



RIDUNAJ
Repositorio Institucional
Digital UNAJ



Universidad Nacional
ARTURO JAURETCHE

Tesinas de Grado

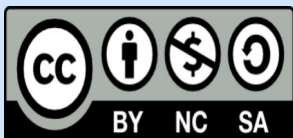
Elisa Mabel Dos Santos

Condiciones y medio ambiente de trabajo de los playeros de una estación de servicio con bandera nacional, de la ciudad autónoma de Buenos Aires Argentina, en el año 2023

2024

*Instituto de Ciencias Sociales y
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.
Atribución – No comercial – Compartir igual 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Dos Santos, E. M. (2024). *Condiciones y medio ambiente de trabajo de los playeros de una estación de servicio con bandera nacional, de la ciudad autónoma de Buenos Aires Argentina, en el año 2023* [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/3237>



Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Licenciatura en Relaciones de Trabajo

Condiciones y medio ambiente de trabajo de los jugadores de una estación de servicio con bandera nacional, de la ciudad autónoma de Buenos Aires Argentina, en el año 2023

Estudiante: Elisa Mabel Dos Santos

E-mail: edossantos_8@hotmail.com

Director/a: Lic. María Isabel Hartfiel

E-mail: mariselhar@hotmail.com

E-mail: mariana.beheran@gmail.com

Marzo 2024.

Resumen

El presente Trabajo Integrador Final constituye una investigación orientada a la obtención del título de Licenciada en Relaciones del Trabajo, centrada en el análisis de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de los empleados designados como "playeros" en una Estación de Servicio con bandera nacional, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el año 2023. Esta investigación se propuso responder a la siguiente pregunta central: ¿Cómo son las condiciones y medio ambiente de trabajo de los empleados playeros de una estación de servicio de la Ciudad Autónoma de BS AS Argentina en el año 2023?. La metodología empleada en este estudio se sitúa dentro del paradigma interpretativo de las ciencias sociales, enfocándose en comprender y analizar fenómenos sociales desde una perspectiva subjetiva. Para ello, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con los participantes, lo que permitió explorar en profundidad sus experiencias, percepciones y puntos de vista. Estas entrevistas se complementaron con observaciones directas, lo que facilitó una comprensión más completa del contexto en el que se desenvuelven los sujetos de estudio. Esta combinación de técnicas cualitativas permitió obtener datos ricos y significativos, fundamentales para el análisis e interpretación de los resultados.

En la búsqueda de antecedente se encontró que hay muy pocos trabajos de investigación sobre esta temática, y en los trabajos encontrados, la gran mayoría trata sobre el daño ocasionado por el combustible.

En cuanto a los resultados del trabajo investigativo, se destacó que, si bien la exposición al combustible tiene efectos en la salud de los trabajadores playeros, el hallazgo principal fue el estrés crónico inducido por robos violentos, junto con los problemas de salud asociados a condiciones ergonómicas.

Keywords: Work, Occupational Risk, Working Conditions and Environment, Perception of Physical Risk, Fuel, Service Station.

Abstract

This Final Integrative Work is a research aimed at obtaining the degree of Bachelor in Labor Relations, focused on the analysis of the Working Conditions and Environment of employees designated as "beachgoers" in a Service Station with a national flag, located in the Autonomous City of Buenos Aires, during the year 2023. This research aimed to answer the following central question: What are the working conditions and environment of beach employees of a service station in the Autonomous City of BS AS Argentina in 2023?. The methodology used in this study is situated within the interpretative paradigm of the social sciences, focusing on understanding and analyzing social phenomena from a subjective perspective. To this end, semi-structured interviews were conducted with the participants, which allowed them to explore in depth their experiences, perceptions and points of view. These interviews were complemented by direct observations, which facilitated a more complete understanding of the context in which the study subjects operate. This combination of qualitative techniques made it possible to obtain rich and meaningful data, which are essential for the analysis and interpretation of the results.

In the search for antecedents, it was found that there are very few research works on this topic, and in the works found, the vast majority deal with the damage caused by fuel.

Regarding the results of the research work, it was highlighted that, although fuel exposure has effects on the health of beach workers, the main finding was chronic stress induced by violent robberies, along with health problems associated with conditions.

Key words: Playeros, conditions and work environment, perception of physical risk, fuel, service station.

Contenido

Resumen	1
Abstract.....	2
Agradecimientos.....	5
Introducción	6
Metodología:	8
Capítulo I- Antecedentes	11
1.1 Riesgos presentes en Estaciones de Servicios.	12
1.2 Estaciones de servicio en Argentina.	16
1.3 Principales agentes de riesgo a los que se exponen los empleados playeros en las Estaciones de Servicio, recomendaciones para evitarlos.	18
Capítulo 2 - Marco Conceptual	20
2.1 Concepción Tradicional - Concepción Renovadora	20
2.2 Organización, Proceso y contenido de Trabajo	23
2.3 Duración y configuración del tiempo de trabajo	24
2.4. Trabajo, transformación contemporánea y evolución del trabajo.....	25
2.5 Factores de Riesgos	26
2.6 Factores Tecnológicos y de Seguridad	29
2.7 Salud y trabajo.....	31
2.8. Riesgos psicosociales	33
Capítulo 3: Estación de Servicio	35
3.1 El Nacimiento y Evolución de las Estaciones de Servicio: Un Análisis del Contexto Estadounidense y su Impacto en el Desarrollo del Transporte Automotor Nacional.	35
3.2 Identidad Cultural y Continuidad Empresarial: El Papel de la Herencia en la Adquisición de la Estación de Servicio Familiar analizada.....	36
3.3 Análisis del puesto de trabajo y procedimiento de despacho de combustible.....	38
3.4 Procedimientos y Protocolos para la Descarga Segura de Combustible: Una Exploración Detallada del Flujo Operativo en Estaciones de Servicio.....	40
3.5 Operación Eficiente del Sistema de Almacenamiento de Combustibles con Camiones Cisterna: Medidas de Precaución en la Descarga.	41
3.6 Identificación de Riesgos en cada actividad - Medidas de prevención.....	49
Capítulo 4. Voces desde la estación de servicio.....	51
Capítulo 4.1 Los playeros entrevistados.	51
4.2 Trabajo.	53
4.3 Carrera o Calificación Profesional.....	55

4.4 Proceso y Organización del Trabajo.....	56
4.5 Clima Laboral.....	58
4.6 Configuración Del Tiempo de Trabajo.....	59
4.7 Factores de riesgo físicos, según la percepción del trabajador.....	61
4.8 Percepción del Riesgo Laboral.....	65
Conclusiones.....	69
Referencias Bibliografías.....	72
Anexo 1 - Guion de entrevista.....	76
Anexo - Consentimiento.....	82

Agradecimientos

Quiero comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a mi querida hija Candela y a mi marido Javier. Su amor incondicional, paciencia y constante apoyo fueron el motor que impulsó este viaje académico. A mi familia, en especial a mi hermana Graciela por su amor, comprensión y aliento en cada paso de este camino. A mis compañeros de la universidad, por compartir risas, desafíos y conocimientos; juntos hicimos que esta travesía fuera aún más memorable.

A mi directora de tesis LIC. María Isabel Hartfiel, por su guía experta, dedicación y aliento constante a lo largo de esta investigación. Su sabiduría y orientación fueron fundamentales para dar forma a este trabajo. Ojalá todos mis compañeros tengan la suerte de cruzarse con una directora como la mía, llena de amor y paciencia.

Por último, quiero enviar un pequeño gesto al destino, un besito en la frente, para recordar que, aunque a veces remar contra la corriente puede parecer desafiante, también trae consigo valiosas recompensas. Nosotros marcamos nuestro destino, y con determinación y esfuerzo, he alcanzado este logro.

¡Gracias a todos por formar parte de este increíble viaje!

Introducción

En el contexto laboral contemporáneo, la atención a las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo se ha convertido en un tema de creciente importancia, tanto a nivel nacional como internacional. En particular, los trabajadores que desempeñan sus funciones en estaciones de servicio enfrentan diversos desafíos relacionados con su salud, seguridad y bienestar laboral. Este estudio se enfoca en analizar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de los playeros de una Estación de Servicio con bandera nacional, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, durante el año 2023.

Para analizar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT), resulta esencial comprender la evolución histórica de las políticas laborales y la protección de los trabajadores. Las CYMAT se remonta a la Revolución Industrial, cuando las condiciones laborales eran extremadamente precarias y los trabajadores enfrentaban riesgos constantes para su salud y seguridad. En este período, la ausencia de regulaciones efectivas dejaba a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad extrema, expuestos a accidentes mortales y enfermedades profesionales. En la actualidad, las CYMAT continúan siendo objeto de debate y acción política en todo el mundo. La globalización, la digitalización y otros cambios en el mundo del trabajo plantean nuevos desafíos y oportunidades para mejorar las condiciones laborales. Esto nos lleva a reflexionar sobre la evolución de las políticas laborales y la protección de los trabajadores a lo largo del tiempo. (Neffa, 1989), ofrece una perspectiva esclarecedora al distinguir entre dos nociones fundamentales de las CYMAT: la concepción tradicional y la concepción renovadora. En sus investigaciones (Neffa, 1989), destaca la difícil y continua transición entre estos dos enfoques, subrayando cómo las condiciones y medio ambiente de trabajo han experimentado cambios significativos a lo largo de la historia. Este análisis nos invita a reflexionar sobre la complejidad de las relaciones laborales y la necesidad de adoptar por un enfoque renovador para garantizar condiciones laborales dignas y seguras para todos los trabajadores. Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT) juegan un papel fundamental en el sector de las estaciones de servicio debido a la naturaleza de las actividades realizadas por los trabajadores en este entorno, además las estaciones de servicios son fundamentales para la economía y la movilidad urbana, por lo que garantizar

la seguridad y bienestar de los trabajadores en este entorno es esencial para su propia salud, así como para la comunidad en general.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, la pregunta que guía esta investigación es: ¿Cómo son las condiciones y medio ambiente de trabajo de los empleados playeros de una estación de servicio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina en el año 2023?, El abordaje de esta investigación es cualitativo, al ser un enfoque flexible, permite ampliar la información obtenida constantemente, para “comprender la acción social en el contexto de la vida, y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis; 2006: 48).

El presente trabajo se encuentra estructurado en cuatro capítulos. El primero de ellos se enfoca en los antecedentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo en estaciones de servicio.

En el capítulo 2, se desarrolla el marco conceptual que proporciona la estructura teórica para el análisis de las condiciones y medio ambiente de trabajo en estaciones de servicio.

El capítulo 3 aborda aspectos cruciales de las estaciones de servicio, desde su origen y evolución hasta los procedimientos operativos y medidas de seguridad, el análisis detallado del puesto de trabajo de los playeros y los protocolos para la descarga segura de combustible. También se identifican riesgos específicos.

El capítulo 4, titulado “Voces desde la estación de servicio”, presenta las entrevistas realizadas a los playeros, abordando diversos temas relacionados con su experiencia laboral en las estaciones de servicio. Estas entrevistas proporcionan una perspectiva única y valiosa sobre el trabajo en este entorno, explorando aspectos como las condiciones laborales, la percepción de riesgos y el clima laboral desde la propia voz de los trabajadores.

Metodología:

El abordaje de esta investigación es cualitativo, al ser un enfoque flexible, permite ampliar la información obtenida constantemente. Vasilachis de Gialdino, (2006) plantea que en una investigación flexible el investigador puede percatarse de situaciones nuevas e inesperadas, vinculadas con el tema de estudio. Estas situaciones inesperadas pueden llevar a realizar preguntas espontáneas en el momento de las entrevistas, como así también modificar sus líneas de investigación, por tal motivo considero que este tipo de abordaje es el más adecuado para “comprender la acción social en el contexto de la vida, y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis; 2006: 48), donde a partir de la posibilidad de llevar adelante la investigación, nos conducirá a identificar e indagar sobre nuestro caso de estudio. En este sentido, Sampieri (2010) sostiene que el enfoque cualitativo, utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en un proceso de interpretación.

La pregunta que guía esta investigación es: ¿Cómo son las condiciones y medio ambiente de trabajo de los empleados playeros de una estación de servicio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina en el año 2023?

El objetivo general de este trabajo es: Identificar las condiciones y medio ambiente de trabajo, de los empleados playeros de una estación de servicio de la Ciudad Autónoma Buenos Aires Argentina, en el año 2023.

Asimismo, los objetivos específicos son:

- ❖ Identificar la exposición a riesgos laborales, especialmente los derivados de: ruido, temperatura, iluminación, vibraciones, químicos, biológicos y tecnológicos y riesgo de incendio.
- ❖ Explicar cuáles son los factores de riesgo laborales mediante la percepción que los trabajadores tienen con respecto a las condiciones y medio ambiente de trabajo.
- ❖ Conocer si existe relación entre los riesgos presentes en el ambiente laboral según la percepción de los empleados y enfermedades prevalentes de cada trabajador según la antigüedad laboral.

La metodología empleada en esta investigación, destinada a cumplir con los objetivos propuestos, se fundamenta en un enfoque cualitativo. Esta elección se justifica por su

flexibilidad, permitiendo una continua ampliación de la información a lo largo del proceso. Las técnicas de investigación aplicadas consistieron en entrevistas semiestructuradas como primera instancia. Posteriormente, esas entrevistas grabadas cuyos contenidos fueron transcritos de manera textual, siendo esta información fundamental para comprender el trabajo desempeñado por los empleados en el rol de "playero". Finalmente, se llevó a cabo una observación directa del trabajo diario en distintos días y horarios como tercer enfoque metodológico. Este último aspecto proporcionó una visión clara de la realidad cotidiana de estos trabajadores.

La población analizada está compuesta por todos los trabajadores masculinos playeros de una estación de servicio con bandera nacional, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Argentina, marzo 2023.

Aclaración: En la población analizada no hay mujeres porque en el sector playa solo trabajan hombres.

La unidad de análisis. Fueron cada uno de los diez trabajadores playeros. Se decidió tomar a todos los empleados playeros como unidad de análisis, para obtener respuestas más variadas en las entrevistas. Cada testimonio será muy valioso y, asimismo, se considera enriquecedor para el estudio conversar con todos ellos, ya que son de distintos turnos y atraviesan distintas situaciones.

Tipo de diseño. Esta investigación es de carácter exploratoria y de diseño flexible, lo que implica que los criterios se han ido adecuando a medida que se recolectó la información permitiendo un desplazamiento hacia nuevas direcciones. (Vasilachis de Gialdino et al., 2006). La exploración es aplicada en las investigaciones cuando se ha encontrado información escasa del tema a investigar. (Esquivel, Carbonelli, & Irrazábal, 2011).

Técnica e instrumentos de recolección de datos, en primer lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas las cuales resultaron adecuadas para acceder a la perspectiva de los actores, permitiendo “conocer cómo ellos interpretan sus experiencias en sus propios términos” (Marradi, Archenti y Piovani, 2007, p.220). Se decidió hacer este tipo de entrevistas porque permitieron hacer preguntas espontáneas en el caso de ser necesario y salirse de las preguntas preparadas con anterioridad, esto nos posibilita conocer la realidad

y también implica recrear las situaciones diarias de los trabajadores, reconstruyendo y visibilizando lo que piensan, creen y sienten cada uno de ellos.

Estas entrevistas se realizaron en los puestos de trabajo y en los tres turnos, sabemos que los trabajadores tienen distintas situaciones según el turno en el cual se desempeñan laboralmente, no es lo mismo trabajar a la mañana, a la tarde o la noche, de este modo se pudo ver qué sucede y como, mediante la observación en el campo.

En segundo lugar, las entrevistas que se grabaron, se procedieron a desgrabar de forma textual lo que dijo cada empleado, esa información fue fundamental para realizar la matriz cualitativa.

En tercer lugar, se realizaron observación directa del trabajo diario en distintos días y horarios, esto nos dio un panorama claro de la situación diaria de estos trabajadores. Además, también se ha utilizado recopilación bibliográfica y análisis de estudios previos.

Acceso a campo y aspectos éticos, haber trabajado cinco años en esta estación de servicio en el minishop, me facilitó el acceso al campo, no solo para realizar las entrevistas en los diferentes turnos, sino también para recorrer libremente todo el sector de estudio en mi rol como investigadora.

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se trabajó con análisis de contenido y en cuanto a los aspectos éticos, cabe aclarar que la presente investigación contó con el consentimiento tanto de la organización, como así también de los participantes.

Ubicación del investigador en el campo, Se establecieron protocolos rigurosos para mantener la neutralidad y la integridad del proceso de investigación, asegurando así la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Es fundamental reconocer que, si bien mi experiencia previa en la estación de servicio ha proporcionado una base sólida para comprender el contexto y las dinámicas laborales relevantes para esta investigación, también he realizado un esfuerzo consciente para distanciarme de esas experiencias personales. Este distanciamiento es esencial para adoptar un enfoque objetivo en mi investigación, asegurando que mi análisis sea imparcial y esté basado en evidencia sólida en lugar de estar influenciado por percepciones subjetivas derivadas de mis vivencias pasadas.

Este compromiso con la imparcialidad y la objetividad fue fundamental para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos en este estudio.

Limitaciones del estudio: Es importante reconocer que el tiempo disponible para la realización de esta tesis constituye una limitación inherente al proceso de investigación. La naturaleza temporalmente restringida de este proyecto implica ciertas restricciones en la amplitud y profundidad del trabajo realizado. Por ejemplo, la falta de tiempo ha impedido la inclusión de un análisis comparativo entre diferentes estaciones de servicios, lo cual habría enriquecido considerablemente la comprensión de las prácticas de seguridad en este sector. Además, la posibilidad de examinar los discursos de los superiores de otros trabajadores se ha visto limitada por la misma razón. Por último, es crucial abordar el tema del género. Aunque en la estación de servicio analizada solo trabajan varones, no podemos pasar por alto la posibilidad de que las personas de género femenino también puedan estar sujetas a las mismas u otras dolencias, a las que manifestaron los entrevistados masculinos. Sin embargo, debido a las limitaciones de este estudio, no se ha explorado exhaustivamente este aspecto. Es importante destacar que estas limitaciones, si bien afectan la extensión y el alcance del estudio, no invalidan los hallazgos obtenidos ni la validez de las conclusiones alcanzadas. Estas cuestiones, sugieren áreas potenciales para futuras investigaciones que podrían abordar estas limitaciones y proporcionar una visión más completa del tema en cuestión.

Capítulo I- Antecedentes

Este capítulo describe las Condiciones y Medio Ambiente de trabajo, que han sido largamente estudiados por múltiples espacios de trabajo, sin embargo, la evidencia científica a nivel nacional e internacional es limitada, cuando analizamos las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo de los playeros de estación de servicio, nos encontramos con un aspecto destacado, que es la escasez de estudios exhaustivos y detallados sobre esta temática. Esto plantea un desafío interesante para nuestra investigación, que busca alcanzar una comprensión más profunda de los obstáculos que enfrentan estos trabajadores en su entorno laboral.

I.1 Riesgos presentes en Estaciones de Servicios.

Un aporte interesante es el que realizan Tejedor Cassiani y Nini (2016), desarrollaron un estudio en el municipio de Pitalito, Huila, Colombia. El estudio se centró en un factor de riesgo omnipresente en todas las estaciones de servicio, como lo es el monóxido de carbono¹.

El objetivo principal de este estudio consistió en evaluar el monóxido de carbono (CO) como un potencial factor de riesgo en el entorno laboral de estaciones de servicio. Para lograr esto, se llevaron a cabo mediciones de las concentraciones de CO en nueve estaciones de servicio diferentes. Una vez finalizado el estudio de investigación, llegaron a la conclusión que las concentraciones de monóxido de carbono (CO) no exhiben una relación de proporcionalidad directa con los síntomas experimentados por los trabajadores. Sin embargo, sugirieron que muchas de las perturbaciones observadas pueden estar correlacionadas con la duración de la exposición al CO. El monóxido de carbono se convierte en un riesgo laboral significativo si no se implementan las medidas adecuadas para salvaguardar la salud de los trabajadores y prevenir daños potenciales. Esta investigación subrayó la importancia de abordar este factor de riesgo de manera efectiva y preventiva.

En la misma línea La Organización Mundial para la Salud (OMS) ha definido algunos parámetros relacionados con estas concentraciones. Por tal motivo, un trabajador no puede exceder a una exposición de 10 ppm de CO durante una jornada laboral de 8 horas continuas en un ambiente abierto, ni 90 ppm durante 15 minutos en la misma jornada en las mismas condiciones.

Del mismo modo la investigación realizada por Acome Muñoz (2021) en la ciudad de Ambato, Ecuador, estudió los efectos en la salud de los trabajadores playeros por exposición a hidrocarburos, el objetivo de estudio fue determinar los efectos en la salud de los playeros, Como resultado obtuvo que los playeros están en contacto directo a los hidrocarburos presentando problemas de salud como; dermatitis 84%, cefalea 78%,

¹ El Monóxido de Carbono, es un gas incoloro y altamente tóxico, que no se puede ver y palpar, Algunas de las propiedades fisicoquímicas de esta sustancia, permiten definir al CO como un gas inodoro, incoloro, insípido, no irritante, inflamable y potencialmente explosivo, que en ocasiones se comporta como un compuesto relativamente inerte, por lo que necesita la interacción con algunos contaminantes como el ozono y oxígeno para aumentar su letalidad.

conjuntivitis alérgica 99%, acompañado de síntomas respiratorios altos, existiendo más prevalencia en el género femenino. Muñoz (2021), al finalizar su investigación llegó a la conclusión, que existen ciertos síntomas que afectan de manera más prominente a las mujeres, mientras que otros parecen incidir con mayor intensidad en los varones.

En la misma esfera temática análoga, la investigación de Aldao et al. (2015), quienes realizaron un trabajo sobre Factores de Riesgo Laborales en Trabajadores de una Estación de Servicio en la localidad de Canelones - Uruguay. La investigación se centró en Determinar factores de riesgo y enfermedades prevalentes en el ambiente ocupacional de estos trabajadores, para ellos realizaron un estudio observacional, transversal y visitas al lugar, asimismo también estos investigadores centraron su análisis en conocer la percepción de los trabajadores sobre los factores de riesgo a los que están expuestos. Consideraron prioritario que los mismos empleados sean conocedores de los riesgos que implica el trabajo en el cual se desenvuelven. Determinaron que, los principales factores de riesgo laborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores son: frío, humedad, humo de escape, contacto con combustible, exposición a ruidos y gases, tareas que implican movimientos repetitivos y fundamentalmente esfuerzo, como consecuencia de ello se observó que las principales afecciones biológicas fueron respiratorias, del globo ocular, de la piel y patología de columna. A partir de estas determinaciones realizaron recomendaciones con medidas de prevención, promoción en salud y seguridad, para eliminar la exposición a riesgos laborales.

En el mismo contexto relativo y dentro de la esfera de investigación, el trabajo de Ordoñez Barrios (2021), realizado en la ciudad de Ibagué Tolima – Colombia, analizó la Percepción de Desórdenes Músculo Esqueléticos en trabajadores de una estación de servicio. El estudio, fue realizado con una metodología cuantitativa, se utilizó el cuestionario nórdico de Kourinka². La investigación tuvo como objeto identificar los segmentos corporales que

² El cuestionario de sintomatología SIN-DME, es una prueba tamiz que tiene como objetivo recolectar información sobre la presencia de síntomas relacionados con desórdenes músculo esqueléticos en la población trabajadora de una empresa u organización productiva. El cuestionario se divide en cuatro dominios: A. Información Personal, en la cual se recolecta información del trabajador y el cargo ocupado. B. Hábitos. Se indaga sobre los hábitos individuales: consumo de tabaco y actividad física. C. Trabajo. Tiene como finalidad identificar la exposición laboral a posibles eventos generadores de DME. D. Estado de salud. Se utiliza un gráfico que permite a través de la condición visual, identificar las zonas del cuerpo donde se presentan diferentes síntomas asociados con DME. Se le pide que identifique la parte del cuerpo donde ha presentado dolor o molestias. Luego se pregunta sobre la duración del mismo y sobre la intensidad del tipo de dolor identificado, finalmente se indaga sobre la interferencia de los síntomas en las actividades desarrolladas por el trabajador.

presentan sintomatología relacionada con DME³ así como su frecuencia y severidad en la población analizada. Este grupo de trabajadores presentan mayor sintomatología de dolor con un 54% en extremidades superiores como cuello, hombros, codos, muñecas, manos y dedos, un 19% en espalda alta y baja, un 27% en extremidades inferiores como cadera, rodillas, piernas y pie. La investigación permitió la identificación de trastornos musculoesqueléticos en los trabajadores y la clasificación de los síntomas osteomusculares por segmento corporal. A partir de esta clasificación, Ordoñez Barrios (2021) propuso una serie de recomendaciones significativas destinadas a mejorar tanto la calidad de vida de los trabajadores como su desempeño laboral. Entre las recomendaciones destacadas se encuentran las siguientes: fomentar una cultura de prevención y bienestar físico y mental entre los empleados, realizar revisiones periódicas de las prácticas laborales para prevenir la aparición de riesgos, y establecer un seguimiento y control de las ausencias laborales relacionadas con problemas de salud, junto con la implementación de pausas activas. Además, enfatizaron en la importancia de proporcionar a los trabajadores la capacitación adecuada para llevar a cabo estas medidas de manera efectiva.

Otro aporte significativo a nuestra investigación es el trabajo de Alayo (2017), quien realizó una evaluación ambiental en la localidad de Trujillo-Perú, lo interesante de este trabajo es que se evaluaron 15 estaciones de expendio de combustible, la investigación tuvo como objetivo evaluar el entorno donde funcionan las estaciones de servicios, mediante técnicas e instrumentos de evaluación ambiental. Se realizó una entrevista elaborada de acuerdo a la Guía para la Protección Ambiental en Estaciones de Servicio y Plantas de Venta de combustible, mediante una matriz de análisis de riesgo y para el nivel de ruido se utilizó un sonómetro de medición estándar en dBA; la Normatividad legal (D.S. 054-1993-EM) y DS-085-2003-PCM. Los resultados de la investigación indicaron que el 80 % de los establecimientos estudiados contaban con contenedores y medidas de protección contra sobrellenos, como válvulas automáticas y sistemas de alarmas. Asimismo, se destacó que el 93 % de los trabajadores de estos establecimientos estaban familiarizados con la política de seguridad y salud en el trabajo, así como con el reglamento interno. En cuanto a los niveles de ruido⁴, no excedieron los límites máximos permitidos según los estándares de

³ DME- Desordenes Musculo Esqueléticos

⁴ El ruido es el contaminante de trabajo más frecuente en los sectores de trabajo, sobre todo industriales, y afecta a la gran cantidad de trabajadores, ya que es percibido como desagradable y molesto (Neffa,1989). Su origen proviene de una

calidad ambiental para el ruido en la zona de estudio. En relación al riesgo ambiental, se catalogó a los establecimientos como riesgo medio debido a la posibilidad de derrames subterráneos o superficiales de combustible durante las etapas de descarga, almacenamiento y despacho. Un aporte destacado de la investigación fue la recomendación de implementar programas de educación ambiental no formal para los trabajadores de las estaciones de servicios, como la realización de cursos, charlas, prácticas y simulacros de evacuación, además de brindar capacitación en cuestiones ambientales, seguridad y salud en el trabajo.

En el mismo ámbito con una relevancia conceptual similar, la investigación de Barlocco (2015), quien realizó un análisis de los riesgos inherentes a las distintas tareas desempeñadas por los empleados de una Estación de Servicio, ubicada en la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires. El análisis se centró en la identificación y evaluación de los peligros potenciales asociados a cada función desempeñada por los playeros en dicho contexto laboral. Su trabajo permitió identificar esos riesgos laborales y de acuerdo a su evaluación sugerir a las autoridades del establecimiento eliminarlos, reducirlos y/o controlarlos. Estos riesgos son: Riesgos de accidentes; riesgos físicos⁵; riesgos de incendio /explosión; riesgos higiénicos y riesgos ambientales. Esta identificación detallada es esencial para comprender los peligros a los que están expuestos estos trabajadores en su labor diaria. Barlocco (2015), no solo identificó los riesgos, sino que también propuso recomendaciones concretas para abordarlos. Estas recomendaciones ofrecen un enfoque práctico y aplicable para eliminar, reducir o controlar esos riesgos laborales, teniendo un impacto significativo en la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Las recomendaciones resultantes del estudio tienen el potencial de mejorar sustancialmente las condiciones laborales de los playeros.

vibración mecánica que se dispersa en el aire. En el ámbito laboral se deben usar protectores auditivos o llevar adelante planes de prevención ya que el ruido tiene efectos en la salud de carácter auditivo, no auditivo por eso es necesario la prolongación de controles médicos.

⁵ Los riesgos físicos, según Fernández et. al (2012:17) “corresponden a fenómenos físicos resultantes de procesos industriales y del funcionamiento de máquinas, equipos y herramientas con capacidad de generar variaciones en las condiciones naturales de temperatura, humedad, ruido, vibraciones, presiones, radiaciones e iluminación”.

Así mismo, Parra (2016) en su investigación realizada en una Estación de Servicio ubicada en la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, explicó a través de una matriz preliminar con capacidad de desglosar y categorizar las tareas específicas que conforman la función de "operador de playa" esto posibilitó la identificación de riesgos según las tareas que realizan. Del entrecruzamiento de la matriz pudo detectar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos estos trabajadores, posteriormente realizó la evaluación de los riesgos detectados y en consecuencia de la misma brindó una breve descripción de los mismos. De este modo llegó a la conclusión que las tareas y riesgos que más impacto generan son: despachar combustibles a los vehículos, realizar la descarga del camión cisterna y verificar y reponer fluidos faltantes del vehículo. Estas tareas implican un contacto directo con sustancias altamente inflamables y potencialmente peligrosas, cualquier error en el proceso de despacho, como derrames o fugas, pueden desencadenar incendios, explosiones o contaminación del entorno ambiental, poniendo en riesgo la seguridad de los empleados playeros, clientes y sus alrededores. A partir de esta identificación Parra (2016) propuso medidas de corrección y mitigación para minimizar y/o controlar estos riesgos, además de elaborar procedimientos seguros para las tareas críticas que se desarrollan dentro del establecimiento, incluyendo la actuación ante emergencias, el plan de evacuación y los primeros auxilios.

Las investigaciones llevadas a cabo en varios países del continente arrojan conclusiones contundentes respecto a los riesgos inherentes al trabajo en estaciones de servicio. Estos riesgos se centran principalmente en la exposición a sustancias químicas nocivas, como los hidrocarburos presentes en los combustibles, lo que puede dar lugar a problemas de salud a corto y largo plazo. Además, el manejo de equipos y materiales inflamables aumenta el riesgo de accidentes graves, mientras que las condiciones laborales deficientes, como la falta de ventilación adecuada y la escasa formación en seguridad, agravan aún más la situación.

1.2 Estaciones de servicio en Argentina.

La Secretaría de Energía realizó un censo exhaustivo con el objetivo de recopilar información sobre las estaciones de servicio que componen el mercado estacionero argentino. Según los datos oficiales de la Secretaría de Energía, obtenidos del listado de Operadores Habilitados (según la resolución 1102/04), se autorizan 5241 Estaciones de

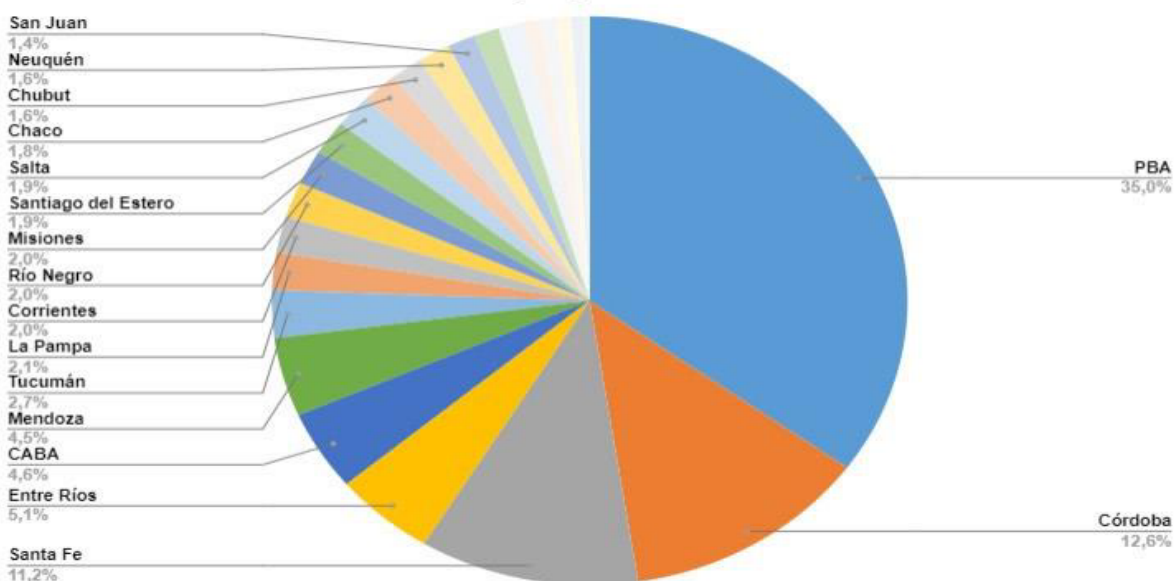
Servicio para la venta al por menor de combustibles. De estas, 3.254 ofrecen únicamente nafta y gasoil (61.9% del total), 1.410 son estaciones duales (26.8%), y 577 se dedican exclusivamente al gas natural comprimido (11%).

En términos de participación de mercado, YPF, como bandera nacional, lidera con 1.591 estaciones, representando el 30.3% del mercado, seguida por Shell (783 EESS - 14.9%) y AXION (561 - 10.6%). Otras compañías como Puma Energy (325), DAPSA (144), Gulf (88), Refinor (73) y Voy con Energía (29) constituyen el 12.5% restante de las Estaciones de Servicio Abanderadas. Las llamadas estaciones "Blancas" (1.088) y aquellas que no tienen acuerdos con ninguna petrolera o están bajo la bandera de la distribuidora de GNC o el propietario (559) han experimentado un crecimiento en los últimos meses y representan el 31.3% del total de estaciones de servicio en todo el país.

Es relevante destacar que YPF y AXION son compañías integradas que controlan la cadena hidrocarburífera desde la extracción hasta la venta al público, mientras que Shell y Puma se dedican a la refinación y comercialización y Gulf y DAPSA se enfocan en la venta. En cuanto al mecanismo de comercialización, YPF consigna sus productos, mientras que el resto los vende a su propia red de estaciones.

La mayoría de las estaciones de servicio autorizadas para la venta al por menor se encuentran en la región pampeana y en el centro del país, siendo la provincia de Buenos Aires la que concentra más de un tercio del total en el país, lo que está en consonancia con la densidad de población en Argentina, ya que esta provincia cuenta con más de 16 millones de habitantes.

Cantidad de Estaciones de Servicio por provincia



Fuente: Censo en Argentina sobre Estaciones de Servicio, mayo 2022.

1.3 Principales agentes de riesgo a los que se exponen los empleados playeros en las Estaciones de Servicio, recomendaciones para evitarlos.

El Licenciado en Higiene y Seguridad Sobrero, M. (2019), de la consultora Sobrero & Asociados, brindó una entrevista para “El Portal De Estaciones de Servicio” hizo un análisis al respecto a los principales agentes de riesgo a los que se exponen los empleados playeros en las Estaciones de Servicio y señaló algunos de los métodos de prevención.

Sobrero, menciona que los trabajadores de las estaciones de servicio están expuestos a diario a diversos factores de riesgo⁶ ya sea relacionados con la salud o con la posibilidad de sufrir accidentes derivados del trabajo diario. En este sentido, proporcionó algunos aspectos a tener en cuenta para prevenirlos.

⁶ Los agentes de riesgo que se solicitan en la mayoría de los controles son el código 80036 (Benceno) para los operarios de playa de estaciones con despacho de combustibles líquidos y el código 80010 (aumento de la presión venosa de miembros inferiores) para operarios de playa y minimercado. Además, pero con menor frecuencia suelen pedir el código 80004 (posiciones forzadas y gestos repetitivos en el trabajo, extremidad superior para operarios de playa de GNC) y el código 40100 N-(Hexano), también en estaciones de líquidos. En establecimientos que cuenten con lubricentros, los agentes solicitados para este puesto son el código 80004 y el código 80010 ya mencionados, el código 80005 (posiciones forzadas y gestos repetitivos en el trabajo, extremidad inferior) y el código 40201 (aceites minerales no tratados o ligeramente tratados Res. 310/03).

Con relación a los agentes de riesgo físicos, se puede evitar respetando los procedimientos de trabajo asignados para cada actividad, además, de realizar pausas periódicas para descansar según lo establezcan los estudios ergonómicos de cada empresa, y sobre todo ir alternando las actividades para que las mismas no se transformen en mono-tareas repetitivas entre otras medidas.

Durante el análisis también abordó los principales métodos de prevención pertinentes, destacó la relevancia de las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, donde ha identificado diversas solicitudes de declaración de agentes de riesgo.

En este contexto, hizo una serie de recomendaciones con la finalidad de llevar a cabo acciones proactivas y anticipadas, con el fin de preservar la integridad de las personas, las instalaciones y evitar posibles sanciones. Estas recomendaciones se centraron en la gestión de riesgos y medidas preventivas para mitigar las amenazas identificadas, garantizando así la seguridad y la continuidad de las operaciones en las estaciones de servicio. En resumen, las recomendaciones propuestas por el ingeniero se respaldan en sólidos fundamentos académicos relacionados con la seguridad laboral, la gestión de activos, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos. Estas medidas se presentaron como una respuesta apropiada y rigurosa a los desafíos y amenazas que enfrenta el entorno de las estaciones de servicio desde una perspectiva académica y técnica.

Las recomendaciones que propuso el Lic. Mariano Sobrero son las siguientes.

- ❖ Todo personal ingresante debe ser capacitado previo al comienzo de sus actividades y deberá informarse del mismo al servicio de Higiene y Seguridad y Medicina del trabajo.
- ❖ Informar en forma fehaciente de cualquier accidente o incidente, ocurrido en el establecimiento o in-itinere.
- ❖ Notificar al servicio de Higiene y Seguridad las obras realizadas en la empresa (con personal propio o contratado).
- ❖ Proveer de elementos de protección personal confiables a los trabajadores.
- ❖ Realizar exámenes médicos de salud para incluirlos en el sistema de riesgos del trabajo.
- ❖ Realizar la gestión de residuos peligrosos.
- ❖ Realizar el análisis de agua de consumo.
- ❖ Una vez por año tomar muestra de los efluentes de la cámara separadora.
- ❖ Realizar la prueba hidráulica del compresor de aire.

El análisis del ingeniero Mariano Sobrero, resulta fundamental para el análisis que proponemos en este trabajo, debido a que proporciona recomendaciones específicas respaldadas por sólidos fundamentos académicos en seguridad laboral, gestión de activos, cumplimiento normativo y gestión de riesgos. Las mismas se centraron en la prevención de amenazas identificadas y la garantía de la seguridad de los trabajadores, lo que aporta una base teórica, práctica y sólida para mejorar las condiciones laborales en este sector.

Capítulo 2 - Marco Conceptual

Para adentrarnos en el análisis del presente trabajo de investigación resulta conveniente en una primera instancia, establecer una serie de definiciones para los siguientes conceptos.

Existen dos grandes concepciones de CYMAT, el Dr. Neffa, ofrece un panorama claro dónde diferencia las dos nociones de las CYMAT. Por un lado, está la Concepción Tradicional y en contra cara la Concepción Renovadora, en sus investigaciones deja plasmado la difícil e ininterrumpida transición. Las condiciones y medio ambiente de trabajo han cambiado a lo largo de la historia, siendo analizada a partir de dos enfoques (Neffa, 1989).

Como introducción a este capítulo, es importante señalar que nuestra investigación se llevará a cabo con el propósito de avanzar en el marco de la Concepción Renovadora.

2.1 Concepción Tradicional - Concepción Renovadora

En el ámbito laboral, se presentan dos enfoques destacados que influyen en la organización y gestión de las actividades laborales, la concepción tradicional de las CYMAT se caracteriza por una estructura jerárquica rígida, donde la autoridad es centralizada y la toma de decisiones es exclusiva de los niveles superiores de la organización. Las tareas laborales se definen de manera especializada y la comunicación fluye en direcciones establecidas de arriba hacia abajo, contempla al trabajo como un castigo, y hace hincapié en la seguridad e higiene omitiendo un enfoque interdisciplinario, la capacitación, la prevención, la ergonomía y la participación de los trabajadores, que solo son concebidos como una simple fuerza laboral elemental de trabajo y analizados desde óptica individualizada. El trabajo que se le asigna está pensado para el hombre promedio cuyos riesgos son inherentes al trabajo y los accidentes laborales son pensados como hechos fatales buscando la causa y la

responsabilidad a nivel de los propios trabajadores (Neffa,1988).

En contraposición, la concepción renovadora promueve una aproximación más flexible y participativa en el entorno laboral, fomenta la colaboración horizontal y la toma de decisiones compartida, permitiendo a los empleados asumir un rol activo en la planificación y ejecución de tareas. Se valora la creatividad y la innovación, y se busca empoderar a los trabajadores para que aporten sus ideas y soluciones. Plantea al trabajo como un derecho y una necesidad del ser humano, donde las CYMAT cambian constantemente produciendo efectos en la eficiencia de la organización, requiriendo de una evaluación permanente donde se busca escuchar a los trabajadores, para conocer cómo los riesgos afectan su salud y vida, asimismo se los considera como víctimas y no la causa de sus accidentes o enfermedades. Este enfoque considera el conjunto interrelacionado de los factores a nivel macro⁷ y micro social⁸, las condiciones de trabajo, el medio ambiente de trabajo, la carga de trabajo y sus dimensiones, las características personales de los trabajadores, los efectos de las CYMAT sobre la salud de estos últimos, los efectos sobre la marcha y la eficiencia de las empresas u organizaciones y por último los efectos sobre la economía y la sociedad en su conjunto (Neffa, 1988). En cuanto a las condiciones de trabajo, estas comprenden diferentes dimensiones: organización y contenido del trabajo, duración y configuración del tiempo de trabajo, sistemas de remuneración, ergonomía, transferencia de tecnologías, modo de gestión de la fuerza de trabajo, servicios sociales y asistenciales y posibilidad de participación de los trabajadores en el mejoramiento de las CYMAT (Neffa,1988).

Concepción Tradicional

⁷ Los factores a nivel macro social ejercen influencia sobre el marco contextual en el cual se delimitan las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CYMAT). La evaluación de este nivel se basa en la consideración de indicadores que reflejan las dinámicas políticas, económicas y sociales del país. Esta categoría engloba elementos estructurales, configuraciones institucionales y circunstancias generales de la vida en el entorno contemporáneo.

⁸ Los factores a nivel micro social se sitúan en el ámbito de las empresas u organizaciones, y su análisis involucra una serie de indicadores. Estos indicadores incluyen aspectos como la naturaleza jurídica del capital, las dimensiones y estructura de la empresa, el sistema de relaciones laborales imperante, la índole de los servicios prestados, los resultados económicos y financieros obtenidos, la tecnología empleada y las iniciativas relacionadas con la prevención de riesgos ocupacionales. Con el objetivo de adquirir una visión más completa respecto a las dos concepciones en consideración, procederemos a un análisis exhaustivo de las características inherentes a ambas. Esta aproximación tiene como finalidad comprender la naturaleza del cambio sustancial que define la evolución actual de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Asimismo, buscamos obtener una comprensión profunda de las transformaciones que han acontecido a lo largo del tiempo en lo que respecta al concepto de labor en sí mismo y a las dinámicas relacionales en el ámbito laboral y de la singularidad de cada individuo empleado, lo cual engendra un carácter heterogéneo en el colectivo laboral. Tal heterogeneidad no solo abarca las competencias y habilidades laborales de cada trabajador, sino también se extiende a su capacidad intrínseca de resistencia y adaptación ante los riesgos profesionales y las condiciones laborales adversas.

- ❖ Considera al trabajo como un castigo.
- ❖ El riesgo es visto como inseparable del trabajo.
- ❖ Limita su análisis a cada riesgo.
- ❖ Hacen foco en la seguridad e higiene en el trabajo, omitiendo otros aspectos que afectan la salud como la prevención, la capacitación, la ergonomía, la participación de los trabajadores y el enfoque interdisciplinario.
- ❖ Concibe a los trabajadores como una simple fuerza de trabajo.
- ❖ Busca la causa y la responsabilidad de los casos de accidente en los propios trabajadores.
- ❖ El trabajo prescrito está pensado para el hombre promedio.
- ❖ Se analizan las consecuencias de los problemas laborales en forma individual y según la propia óptica profesional.
- ❖ Analiza a los trabajadores como un fenómeno individual.
- ❖ Se centran en el análisis de la situación presente.
- ❖ Su enfoque es a nivel micro social (dentro del establecimiento).

Concepción Renovadora

- ❖ El trabajo es visto como un derecho y una necesidad del hombre.
- ❖ Las CyMAT afectan al colectivo de trabajo.
- ❖ Las CyMAT cambian permanentemente con el tiempo, siendo necesario la evaluación permanente para mejorarlas.
- ❖ Las buenas CyMAT mejoran la eficiencia de la organización otorgando el equilibrio necesario para preservar la salud del trabajador.
- ❖ Escuchar activamente a los trabajadores.
- ❖ Trabajo y riesgo no son sinónimos, las causas de accidentes son múltiples y complejos.
- ❖ El trabajo no es un fenómeno individual, sino que existe en el colectivo de trabajo.
- ❖ Es necesario tener una visión global, integrada y multidisciplinaria.
- ❖ Los trabajadores son víctimas.

En esta investigación, se ha decidido adoptar la concepción renovadora como marco de trabajo. Esta elección se fundamenta en la capacidad de esta perspectiva para abordar tanto los desafíos presentes como los venideros en el ámbito laboral. Al adoptar una mentalidad proactiva y orientada hacia la innovación, se busca no solo identificar y

solucionar los problemas actuales en las condiciones y el ambiente de trabajo, sino también anticiparse a las tendencias emergentes y ofrecer respuestas efectivas a los cambios en curso, además, tiende a promover un entorno laboral más seguro, saludable y satisfactorio para todos los empleados. De esta manera, se materializa un compromiso tangible con el cuidado y el respeto hacia aquellos que contribuyen al éxito y bienestar de la organización.

2.2 Organización, Proceso y contenido de Trabajo

Cada entidad empresarial u organización ostenta la facultad de configurar la estructura de sus actividades laborales en diversas modalidades. La estructuración del trabajo se configura como un procedimiento resolutivo que establece la metodología bajo la cual se ejecutan las labores para la obtención de productos o prestación de servicios, cristalizando así un ciclo productivo. En este sentido, la estructuración del trabajo conlleva la determinación de la duración de la jornada laboral, el compás y contenido de las tareas, los mecanismos de supervisión, el ejercicio de control en el proceso, el diseño y nivel de complejidad de las labores en cuestión, además de los incentivos orientados a estimular la producción, entre otros aspectos conexos (Noriega, 1993; Ganem, 2013).

Con respecto a la organización del trabajo, en el marco del sistema de producción capitalista, puede comprenderse, a partir la división social del trabajo haciendo referencia a la separación o integración, por una parte, las tareas de concepción-preparación y por otra parte de ejecución y la división técnica del trabajo, es decir, la mayor o menor parcialización de las tareas asignadas a cada trabajador en su propio puesto de trabajo⁹. Según las decisiones del empleador o quien dirija la producción, la división técnica del trabajo será más o menos intensa (Neffa, 1988).

Siguiendo los parámetros de Neffa (1989), el proceso de trabajo, es un concepto forjado por los economistas clásicos, se refiere a la actividad orientada a un objetivo final con los medios otorgados por la organización (maquinarias, equipos, herramientas) y los objetos con los que se trabaja (materias primas, repuestos o insumos) que deben producir bienes que tengan un valor de uso social. A lo largo de la historia, el proceso de trabajo ha

⁹ Los factores que describen el contenido del puesto de trabajo, a partir de lo planteado por Neffa (1988) son: la descripción del puesto, las calificaciones profesionales requeridas, posibilidades para utilizar y desarrollar las calificaciones profesionales de las que disponen, el grado de responsabilidad, el carácter individual o colectivo, las comunicaciones y cooperación que se deben establecer con los demás trabajadores, el grado de autonomía, de interdependencia o de subordinación y las posibilidades normales de promoción profesional que son inherentes al puesto.

evolucionado, adoptando diversas modalidades. De acuerdo con Clerc (1987), esta evolución se ha visto influenciada por los avances tecnológicos y la introducción de nuevos productos y sustancias, lo que ha determinado una variación en el grado de división social y técnica, así como en el contenido del trabajo en cada proceso productivo.

2.3 Duración y configuración del tiempo de trabajo

La duración y configuración del tiempo de trabajo, según Catalano, Mendizábal y Neffa (1993), reviste relevancia para la evaluación de las demandas horarias que los trabajadores deben soportar, así como para la consideración del tiempo destinado a su descanso y esparcimiento. Este concepto engloba no sólo la extensión del período de trabajo efectivo, sino también los intervalos de pausa dentro de la jornada laboral y el tiempo empleado en el desplazamiento entre la residencia del trabajador y el lugar de empleo.

En estas líneas, los autores Delfino (2011) y Henry (2015), argumentan que las nuevas modalidades de organización de la producción implementadas en las últimas cuatro décadas, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la competitividad de las empresas, han ejercido una influencia significativa en la configuración del tiempo de trabajo, generando desafíos en relación al control de dicho tiempo. Entre las estrategias de organización laboral que inciden en los aspectos temporales, destacan la rotación de los empleados, el trabajo en equipo, la automatización y la implementación de turnos rotativos.

Haciendo referencia a la rotación de los trabajadores entre las labores prescritas dentro de un mismo sitio de trabajo, Clerc (1987), argumenta que este método se emplea con la finalidad de disminuir la carga laboral de un empleado, especialmente en tareas particularmente exigentes, y, por lo tanto, se requiere alternar entre un número relativamente amplio de trabajadores.

El trabajo con turnos rotativos es una característica prominentemente observada en las industrias de producción continua, tales como la metalurgia, la petroquímica, y la generación de energía, entre otras áreas industriales. En el contexto de la empresa que se examina en este trabajo, también utiliza el sistema de turnos rotativos, se emplea con el propósito de optimizar los recursos de capital, y sobre todo porque es un trabajo que se

encuentra dentro de las actividades esenciales, como salud y seguridad entre otras.

2.4. Trabajo, transformación contemporánea y evolución del trabajo

El trabajo a lo largo de los años ha experimentado diversas transformaciones que llevaron a que el horizonte laboral cambie drásticamente. Los avances tecnológicos junto con la rápida globalización llevaron a que los trabajadores estén expuestos a nuevos riesgos generados por las condiciones derivadas del empleo precario y las características cambiantes del trabajo (OIT, 2010).

Siguiendo el concepto de Noriega (1993), el trabajo es la actividad fundamental del ser humano puesto que lo crea física y mentalmente, incluso, hasta la forma de su cuerpo es producto de su propio esfuerzo. Desde el punto de vista individual y colectivo, el trabajo debería permitir, más que ninguna otra actividad, el desarrollo de todas las capacidades humanas, incluyendo las imaginativas y creativas. Sin él no podría existir el hombre ni forma alguna de sociedad. (p.171).

En la antigüedad y en la edad media hubo un rechazo por el trabajo, ya que era considerado como propio de clases bajas visto como una penitencia o un castigo. La reivindicación del trabajo como valor social, se diferencia recién en el siglo XIX entre los obreros, la aristocracia y la clase media. Esto se reflejó en la teoría económica clásica que consideraba al trabajo como fuente de todo valor. A mediados de ese siglo, el trabajo deja de ser el único creador de valor y se le añade una central importancia al mercado. La sociedad capitalista y en particular las economías neoclásicas entienden por trabajo sólo al trabajo asalariado, en tanto sinónimo de empleo (De la Garza, 2012). Estas transformaciones le atribuyen, a entender a Méda (2007), un carácter histórico. La autora además sostiene que el trabajo en la actualidad no es sólo es un ingreso, sino un medio para realizarse y desarrollar sus capacidades.

Por su parte Neffa (2015), afirma que el trabajo además de requerir el esfuerzo físico de la persona se necesita que el trabajador despliegue el saber hacer acumulado, producto de su habilidad personal y de los conocimientos adquiridos previamente, poniendo de manifiesto lo aprendido sobre el trabajo en equipo, la autonomía, la responsabilidad, la creatividad y las capacidades de adaptación que disponga el operario para poder resolver imprevistos cotidianos que le plantea la actividad.

Es importante retomar la noción de trabajo desde el punto de vista de estos autores, ya que ofrecen una excelente interpretación, que permite conocer la importancia del concepto “trabajo” y sus orígenes, el trabajo es fundamental para el crecimiento personal, ya que ocupa un lugar central en la vida de las personas, es primordial para satisfacer necesidades primarias, secundarias y también es fuente de realización, motivación para todo ser humano.

2.5 Factores de Riesgos

Como anticipamos inicialmente en este estudio, abordaremos un enfoque en base a la concepción renovadora, para analizar las condiciones que surgen a partir del proceso de trabajo, así como los factores sociotécnicos y organizacionales que generan riesgos. Siguiendo a Neffa (1989), estos riesgos pueden clasificarse en distintas categorías según su naturaleza, abarcando factores físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad y psicosociales, y de manera complementaria, los que derivan de desastres naturales. Es importante destacar que la prevalencia de estos riesgos varía, y algunos son más prominentes que otros.

“En la práctica de la higiene industrial, es esencial llevar a cabo una identificación exhaustiva de los riesgos. Esta etapa resulta fundamental para garantizar una evaluación precisa de los riesgos y la implementación efectiva de estrategias de control. Además, permite establecer prioridades de acción adecuadas. Para diseñar medidas de control eficaces, también es necesario realizar una caracterización física de los factores contaminantes y comprender las vías de propagación de los agentes contaminantes” (Herrick, 2006, p. 4).

Recordamos que en la concepción tradicional sólo se tomaba en cuenta el riesgo que tuviera existencia física, es decir, aquello que se puede medir mediante la ayuda de instrumentos analizados objetivamente. En cambio, en la concepción renovadora los riesgos del medio ambiente de trabajo no solamente podían analizarse y evaluarse a partir de la incorporación del Método LETS¹⁰. Además, los factores pueden medirse a través de la percepción y las vivencias de los trabajadores sobre el efecto que las condiciones y medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y salud (Escobar, Neffa, Pinto, 1997).

¹⁰ Herramienta que pretende mejorar las condiciones de trabajo de un puesto particular o de un conjunto de puestos considerados en forma globalizada. Método que no requiere conocimientos especializados para su aplicación, permitiendo la participación de todos los implicados en todas las fases del proceso.

A partir de las definiciones previamente establecidas, en el marco de la presente investigación académica, pondremos el foco de atención en diversos factores de riesgo de naturaleza física. Estos factores serán objeto de un análisis detenido a lo largo de esta indagación, con el propósito de profundizar en la comprensión de las condiciones ambientales a las que se encuentran expuestos los empleados que desempeñan sus funciones en las estaciones de servicio.

Los riesgos físicos, según la definición de Fernández et. al (2012), "corresponden a fenómenos físicos resultantes de procesos industriales y del funcionamiento de máquinas, equipos y herramientas con capacidad de generar variaciones en las condiciones naturales de temperatura, humedad, ruido, vibraciones, presiones, radiaciones e iluminación" (p. 17). Esta definición arroja luz sobre la naturaleza y alcance de los riesgos físicos a los que se enfrentan los trabajadores playeros, lo que nos brinda un punto de partida sólido para la exploración y caracterización de estos riesgos en el contexto de las estaciones de servicios.

❖ **Humedad**

En los ambientes de trabajo, la humedad particularmente se encuentra asociada a otros factores de riesgo como la temperatura. El principal mecanismo que tiene el cuerpo humano para eliminar la temperatura corporal, es por medio de la evaporación. En un ambiente húmedo, la carga térmica no puede ser evaporada y provoca una mejor respuesta en el cuerpo que no puede ser evaporada de manera factible (Neffa, 1989).

❖ **Vibraciones**

Se considera vibración a "todo movimiento oscilatorio de un cuerpo sólido respecto a una posición de equilibrio o de referencia, sin que experimente desplazamiento" (Fernández et. al, p.193). Así mismo, Neffa (1989) agrega que las vibraciones pueden clasificarse en:

*Vibraciones de menor frecuencia: Son aquellas que poseen menos de 2 Hertz.

*Vibraciones de larga frecuencia: Son aquellas situadas entre los 2 y los 20 Hertz y son percibidas cuando se trabajan con distintas máquinas de construcción de uso particular.

*Vibraciones de larga frecuencia: Son aquellas situadas entre los 2 y los 20 Hertz y son percibidas cuando se trabajan con distintas máquinas de construcción de uso particular.

*Vibraciones de alta frecuencia: Son aquellas que superan los 20 Hertz, son generadas por herramientas de perforación y rotación.

❖ **Iluminación**

Escobar, Neffa y Pinto (1997) establecen que tanto la iluminación por exceso como por

defecto, no solamente pueden dar origen a daños permanentes en la visión, sino que logran producir cansancio mental y la adopción de posturas inadecuadas. Por el contrario, cuando el sistema de iluminación es el adecuado en puesto de trabajo permite trabajar de manera adecuada generando repercusiones positivas directas, reducción significativamente el margen de errores y por sobre todo se reduce los daños en la salud y accidentes laborales.

Ahora si hablamos de iluminación en términos técnicos, la iluminación es “la proyección de la luz de un cuerpo brillante sobre otro. Combinada con diferentes colores genera los ambientes específicos en los que se dará la actividad laboral” (Fernández et. al 2012: 224). Particularmente la luz visible ahonda en los 380 y los 760 nanómetros (Neffa, 1989).

❖ **Ruido**

De acuerdo a los niveles admisibles¹¹ por la Superintendencia de Riesgo del Trabajo, en ningún caso se permitirá la exposición de trabajadores a ruidos con un nivel sonoro pico ponderado C mayores que 140 dBC, ya sea que se trate de ruidos continuos, intermitentes o de impacto.

El ruido es el contaminante de trabajo más frecuente en los sectores de trabajo, sobre todo industriales, y afecta a la gran cantidad de trabajadores, ya que es percibido como desagradable y molesto (Neffa,1989)

Siguiendo el planteamiento de Fernández et. al (2012) él nos dice que principales causas del ruido en las empresas son las que se detallan a continuación:

*Máquinas y equipos cuyo diseño no cumple con los estándares establecidos para el control de ruido.

*Falta de aislamientos acústicos.

*Falta de sistemas de amortiguación en los equipos para reducir la vibración.

*Ubicación inapropiada y distribución inadecuada de equipos ruidosos.

*Falta de mantenimiento de los equipos.

*Regímenes de trabajo muy exigentes.

El ruido es el contaminante más frecuente en los sectores de trabajo, sobre todo industriales, y afecta a la gran cantidad de trabajadores, ya que es percibido como desagradable y molesto (Neffa,1989).

¹¹ Correspondientes a los artículos 85 a 94 de la Reglamentación aprobada por Decreto No 351/79 los parámetros admisibles durante un tiempo de exposición de 8 horas es 85 dBA.

❖ **Temperatura**

Cuando se analiza el riesgo por temperatura, se deben tener en cuenta dos conceptos, nivel de temperatura y actividad del trabajador. El nivel de temperatura, hace referencia a la ubicación geográfica donde se encuentran los trabajadores, a la época del año donde la temperatura varía, a los equipos de trabajo en presencia de frío o calor. La actividad del trabajador, hace mención únicamente a la actividad del trabajador, el cual repercute de forma directa en la producción de calor. (Fernández et al. 2012)

En cuanto, a la temperatura fisiológica del cuerpo humano, puede oscilar entre los 36.8° y los 37.3°. En caso de que, el trabajo se realice en situaciones donde prevalece una temperatura elevada (superior a los 30°), la naturaleza comienza a poner en marcha diferentes mecanismos de defensa como la conducción, convección, radiación y evaporación para transferir el calor del cuerpo humano al medio ambiente (Neffa, 1987).

Estos autores Fernández et al. (2012) y Neffa (1989), coinciden en que la exposición a temperaturas extremas, ya sean elevadas o bajas, conlleva la aparición de afecciones, patologías y síndromes que afectan la salud del ser humano.

2.6 Factores Tecnológicos y de Seguridad

Los factores Tecnológicos y de Seguridad son aquellos riesgos inherentes a las instalaciones físicas del sitio laboral. Constituyen una de las causas más habituales de accidentes, es por ello, que los trabajadores deben contar con los elementos de protección adecuados para asegurar el bienestar físico. Según Neffa (1989) estos factores son mayormente los más distinguidos, estudiados y por lo tanto controlados.

A continuación, se mencionan algunos de los Factores Tecnológicos y de Seguridad que consideramos relevantes para nuestra investigación.

*El Layout: Refiere a la colocación de máquinas y equipos con el objetivo de que permita a los materiales avanzar a lo largo de la línea con mayor factibilidad en el momento de ejecución de las tareas por parte de los trabajadores y tengan una mínima manipulación de materias primas e insumos.

*El orden y limpieza: Las empresas se ocupan de coordinar el trabajo, disponer de las materias primas, colocar maquinarias y contar con las herramientas adecuadas para obtener el producto finalizado. Por lo tanto, la seguridad ocupacional no sólo se encarga de reducir los accidentes laborales sino de mantener el orden y la limpieza. Gracias al orden y

limpieza, incrementa la comodidad de los trabajadores, les permite ser más veloces en sus procesos y reducir el riesgo a los accidentes laborales como caídas, golpes, entre otras (Fernández, et al, 2012).

*El riesgo eléctrico: Los medios tecnológicos permiten la manipulación de la electricidad de manera segura, pero la electricidad trae consigo peligros en forma de accidentes; es por ello que deben tener los trabajadores un manejo cuidadoso. Es uno de los riesgos que presenta la eficiencia de medidas de prevención, información, formación y el acondicionamiento de las instalaciones. Pero aun así siguen ocurriendo accidentes que tienden a la invalidez, quemaduras, problemas cardiovasculares, entre otras, hasta llegar a la muerte. Las causas de los riesgos eléctricos provienen de: aquellas instalaciones eléctricas que presentan deficiencias; ampliaciones, adecuaciones y el mantenimiento de instalaciones llevadas a cabo sin obedecer las normas preestablecidas; altos niveles de humedad; baja calidad de los elementos instalados; falta de distancia en materia de seguridad entre el personal de trabajo y las maquinarias; proximidad de conductores o fuentes de calor y falta de medidas de control ante las reparaciones eléctricas (Fernández, et al, 2012).

*Riesgo de incendio: En primer lugar, el fuego es un elemento que ha permitido el surgimiento de tecnologías como la industria del vidrio, la cerámica, la metalurgia entre otras. El fuego que no es controlado se denomina incendio. Las causas pueden ser por sistemas eléctricos defectuosos, sustancias inflamables sin procedimientos de seguridad y almacenadas sin tener en cuenta medidas preventivas, fuga de gases, entre otras (Fernández, et al, 2012).

*Explosión: Dada la magnitud de peligro de estos riesgos se han logrado importantes progresos en materia de prevención y contención de las ondas expansivas. Aquellos individuos que están en relación con explosivos están expuestos a riesgos tóxicos debido a sustancias pesadas y aceitosas. Cuando el grado de concentración es elevado causa distintos síntomas en el cuerpo humano. Para prevenir estos riesgos es necesaria la instalación de adecuados sistemas de ventilación, automatización, medidas de higiene y limpieza en la ropa de trabajo.

2.7 Salud y trabajo

La labor de los empleados de estaciones de servicio es fundamental para mantener en funcionamiento una parte crucial de nuestra infraestructura de transporte. Estos trabajadores desempeñan un papel esencial al abastecer combustible a vehículos y brindar servicios a los clientes, pero a menudo enfrentan desafíos significativos en lo que respecta a su salud y bienestar laboral.

La Organización Mundial de la Salud, establece que la salud hace referencia a un “estado completo de bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de enfermedad”. A partir de esta definición se han presentado diversas construcciones teóricas acerca de los componentes fundamentales que tiene gran influencia en la salud de las personas, entre ellos el trabajo. Esta cuestión se fundamenta, en el carácter social de la salud- enfermedad y en la recuperación del trabajo como un proceso social y técnico complejo (Laurell, 1993).

Las enfermedades laborales son aquellas que se originan de manera directa a causa de la exposición a elementos de riesgo presentes en el entorno de trabajo. Estas patologías pueden dar lugar a modificaciones en la salud que pueden ser tanto reversibles como irreversibles, incluyendo situaciones de incapacidad laboral o incluso la muerte del trabajador. Es importante destacar que la determinación de qué condiciones se consideran enfermedades laborales varía de un país a otro, lo que plantea un desafío en términos de legislación y definición de listados específicos para este propósito.

Continuando con término salud, el autor Nieto (1999), nos dice que las alteraciones en la salud relacionadas al trabajo se agrupan, según su gravedad, en las siguientes categorías:

*Accidente de Trabajo: Se refiere a la ruptura del equilibrio del hombre y sus condiciones de trabajo. Es un evento no planeado que representa un daño físico para el trabajador y daños para el proceso productivo. En simples palabras un accidente de trabajo es el resultado de la interacción de múltiples factores del propio medio ambiente de trabajo (condiciones físicas, ambientes de trabajo, equipos, organización de trabajo, ritmo de trabajo, relaciones de trabajo, entre otros) y los del individuo (características antropológicas, carga, fatiga, calificación, nutrición, estado de salud, entre otras).

* Envejecimiento precoz: Alteraciones de la reproducción y cáncer que se desencadenan, aceleran y agravan por las condiciones de trabajo.

* Enfermedades músculo-esqueléticas: Hace mención a los dolores de la región lumbar, de los hombros o de la nuca por la sobrecarga mayor a dichos segmentos corporales y a toda actividad que implique trabajo manual pesado, posturas incómodas o estáticas, inclinaciones y el deficiente diseño ergonómico de los lugares de trabajo.

* Enfermedades psicométricas: Se relacionan directa o indirectamente con el consumo de alcohol, tabaco o drogas.

* Enfermedades infecciosas: El paludismo o las parasitosis se encuentran en lugares de trabajo en condiciones de saneamiento básico.

* Enfermedades cardiovasculares: Hacen referencia a la hipertensión arterial y la enfermedad coronaria que pueden desencadenarse; agravarse o acelerar su evolución por la exposición del individuo ante situaciones de estrés térmico, mental por sobrecarga física y turnos rotativos.

* Enfermedades músculo-esqueléticas: Hace mención a los dolores de la región lumbar, de los hombros o de la nuca por la sobrecarga mayor a dichos segmentos corporales y a toda actividad que implique trabajo manual pesado, posturas incómodas o estáticas, inclinaciones y el deficiente diseño ergonómico de los lugares de trabajo.

Efectivamente, las afecciones en la salud pueden originarse debido a diversos elementos, y uno de estos factores está relacionado con la organización de la jornada laboral. En el contexto de la investigación que estamos analizando, el empleo de turnos rotativos ejerce un impacto considerable en la salud de los trabajadores. Entre los efectos más notorios se encuentran sintomatología que incluye dermatitis, irritaciones en la piel, afectación de la mucosa nasal, cefaleas, úlceras, que a menudo tienen su origen en problemas alimenticios. Asimismo, los trastornos del sueño son una consecuencia común, manifestándose a través de dificultades para mantener la concentración, una disminución en la vigilancia y un mayor riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, como la hipertensión y los infartos de miocardio. En el ámbito de la salud, se ha descrito el "síndrome del trabajador por turnos", que engloba un conjunto de síntomas sin una enfermedad específica subyacente, como ha señalado (Quéinnec, 1995).

De acuerdo con Nieto (1999) y la OMS, la salud ocupacional desempeña un papel crucial en la prosperidad económica y el bienestar de una nación. Garantizar una fuerza laboral saludable no solo aumenta la productividad, sino que también eleva la motivación, la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores. Por lo tanto, es esencial aplicar el

concepto de salud ocupacional en todos los ámbitos laborales, con el objetivo de fomentar la prevención de enfermedades y accidentes, eliminar factores de riesgo en el entorno de trabajo, y promover ambientes seguros y saludables que mejoren el bienestar físico, mental y social de los empleados. Esto, a su vez, permite a los trabajadores llevar vidas productivas, contribuir al desarrollo sostenible y enriquecerse tanto personal como profesionalmente en su trabajo.

2.8. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales del trabajo se relacionan directamente con la configuración de la organización del trabajo, vinculándola con una serie de malestares psíquicos o fisiológicos que puede generar en el individuo una organización deficiente. Estos malestares residen en la forma en que se haya organizado el proceso de trabajo (Neffa et al, 2014). En este sentido, los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos aspectos, asociados a la organización, que son negativos afectando y dañando la salud de los trabajadores (Rodríguez M, 2009). Según Neffa, Bernasconi, Lac Prugent y Gatti (2014) éstos se encuentran asociados a los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan. El término psicosocial se emplea hoy en día de forma general (Neffa, 2015), cuando nos referimos a la interacción de estos factores que generan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía.

Se puede comprender de una manera más amplia la palabra “psicosociales” si la descomponemos: “psico” porque afectan a través de la psique y “social” porque su origen es social, es decir, debido a determinadas características de la organización del trabajo (OIT, 2013).

En estas líneas Gollac (2011) argumenta que los riesgos psicosociales en el entorno laboral están compuestos por:

* La intensidad del trabajo: Se relaciona con la carga de trabajo, sobre- exigencias, esfuerzo, ritmo de trabajo, y a las sub-exigencias, con las pocas tareas a realizar y no posibilidad de desafíos.

En el caso de estos trabajadores playeros la intensidad del trabajo varía según el horario pico de cada turno.

* Exigencias emocionales: los trabajadores se encuentran en contacto con personas en situación de angustia, cólera, ansiedad y tienen que controlar sentimientos propios y ajenos.

Este escenario en el contexto de una estación de servicio se manifiesta cuando un cliente arriba apresuradamente y manifiesta su impaciencia a través del uso repetitivo de la bocina. En este punto, surge la responsabilidad del empleado de la estación, quien debe gestionar sus propias emociones al responder, comunicando con serenidad que no tiene la capacidad de acelerar el proceso de carga de combustible en caso de que todas las áreas de abastecimiento se encuentren ocupadas. En estas circunstancias, la única opción viable es aguardar. Este caso ejemplifica una de las numerosas situaciones a las que un trabajador de esta índole se enfrenta a diario, demandando de él la habilidad de regular sus propias emociones y, simultáneamente, comprender las emociones del cliente.

En el marco en el cual nos encontramos indagando sobre exigencias emocionales y la relación que se puede dar con más personas, es interesante citar a Neffa (2015), ya que hace una mención acerca de la importancia del apoyo social en el ámbito laboral.

“Las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el mutuo apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable” (Neffa, 2015, p.215).

*Margen de autonomía: tienen una falta o exceso de autonomía al momento de tomar decisiones,

realizar tareas, participar, demostrar sus habilidades o desarrollar una carrera profesional. Dentro del contexto laboral de los trabajadores playeros en estaciones de servicio, se observa una limitada esfera de autonomía que les es conferida. Sin embargo, resulta pertinente subrayar que esta autonomía se manifiesta como restringida en la naturaleza. Esto se debe a que cualquier determinación que trascienda las fronteras de sus responsabilidades laborales específicas conlleva la obligación de consultar con el supervisor de turno.

*Conflictos éticos o de valor: los trabajadores realizan sus tareas en oposición a normas o valores del orden social, profesional o personal.

Hay momentos en el cual el empleado carece de tiempo y medios para hacer un trabajo de calidad, esto va en contra de sus principios, algo tan sencillo como no tener un minuto además para establecer una conversación con un cliente, atenta contra los valores propios de cada empleado.

*Inseguridad en la situación laboral: hace alusión al tipo de contrato que el trabajador tenga, esto va a definir la precariedad en el empleo, el riesgo de perder el trabajo o bajas de salario, cambios bruscos entre un turno y el otro, no tener una carrera asegurada.

En la totalidad, o en la gran mayoría de las empresas, se presentan en determinados momentos modificaciones que son no solamente indeseadas, sino incluso imprevistas. Este contexto no es ajeno a las estaciones de servicio, ya que, pese a que los horarios laborales mantienen una estructura establecida, se suscitan ocasionalmente alteraciones inesperadas en dichos horarios, con el propósito de cubrir las ausencias temporales de un colega debido a diversas circunstancias. Este proceder genera la consecuencia directa de que el reemplazo designado no logre beneficiarse de un período de descanso adecuado, lo cual repercute negativamente en su eficacia laboral. Asimismo, esta situación ejerce un impacto directo sobre la dimensión social de la vida del trabajador involucrado.

Estos conceptos de Riesgos Psicosociales adquieren mayor importancia en las Condiciones Medio Ambiente de Trabajo formando un todo.

Capítulo 3: Estación de Servicio

3.1 El Nacimiento y Evolución de las Estaciones de Servicio: Un Análisis del Contexto Estadounidense y su Impacto en el Desarrollo del Transporte Automotor Nacional.

Las primeras Estaciones¹² de Servicio se instalaron en los Estados Unidos a principios del siglo XX. Las técnicas de producción masiva de automóviles implementadas por Henry Ford, permitieron que los consumidores pudieran acceder a autos a un precio módico. En consecuencia, el aumento de propietarios de autos derivó en la necesidad de estaciones de servicio públicas.

¹² El Lic. Sobrero, M. (2019), de la consultora Sobrero & Asociados brindó una entrevista para “El Portal De Estaciones de Servicio” donde cuenta el nacimiento y origen de las primeras estaciones de servicios. Menciona que las mismas se iniciaron en los Estados Unidos, en el transcurso del año 1907.

En 1914, una subsidiaria de la empresa norteamericana, ponía en funcionamiento el primer surtidor en territorio nacional: la West India Oil Company (WIOC), conocida como “la WICO” ubicada en Plaza Lorea, Ciudad de Buenos Aires. A lo largo del transcurso del siglo, la esfera de producción y distribución de combustibles carecía de presencia de marcas nacionales, predominando en su totalidad las de origen extranjero, como Shell/Shell-Mex, ESSO (Standard Oil) y CITEX, entre otras. A principios de la década del 1920, con la creación de YPF, entidad estatal que emergió como un nuevo actor en la comercialización de hidrocarburos. Fundada por el Estado nacional en el gobierno de Yrigoyen, los primeros surtidores, que se cargaban con productos procedentes de Comodoro Rivadavia, habían sido instalados en año 1923 en las esquinas capitalinas de Cabildo y Congreso, Av. Saenz y Av. Roca y Bartolomé Mitre y Rosales. Sobrero, M. (2019).

En consonancia con esta evolución, Shell inauguró su primera estación en 1929 en la intersección de Libertador y Corrientes, ubicada en Olivos, mientras que, en 1932, Esso emprendió un ambicioso programa de establecimiento de surtidores y estaciones de servicio en todo el territorio nacional. Sin embargo, el verdadero avance en el ámbito de las estaciones de servicio ocurrió con la contribución fundamental del Automóvil Club Argentino (ACA), entidad que desempeñó un papel de gran relevancia al fomentar activamente la adopción del automóvil, en un principio desde una perspectiva deportiva y posteriormente como actividad turística. En 1936, se asoció con YPF, y juntas elaboraron un plan destinado a la construcción de 180 estaciones de servicio en todo el país, dispuestas a una distancia media de 150 kilómetros entre sí. Esta iniciativa se complementó con el plan de Vialidad Nacional, que abogaba por la expansión y pavimentación de rutas, catalizadoras de la industrialización, autonomía económica y cohesión. Sobrero, M. (2019).

3.2 Identidad Cultural y Continuidad Empresarial: El Papel de la Herencia en la Adquisición de la Estación de Servicio Familiar analizada.

La estación de servicio bajo análisis, es una entidad privada de naturaleza nacional. La propiedad está en manos de una familia compuesta por cuatro miembros.

El establecimiento de esta estación de servicio tiene una historia distintiva y particular. Según relata el actual encargado de la estación de servicio, (comunicación personal, 15 de mayo de 2023), en sus etapas iniciales, los propietarios originales eran dos hermanos de

origen español, quienes tomaron la decisión de emigrar a Argentina con el propósito de invertir en el país. La empresa tuvo un rendimiento exitoso fruto de la inversión en nuestro país, transcurrieron más de veinte años, estos dos hermanos propietarios de la estación de servicio optaron por vender la propiedad. Establecieron una meta específica: vender la estación de servicio únicamente a compatriotas españoles. En el momento de la venta, la estación de servicio atravesaba una fase de ventas notables, beneficiada por la ausencia de competidores en proximidad. A pesar de esta favorable coyuntura, los hermanos fundadores determinaron vender la estación, dada su avanzada edad y el deseo de regresar a España.

A lo largo del proceso de venta, varios interesados manifestaron su disposición a adquirir la estación, aunque no lograron cumplir con el requisito único impuesto por los vendedores originales, recordando que deberían ser de descendencia española. No se encuentra documentado con certeza el fundamento subyacente de este criterio de selección, en conclusión, después de transcurrir varios meses, la estación de servicio encontró nuevos propietarios en una familia que, efectivamente, poseía raíces españolas.

Otro dato relevante para mencionar, es la nómina de empleados, siempre fueron dos empleados en los turnos fuertes (mañana y tarde) mientras que en el turno noche siempre fue uno, no obstante, en temporada alta (verano), contratan a tres empleados por un periodo de tres meses, para reforzar los turnos y cubrir vacaciones. Un rasgo particular de esta estación de servicio, es que la totalidad de los empleados que desempeñan la función de playeros son de género masculino, esta decisión se ha tomado a raíz de experiencias previas con mujeres desempeñando ese rol. Habían observado que las mujeres, en comparación con sus colegas masculinos, enfrentaban mayores dificultades para adaptarse a los diversos cambios climáticos, y a esto se añadía las constantes ausencias por asistencia familiar, lo que resultaba en un índice de inasistencias más elevado. El encargado menciona que esta situación generaba complicaciones en la organización de los turnos semanales, ya que la rotación constante y la necesidad de cubrir ausencias imprevistas afectaban la estabilidad operativa del establecimiento. Aunque es crucial reconocer la valiosa contribución de todas las personas, independientemente de su género, la estación ha tomado la decisión actual basándose en la eficiencia operativa.

La estación de servicio ha demostrado una notable resiliencia al mantener un funcionamiento ininterrumpido a lo largo del tiempo, incluso en medio de diversas crisis. A

pesar de los desafíos inherentes a la gestión de personal y las decisiones específicas tomadas, el establecimiento ha logrado mantener una operatividad constante. La implementación de estrategias, como la asignación de turnos y la contratación temporal durante la temporada alta, ha permitido a la estación superar las dificultades y satisfacer las demandas del servicio de manera continua. Incluso en situaciones de crisis, la estación se ha destacado por su capacidad para adaptarse y asegurar que sus operaciones no se vean afectadas, destacando su compromiso con la eficiencia y la estabilidad a lo largo del tiempo.

3.3 Análisis del puesto de trabajo y procedimiento de despacho de combustible.

Es importante señalar que la mayor parte de datos presentes en este capítulo provienen de una entrevista informal llevada a cabo con el responsable de la estación de servicio (comunicación personal, 15 de mayo de 2023). La información obtenida directamente del encargado general de la estación de servicio es esencial para desarrollar el paso a paso de los procedimientos realizados por los playeros en su lugar de trabajo.

En la estación de servicio bajo análisis, se identifican diversos roles ocupacionales que se distribuyen en áreas específicas. En el ámbito administrativo, cuenta con dos empleados dedicados a funciones administrativas y un contador. En el área del Shop, que corresponde al minimercado, se designa un empleado permanente por turno, además de otro empleado que asume un turno intermedio. Estos últimos desempeñan labores polivalentes que abarcan actividades tales como el manejo de caja, atención en la cafetería, tareas de limpieza y reposición de mercadería. Por otra parte, en el sector de lavado de vehículos, hay tres empleados encargados de realizar lavados automotrices, labores de engrase y atender eventualidades inherentes a los vehículos. Cabe destacar que uno de los miembros del personal asignado al lavadero posee habilidades mecánicas, desempeñando ocasionalmente funciones propias de un mecánico automotriz. Finalmente, se encuentra el grupo de empleados conocidos como "playeros", quienes llevan a cabo sus responsabilidades en la zona de estacionamiento y sobre todo en las islas donde se encuentran los surtidores de combustible. En el presente estudio, se focalizará en el análisis del puesto de playero, dejando la investigación detallada de los demás puestos

para futuras indagaciones. Este enfoque selectivo permitirá una exploración más exhaustiva y específica de las complejidades y particularidades inherentes al desempeño de las funciones de los playeros en la estación de servicio. El rol de playero engloba una serie de responsabilidades que, debido a sus atributos específicos, conllevan un nivel de riesgo considerable en el contexto de las operaciones llevadas a cabo en una estación de servicios. Cabe destacar que la estación de servicios en cuestión brinda atención al público de manera ininterrumpida durante las 24 horas del día, durante todo el año, lo cual se organiza mediante la implementación de tres turnos, cada uno con una duración de ocho horas.

Las tareas que realiza un operario en la playa son las siguientes:

- ❖ Despachar combustibles a los vehículos, principalmente.
- ❖ Verificar y reponer fluidos faltantes (aceite de motor, agua o líquido refrigerante, líquido de frenos, limpiaparabrisas, etc.).
- ❖ Verificar presión de aire en neumáticos de vehículos.
- ❖ Realizar la descarga del camión cisterna para abastecer de combustible a los tanques subterráneos de la estación.
- ❖ Otras tareas anexas como son: limpieza general de playa, surtidores, islas, pintar las señalizaciones etc.
- ❖ Recepción y manipulación de cargas (insumos para la venta y uso del personal)

La estación de servicio ofrece una variedad de productos para satisfacer las necesidades de sus clientes. Entre los productos disponibles se encuentran diferentes tipos de combustibles, como la Nafta Súper, que se comercializa como Súper, y la Nafta Ultra, conocida como N-Premium o Infinia. Además de los combustibles, la estación ofrece una gama de lubricantes, que incluyen lubricantes de motor, aceite de mezcla 2T para motocicletas, lubricantes de transmisión y grasas. También proporciona productos complementarios, como líquido para frenos, refrigerante-anticongelante y dirección hidráulica.

Además de la venta de productos, la estación cuenta con instalaciones destinadas al lavado y aseo de vehículos automotores. También ofrece servicios especializados en el reemplazo

y adecuación de fluidos lubricantes en automóviles, conocido comúnmente como operaciones de un "lubricentro". De esta manera, la estación de servicio no solo proporciona combustibles y productos relacionados, sino que también brinda servicios adicionales para el mantenimiento y cuidado de los vehículos de sus clientes.

Proceso detallado del procedimiento operativo correspondiente al del despacho de combustible.

El playero indica al conductor del vehículo que ingrese a la posición de estacionamiento para la carga, si es que éste todavía no lo hizo, se traslada hacia el conductor, lo saluda dándole la bienvenida, por lo general los clientes se estacionan en la isla donde está el combustible que necesita, de no ser así el playero lo guiará a la isla correcta, luego solicita la llave para la apertura del depósito de combustibles del automóvil, procede a la apertura del depósito de combustible, quita la tapa dejándola en un lugar seguro. Posteriormente se dirige al surtidor toma el pico del producto a despachar, se coloca en la boca del tanque y acciona la pistola para abastecer de combustible al vehículo. Cabe aclarar que el pico posee un sensor de corte en la punta que cuando el líquido llega a ese nivel detiene automáticamente el despacho. Esto posibilita al playero atender más de un auto a la vez, el operador finaliza la carga, retira el pico escurriendo el exceso al tanque y lo regresa al surtidor. Posteriormente tapa el depósito del tanque y entrega la llave al cliente y finaliza haciendo el cobro del combustible.

3.4 Procedimientos y Protocolos para la Descarga Segura de Combustible: Una Exploración Detallada del Flujo Operativo en Estaciones de Servicio.

Encargado de la estación de servicio, (comunicación personal, 15 de mayo de 2023). Nos cuenta como son todas las acciones para la descarga del camión cisterna, las mismas deben estar ordenadas para realizar la descarga de combustible de forma segura y separadas en cada etapa de acuerdo al responsable de realizarlas, conductor y el encargado de turno de la estación. Por ello, es fundamental respetar siempre el procedimiento. Una vez estacionado el camión cisterna, la descarga de combustible comienza a realizarse a través de las bocas de descarga, estas se encuentran ubicadas en forma centralizada, en un lugar estratégicamente determinado que permita la cómoda maniobra del camión cisterna, sin que la descarga entorpezca la operación de la estación de servicio. De todos modos, se

aclara que cuando se está haciendo la descarga no se vende combustible, es decir se cierran las islas, si permanece abierto el shop (minimercado) y lavadero. Desde las bocas de descarga el combustible es conducido mediante cañerías plásticas (de doble pared) con pendiente hacia los distintos tanques por acción de la gravedad.

Las bocas de recepción de los tanques subterráneo deberán estar claramente identificadas con el color que la empresa comercializadora tenga asignado para cada producto. Una vez descargada la cisterna, se deja estabilizar el líquido en el tanque subterráneo y se realiza la medición con una varilla metálica graduada con el fin de verificar la cantidad de producto recibido.



Fuente: elaboración propia

3.5 Operación Eficiente del Sistema de Almacenamiento de Combustibles con Camiones Cisterna: Medidas de Precaución en la Descarga.

Según el sitio web Transcent. (2020), estos son los procedimientos de descarga correctos para evitar cualquier tipo de accidentes, y así mismo menciona los pasos a seguir luego de la descarga, recordando que es muy importante, antes de la descarga asegurarse que no exista fuentes de ignición y sobre todo es muy importante utilizar en todo momento elementos de protección personal.

Procedimiento a realizar previo a la descarga del camión cisterna:

- * Accionar el corta corriente manual de la unidad (camión)
- * Colocar tacos anti chispas en los neumáticos.
- * Conectar pinza de puesta a tierra a la barra de bronce de la unidad con la jabalina del sitio de descarga.
- * Ubicar dentro del área de seguridad el kit anti derrames.
- * Asegurar que se midieron los tanques de recepción para confirmar que el producto a descargar quepa en los mismos.
- * Verificar que la presión indicada en el manómetro es mayor a 2,5 kg/cm². Si la presión es más baja, puede que las válvulas de pie de las cisternas no se abran (o se cierren durante la descarga), dejando producto en su interior.
- * Cortar de a uno por vez los precintos de seguridad, a medida que se realiza la descarga.
- * Destapar de a una por vez las válvulas de descarga de la unidad, en la secuencia en que se realiza la descarga.
- * Purgar las cisternas de a una por vez, es decir, antes de iniciar la descarga de cada cisterna y al finalizar la misma. No purgar todas juntas de una sola vez al principio y al final de la operación.
- * Verificar que la presión indicada en el manómetro es mayor a 2,5 Kg/Cm², durante todo el proceso de descarga.

Procedimiento a realizar durante la descarga:

- * Tomar muestra del producto de la cisterna descargando con balde metálico con cable y pinza conectada a la unidad.
- * Conectar un extremo de la manguera al adaptador de la unidad y con el otro extremo tocar la tapa del tanque receptor, para eliminar la electricidad estática.
- * Depositar la muestra del producto contenida en el balde, utilizando embudo metálico, en el tanque indicado por el encargado.
- * Conectar el codo visor al tanque receptor indicado por el encargado.
- * Conectar el extremo libre de la manguera al codo visor.
- * Esperamos la instrucción del encargado de iniciar la descarga del producto.

* Es importante permanecer junto a las válvulas de descarga para cerrarlas en caso de emergencia.

* Controlar el codo visor y que no existan pérdidas de productos en las conexiones y mangueras.

* Las cisternas de la unidad y las bocas de tanques receptores fuera de operación deben permanecer cerradas.

En caso de detectar algún inconveniente (fuego, derrame o accidente en general y/o frente a actos o condiciones inseguras) se puede detener la descarga en cualquier momento del proceso.

Después de la descarga:

* Desconectar manguera del acople adaptador de la unidad y vaciar el remanente elevando el extremo desconectado en el tanque receptor.

* Desconectar el extremo de la manguera del codo visor y luego sacar el codo visor de la boca del tanque receptor.

* Purgar el remanente de la cisterna utilizando el balde metálico con cable y pinza conectado a la unidad y volcar el producto con embudo metálico en la boca del tanque.

* Asegurar que las bocas de los tanques del sitio queden correctamente cerradas.

* Cerrar válvulas de la unidad y retirar los elementos utilizados en la operación.

* Verificar que la presión indicada en el manómetro es mayor a 2,5 kg/cm².

* Asegurar que se midieron los tanques y compararon los volúmenes descargados con lo facturado.

* Retirarse del lugar con asistencia del encargado.

Responsabilidades del chofer del camión:

* Garantizar la seguridad del tanque en el camión y la presencia de todos los elementos necesarios para realizar la descarga.

* Estar presente y atento en la zona de descarga, durante toda la operación.

* Solicitar y esperar la asistencia del encargado del sitio para posicionar la unidad.

* Manipular las válvulas de la unidad (interlock y descarga).

* Tomar la muestra del producto de cada cisterna.

* Armar las líneas de mangueras y codos visores.

- * Conectar los codos visores en las bocas de los tanques receptores.
- * Expurgar el producto de cada cisterna para verificar el vaciado.
- * Suspender la operación en caso de detectar actos o condiciones inseguras que puedan poner en riesgo la operación.

Responsabilidad del encargado de la estación:

- * Garantizar el correcto estado y hermeticidad de la instalación, previo a cada descarga, para evitar fugas de líquidos y gases a nivel del suelo.
- * La persona autorizada a realizar la descarga de combustibles, deberá estar presente y atento en la zona de descarga, durante toda la operación.
- * Indicar al conductor el lugar donde debe posicionar el camión tanque y asistirlo en la maniobra de ingreso.
- * Delimitar el área de seguridad y mantenerla despejada durante toda la operación.
- * Medir los tanques receptores previo a la descarga y una vez finalizada la misma.
- * Supervisar la toma de muestra inicial y el expurgue final del producto de cada cisterna del camión tanque.
- * Indicar al conductor las bocas de los tanques receptores, productos y capacidad disponible en los mismos.
- * Una vez comprobada la correcta conexión de cada manguera, dar al conductor la orden de inicio de descarga de cada una de las cisternas.
- * Asegurarse de no sobrellenar tanques y del cierre hermético de todas las tapas de acceso a los tanques.

Elementos de protección personal que debe utilizar el operador de playa:

Las siguientes recomendaciones relacionadas con los elementos de protección personal de los empleados de la estación de servicio fueron brindadas por el encargado de la estación de servicio, (comunicación personal, 15 de mayo de 2023). El trabajo que realizan los playeros es a la intemperie, bajo techo, lo que hace que los trabajadores tengan que afrontar las bajas temperaturas matutinas en invierno y las altas temperaturas de los veranos. Es por eso que la estación de servicio les provee de un uniforme el cual consta de zapatos de seguridad, pantalón de grafa, camisa, y campera abrigada para las épocas de frío, para épocas de calor, tiene otro uniforme compuesto por, remera o chomba mangas

cortas, pantalón liviano, los zapatos son siempre los mismos para cualquier época del año ya que son zapatos de seguridad con puntera reforzada.


El uniforme permite la visibilidad e identificación de los playeros el mismo debe ser resistente, es deseable que utilicen uniformes ignífugos o con tela retardante de llama para mayor seguridad y que no estén expuestos al riesgo del fuego repentino. La gorra es parte del uniforme sirve de protección contra las variaciones del tiempo y golpes (cubierta plástica).


Por otro lado, también deben utilizar los siguientes elementos de seguridad para el expendio de combustible y demás tareas que se realizan en la playa.


Elemento	Imagen	Usos
Guantes de nitrilo Descartables (resistente a hidrocarburos)		Despacho de combustible
Guantes de doble nitrilo Con puño (resistente a hidrocarburos)		Descarga de combustibles
Guantes de nitrilo en la palma y ventilados en la parte superior (resistente a hidrocarburos)		Despacho de combustibles Manipulación de productos con hidrocarburos, ej. cajas de aceite, bolsas de residuos, etc.



<p>Guantes de PVC (70 cm de largo)</p>		<p>Para destapar radiadores o depósito de líquido refrigerante, verificar fluidos en general.</p>
<p>Guantes de látex</p>		<p>Limpieza en general, retiro de residuos.</p>
<p>Calzado de seguridad, antideslizante, resistente a los hidrocarburos y a la penetración del agua</p>		<p>Para uso permanente en playa</p>
<p>Protección facial con arnés</p>		<p>Verificación de fluidos, apertura de radiador.</p>
<p>Anteojos de seguridad</p>		<p>Descarga de combustibles, para días de viento con presencia de material particulado en suspensión</p>
<p>Bandolera reflectiva</p>		<p>Reflector Para horarios de operación nocturnos, y tareas de varillado.</p>

<p>Chaleco reflector</p>		<p>Para horarios de operación nocturnos, y tareas de varillado.</p>
--------------------------	---	---

<p>Extintor de carro El uso principal es la operación de descarga de combustibles.</p>	
--	--

<p>Extintores portátiles Están ubicados en cada isla de despacho, como también en los ingresos de los depósitos de lubricantes y general.</p>	
---	---

<p>Conos para señalización-cadenas plásticas Se utilizan para demarcar alguna tarea a realizar en playa como así también delimitar la operación de descarga de combustible con el fin de impedir el ingreso de personas ajenas.</p>	
---	--

<p>Carteles para señalar tareas Se utilizan para tareas específicas como la limpieza de la playa, accesos de baños, pisos en general. Cartel para la operación de descarga una vez que el camión cisterna se estaciona para esa tarea.</p>		
--	--	---

<p>Manta ignífuga</p> <p>Se utiliza para extinguir fuego sobre personas o sofocar principios de incendios.</p>	
<p>Linterna antiexplosiva</p> <p>Se utiliza para iluminar en zonas clasificadas, descarga de combustibles, verificar surtidores, sumps riser.</p>	
<p>Productos absorbentes para contener o recoger posibles derrames.</p> <p>1- Balde con absorbente</p> <p>2- Barreras absorbentes</p> <p>3- Tambos de 200 lts con absorbente</p> <p>Usos: contención de derrames de combustibles, extinción de principios de ignición.</p>	
<p>Balde y embudo galvanizado para la descarga</p> <p>El balde se utiliza para la verificación visual del producto a descargar de la unidad cisterna, con el embudo se regresa el producto al tanque subterráneo.</p>	
<p>Calzas antichispas</p> <p>Se utilizan para calzar al camión cisterna, se colocan en las ruedas motrices una vez que se estaciona para descargar.</p>	

Fuente: manual de capacitación S.O.E.S.G.Y.P.E

3.6 Identificación de Riesgos en cada actividad - Medidas de prevención

En el proceso de recopilación de información para esta investigación, nos hemos acercado a la Mutual "27 de Agosto" donde muy amablemente nos atendió el Ingeniero Héctor Rolón, él nos regaló un manual de capacitación interna (s.f) en la misma indica los riesgos que mantienen una estrecha correlación con las labores llevadas a cabo por los expendedores de combustible, así como a la presentación de las estrategias preventivas correspondientes.

A- Condiciones de Seguridad

- * Caídas al mismo nivel - Medidas preventivas
- * Mantener el orden y la limpieza.
- * Informar los desperfectos observados en pisos y escaleras.
- * Utilizar calzados de seguridad.

Caídas de objetos - Medidas preventivas

- * Colocar los objetos en los lugares asignados, en forma ordenada.
- * No colocar objetos sobre estanterías y/o armarios.
- * Colocar los objetos más pesados en los estantes inferiores.

Golpes, cortes y/o pinchazos - Medidas preventivas

- * Mantener las zonas de tránsito libre de obstáculos.
- * Guardar las herramientas cuando no se utilicen en forma segura y en buen estado.
- * No dejar cajones abiertos.
- * Señalizar las puertas de vidrio a la altura de los ojos.
- * Usar equipos de protección personal (EPP) adecuado a cada actividad.

Eléctrico: cortocircuitos, contactos directos e indirectos - Medidas preventivas

- * Revisar periódicamente el estado de las instalaciones y equipos.
- * La instalación eléctrica debe estar protegida con interruptor termomagnético (sobrecargas y cortocircuitos) y diyuntor diferencial (contactos directos e indirectos)
- * Todo el tendido de cables debe estar adecuadamente contenido en bandejas, cable canal etc.
- * Informar inmediatamente cualquier anomalía observada en las instalaciones eléctricas.
- * Utilizar siempre enchufes con puesta a tierra.
- * No manipular instalaciones ni equipos húmedos o con las manos y pies húmedos.

Incendio - Medidas preventivas

- * Disponer de instalaciones contra incendio para el tipo de fuego posible y en cantidad necesaria de acuerdo a -la carga de fuego.
- * Mantener libre de obstáculos los recorridos y salidas de evacuación, así como la señalización y el acceso a extintores, boca de incendio, tablero eléctrico etc.
- * Identificar los medios de lucha contra incendios y las vías de evacuación en cada área y familiarizarse con ellos.
- * Contar con un sistema de detección y extinción automático de incendios.
- * Colocar en un lugar visible el plan de evacuación.
- * Contar con una organización de emergencias y cadena de llamadas.

B- Ambiente de Trabajo

*** Iluminación - Medidas preventivas**

- * Realizar estudios de iluminación para el puesto de trabajo y en general, adecuando los valores que estén por debajo de los mínimos establecidos.
- * Orientar adecuadamente los puestos de trabajo con las luminarias para evitar los deslumbramientos directos o reflejados.
- * Contar con iluminación automática de emergencia.

Vibraciones - Medidas preventivas

- * Realizar la medición de vibraciones y si los resultados exceden los valores máximos establecidos en la legislación vigente, adoptar las medidas necesarias para disminuirlos.

C- Carga física de trabajo

*** Carga física de trabajo - Medidas preventivas**

- * Realizar estudios ergonómicos del puesto de trabajo y en base a éstos adecuar la metodología de la tarea, el diseño del puesto, los ritmos de trabajo etc.
- * Capacitación en métodos de levantamiento manual de carga.

Movimientos repetitivos y posiciones forzadas - Medidas preventivas

- * Realizar estudios ergonómicos del puesto de trabajo, para mejorar la calidad de vida del trabajador, brindar calzados adecuados y fajas correctora de postura que ayuden a mejorar la jornada laboral, cuidando la salud del trabajador.

D- Organización del trabajo

- * Jornada de trabajo - Medidas preventivas

Poder contar con la posibilidad de horarios flexibles y periodos de pausas y descanso regulares y suficientes.

- * Respetar las 12 hs de descanso entre una jornada y la siguiente dispuesta por la LCT.

- * Que las modificaciones horarias sean con antelación suficiente para acomodar el sueño, descanso y la vida social del trabajador, en los casos de trabajo diurno y nocturno.

Carga mental del trabajo - Medidas preventivas

- * Adaptar a la capacidad de respuesta del trabajador los requerimientos cognitivos e intelectuales a los que se ven sometido en la jornada laboral.

- * Distribuir de manera equitativa la cantidad de tareas evitando los “cuello de botella”.

Estilo de mando - Medidas preventivas

- * El más adecuado es aquel que favorece la participación, la colaboración y el compañerismo, contribuyendo a una verdadera conciencia de equipo. Además, valora las opiniones, sentido de crítica y autocrítica, ya que todo esto favorece la iniciativa creadora en todo sentido.

Autonomía - Medidas preventivas

- * Contar con los medios necesarios para controlar el propio trabajo (ritmo, método, orden de las tareas) y poder tomar decisiones ante errores o incidentes.

Participación - Medidas preventivas

- * Fomentar la participación de los trabajadores para que puedan intervenir en las decisiones que afectan en sus tareas y a sus condiciones de trabajo.

Capítulo 4. Voces desde la estación de servicio

Capítulo 4.1 Los playeros entrevistados.

En el contexto de la estación de estudio se llevaron a cabo diez entrevistas semiestructuradas con la totalidad de los playeros que desempeñan sus funciones en los diversos turnos de la estación (mañana, intermedio, tarde y noche). Para preservar y salvaguardar la identidad de cada uno de ellos, se les asignó un número del 1 al 10 (entrevistado 1, entrevistado 2...).

Las entrevistas exhaustivas con todos los playeros no solo nos permitieron recopilar datos generales sobre las condiciones y el entorno laboral, sino que también proporcionaron perfiles individuales valiosos que revelan la diversidad de características dentro de este

grupo de trabajadores. La heterogeneidad identificada a través de sus perfiles es esencial para comprender y apreciar la amplitud de las experiencias laborales. En la siguiente fase de nuestro análisis, nos enfocaremos en comparar sus discursos, con el objetivo de contextualizar de manera detallada las condiciones laborales específicas que enfrentan. Este enfoque cualitativo resulta fundamental, ya que la información obtenida durante las entrevistas ha sido clave para identificar problemas y desafíos concretos que podrían pasar desapercibidos en enfoques puramente cuantitativos. La riqueza de perspectivas recopiladas entre los participantes ha enriquecido significativamente nuestra investigación al capturar la singularidad de cada experiencia individual, contribuyendo de manera integral a una representación más completa y matizada del panorama laboral.

Entrevistado N°1: trabaja en el turno mañana. Su primer trabajo fue a los 18 años, fue un trabajo informal, es la primera vez que trabaja en una estación de servicio y también es su primera experiencia laboral formal. Su nivel de estudio es universitario inconcluso.

Entrevistado N°2: trabaja en el turno tarde, ingreso a trabajar en la estación por la recomendación de un amigo, es su primera experiencia en dicho entorno laboral. Ha completado sus estudios secundarios.

Entrevistado N°3: trabaja en el turno mañana, su primer trabajo fue en un local de comidas rápidas, es la primera vez que trabaja en una estación de servicio, su nivel de estudio es universitario en curso.

Entrevistado N°4: trabaja en el turno tarde, nos contó que trabaja desde muy chico. Cuenta que no es la primera vez que trabaja en una estación de servicio. Su nivel de estudio es secundario incompleto.

Entrevistado N°5: trabaja en el turno mañana. Entró a trabajar a la estación por medio de un playero que lo recomendó. Su nivel de estudio es universitario en curso.

Entrevistado N°6: trabaja en el turno tarde, trabajó dos años en el lavadero, cuando apareció la oportunidad lo pasaron a playa. Su nivel de estudio es secundario inconcluso.

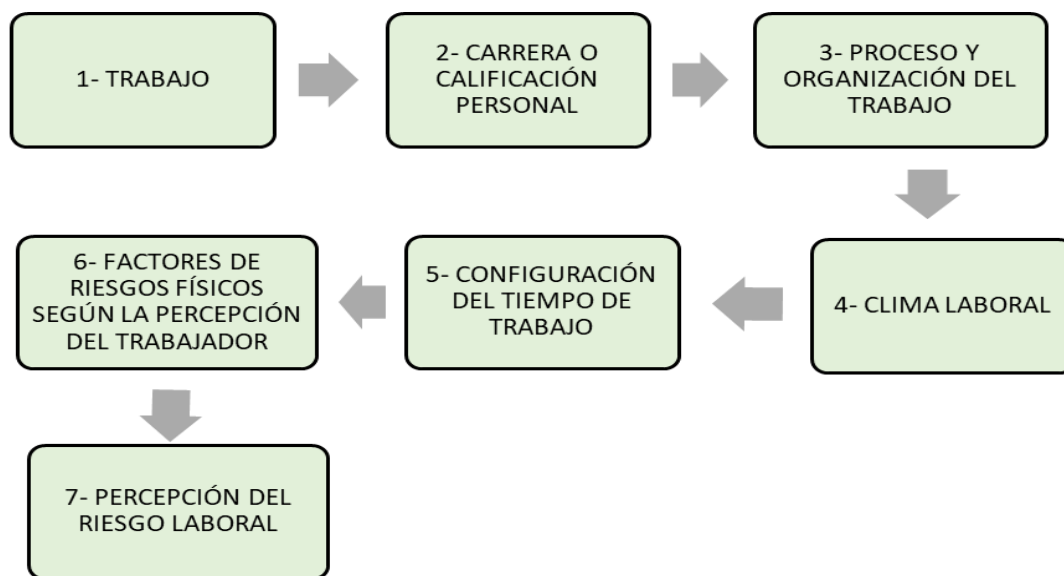
Entrevistado N°7: trabaja en el turno mañana. Al igual que otro playero entró a trabajar a la estación por recomendación. Su nivel de estudio es secundario inconcluso.

Entrevistado N°8: trabaja en el turno tarde. Su primer trabajo fue en una casa en el campo, cuenta que trabaja desde que tiene uso de razón, al ser consultado como ingreso a trabajar en la estación, nos cuenta que entró a trabajar por medio de un compañero de trabajo, no había trabajado previamente en otra estación de servicio. Su nivel de estudio es primario incompleto.

Entrevistado N°9: trabaja en el turno noche, y menciona que todos sus trabajos fueron en horarios nocturnos. Su nivel de estudio es secundario incompleto.

Entrevistado N°10: trabaja turno noche. Su primer trabajo formal fue en un Call Center. Se desempeña en el turno noche y también hace turnos rotativos en caso de ser necesario. El nivel de estudio que tiene es secundario en curso.

En los próximos apartados se trabajarán diferentes dimensiones que permiten analizar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de los playeros de la estación de servicio bajo análisis, teniendo en cuenta los siguientes ejes temáticos:



Fuente: elaboración propia

4.2 Trabajo.

En este apartado analizamos los antecedentes laborales de cada uno de los entrevistados. Consideramos esencial examinar sus trayectorias laborales desde el inicio. De los diez participantes, observamos que seis de ellos se encuentran en su primer empleo formal, mientras que los cuatro restantes ya contaban con experiencia laboral previa en empleos registrados. También nos encontramos con casos donde empezaron trabajando con su familia en un trabajo no registrado, hasta que les llegó la oportunidad de ingresar a trabajar en esta estación de servicio. Es relevante mencionar, que de los diez entrevistados solo uno de ellos había trabajado previamente en otra estación de servicio. Son pocos los casos en los cuales están buscando otro tipo de empleo, expresan conformidad con el actual empleo. Durante nuestras conversaciones con los entrevistados acerca del trabajo,

fuimos sumergiéndonos en la significativa importancia que atribuyen individualmente a sus labores. Más allá de las necesidades económicas, cada uno destacó el valor intrínseco que el trabajo tiene para ellos, la capacidad de mantener a sus familias, ya sea por el monto de dinero que cobran, obra social, estabilidad, etc.

“Este trabajo, me salvo de no ir a parar en la calle con mi familia” (entrevistado n°9).

Al abordar este tema, se hizo evidente que, para algunos, el trabajo representa no solo una fuente de ingresos, sino también un medio para contribuir al bienestar de sus seres queridos y a la construcción de un entorno familiar estable, manifestándose en aspectos emocionales, de identidad y bienestar personal. La variedad de perspectivas proporciona una visión integral sobre cómo el trabajo impacta en la vida de cada entrevistado de manera única y significativa. Asimismo, algunos destacaron la realización personal, subrayando la importancia de sentirse útiles y comprometidos con sus responsabilidades laborales.

En este sentido Noriega (1993), sostiene que el trabajo es la actividad fundamental del ser humano puesto que lo crea física y mentalmente, incluso, hasta la forma de su cuerpo es producto de su propio esfuerzo. Desde el punto de vista individual y colectivo, el trabajo debería permitir, más que ninguna otra actividad, el desarrollo de todas las capacidades humanas, incluyendo las imaginativas y creativas. Sin él no podría existir el hombre ni forma alguna de sociedad.

Por medio de las entrevistas realizadas, percibimos que todos los playeros provienen de entornos familiares notablemente dedicados al trabajo, y a través de sus relatos durante las entrevistas, se evidencia que fueron ellos quienes transmitieron a sus hijos la importancia del trabajo, así como el valor asociado al primer empleo. Estas conclusiones se derivan de las experiencias compartidas por los entrevistados, quienes destacaron la influencia significativa de sus familias en la formación de sus actitudes laborales y la apreciación del trabajo desde una etapa temprana.

“Trabaje con mis padres desde siempre, desde chiquito mis padres me enseñaron el valor del trabajo, esto de no ser vago, que si quería algo tenía que trabajar para tenerlo” (entrevistado n°9).

“Trabajo desde muy chico, mi primer trabajo fue de ayudante de cocina”. (entrevistado n°4).

4.3 Carrera o Calificación Profesional.

En algunas empresas, la posibilidad de desarrollo profesional se ve limitada por la estructura organizativa reducida, como es el caso de la estación de servicio en estudio, donde solo existen unos pocos puestos disponibles. En estos casos, según el relato de varios de los entrevistados muchos de ellos manifestaron experimentar una falta de progresión o desarrollo, quedando en un estado estático o inalterable en términos de crecimiento personal o profesional.

La carrera y calificación personal según la percepción de los entrevistados es de estancamiento, ellos se ven enfrentados a roles estáticos sin oportunidades de ascenso. Esta limitación puede generar descontento y desmotivación, ya que los trabajadores podrían sentir que sus habilidades y ambiciones no se traducen en un avance profesional. Aplanar las estructuras organizativas puede incrementar la percepción de estancamiento profesional de los trabajadores. Para contrarrestar dicha percepción, los directivos de recursos humanos deben emprender acciones que aseguren la asignación de tareas retadoras y de mayor responsabilidad (Maté, 1999).

Desde nuestro análisis podemos percibir que afecta la retención del talento y la productividad a largo plazo, destacamos la importancia de estructuras organizativas que fomenten el desarrollo y el crecimiento profesional de sus empleados. Cada uno de los diez entrevistados cuando fueron consultados por las posibilidades de desarrollo personal, haciendo referencia a la carrera o calificación personal, respondieron estando totalmente conscientes que no hay oportunidad de ascenso, como mucho pueden ascender a encargados y ese es un puesto que no suele estar disponible, porque una vez que llegas a ser encargado “quedas ahí” es todo, y en la estación hay un solo encargado general.

“Acá ninguna, el puesto que me interesaría por cuestiones de más sueldo es el de administración, pero no me cierran los horarios y menos me cierra trabajar fijos los sábados, por más que sea hasta medio día, yo mal que mal hay sábados que me toca franco y si puedo cambiar un franco con un compañero pego sábado y domingo y para mí eso es un golazo” (entrevistado n°1).

Este entrevistado da cuenta de la importancia que tiene los sábados y domingos, no solo marca un descanso en la jornada laboral, sino que se constituye como un espacio para

fortalecer los lazos sociales y familiares, permitiendo a los trabajadores recargar energías y encontrar equilibrio en su vida personal.

“Ninguna, por algo ya estoy en búsqueda de otra cosa, ojo que estoy muy agradecido con este trabajo, pero soy joven para terminar acá, cuanto más pase el tiempo en este laburo, más me va a costar conseguir otro” (entrevistado n°10).

“No veo crecimiento profesional.” (entrevistado n°4).

“Creo que ninguno, el que entra como playero va a ser playero siempre, por lo que me dijeron, y encargado no es algo a lo que aspiro, dado que estoy estudiando y más bien apunto a seguir mi vida laboral por ese lado” (entrevistado n°3).

Los discursos de los playeros muestran que todos estaban conscientes que no iban a ascender a otro puesto, porque no lo hay, los puestos de encargados de turno son estáticos el que llega ahí, no se mueve ahí termina. De todos modos, son pocos los que están en búsqueda de otro trabajo, manifestaron estar cómodos en el puesto de playero, individualmente intentan sacar lo positivo de estar trabajando en relación de dependencia, en muchos casos es su primer trabajo registrado, no es un dato menor, la estabilidad laboral brindada por el empleo formal, que se percibe como un paso crucial para avanzar en la construcción de un futuro más estable y próspero para sus familias.

“yo acá crecí creo yo, hasta donde se puede llegar, que es encargado de turno, el encargado general entró y tomó el puesto porque es conocido de los dueños, por no decirte amigo de la familia, o sea que no hay más para escalar” (entrevistado n°7).

“Lastimosamente ninguna posibilidad de desarrollarme profesionalmente, tampoco es algo a lo que aspiro, cuando digo lastimosamente es porque ya llevo muchos años acá y no me suma para hacer carrera” (entrevistado n°5).

4.4 Proceso y Organización del Trabajo.

El proceso de trabajo, es un concepto forjado por los economistas clásicos, se refiere a la actividad orientada a un objetivo final con los medios otorgados por la organización (maquinarias, equipos, herramientas) y los objetos con los que se trabaja (materias primas, repuestos o insumos) que deben producir bienes que tengan un valor de uso social, Neffa (1989). A lo largo de la historia, el proceso de trabajo ha evolucionado, adoptando diversas modalidades. De acuerdo con Clerc (1987), esta evolución se ha visto influenciada por los avances tecnológicos y la introducción de nuevos productos y sustancias, lo que ha

determinado una variación en el grado de división social y técnica, así como en el contenido del trabajo en cada proceso productivo.

Cuando indagamos durante las entrevistas ¿Cuáles son las principales tareas que realizan en su turno de trabajo, y cuál es el proceso organizativo que tienen para trabajar?, no hubo muchas discrepancias en sus respuestas. Y esta todo establecido y no hay posibilidades de variación, hay una prioridad esencial que es despachar combustible, dado que es lo que más ganancia deja, nos han comentado los entrevistados, por eso los dueños piden que los empleados sean amables y cordiales con los clientes, siendo ese el método de retención de los mismos.

“La prioridad siempre es despachar combustible, después podemos hacer otras cosas” (entrevistado n°5).

“Cargar combustible, cobrar... este bueno... prestar el servicio de playa, todo lo que abarca eso, los playeros también vendemos aditivos para el motor, aceites, limpia parabrisas también vendemos hielo, y mantener la playa en condiciones, que bastante sucios son algunos clientes, tiran los papeles en cualquier lado, son un asco” (entrevistado n°1).

“Despachar combustible, y mantener limpia la playa, cuidar que no se roben nada jajaja y después si el encargado nos dice hacemos otras cosas, pero cada tanto” (entrevistado n°10).

Con respecto a la organización del trabajo, el sistema de producción capitalista, puede comprenderse, a partir la división social del trabajo haciendo referencia a la separación o integración, por una parte, las tareas de concepción-preparación y por otra parte de ejecución y la división técnica del trabajo, es decir, la mayor o menor parcialización de las tareas asignadas a cada trabajador en su propio puesto de trabajo¹³. Según las decisiones del empleador o quien dirija la producción, la división técnica del trabajo será más o menos intensa (Neffa, 1988).

Para conocer un poco más la metodología que utilizan los playeros para trabajar, los diez entrevistados fueron consultados acerca de ¿Cómo organiza su trabajo cotidianamente? ¿Debe seguir algún tipo de planificación e instrucciones? estas preguntas fueron precisas y acertadas, nos permitió obtener respuestas sumamente interesantes, porque cada

¹³ Los factores que describen el contenido del puesto de trabajo, a partir de lo planteado por Neffa (1988) son: la descripción del puesto, las calificaciones profesionales requeridas, posibilidades para utilizar y desarrollar las calificaciones profesionales de las que disponen, el grado de responsabilidad, el carácter individual o colectivo, las comunicaciones y cooperación que se deben establecer con los demás trabajadores, el grado de autonomía, de interdependencia o de subordinación y las posibilidades normales de promoción profesional que son inherentes al puesto.

participante relató su experiencia de manera similar, pero al mismo tiempo única. Esto se debió a factores como el turno de trabajo, la puntualidad al llegar (ya sea con antelación, a tiempo o eventualmente con retraso) y otros aspectos que influyen en la organización laboral.

“le agarre rápido la mano, ahora cuando llego ya sé por dónde empezar” (entrevistado n°3).

“Cuando tomamos el turno ya sabemos que hacer, no es necesario instrucciones” (entrevistado n°2).

4.5 Clima Laboral.

Un elemento clave en las relaciones entre colegas es el apoyo social, ya que permite transmitir conocimientos y experiencias y ayudar a superar momentos difíciles provocados por las exigencias de las CyMAT, los riesgos prevaletentes, el agotamiento emocional, los conflictos y las tensiones. Cuando las nuevas formas de organización del trabajo conducen a la individualización, se dificulta la comunicación y transmisión de experiencias entre pares. En consecuencia, si la organización, para lograr mayores rendimientos, estimula la competencia interna, es probable que se deterioren las relaciones volviéndose tensas y conflictivas debido a que se promueve la segmentación de la fuerza de trabajo (Neffa,2019).

Sabemos que el clima laboral no solo incide en la productividad y el rendimiento de los colaboradores, sino que también impacta de manera directa en la satisfacción, la motivación y el bienestar general dentro de toda empresa. La influencia del clima laboral en el desempeño de los equipos y en la consecución de los objetivos organizacionales, cuando hay un buen clima laboral ameno, es catalizador de beneficios tanto para los individuos como para la organización en su conjunto. Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo no solo incrementa la satisfacción de los empleados, sino que también potencia la retención del talento, sabemos que reduce la rotación laboral.

En el caso de estudio que estamos llevando a cabo, el encargado desempeña un papel fundamental en la creación y mantenimiento de un clima laboral positivo. Un buen encargado no solo proporciona una dirección clara y objetivos alcanzables, sino que también fomenta la comunicación abierta, la empatía y la resolución de conflictos. Tras el análisis exhaustivo realizado, se puede afirmar con certeza que se percibe un entorno

laboral positivo a primera vista. Esta observación se fundamenta en la evaluación llevada a cabo durante las entrevistas que abarcaron los tres turnos laborales. Cabe destacar que la conclusión se deriva de la cuidadosa observación de factores clave, como la interacción entre los empleados, la atmosfera general del lugar de trabajo y la comunicación interna entre los colaboradores entrevistados. Esta metodología permitió obtener un panorama completo y representativo de la dinámica laboral en los diferentes momentos del día.

“Acá nos ayudamos entre nosotros, es un clima lindo para trabajar, no te voy a negar que tuve mis agarradas con algún compañero, pero nada grave, el encargado intervino, tuvimos una charla y chau asperezas” (entrevistado n°2).

Es sabido que la presencia de tensiones y conflictos en el clima laboral puede afectar negativamente la motivación y la colaboración del equipo en su totalidad, propagando un ambiente desfavorable. Siempre es aconsejable abordar de manera proactiva los conflictos y promover una buena comunicación abierta, es un factor esencial para preservar un entorno laboral saludable y favorecer el rendimiento óptimo del equipo.

Retomando nuestro caso de estudio, cada uno de los participantes entrevistados ha expresado de manera consistente que el ambiente laboral se caracteriza por ser positivo y agradable. Es relevante señalar que, en algunos casos, los entrevistados admitieron haber enfrentado desafíos interpersonales con algunos colegas. No obstante, destacaron que estos conflictos fueron abordados y resueltos mediante conversaciones abiertas y constructivas. Aunque algunos manifestaron no tener una relación de amistad, recalcaron la importancia de cultivar una dinámica de compañerismo.

4.6 Configuración Del Tiempo de Trabajo.

En el contexto de la estación de servicio bajo análisis, se constata una uniformidad en la configuración del tiempo de trabajo, donde todos los empleados cumplen una jornada laboral estandarizada de ocho horas diarias durante seis días a la semana, con turnos fijos y con un franco semanal. No obstante, pudimos observar que en algunas oportunidades se asignan turnos rotativos, según revela la información recopilada durante las entrevistas. Este sistema de turnos rotativos, según se desprende de los testimonios recabados, genera malestares significativos tanto a nivel personal como familiar para algunos empleados. Dichos inconvenientes se manifiestan en la restricción de la capacidad para mantener una

vida social satisfactoria y la limitación en la interacción con sus propias familias. La variabilidad en la asignación de los turnos, en algunos casos, se instaura como un factor disruptivo que compromete la calidad de vida de los trabajadores, sus relaciones personales y su capacidad para participar activamente en actividades extralaborales. Esta problemática, detectada a través de las entrevistas realizadas, subraya la necesidad de una evaluación detallada de las repercusiones de la actual configuración del tiempo de trabajo en el bienestar tanto individual como familiar de los empleados playeros.

"Mi turno es fijo, siempre trabajo por la mañana. Ya no me asignan a otros turnos, porque necesito retirar a mi hijo de la escuela" (entrevistado n°7).

Este análisis integral es esencial para proponer ajustes o mejoras que favorezcan una conciliación más efectiva entre las demandas laborales y las dimensiones personales de los trabajadores.

El empleo de turnos rotativos, específicamente en sectores de proceso continuo como la metalurgia, petroquímica y producción de energía entre otras, se destaca como una práctica laboral extendida. Este enfoque también es implementado por la empresa objeto de estudio en el presente Trabajo de Investigación Final. La finalidad subyacente del proceso continuo consiste en maximizar la eficiencia del capital instalado, promoviendo la organización de la fuerza laboral en turnos que varían de manera sistemática. En estas líneas Según Henry (2015, citando a Martínez, 2013 e INSHT, 1999)¹⁴, el autor sostiene que existen distintas combinaciones de trabajo por turnos¹⁵. La empresa estudiada aplica su metodología de turnos de trabajos, en concordancia con el método de trabajo continuo, se trabaja todo el año sin distinción de fechas. Esto quiere decir que la estación de servicio no cierra nunca, para ninguna fecha especial, excepto que el sindicato declare paro de estacioneros, de no ser así, se

¹⁴ ¹⁴ Referencia de INSHT (1999) "Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos", NTP (Nota Técnica de Prevención) nro. 455. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Martínez, O. (2013) Trabajo por Turnos y Trabajo Nocturno. Su impacto en la salud de los trabajadores. Ideas para una propuesta sindical. Taller de Estudios Laborales (TEL), Buenos Aires.

¹⁵ , clasificándolas en:

A- El sistema semi-continuo: la empresa funciona las 24 horas del día, a través de tres turnos (mañana, tarde y noche) pero con pausas en los fines de semana.

B- El sistema continuo, especifica que el trabajo es realizado de forma ininterrumpida. La empresa funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. Supone más de tres turnos y el trabajo nocturno. En ellos, los equipos de trabajo pueden ser asignados en distintos turnos según los siguientes criterios:

B.1 Turnos fijos (o permanentes): cada persona pertenece a un equipo que está permanentemente asignado a un turno dado.

B.2 Rotación o alternancia de dos turnos: cada trabajador pertenece a un equipo que hace una rotación sucesiva entre los turnos de la mañana, de la tarde y de la noche.

trabaja siempre, las veces que se quedan sin combustible, la estación permanece abierta para poder seguir brindando el servicio del minimercado y lavadero.

4.7 Factores de riesgo físicos, según la percepción del trabajador.

La información recopilada durante las entrevistas sobre los Factores de riesgo físicos, según la percepción de los trabajadores, constituye un aporte sumamente valioso para el presente Trabajo de Investigación Final (TIF). Esta información está estrechamente vinculada con las Condiciones y el Medio Ambiente de trabajo de estas personas, por tal motivo enriquece considerablemente nuestro entendimiento y nos brinda así una perspectiva valiosa que mejora significativamente nuestra comprensión del tema.

Se indago, sobre la presencia de factores de riesgo físicos, tecnológicos y de seguridad, en relación a las características del medio ambiente de trabajo, relevados a partir de las siguientes dimensiones: ruido, temperatura, iluminación y vibraciones. Luego pasamos a indagar sobre riesgos eléctricos, riesgo de incendio y finalizamos con orden y limpieza

Hemos tenido la oportunidad de profundizar en la situación diaria de estos empleados y confirmar personalmente cómo experimentan el ambiente laboral. Constatando que todos los entrevistados son plenamente conscientes de que sus puestos de trabajo no son saludables. Han expresado su conocimiento de que realizar sus labores diarias en un entorno no seguro puede acarrear consecuencias perjudiciales para su salud. En nuestras interacciones con ellos cada individuo compartió de manera detallada cómo la exposición al combustible, ya sea por inhalación o contacto dérmico en algunas ocasiones, impacta directamente en su bienestar y calidad de vida.

“algo que estoy notando ya hace unos meses es que me están saliendo unas ampollas de agua en las manos, eso debe ser por el contacto con el combustible” (entrevistado n°2).

“yo vivo con dolor de cabeza, es como crónico, hay días que es una molestia leve, hay otros días que realmente me duele, en su momento fui al médico, hice varios estudios incluso una tomografía, y gracias a dios no salió nada, el medico me dijo que mi dolor de cabeza es causado por la inhalación de la nafta, gasoil” (entrevistado n°6)

Durante las entrevistas, se hizo evidente un descubrimiento significativo relacionado con las condiciones y el entorno de trabajo, todos los ellos destacaron un riesgo particular que

compartieron, algunos basándose en experiencias personales y otros mencionándolo en solidaridad con sus colegas. Nos referimos a los robos en las estaciones de servicios, vale la pena subrayar que este riesgo no solo tiene implicaciones físicas, sino que también genera un impacto emocional dejando secuelas profundas en aquellos que lo han presenciado o vivido de cerca, tanto en la persona afectada como en sus compañeros. Es un problema que ha ido en aumento en frecuencia y violencia, algunos entrevistados relataron experiencias directas de estos incidentes, mientras que otros expresaron su preocupación basándose en relatos de sus colegas. La relevancia de abordar este tema va más allá de los aspectos físicos, implica también la seguridad emocional y el bienestar general de los trabajadores en este entorno laboral específico.

Una de las preguntas realizadas a los entrevistados fue la siguiente: ¿Fuiste víctima de robo alguna vez?

“Es algo así como un riesgo inmediato, que puede pasar en cualquier momento, y estoy hablando del riesgo robo, es muy lamentable estar trabajando con esa sensación que en cualquier momento te pueden afanar, provoca estrés y hasta miedo, no me da vergüenza decirlo” (entrevistado n°6).

“yo llevo dos años acá y ya me asaltaron tres veces, estoy traumatado con ese tema, no puedo ver los noticieros porque todo el tiempo es robo y asalto, me hace revivir lo que pase y lo que puede pasar en cualquier momento” (entrevistado n°10).

“tuve tres asaltos, el último me rompieron la mandíbula de un culatazo” (entrevistado n°2).

Cuando se les preguntó a todos los entrevistados acerca de las mejoras necesarias en su entorno laboral, un dato que se destacó en las respuestas de 7 de los 10 participantes fue la necesidad de reintegrar personal de seguridad privada. Durante las entrevistas, los testimonios revelaron que, en un momento anterior, la estación de servicio contaba con cajeros automáticos, y en ese entonces, la seguridad asociada era provista y costeadada por el banco en cuestión, no por los propietarios del establecimiento. De acuerdo con sus relatos, una vez que finalizó el contrato con el banco para mantener los cajeros automáticos, la seguridad fue retirada, y como consecuencia, los incidentes de robos se incrementaron notablemente en frecuencia. Esta experiencia resalta la conexión directa entre la presencia de seguridad y la reducción de riesgos para el establecimiento. Queda

claro, a partir de estos testimonios, que una solución efectiva para mitigar los riesgos de seguridad sería volver a contratar personal de seguridad privada. Sin embargo, resulta evidente que la seguridad, tanto física como psicológica, rara vez se encuentra entre las prioridades de los empresarios.

En el análisis detallado que venimos haciendo sobre la seguridad de estas personas, queremos abordar y darles continuidad a los riesgos externos, en este caso al factor ruido, aclaramos que el factor ruido no solo proviene del exterior sino también del interior, es esencial destacar la influencia significativa del factor de ruido en el contexto de una estación de servicio. Resulta innegable que varios elementos inciden en la compleja dinámica de este entorno. Uno de estos factores cruciales es la ubicación geográfica de la estación, ya que de ello depende en gran medida el nivel de ruido exterior causado por sirenas de bomberos, policías y ambulancias, alarmas de vehículo, garaje, actividad de transeúntes ETC). La empresa bajo análisis está ubicada en una avenida muy transitada, el factor ruido lo hemos vivido mientras realizábamos las entrevistas, fue ahí cuando nos percatamos que hay mucho ruido que proviene del exterior, uno de los entrevistados nos dijo que ya naturalizan el ruido, para poder trabajar sin darle mayor importancia, a esto se suma el propio ruido del interior del lugar, así lo describen algunos de los entrevistados

“Te soy sincero, ya no me doy cuenta del ruido, excepto que haya una sirena sonando sin parar, como suele pasar con los autos que dejan estacionados en la vereda del frente, pasa un camión pesado y activa la alarma” (entrevistado n°7).

“Lo más ruidoso de acá son los compresores, las bocinas y la sala de máquinas. Después ruidos que vienen de afuera, los vehículos pesados, transitan muchos colectivos, camiones, hay sirena sonando todo el tiempo, si no es de policías es de ambulancias, bomberos, autos estacionados que pueden pasar horas y no lo desactivan” (entrevistado n°5).

“lo que más hace ruido acá son los compresores, la sala de máquina es un quilombo, no sé cómo los chicos del lavadero pueden comer y estar ahí como sin nada, eso sí que insoportable” (entrevistado n°8).

En este contexto, en consonancia con lo anterior, los entrevistados compartieron que experimentan deficiencia en la iluminación, y las vibraciones surgen como agentes críticos que no deben pasarse por alto. Estos elementos no solo inciden en la ejecución de las

tareas cotidianas, sino que también moldean la percepción que los playeros tienen sobre su entorno laboral. La exposición a condiciones climáticas extremas, la calidad de la iluminación y las vibraciones constantes afectan la eficiencia laboral, y también influye en la percepción subjetiva del trabajo.

La consideración de estos factores como elementos interconectados es esencial para abordar de manera integral la calidad de vida y el bienestar, reconociendo así la complejidad y la importancia de su experiencia laboral. Asimismo, se observó una conciencia generalizada sobre los desafíos asociados con las altas y bajas temperaturas, los entrevistados compartieron experiencias relacionadas con la necesidad de implementar medidas para contrarrestar las condiciones climáticas extremas, enfocándose en los uniformes de trabajo, ya que los mismos no son renovados con ciertas frecuencias y mencionan que podrían mejorar la calidad.

“el uniforme de verano está bien, el de invierno si pudiera elegir me gustaría algo más abrigado, tipo térmico, de ese modo no tendríamos que encimarnos ropa y trabajaríamos más cómodos, pero térmico acá no te dan nada” (entrevistado n°4).

En cuanto a orden y limpieza, resulta llamativo descubrir que el orden y la limpieza, aparentemente simples, cobran una importancia sorprendentemente significativa en el ámbito de las estaciones de servicio. Más allá de su apariencia trivial, estos aspectos no solo son elementos estéticos, sino que desempeñan un papel crucial en el funcionamiento y la percepción general de estos espacios. Crear un área de trabajo limpio y ordenado es un reto al que se enfrentan los técnicos en prevención de riesgos laborales, al igual que modificar las actitudes de las personas y llevarlas hacia un comportamiento pro-activo en seguridad, haciendo que las personas sean proclives a desarrollar acciones a favor de la limpieza y el orden en el puesto de trabajo, (Carrasco & Méndez, 2019).

Es notable reconocer cómo la atención dedicada a mantener un entorno organizado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye en gran medida a la satisfacción de los clientes y a la imagen positiva de la empresa.

De acuerdo con los relatos de los entrevistados, cada estación de servicio recibe en algún momento la visita de un evaluador anónimo que recorre minuciosamente todas las instalaciones. La incertidumbre reina, ya que nadie sabe cuándo será el turno de que esta visita incógnita llegue a la estación donde desempeñas tu labor, este cliente es enviado por

la central de la estación de servicio, recordamos que estamos hablando de una estación de servicio con bandera nacional. Esta visita reviste un carácter singular y conlleva una recompensa tanto para el empleado sometido a evaluación como para los propietarios de la estación.

El cliente incógnito analiza diversas facetas, entre las que se encuentran: el saludo inicial ofrecido por el playero, la impecabilidad del uniforme, asegurándose de que esté completo, incluyendo la gorra y el distintivo con el nombre del empleado. Además, se evalúa la amabilidad a lo largo de todo el proceso de carga, así como la limpieza general de los baños, las islas de servicio y se extiende a la evaluación de la totalidad del área del minimercado. Este meticuloso examen abarca no solo aspectos operativos, sino también el ambiente general que percibe el cliente, buscando garantizar una experiencia integral y de alta calidad. Durante la fase de entrevistas realizadas en la estación de servicio, se ha observado un significativo interés de los trabajadores en la temática de limpieza y orden, destacando no solo la importancia atribuida a la visita del cliente incógnito, sino también a su propia seguridad. Durante nuestra visita, se ha evidenciado que una de sus prioridades de estos empleados recae consistentemente en mantener un ambiente de trabajo ordenado y limpio. Este análisis refleja la consciente atención que los trabajadores otorgan a las condiciones y al medio ambiente laboral, aspecto crucial para su desempeño y bienestar

4.8 Percepción del Riesgo Laboral.

El concepto de percepción se entiende y explica desde la vertiente subjetiva, vinculado con conceptos como creencia y actitud. Según Pastor (2000, citado en del Castillo, 2012), la percepción es un proceso cognitivo que se relaciona con la información que cada persona tiene sobre diferentes aspectos, como contextos, otras personas y objetos. Este proceso implica la formación inmediata de juicios o valores que pueden influir en el comportamiento. La percepción de riesgo también se sitúa en el plano subjetivo y está influenciada por factores perceptivos, experiencias personales, cantidad y calidad de la información, así como creencias y actitudes.

El análisis de las percepciones del riesgo y la plena conciencia del mismo entre los empleados playeros surge como uno de los aspectos centrales de esta investigación, basado en entrevistas realizadas a este grupo específico de trabajadores. La relevancia de

este enfoque radica en la comprensión de las condiciones y el entorno laboral que afectan la seguridad de estos empleados, quienes enfrentan riesgos inherentes a su trabajo en este contexto particular. En estas líneas (Martens, 2016, citado en Vargas-Ferreira, 2020), plantea que la percepción de inseguridad tiene un impacto significativo en el ejercicio de los derechos, ya que incluso sin un peligro objetivo presente, esta percepción puede influir en el comportamiento humano.

Durante el proceso de recolección de datos (entrevistas), estos trabajadores playeros manifestaron tener plena conciencia, haciendo referencia que perciben cuales son las condiciones laborales y el entorno en el que desempeñaban sus funciones diarias. Cada uno de ellos compartió sus experiencias, destacando las diversas afectaciones que enfrentan, algunas de carácter considerable y otras de índole más temporal, todas directamente relacionadas con las tareas que realizan.

Resultó evidente que El relato de sus vivencias laborales reveló una complejidad en las condiciones de trabajo que va más allá de la exposición al combustible, involucrando otros aspectos como la carga laboral, el entorno físico, y las condiciones ergonómicas. Es crucial abordar estos elementos de manera integral para comprender y mejorar la calidad de vida laboral de los playeros de la estación de servicio, considerando no solo los riesgos evidentes, sino también los factores subyacentes que afectan su salud y bienestar a lo largo del tiempo.

La percepción del riesgo laboral, entendida como la evaluación subjetiva que los trabajadores hacen de los peligros presentes en su entorno laboral, juega un papel crucial en la prevención de lesiones y accidentes en el lugar de trabajo. Esta percepción no solo se limita a identificar riesgos evidentes, sino que también puede estar intrínsecamente relacionada con aspectos ergonómicos del trabajo.

En el contexto de las condiciones ergonómicas, se destaca un aspecto preocupante que apareció durante las entrevistas: la falta de capacitaciones frecuentes, la revelación de que muchos de ellos han participado en un número limitado de capacitaciones, e incluso hay casos en los que nunca han recibido instrucciones básicas, como las correctas posturas para levantar cargas pesadas o mover tambores de hasta doscientos kilos, es motivo de profunda preocupación. La ausencia de formación se ve agravada por la carencia de elementos de seguridad esenciales. Los testimonios destacaron la escasez de elementos tan básicos como fajas y máscaras para la recepción de camiones cisterna. La falta de

acceso a estos elementos fundamentales se traduce en riesgos significativos para la salud de los trabajadores, como lo ilustra el caso de un entrevistado con más de veinte años de experiencia, quien reveló haber sido operado de una hernia de disco, consecuencia directa de levantar cargas excesivas sin el uso adecuado de fajas. Adicionalmente, se descubrió que existen fajas vencidas, lo que compromete su funcionalidad y eficacia. La situación se torna aún más preocupante cuando se revela que, en algunos casos, la falta de tiempo y la escasez de elementos de seguridad disponibles llevan a los trabajadores a realizar tareas físicas sin las precauciones necesarias, como la omisión de utilizar fajas para no perder tiempo en compartir un número limitado de estas entre los empleados. Este déficit en la provisión de elementos de seguridad también se extiende a otros aspectos, como la disponibilidad limitada de guantes para evitar quemaduras durante el cambio de agua de los radiadores. La vergonzosa falta de recursos básicos para la seguridad de los empleados, sumada a la ausencia de capacitación, subraya la necesidad urgente de implementar medidas que garanticen un entorno laboral seguro y saludable para los playeros de estaciones de servicio.

“me jodí la espalda, hoy soy joven y tengo placa de platino en la espalda, eso es lo más grave que me pasó, después lo demás tiene relevancia, pero no tanto, yo con treinta y ocho años ya no puedo trabajar en trabajos pesados” (entrevistado n°7).

Cuando consultamos durante la entrevista al entrevistado n°7 sobre qué elementos de seguridad necesita y no lo tiene, nos respondió lo siguiente:

“Ahora ya no lo necesito porque no hago más eso, mover los tambores de doscientos litros de grasa, fue una de las causas por la cual termine con una hernia de disco, no la levantaba claramente, pero por el simple hecho de girar esos barriles haciendo mala fuerza, fue suficiente” (entrevistado n°7).

Al cerrar el capítulo de análisis, se destaca la complejidad y la variedad de factores que influyen en la experiencia laboral de estos trabajadores playeros. Desde las condiciones físicas del lugar de trabajo hasta las dinámicas interpersonales y la percepción del riesgo, cada aspecto del entorno laboral juega un papel crucial en la salud, seguridad y bienestar de los empleados. Como se mencionó anteriormente las problemáticas no se limitan únicamente al impacto del combustible en sí mismo, sino que existen múltiples causas que contribuyen a las dolencias experimentadas por algunos de los trabajadores. La antigüedad

en la empresa emergió como un factor significativo en numerosos casos, influyendo de manera notable en las condiciones de salud y bienestar de los empleados. Este análisis exhaustivo nos permite comprender mejor los desafíos que enfrentan los jugadores en su día a día.

Conclusiones

La presente investigación, analizó las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de los playeros de una Estación de Servicio con bandera nacional, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Argentina, en el año 2023.

Al iniciar esta investigación se indagó acerca de los antecedentes que hay sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en Estaciones de Servicios y hemos encontrado que la evidencia científica disponible a nivel nacional e internacional es limitada en este campo específico, se identificó una notable falta de estudios exhaustivos y detallados sobre este tema. Esta vacancia representó un desafío significativo, que esta investigación ha abordado con el objetivo de obtener una comprensión más profunda de los obstáculos que enfrentan estos trabajadores en su entorno laboral.

Siguiendo la pregunta de investigación y los objetivos específicos propuestos, los principales hallazgos de esta investigación fueron los siguientes. Por un lado, hemos observado que estos playeros están atravesados por varias problemáticas, que afectan su labor diaria. Las distintas investigaciones internacionales muestran que el combustible produce daño a quienes trabajan diariamente con él. Sin embargo, desde la visión de los trabajadores, otros aspectos parecen ser más determinantes en las CYMAT en nuestros entrevistados.

De las indagaciones se desprende que, por un lado, todos en algún momento del día experimentan dolor de cabeza, la gran mayoría advirtió que esto sucede a pocas horas de terminar su jornada diaria, y evidentemente lo vinculan con los gases que emana el combustible y el tiempo de exposición, por otro lado, aparecen irritaciones oculares y afecciones de tipo dermatitis. En algunos casos apareció el factor ergonómico, sin la capacitación correspondiente, por ejemplo, la manipulación de tambores de 200 kilogramos sin utilizar una técnica adecuada ni una faja de protección. Es urgente la necesidad de implementar programas de formación ergonómica y prácticas seguras en el lugar de trabajo para prevenir futuras lesiones. Otro problema que emergió en las entrevistas fueron las molestias y dolores en los pies por estar parados durante largos períodos de tiempo, algunos de ellos manifestaron que esto les afecta la circulación sanguínea, y les provoca hinchazón en las piernas.

A lo largo de la investigación fueron apareciendo distintas cuestiones que afectan a estos trabajadores, como lo son las tareas monótonas y repetitivas, las cuales dan inicio a diversos riesgos ergonómicos que pueden tener consecuencias a corto y largo plazo en la salud y bienestar.

Durante el proceso de entrevistas, los participantes revelaron que el lugar de trabajo experimenta niveles significativos de ruido durante la mayor parte de la jornada laboral, debido a la ubicación de la estación de servicio, la misma se encuentra sobre una avenida muy transitada. Al ser consultados sobre la percepción de vibraciones, admitieron su presencia, aunque no consideraron que representara una molestia significativa. En cuanto a los riesgos de incendio, los entrevistados mostraron poco nivel de preocupación, ya que consideraron que no es algo que ocurra con frecuencia en este tipo de trabajo.

Es importante destacar que uno de los hallazgos más significativos emergió durante el desarrollo de la investigación, a pesar de no estar contemplado dentro de los objetivos específicos iniciales. Este hallazgo inesperado se refiere a la frecuencia de robos que enfrentan los empleados de la estación de servicios, una problemática que no se había previsto previamente. La incidencia de robos recurrentes a los playeros constituye un aspecto relevante que merece una atención particular, ya que impacta directamente en la seguridad y el bienestar laboral de los trabajadores, subrayamos el impacto del estrés generado por el temor constante que experimentan debido a los robos recurrentes y cada vez más violentos. Esta situación crea un entorno laboral tenso y hostil que afecta profundamente la salud emocional y psicológica de los trabajadores. Esta sensación de trabajar con miedo continuo fue manifestada por todos los entrevistados, el miedo a la violencia y a ser objeto de robos, según sus relatos les provoca un nivel de estrés crónico que se manifiesta en síntomas como ansiedad, insomnio, fatiga y otros trastornos relacionados con el estrés. Todos los playeros que trabajan actualmente en la estación de servicio, han sufrido uno más asaltos, todos con distintos grados de violencia, es así que todos tienen una misma percepción “trabajar con miedo”.

Esta situación demanda una atención urgente por parte de los empleadores para implementar medidas de seguridad efectivas y proporcionar apoyo psicológico adecuado a los trabajadores afectados. Además, es muy importante crear conciencia sobre este problema y abogar por políticas que promuevan entornos laborales seguros y libres de

violencia. Finalmente, este trabajo nos permite llegar a algunas conclusiones de las particulares condiciones de trabajo en nuestro país y abrir nuevos interrogantes para abordar futuras investigaciones acerca de trabajadores playeros de estaciones de servicios, algunos de esos interrogantes podrían ser: ¿Cuáles son las medidas más efectivas en seguridad para prevenir robos violentos en estaciones de servicios y cómo pueden implementarse de manera práctica y sostenible?, ¿Qué tipo de capacitaciones en ergonomía son más beneficiosas para los trabajadores playeros, considerando tanto la prevención de lesiones laborales como la optimización del rendimiento laboral?, ¿Cuál sería el impacto de una reducción de la jornada laboral en la salud física y mental de los trabajadores playeros de estaciones de servicios, en términos de mitigar los riesgos ergonómicos y promover un ambiente laboral más saludable y productivo?, ¿Cómo influyen las condiciones socioeconómicas y culturales en la percepción de seguridad y en el manejo del estrés de los trabajadores playeros en estaciones de servicios?, ¿Qué estrategias de intervención psicológica y emocional son más efectivas para ayudar a los trabajadores playeros a lidiar con situaciones de crisis y promover su salud mental y bienestar general?. Estas preguntas podrían servir como punto de partida para investigaciones futuras, permitiendo una mayor comprensión de las necesidades y desafíos específicos que enfrentan los trabajadores playeros en el contexto de las estaciones de servicios, y así desarrollar soluciones más efectivas y adaptadas a sus circunstancias.

Referencias Bibliográficas

- (Eds.). (s.f). Para la investigación sobre la salud de los trabajadores (pp. 167-187). Washington, DC, Estados Unidos: PALTEX.
- Aldao, G, de León, M, Garafoni, F, Román, A y Vázquez, M. (2015.). Factores de riesgo laborales en trabajadores de una estación de servicio Canelones-Uruguay. Mayo- octubre 2015. Monografía. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Medicina.
- Aurora, A. T. (2017). Evaluación ambiental de los establecimientos de expendio de combustible vehicular en Trujillo-Perú-2016.
- Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de:
Boniolo, P., Dalle, P., Elbert, R., & Sautu, R. (2004). La construcción del marco teórico en la investigación social. Cubana Farm vol.47 no.3 Ciudad de la Habana.
- Clerc, J.M. (1987) Introducción a las Condiciones y Medio ambiente de Trabajo, Oficina
- Carrasco, F. J. C., & Méndez, M. R. (2019). Influencia del orden y limpieza en la actividad de la empresa. 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico, 8(1), 10-2. Internacional del Trabajo (OIT), Ginebra, pp199-226.
- [Capacitación: ¿Qué requisitos de seguridad deberán cumplir las Estaciones de Servicio en 2023? - Surtidores.com.ar](#)
- [Cuáles son los principales agentes de riesgo a los que se exponen los empleados en las Estaciones de Servicio y cómo evitarlos - Surtidores.com.ar](#)
- [Las estaciones de servicio cumplen un siglo de historia en la Argentina - Surtidores.com.ar](#)
- Beck, U. (1992). Risk Society: Towards a New Modernity. Sage Publications.
- Delfino, A. (2011) "Las transformaciones en el mundo del trabajo desde la óptica temporal. Un tiempo con nuevos tiempos", Revista colombiana de sociología, Volumen 34, N° 1. Enero-Junio, pp. 85-101.
- Del Castillo, J. A. G. (2012). Concepto de percepción de riesgo y su repercusión en las adicciones. Salud y drogas, 12(2), 133-151.v
- De la Garza Toledo, E (2012). El trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de la Sociología del Trabajo. Revista de Trabajo. 8 (10), 109-123.
- Escobar, N. Neffa, J. y Pinto, V. (1997) Riesgos del medio ambiente físico de trabajo: ¿perder la salud para ganarse la vida?, Buenos Aires, Trabajo y Sociedad, PIETTE/ CONICET.
- [-El censo también llegó a las Estaciones de Servicio - Surtidores.com.ar](#)
- Encargado de la estación de servicio. (comunicación personal, 15 de mayo de 2023).
- Fernández, M.M, Ruíz, M.T, Ruíz, M.R, Ruíz, J.R. (2012). Seguridad e higiene industrial: Gestión de riesgo. Bogotá, Colombia: Alfamega.

-Ganem, V. (2013). Organización del trabajo y procesos de la subjetivación. En A. Pujol y C. Dall'Asta, Trabajo, actividad y subjetividad. Debates abiertos, 219-223. Córdoba: E-book.

-Gollac, M. (2011). Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional: "Los riesgos psico-sociales en el trabajo".

<http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/11974/Rlccpaam%26copags.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Hall, D. T. (1996). Models for Perception of Worker. Oxford University Press.

-Henry, M. L. (Agosto 2015). Organización del tiempo de trabajo y condiciones laborales. Una reflexión sobre la diversificación de la jornada laboral en la actualidad y sus derivaciones para los trabajadores. 12° Congreso Nacional De Estudios Del Trabajo, El trabajo en su laberinto. Viejos y nuevos desafíos. Congreso llevado a cabo en Buenos Aires.

-Herrik, R. (2006). Higiene Industrial. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo versión electrónica. Buenos Aires, Inc., <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2013/12/Enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>

-Mattié, M. (1994). El proceso de trabajo: condiciones y medio ambiente en el sector informal urbano en el área metropolitana de Mérida (tesis de pregrado). Universidad de Los Andes, Venezuela.

-Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? Revista de Trabajo, 3 (4), 17-32

-Menéndez, A. (2003). El papel del conocimiento experto en la gestión y percepción de los riesgos laborales. España: En: Archivos de Prevención de Riesgos Laborales Departamento de Historia de las Ciencias, Universidad de Granada. 158-165

-Maté, J. L. (1999). Perspectiva sobre la gestión de los conocimientos. Economía Industrial, (326), 51-61.

-Mutual 27 de Agosto (S.O.E.S.G.Y.P.E s. f)

-Neffa J.C. (1988). ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Área Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL/CONICET CREDAL/CNRS, Hvmanitas. Buenos Aires.

-Neffa, Julio César (2019), "¿Qué son los riesgos psicosociales del trabajo?: Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado", Buenos Aires: CEIL-CONICET.

-Neffa, J., Cesana Bernasconi, M., Lac Prugent, N., & Gatti, C. (2014). Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa. En III Jornadas Nacionales sobre estudios regionales y mercados de trabajo. Universidad Nacional de Jujuy (Facultad

de Cs. Económicas y Unidad de Investigación en Comunicación, Cultura y Sociedad de la Facultad de Humanidades y Cs. Sociales) y Red SIMEL.

-Negrin, J. Aular, Y. Romero, G. Ácido trans, transmucónico y perfil hepático, hematológico y renal en trabajadores expuestos a benceno. Salud trab. Maracay, Venezuela. 2014 (fecha de consulta junio 2015). Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382014000200003&script=sciarttext>

-Nieto, H.A (1999). "Salud laboral". Capítulo del libro Medicina y Salud Publica. Vicente E. Mazzáfero y Col. EUDEBA. Buenos Aires, pp.1-24.

-Noriega, M. (1993) Organización laboral, exigencias y enfermedad. En Laurell, Asa C.

-Laurel, A.C. (1993). La construcción teórico- metodológica de la investigación de salud de los trabajadores, en Laurell, A.C. (Coord). Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Serie PALTEX, Salud y Sociedad 2000, pp. 13-35.

-Ordoñez Barrios, M. F. (2021). Percepción de desórdenes musculo esqueléticos en trabajadores de una empresa comercializadora de combustible derivados de petróleo Ibagué Tolima–II trimestre 2021 (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

-Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra: OIT Extraído el 2 Enero, 2019 de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_124341.pdf

-Sánchez-Vallejo, F., Rubio, J., Páez, D., & Blanco, A. (1998). Optimismo ilusorio y percepción de riesgo. Boletín de Psicología, 58, 7-17.

-Siam, A; Valle, A; Valdivie y Acea A. (2013). Análisis de percepción de riesgos laborales

-Vasilachis de Gialdino, I. (coord.) (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona Editorial Gedisa.

-Villagra, C. E. A., & Domínguez, R. E. V. (2018). Exposición a compuestos orgánicos volátiles, tipo benceno, tolueno y xileno, en trabajadores de estaciones de expendio de combustible.

-Jacome Muñoz, A.N. (2021). Efectos en la salud de los despachadores de gasolineras por exposición a hidrocarburos en Adecamor.

<https://www.researchgate.net/publication/353958853>

-Isidro Andrés Tejedor Cassiani y Nini Johana Mena (enero - junio de 2016) Determinación de monóxido de carbono (CO) como factor de riesgo laboral en estaciones de servicio de combustible, volumen ISSN 2145-6097 pp 157

-Transcent. (2020, 6 de marzo). Repaso procedimiento de descarga. Recuperado de <https://transcent.com.ar/repaso-procedimiento-de-descarga/>

-Quéinnec, Y. (1995). Trabajo nocturno, trabajo por turnos... vicios conocidos, vicios ocultos. PIETTE. CYMAT N°3. Noviembre.

Fuentes consultadas

Decreto No 351/79. Correspondientes a los artículos 85 a 94. Anexo sustituido por art. 5° de la Resolución N°295/2003 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

B.O.21/11/2003. Recuperado de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/30000-34999/32030/dto351-1979-anexo5.htm>.

Anexo 1 - Guion de entrevista

Para dar a conocer los relatos de los entrevistados, se los diferencio según el orden en que fueron realizadas las entrevistas. Se emplea la siguiente codificación para evitar utilizar los nombres propios.

Anexo 1 - Guion de Entrevista

Datos referenciados de los entrevistados

Trabajadores entrevistados	Edad	Antigüedad en la empresa	Puesto	Turno
Trabajador N°1	34	5 años	Playero	mañana
Trabajador N°2	42	10 años	Playero	tarde
Trabajador N°3	21	1 años	Playero	mañana
Trabajador N°4	35	4 años	Playero	tarde
Trabajador N°5	27	6 años	Playero	mañana
Trabajador N°6	51	15 años	Playero	tarde
Trabajador N°7	48	20 años	Playero	mañana
Trabajador N°8	29	4 años	Playero	tarde
Trabajador N°9	58	17 años	Playero	noche
Trabajador N°10	26	2 años	Playero	noche

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario de datos personales.

Ejes temáticos o dimensiones

1. Trabajo

1.1 Contame un poco sobre tus inicios laborales. ¿Cuál fue tu primer trabajo? ¿Qué tipo de contratación tenías? ¿Cuánto tiempo trabajaste en ese lugar?

1.2 ¿Cómo entraste a trabajar en esta estación de servicio? ¿Tejaste CV, te recomendaron, tenías un contacto adentro?

2.2 ¿Trabajaste en otras estaciones de servicio previa a esta? Si / no ¿Cuál?

2.3 ¿Te gusta este trabajo? SI/NO ¿Por qué?

2.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando acá? ¿estás buscando otro trabajo?

2.5 Carrera o calificación profesional

2.6 ¿Qué posibilidades de crecimiento profesional tenés en este trabajo?

2.7 ¿Hay algún tipo de premio al mejor empleado del mes, o algo parecido?

2.8 ¿Reciben visita del cliente incógnito, el cual los califica para luego enviar a su supervisor una calificación? De ser así, ¿le ha tocado atender al cliente incógnito? ¿Cómo le fue con la puntuación?

3. Proceso y Organización del Trabajo

3.1 ¿Cuáles son las principales tareas que realiza en su turno de trabajo?

3.2 ¿Cómo organiza su trabajo cotidianamente? ¿Debe seguir algún tipo de planificación e instrucciones?

3.3 ¿Cuenta con un manual de procedimientos?

3.4 ¿En su jornada laboral recibe algún tipo de directivas u orientaciones? ¿De quién?

3.5 ¿Tiene margen de libertad en la realización de su actividad?

3.6 ¿Cuántos empleados hay por turno?

3.7 ¿Hay un encargado de turno? ¿Es el mismo para los tres turnos?

3.8 En sentido amplio ¿El encargado está para cuando lo necesitan? ¿podes contar con él para resolver cualquier situación que se presente en el día a día?

3.9 En el trabajo diario ¿Qué tipos de imprevistos ocurren? ¿Cómo los soluciona?

3.10 ¿Cuál es el turno más tranquilo para trabajar? ¿por qué?

3.11 ¿Si hay un corte de luz, ustedes pueden seguir despachando combustible?

3.12 ¿Tienen un generador de energía por si se corta la luz, y poder seguir despachando combustible?

4. Configuración del tiempo de trabajo

4.1 ¿Cuántos días trabajan por semana? ¿Cuántas horas trabajan por turno?

4.2 ¿Su turno de trabajo es fijo o rotativo? ¿Realiza horas extras? en caso de respuesta afirmativa. ¿Las horas extras son opcionales?

4.3 ¿Además de despachar combustible, haces otras tareas? ¿Cuáles?

4.4 ¿Tiene pausas para descansar? respuesta afirmativa ¿De cuánto tiempo son las pausas?

4.5 El horario de ingreso y egreso a su turno laboral ¿puede modificarse? ejemplo. Si llega tarde o quiere salir antes, ¿puede coordinar con un compañero para que lo cubra? En el caso que eso suceda, ¿debe avisar previamente al encargado?

5. Factores de riesgo físicos, según la percepción del trabajador

5.1 Podrías mencionar algunos aspectos negativos, si es que hay, y los aspectos positivos de trabajar en esta estación de servicio.

5.2 ¿Hay algo de tu trabajo que te molesta, que te gustaría cambiar para trabajar en un ambiente más confortable?

6.1 Temperatura

6.2 Si te parece hablemos de temperatura, ustedes que trabajan en la playa, están expuestos tanto al frío como al calor.

6.3 ¿Considera que la temperatura del sector presenta niveles altos de calor o frío? ¿Cuál es la estación del año más agradable para trabajar? ¿por qué?

6.4 ¿El uniforme de trabajo es adecuado para afrontar las diferentes temperaturas? ¿Tienen diferentes uniformes para cada estación del año? ¿cada cuánto les dan uniforme? ¿Ustedes piden el cambio de ropa y calzados o es automático la renovación?

7. Ruido

Teniendo en cuenta que esta estación de servicio está ubicada sobre una avenida muy importante y transitada, hablemos de ruidos (Ruidos de bocinazos, sirena de bomberos, policías y ambulancias, alarmas de vehículo, garaje ETC).

7.1 Yo te pregunto, ¿qué es el ruido? ¿Molesta o no?

7.2 ¿Cuándo lo toleras y cuándo no?

7.3 ¿Cuáles son las principales causas del ruido en tu lugar de trabajo?

8. Iluminación

8.1 ¿Es adecuada o deficiente la iluminación de la playa? ¿Qué sucede si hay un corte de luz? ¿Se puede seguir trabajando según el turno en el que se encuentren en ese momento?

9. Vibraciones

9.1 ¿Hay vibraciones en esta estación de servicio? ¿Qué ocasiona las vibraciones?

10. Tecnológicos y de seguridad

10.1 Riesgo eléctrico

10.2 ¿Los surtidores están debidamente señalizados, para que a simple vista ustedes puedan ver si tiene un desperfecto eléctrico?

11. Riesgo de incendio

11.1 ¿Realizaste simulacros de incendios a modo de capacitación? Si/no ¿Cada cuanto los capacitan?

11.2 ¿Alguna vez se produjo un incendio en un auto en el sector de trabajo? ¿Qué ocasionó el incendio? ¿Cómo lo resolvieron?

11.3 ¿La empresa les provee todos los elementos de protección?

11.4 ¿Sabes si hay un plan de prevención y control de incendios?

12. Orden y Limpieza

12.1 ¿El proceso de orden y limpieza de los sanitarios es constante? ¿Quién lo realiza? ¿Si lo hace Ud. ¿Tiene asignado un tiempo especial a dicha tarea?

12.2 Cuando hablamos sobre los sanitarios de las estaciones de servicio, automáticamente se nos viene a la cabeza, sanitarios en muy mal estado de limpieza, cuidado y funcionamiento. ¿Cuál es la situación de los sanitarios de esta estación de servicio? ¿Dura el orden y limpieza?

12.3 ¿Los sanitarios están abiertos o con llaves?

12.4 ¿Quién es el encargado de pintar las señalizaciones, limpiar todas las rejillas perimetrales? En el caso de ser ustedes los responsables ¿Cobran un plus por hacerlo?

12.5 ¿Sufrió algún accidente debido a la falta de orden y limpieza?

13. Percepción de Riesgo Laboral

13.1 ¿Realizan reuniones en la que los empleados puedan aportar su mirada y sobre todo experiencia propia acerca la prevención de estos riesgos en el trabajo?

13.2 Teniendo en cuenta el tiempo que llevas trabajando acá ¿Sufrís alguna dolencia y/o malestar diario que le atribuyas a tu trabajo?

13.3 ¿Consideras que en tu lugar de trabajo estás expuesto a estos riesgos: químicos, biológicos y tecnológicos? ¿Cuáles?

13.4 ¿Usas protección a la hora de asistir en la descarga de combustible cuando llega el camión cisterna?

13.5 ¿Hacen cursos de capacitación para la asistencia del camión cisterna?

13.6 ¿Todos los playeros tienen que hacer el curso?

Ahora que ya venimos charlando sobre varios aspectos que hacen al día día de tu labor, yo te pregunto:

13.7 ¿Percibís algún tipo de riesgo en tu lugar de trabajo? ¿Cuál es el riesgo laboral más latente según tu percepción?

14. Clima laboral

14.1 ¿Como es tu relación con tus pares? ¿Y con tu encargado?

14.2 ¿Estás afiliado al sindicato? si / no, ¿por qué?

14.3 ¿hace cuánto?

14.4 ¿Es optativa la afiliación? ¿Si algo te ocurre o si necesitas atención ya sea para vos o tu grupo familiar, el sindicato es para contener y resolver?

14.5 ¿Hacen capacitaciones que abarquen la totalidad de tu trabajo? ¿cada cuánto aproximadamente? fidelización del cliente, manejo de dinero, cordialidad y trato al cliente ETC.

14.6 ¿Pensas que las capacitaciones son útiles?

Ahora que estamos casi finalizando esta entrevista, me gustaría saber:

14.7 Si pudieras proponer cambios que favorezcan tu trabajo diario. ¿Cuáles serían esos cambios?

14.8 ¿Qué proyectas para tu futuro laboral? ¿Te ves trabajando en esta estación de servicio?

14.9 ¿Cuál sería tu trabajo ideal?

Datos socio-laborales

- Fecha de la entrevista:

- Número de entrevistado:

- Sexo:

- Puesto:

- Antigüedad en la institución:

- Turno:

- Edad:

- Estado civil:

- Hijos: ¿Cuántos? ¿Qué edad tienen?

- Tiempo de viaje aprox. desde tu domicilio hasta el lugar de trabajo

- ¿Con quién vivís? ¿Casa propia o alquilan?

- ¿Hasta qué nivel de estudios llegaste

Anexo - Consentimiento

Entrevista

Buenas tardes:

Mi nombre es Elisa Dos Santos DNI 31.890.391, estudio en la Universidad Nacional Arturo Jauretche. En la cual estoy realizando un trabajo de investigación para finalizar la carrera de Licenciatura en Relaciones de Trabajo. Es una investigación sobre - Condiciones y medio ambiente de trabajo de los jugadores de una estación de servicio con bandera nacional, de la ciudad autónoma de Buenos Aires Argentina, en el año 2023.

Quiero aclarar que la preguntas son a modo de conversación, las respuestas serán anónimas, es decir, nadie podrá saber quién respondió, para resguardar al entrevistado, no voy a preguntar su nombre, simplemente lo voy a citar con un número y usted no está obligado a responder y podrá terminar la entrevista en el momento en que desee. Además, si no quisiera responder alguna pregunta no tiene que hacerlo.

Finalmente, quiero contarle que si desea más información sobre esta investigación o si desea conocer los resultados finales de la misma puede comunicarse con la Universidad Nacional Arturo.

Jauretche: teléfono- 4275-6116 Instituto de Ciencias Sociales y Administración.

Desde ya le agradezco infinitamente por su ayuda y tiempo.