida de los despachadores combustibles que laboran en turno nocturno.

La presente investigación no proporcionó elementos determinantes para ser comprobada, porque hay trabajadores que mencionan que tienen más tiempo para atender a sus familias; pero también los hay que mencionan que la relación con sus familias no es buena, derivada de laborar en turno nocturno.

H3: Los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos no están expuestos a mayores riesgos de trabajo.

Esta hipótesis es verdadera. El hecho de que los despachadores de combustible laboren en turno nocturno no los expone a riesgos mayores.

H4: Los efectos favorables que tienen los despachadores que laboran en turnos nocturnos son disponer de tiempos para actividades encaminadas para ellos mismos.

Esta hipótesis es verdadera.

4.4 Respuestas a las preguntas de investigación y cumplimiento de objetivos

a) Preguntas de Investigación:

¿Qué efectos favorables y/o desfavorables se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos?

De acuerdo con los resultados obtenidos los efectos desfavorables que se presentan en los despachadores de combustibles que laboran en turnos nocturnos son falta de sueño, derivado de ello, sienten dolor de cabeza, aumento o disminución del apetito, mal humor, algunos se sienten alejados de sus familias, algo mencionado por todos es la disminución de ingresos, debido a que parte importante de los ingresos que obtienen los despachadores de combustible se derivan de las propinas que reciben.

Los efectos favorables que mencionaron los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos fueron en algunos casos es que disponen de más tiempo para atender a su familia, que disponen de más tiempo para organizar sus actividades.

¿De qué naturaleza son los efectos favorables y/o desfavorables que se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos?

Los efectos desfavorables que se presentan en los despachadores de combustible que laboran en turnos nocturnos son con impacto a la salud, de naturaleza psicosocial, y económicos.

Los efectos favorables que se presentan en los despachadores de combustibles son principalmente sociales porque pueden estar al pendiente de su familia de acuerdo a los resultados obtenidos.

Si los efectos son desfavorables para la salud de los trabajadores ¿Qué podría contribuir para disminuir su impacto?

Los efectos desfavorables para la salud de los despachadores de combustibles que laboran en turno nocturno pueden ser disminuidos mejorando aspectos organizacionales, tales como el rol de turnos controlado, el permitir el

dormir dentro de la jornada de manera organizada, siempre y cuando la carga de trabajo lo permita. Los aspectos antes mencionados se realizan dentro de las organizaciones; sin embargo no siempre se rola al personal por igual, pues el trabajo en turno nocturno se emplea como castigo, y los periodos de siesta no son permitidos en todas las empresas.

Si los efectos son favorables ¿De qué manera pueden ser reforzados?

No todos los trabajadores identifican efectos favorables, por lo que es importante detectarlos y hacerlos del conocimiento del trabajador. El principal efecto favorable que mencionaron los trabajadores es el que pueden estar con su familia, también alguno mencionó que el tener disponibilidad de horario facilita su contratación, pero si en realidad no están convencidos de que su trabajo en ese turno es importante y benéfico tanto para el trabajador como para su empresa, presenta mayor resistencia para aceptarlo, por lo tanto los efectos entonces no podrían considerarse favorables.

¿Qué alternativas hay tanto para los empleadores como para los trabajadores ante el requerimiento de laborar en turnos nocturnos?

Definitivamente la alternativa para los trabajadores ante el requerimiento de laborar en turnos nocturnos es el rol de turnos.

¿Qué se requiere para que los trabajadores se adapten el trabajo en turnos nocturnos?

Se requiere que los empleadores sean sensibilizados, pues el trabajo nocturno es agresivo con los trabajadores, aunque el rol de turnos representa una alternativa no proporciona la solución total para disminuir los efectos desfavorables; de tal manera que las organizaciones deben de crear las condiciones laborales adecuadas, como un rol de turnos adecuado e implementar si es factible periodos de siesta durante la jornada. El que la empresa así como los responsables de la administración de personal sean sensibilizados y concientizados de estos aspectos, permitiría entonces crear las estrategias para sensibilizar al trabajador inmerso en estas labores y sus familias.

También se requiere sensibilizar al trabajador para que se integre a laborar en un rol de turnos que incluya el turno nocturno, haciéndole comprender

la importancia de su labor que le beneficia y beneficia a la empresa. Hay que educar al trabajador haciéndole saber que si bien puede existir un efecto desfavorable para su salud derivado de laborar turnos nocturnos, estos pueden ser evitados si se lleva una higiene del sueño adecuada coordinada con su jornada, así como el llevar una alimentación adecuada.

Es importante el apoyo que la familia le pueda proporcionar al trabajador, pues ellos pueden contribuir a que tenga un sueño reparador, por lo que también deben ser sensibilizados.

A través de las respuestas de las preguntas de investigación, la presentación de resultados se determina que los objetivos de la investigación se alcanzaron, pues se identificaron los aspectos favorables y desfavorables que se presentan en los despachadores de combustibles que laboran turnos nocturnos. Se comprobó que no hay riesgos de trabajo adicionales para los despachadores de combustibles que laboran en turnos nocturnos. Así mismo se reunió recomendaciones que ayuden a los trabajadores a mejorar su calidad de vida y a mantenerse saludables, cuando estén expuestos a la necesidad de rolar turnos o de mantenerse en labores de turno nocturno.

4.6 Discusión y Conclusiones

Al efectuar el presente estudio, las empresas que dieron su consentimiento para la participación de sus empleados solicitaron que sus empresas no fueran mencionadas ni identificadas; pero al tratar los datos y ver los cuestionarios, así mismo al procesar los resultados inevitablemente se manifestó la diferencia entre una organización y otra; pues la actitud hacia su trabajo de los empleados en una organización era mayor y en otra menor; los empleados que manifestaron mayor actitud pertenecen a una empresa mejor estructurada que desarrolló su Manual de Organización y que está en proceso de certificación en Normas ISO; también en esta empresa cuando las condiciones de trabajo lo permiten, los empleados pueden dormir dos horas durante su turno nocturno sin que por ello exista sanción o descuento alguno, respetando un rol de manera que siempre hay personal para atender a los clientes. Varios empleados consideran

que el rol de turnos solo es un control de personal; pierden de vista que es necesario que desempeñen sus labores en ese turno porque hay necesidad de atender a los clientes. Cuando no se da a conocer a los empleados la importancia de sus labores, así como sus derechos y obligaciones, éstos no comprenden los compromisos de la organización; por lo que su actitud hacia el trabajo en turno nocturno es negativa.

También se detectó que en algunas de las empresas, se determina la estadía de un empleado en el turno nocturno de acuerdo a su desempeño y comportamiento laboral, utilizando este turno como un castigo; también manifestaron los Despachadores que hay personal que no entra a rolar en el turno nocturno, sin mencionar si se trata de alguna situación especial para cada quien, como por ejemplo si se trata de personas con algún padecimiento o alguna limitación, por lo que sienten que hay favoritismo.

Por lo anterior podemos concluir que **la organización de la empresa contribuye a disminuir los efectos desfavorables en los empleados y a reforzar una buena actitud a su trabajo cuando tienen que laborar en turno nocturno.** Primero sensibilizándose, luego creando las condiciones adecuadas con un rol adecuado, incluir periodos de sueño, así mismo enseñando a sus trabajadores una higiene adecuada del sueño, haciendo consientes a los trabajadores que su labor es importante y necesaria en ese turno.

Se incluyó en el cuestionario una pregunta relacionada con los ingresos que perciben los empleados con relación al laborar en turno nocturno, debido a que hay empresas en las que a los trabajadores que se desempeñan en ese turno se les hace un pago adicional por laborar en horarios nocturnos, pues la ley Federal del Trabajo Mexicana en su artículo 61 establece que la jornada nocturna es de siete horas, al laborar ocho horas se hace un pago proporcional; en algunas organizaciones el salario se integra con ese pago, como es el caso de los Despachadores de las estaciones de servicio que laboran 24 horas al día. Aunque el salario que se paga a estos empleados el mismo independientemente del horario que laboren, en realidad los ingresos de los Despachadores disminuyen por las propinas cuando laboran únicamente durante el turno nocturno. Este

aspecto definitivamente contribuye a que este turno sea percibido con efectos desfavorables; por lo que **el rol de turnos contribuye a que los Despachadores nivelen sus ingresos reales.**

Mediante la aplicación de los cuestionarios se buscó identificar si había un deterioro en la vida social de los trabajadores, la mayoría manifestó que no tienen tiempo o que no es un aspecto importante en su vida, por lo que se puede concluir que el laborar en turno nocturno no es determinante para el deterioro de su vida social, aunque si es un tanto limitante en ocasiones, pues si hay ocasiones en que los trabajadores no pueden asistir a algún compromiso por tener que laborar, sin embargo, esta situación también está presente cuando el compromiso es por la noche y deben presentarse a laborar al día siguiente muy temprano.

Los resultados muestran que las mujeres tienen mejor disponibilidad para laborar en turno nocturno, pues comentan literalmente que llegan a casa, llevan a sus hijos a la escuela, regresan a dormir y cuando es hora de recogerlos ya están listas para atenderlos.

Muchos de los despachadores de combustibles que participaron en la presente investigación contestaron que no consideran el rol de turnos como una alternativa, es porque se encuentran totalmente en actitud negativa hacia el mismo, pues hacen el señalamiento de que preferirían laborar solo de día; pierden de vista la importancia de su labor en ese turno y que fueron contratados para también desempeñarse en ese horario. Hay quienes comentan que desearía rolar cada tres meses, pero con la finalidad de no estar mucho tiempo en la noche, pero no consideran que tendrían que permanecer tres meses laborando en turno nocturno y sus ingresos se ven disminuidos porque por la noche reciben menos propinas. Al respecto hay autores que están a favor de los cambios de turno rápidos, pues comentan que el daño a la salud es menor; sin embargo hay otros que por el contrario mencionan que el cambio de turno debe ser cada 6 meses. Adicional a los cuestionarios aplicados a los trabajadores se hizo una entrevista a una Doctora que estuvo a cargo de trabajadores de diversas fábricas en las que los trabajadores laboran en turno nocturno el Municipio del Marqués en el Estado Querétaro; y comenta que el padecimiento que los trabajadores han presentado

por laborar durante el turno nocturno durante más de un año desarrollan hipertensión, y cuando laboran mediante un rol de cambio de turnos rápido sus niveles de estrés se mantienen altos y presentan muchas alteraciones en su ciclo de sueño; por lo que ella concluye que los cambios de turno nocturno deben ser por lapsos de tres a seis meses para no afectar la salud de los trabajadores.

En cuanto a la alimentación, es un aspecto que normalmente las personas descuidan, pero el tomar las provisiones adecuadas ayudan a disminuir las alteraciones que se pudieran presentar derivadas de la necesidad de laborar en turnos nocturnos.

4.7 Limitaciones del estudio y observaciones

Una de las limitaciones para la realización del presente estudio, fue que no todas las empresas permiten que se apliquen cuestionarios a su personal.

El personal encuestado no siempre es participativo ni se detiene a analizar las preguntas o contesta de mala gana, incluso llegan a no contestar los reactivos dificultando el proceso de investigación.

El cuestionario puede ser mejorado.

Hay pocas investigaciones relacionadas con las labores de los trabajadores en turnos nocturnos encaminadas a disminuir los efectos desfavorables y a identificar y reforzar los efectos (ó aspectos) favorables, situación que puede ser aprovechada por los investigadores interesados.

V. ANEXOS

ENCUESTA A TRABAJADORES

Objetivo principal: Reunir información acerca de cómo se percibe el trabajo en turno nocturno por los trabajadores que se desempeñan en él.

DATOS GENERALES		
Sexo	Hombre/Mujer	Edad
Puesto	Tiempo en ese puesto	
Horario de trabajo	(Especificar)	
Elige:	Turno fijo / Rol de turnos	
Si laboras en rol de turnos ¿Con qué frecuencia se cambian tus horarios?	Semanal Bisemanal Mensual Trimestral Otro: _____	

Instrucciones: Complementa las siguientes oraciones de acuerdo a lo que consideres apropiado.

1. El trabajar en turno nocturno para ti es:

2. El laborar en turno nocturno hace que te sientas: _____

3. La relación con tu familia debido al turno nocturno es:

Instrucciones: Por favor, selecciona la respuesta que consideres adecuada

1. El pago que recibes por laborar en turno nocturno (en comparación con otros turnos) es:

Mayor

- a. Menor
- b. Igual
- c. No sé

2. Desde que trabajas en el turno nocturno, tu salud:

a. Ha mejorado

b. Ha decaído

c. No ha habido cambios

d. No sé

e. Si ha habido cambios menciónalos: _____

3. Si tuvieras la oportunidad de elegir, preferirías laborar:

a. Turno fijo nocturno

b. Rolar turno

4. Si prefieres el rol de turnos, ¿Con qué frecuencia preferirías realizar los cambios?

- a. Cada dos días
 - b. Semanal
 - c. Bisemanal
 - d. Mensual
 - e. Trimestral
 - f. Otro: _____
- ¿Por qué? _____

5. ¿Cómo preferirías que se presentara el rol?
- a. Primero mañana, tarde y noche.
 - b. Primero noche, tarde y mañana
 - c. Otro: _____
- ¿Por qué? _____

6. Del siguiente listado elige las ventajas y/o beneficios obtienes por laborar en turno nocturno (puedes elegir más de una si es el caso)
- a. Mejor salario.
 - b. Distribuyo mis tiempos para otras actividades
 - c. Hay bonos de productividad (pagos extras)
 - d. Es más segura la contratación por la disponibilidad que tenga para laborar
 - e. Realizo mi trabajo mejor en general
 - f. Otros: _____

7. ¿Consideras que el rol de turnos es una alternativa que beneficia a los trabajadores que deben laborar en turno nocturno?
- a. Si
 - b. No
- ¿Por qué? _____

En el siguiente listado evalúa CADA UNA DE LAS OPCIONES, marcando la columna que manifieste que tan de acuerdo estás con lo que representa para ti, el laborar en el turno nocturno. Para ti el laborar en turno nocturno es:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Cansado					
Estresante					
Relajado					
Peligroso					
Aburrido					
Mejor Pagado					
Menor intensidad del trabajo					
Menor supervisado					
Menor Convivencia con la familia					
Menor convivencia Social					
No daña mi salud					
Duelmo lo suficiente					
Tu trabajo es más productivo					

Por favor Menciona algunos cambios que has tenido que hacer en tu vida por laborar en turno nocturno:

a) Alimentación:

b) Hábitos para dormir:

c) Convivencia familiar:

d) Responsabilidades familiares:

e) Convivencia con amistades:

f) Actividades personales (pasatiempos):

Algún comentario adicional: AGRADECEMOS TU PARTICIPACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE DESPACHADOR.

CARACTERÍSTICAS

El despachador deberá ser una persona con voluntad de servicio, amable, responsable, puntual, y cortés con el fin de brindar a los clientes un trato agradable en cada despacho.

Deberá tener la capacidad de tratar con diversos tipos de gente y mantener la serenidad en todo momento, buscando la manera de que el cliente salga satisfecho con el servicio prestado.

Deberá presentarse debidamente uniformado con calzado aseado, gafete vigente, pelo corto, rasurado; y sin accesorios que puedan dar mala imagen al cliente, o puedan obstruir el desempeño o la seguridad en sus labores.

ACTIVIDADES

1. Recibir al cliente con cortesía en todo momento.
2. Despachar el combustible que le sea requerido.
3. Sugerir la venta de aceites o aditivos.
4. Mantener la Isla asignada en completa limpieza y orden.
5. Lavar los pisos, dispensado y luego en cada turno, así como mantener aseados los exhibidores de aceite y aditivos.
6. Entregar su hoja de corte al encargado debidamente llenada, sin tachaduras para su revisión, y debidamente firmadas por el despachador saliente y entrante.
7. Colaborar en todo momento con los trabajos de mantenimiento que le sean asignados, como son pintura, lavado, reparaciones, jardinería, etc., etc.
8. Revisar el funcionamiento de los equipos y herramientas de trabajo y/o seguridad, reportando al encargado anomalías encontradas en el desempeño de sus actividades, ya que así evitamos riesgos innecesarios.

PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE COMBUSTIBLE Y BUEN TRATO AL CLIENTE

1. Saludar amablemente al cliente.

2. Preguntar la cantidad a despachar y el tipo de combustible confirmando el volumen solicitado para evitar malos entendidos con el cliente.
3. Avisar al cliente antes de iniciar el despacho que la maquina esta en ceros.
4. Sugerir la venta de aceites y aditivos.
5. Limpiar el cristal del vehículo.
6. Revisar la presión de las llantas.
7. Sugerir la revisión de niveles del motor.
8. Confirmar la cantidad despachada con el cliente.
9. Entregar nota, factura o ticket cuando le sea requerido por el cliente.
10. Al recibir el pago, informarle al cliente la nominación del billete que se está entregando, y en su caso el cambio si procede.
11. Comentar con el cliente los trabajos realizados al vehículo en caso de haber realizado alguno de los anteriores.
12. Despedir al cliente con cortesía, invitándolo a regresar pronto.

OBLIGACIONES DEL DESPACHADOR.

1. Presentarse 15 minutos antes de la hora de entrada para hacer el inventario de los productos que recibe, y estar listo al momento del corte. Además de reportar en su caso a los Encargados que lleguen tarde.
2. No traer consigo más de \$2,000.00 pesos en efectivo, ya que el seguro de la empresa solo los asegura por esta cantidad, y en caso de cualquier siniestro, el efectivo excedente que traiga consigo, será responsabilidad de cada despachador.
3. Presentarse a trabajar con todos los utensilios de trabajo como son:
 - a. Zapatos de seguridad (casco de acero).
 - b. Dos franelas, calibrador, calculadora y jalador.
 - c. Portar gafete de identificación proporcionada por la empresa.

- d. Traer overol limpio y planchado en buen estado y camiseta blanca con cuello redondo. (Queda prohibido hacerle modificaciones overol).
 - e. Es indispensable para poder trabajar dentro de la estación, contar con todos los puntos anteriores ya que a falta de alguno de los utensilios, no se les permitirá laborar.
4. Mantener en perfectas condiciones y limpia su área de trabajo.
 5. Las ausencias por enfermedad solo serán justificadas con la presentación de la incapacidad proporcionada por el instituto mexicano del seguro social, la cual deberá entregarse el mismo día que se la proporcionen, o cuando menos reportada vía telefónica al encargado.
 6. En caso de requerir algún permiso, deberán sujetarse al programa de permutas, el cual consiste en cambiar de turno con sus compañeros, y nada mas hay que analizar, que el compañero con el que esté haciendo este cambio no tenga cancelada esta disposición.
 7. Solicitar el material de trabajo al encargado, como son bolsas, diurex, grapas, hoja de corte, y productos de limpieza, etc,etc.
 8. Todo despachador deberá checar sus entradas y salidas al trabajo en el reloj de la Empresa.
 9. Reportar al encargado cualquier irregularidad respecto a los equipos de trabajo y a los productos inventariados en los exhibidores, ya que una vez recibido al turno, son responsables de la isla al 100%.
 10. Mantener una línea de respeto con los clientes, evitando discusiones a malos tratos hacia ellos, y en caso de conflicto, turnarla inmediatamente al encargado para su atención.
 11. Evitar los desmanes, gritos, groserías y juegos en el trabajo, con el fin de evitar accidentes y/o desprestigio de la estación con los clientes.
 12. El despachador deberá quedarse a trabajar cuando no llegue su relevo.

13. No se nos olvide que la estación de servicio y los despachadores se deben a los clientes que regresan cotidianamente; si el trato que les brindamos es correcto, se verá reflejado en mejores ingresos para ustedes.
14. En caso de cualquier emergencia, deberán accionar los paros de emergencia de inmediato, sin arriesgar sus vidas; y llamar por teléfono al encargado.

CAUSAS PARA APLICAR ALGUNA SANCIÓN Y/O RESCISIÓN DE CONTRATO

1. Faltar injustificadamente a sus labores.
2. Tener más de tres faltas en un periodo de 30 días.
3. No checar su tarjeta de entrada y salida.
4. Presentarse con aliento alcohólico, en estado de ebriedad, o drogado a su trabajo.
5. Ingerir bebidas alcohólicas, o alguna otra droga dentro de las instalaciones de la empresa.
6. Ausentarse de su área de trabajo sin autorización del encargado.
7. Incurrir constantemente en faltantes de dinero del producto de la venta diaria.
8. No llenar correctamente con todos los datos del cliente, las notas, y/o facturas solicitadas por ellos.
9. Emitir facturas por cantidades mayores al producto surtido, y lo que es más delicado por ser un delito federal otorgar facturas sin haber surtido producto.
10. Comer o tomar cualquier alimento durante el turno de trabajo en el área de despacho y cuarto de maquinas, ya que solo lo podrán hacer en el cuarto de comida asignado por la empresa y en el momento en que se les asigne la persona que las cubra en su isla o de acuerdo al rol que con este fin se elabore.
11. La persona que se presente después de la hora señalada de inicia de labores.
12. Por hablar vía telefónica (celular) desde su área de trabajo.

13. Por acudir a la estación fuera de su horario de trabajo, salvo que tenga asuntos que tratar con el encargado.
14. Cambiar o comprar vales de la empresa ACCOR, efectuales y del grupo, salvo estos últimos que sean facturados en una de nuestras gasolineras y el consumo lo hagan en otra diferente de la que los facturó.
15. En caso de no entender cualquiera de los puntos anteriores, pedir al encargado que le sean explicados, ya que no se aceptará la excusa de no haber entendido lo que aquí se menciona.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fryer y Payne 1984 “*Proactive behavior in unemployment: Findings and implications*”, en Peiró 1999 Tratado en Psicología del Trabajo.
- Jahoda (1987) Empleo y Desempleo: un análisis sociopsicológico. Morata, Madrid
- Noriega
- Laurell A.C. 1993. Las exigencias del trabajo en una industria mexicana y sus efectos en la salud mental. Revista Salud Problema y debate. Año V, número 9 Buenos Aires.
- Barrón, A., Sánchez, E., 2001 Estructura Social, Apoyo social y salud mental/ Universidad Complutense de Madrid, Pshicothema 2001, Vol. 13 No. 1 pp.17-23.
- Barton, J, S Folkard 1993. Advancing versus delaying shift systems. Ergonomics 36:59-64.
- Beermann, B, K-H Schmidt, J Rutenfranz. 1990. Zúr Wirkung verschiedener Schichttypen auf das gesundheitliche Befinden und das Schlaf- und Freizeitverhalten. Zarb Wiss 44:14-17.
- Bonjer, FH. 1971. Temporal factors and physiological load. En Measurement of Man At Work, dirigido por WJ Singleton, JG Fox y D Whitfield. Londres, Taylor & Francis.
- Colquhoun, WP, G Costa, S Folkard, P Knauth. 1996. Shiftwork: Problems and Solutions. Frankfurt: Peter Lang.
- Colquhoun, WP. 1976. Accidents, injuries and shift work. Simposium dirigido por PG Rentos y RD Shepard. Washington, DC, Department of Health, Education and Welfare.
- Estryn-Behar, M, C Gadbois, E Vaichere. 1978. Effets du travail de nuit en équipes fixes sur une population féminine. Résultats d'une enquête dans le secteur hospitalier. Arcn Mal Prof 39:531-535,
- Folkard, S, P Totterdell. 1991. Circadian variations in performance. Implications for abnormal work hours. Resúmenes de las ponencias presentadas eh el

- simposio internacional "Trabajo por turnos y demandas del puesto de trabajo". 11-12 de julio, París.
- Folkard, S, TH Monk, MC Lobban. 1979. Towards a predictive test of adjustment to shift work. *Ergonomics* 22:79-91.
- Graf, O. 1922. Über lohnendste Arbeitspausen bei geistiger Arbeit. *Psychol Arbeiten* 7:548-611.
- Hak, A, R Kampmann. 1981. Working irregular hours: Complaints and state of fitness of railway personnel. En *Night and Shiftwork Biological and Social Aspects*, dirigido por A Reinberg, N Vieux y P Andlauer. Oxford: Pergamon.
- Harma, MI, J Ilmarinen, P Knauth, J Rutenfranz, O Hénninen. 1988. Physical training intervention in female shift workers: I. The effects of inter
- Hernández Sampieri Roberto 2003. Metodología de la Investigación. Capítulo 9, 367:371
- Ikue Hashimoto en Manual de seguridad. Pemex.
- Knauth, P, E Kiesswetter, W Ottmann, MJ Karvonen, J Rutenfranz. 1983. Time-budget studies of policemen in weekly or swiftly rotating shift systems.
- Knauth, P, E Kiesswetter. 1987. A change from weekly to quicker shift rotations. A field study of discontinuous three-shift workers. *Ergonomics* 30:1311-1321.
- Knauth, Petter, "Horas de Trabajo", Riesgos de Trabajo, Capítulo 43, Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Lavie, P. 1986. Ultrashort sleep-waking schedule, III. 'Gates' and 'forbidden zones' or sleep. *Electroen Clin Neuro* 63:414-425.
- Ley Federal del Trabajo, Publicada el 01 de abril de 1970, última reforma DOF 17-01-2006.
- Lin, N.; Dean, A. y Ensel, W.M. (1986). Social support, life events and depression. Nueva York: Academic Press.
- Maasen, A. 1981. The family life of shiftworkers and the school career of their children. En *The Effects of Shiftwork On Health, Social and Family Life* Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

- Martínez Alcántara Susana, 2000 El estudio de la integridad mental en su relación con el proceso de trabajo, División de Ciencias Biológicas y de la salud, UAM-X 1ª reimpresión, México.
- Marx, K. (1981). *Capital: A critique of political economy*. Volume Three. Introduced by Ernest Mandel. Translated by David Fernbach. Harmondsworth etc.: Penguin Books in association with New Left Review.
- Marx., Karl “El Capital”. Fondo de cultura Económica; México, 1975.
- Matsumoto, K, Y Morita. 1987. Effects of night-time nap and age on sleep patterns of shiftworkers. *Sleep* 10:580-589.
- Minors, S, JM Waterhouse. 1981. Anchor sleep as a synchronizer of rhythms on abnormal routines. *Int J Chronobiol* 7:165-188.
- Monk, TH. 1988. How to Make Shift Work Safe and Productive. Des Plaines, Illinois: American Society of Safety Engineers.
- Moors, SH. 1990. Learning from a system of seasonally-determined flexibility: Beginning work earlier increases tiredness as much as working longer days. En *Shiftwork: Health, Sleep and Performance*, dirigido por G Costa, G Cesana, K Kogi y A Wedderburn. Frankfurt: Peter Lang.
- Neyra Suárez, Isabel, el trabajo a turnos, artículo, Madrid 1999. Publicación Institucional de Ibermutuamur
- Olsson, K, I Kandolin, K Kauppinen-Toropainen. 1987. Shiftworkers' coping with stress. En *Contemporary Advances in Shiftwork Research*, dirigido por J Oginski, J Pokorski y J Rutenfranz. Cracovia:Medical Academy.
- Osca Segovia Amparo, Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral, Madrid, ed. Injuve
- Pieró Silla José María, Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I, Actividad laboral en su contexto, Síntesis Psicológica, 1999..
- Ramos, María José, Sueños y procesos cognitivos, Editorial Síntesis psicológica, España 1996.
- Rosa, RR, MH Bonnet, RR Bootzin, CI Eastman, T Monk, PE Penn, DI Tepas, JK Walsh. 1990. Intervention factors for promoting adjustment to nightwork

- and shiftwork. En Shiftwork, dirigido por AJ Scott. Filadelfia: Hanley & Belfus.
- Sasakawa. 1982. The fatigue and maternity disturbances of night workwomen. *J Hum ' Ergo/* 11:465-474.
- Tasto, DL, MJ Colligan, EW Skjei, SJ Polly. 1978. Health Consequences of Shift Work, Final Report, SRI Project URU-4426. Cincinnati: Taft Laboratories, National Institute for Occupational Safety and Health, Behavioral and Motivational Factors Branch.
- Tebas, DI, RP Mahan. 1989. The many meanings of sleep. *Work Stress* 3:93-102.
- Téllez Arnoldo, Editorial Trillas segunda edición, febrero 1998. Trastornos del Sueño. Diagnóstico y tratamiento
- Thiis-Evensen, E. 1958. Shiftwork and health. *Ind Med Surgery* 27:493-497. (1949. Publicado originalmente en noruego.)
- Turek, FW. 1986. Circadian principles and design of rotating shift work schedules. *Am J Physiol* 251:R636-R638.
- Waterhouse, JM, S Folkard, DS Minors. 1992. Shiftwork, Health and Safety. An Overview of the Scientific Literature 1978-1990. Health and safety executive contract research report No. 31. Londres: HMSO.
- Williams, RL, I Karacan, CI Hirsch. 1974. *EEG of Human Sleep: Clinical Application*. Nueva York: Wiley.