

# Hábitos de despachadores en gasolineras y programas de protección al ambiente

## *Habits of dispatchers in gas stations and environmental protection programs*

Juan Manuel Herrera Caballero, María Elba Ortiz Romero Vargas, María Esther Ruiz Santoyo y Francisco Guzmán López-Figueroa<sup>1</sup>

### RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar las características de hábitos y entorno de una muestra de despachadores de gasolina relacionadas con la calidad del aire percibida y los programas ambientales. El estudio se llevó a cabo en tres gasolineras mediante el método de estudio de casos. Los resultados muestran que, en el factor motivación, los subfactores que aparecieron fueron la responsabilidad y trabajo en sí mismo, mientras que en el factor higiene fueron la interacción, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las reglas y políticas y la seguridad. Los despachadores de gasolina mostraron una intención de conducta positiva hacia los factores de motivación e higiene de su trabajo, y por ende su predisposición hacia el trabajo resultó positiva. Los autores señalan que si se llevaran a cabo acciones para modificar la predisposición de los despachadores, éstas podrían repercutir en los niveles de actuación frente al ambiente, o, en su caso, propiciar que aquellos se desempeñen de una manera más cuidadosa en su trabajo, de tal manera que pueden convertirse en promotores e inspectores de las normas de seguridad en una gasolinera y fomentar la elevación de la calidad de la salud.

**Palabras clave:** Hábitos de trabajo; Motivación e higiene; Programas ambientales; Gasolineras.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the characteristics of habits and surroundings of a sample of gas station dispatchers, related to the quality of air and the environmental programs. The study was carried out in three stations through the case study method. Results show that within the motivational factor, the sub-factors that appeared were the responsibility and the work themselves, whereas in the hygiene factor the interaction, the physical conditions of the work place, the rules, policies and security appeared. The gas dispatchers show an intention of positive conduct toward the motivational factors and hygiene of their work, and therefore their predisposition to job was positive. Authors indicate that if actions were carried out to modify the predisposition of the dispatchers, these could have an impact on their attitude toward the environment, on the dispatchers' work, and also they could become promoters and inspectors of the security norms of the gas stations and could improve their health.*

**Key words:** Work's habits; Motivation and hygiene; Environmental programs; Gas stations.

---

<sup>1</sup> Programa de Investigación y Desarrollo en Medio Ambiente y Seguridad, Instituto Mexicano del Petróleo, Eje Central Lázaro Cárdenas Núm. 152, Col. San Bartolo Atepehuacan, 07730 México, D.F., Edificio José López Portillo (Ala B), Piso 2, Cub. 207, tel. (55)91-75-69-33 y (55)91-75-69-35, correo electrónico: mherrera@imp.mx. Artículo recibido el 12 de julio y aceptado el 7 de septiembre de 2004.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio fue analizar, principalmente en forma cualitativa, las características de los hábitos y el entorno de una muestra de despachadores de gasolina, relacionadas con la calidad del aire percibida y los programas ambientales. Se analizó también en forma cuantitativa la predisposición de los despachadores de gasolina hacia la calidad del aire a partir de los factores de motivación e higiene (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959), para lo cual se empleó la teoría de la acción razonada de Fishbein y Ajzen (1981).

La investigación en general pretendió encontrar en este grupo de trabajadores, de los trece subfactores existentes de la escala original, cuáles pertenecían al factor motivación y cuáles al factor higiene, y encontrar en qué subfactores los despachadores de gasolina mostraban una intención de conducta favorable. En total, como se dice, son trece los subfactores señalados por Herzberg y cols. (1959), donde al primer factor (motivación) corresponden seis subfactores (reconocimiento, logro, desarrollo, responsabilidad, posibilidad de crecimiento y trabajo en sí mismo), y siete al segundo (higiene) (interacción, estatus, salario, supervisión, condiciones físicas del lugar del trabajo, reglas y políticas de la empresa y seguridad).

La presente investigación se llevó a cabo desde una perspectiva constructivista (Schutz, 1993) mediante el análisis de la predisposición, para lo cual se utilizó la teoría de la acción razonada de Fishbein y Azjen (1981), la cual plantea que la conducta de las personas está condicionada por su intención. Para entender una conducta, hay primero que saber cuál es la intención de las personas, esto es, si desean o no hacerlo. La intención es una especie de balance entre dos elementos; por un lado, la predisposición —lo que creemos que

debemos hacer—, y por otro lado lo que los autores llaman la norma intersubjetiva, que es algo parecido a lo que se podría llamar la presión del grupo, esto es, la percepción que se tiene de lo que los otros piensan que debemos hacer (J. Morales, 1995). La investigación se interesó también en saber qué ocurre específicamente con un sector de trabajadores en cuanto a la forma en cómo se desempeñan cotidianamente y cómo perciben su entorno.

El estudio se llevó a cabo en tres gasolineras elegidas al azar, cercanas a la Red Automática de Monitoreo Ambiental (RAMA) de la Ciudad de México, dentro de la campaña de monitoreo de partículas y de algunos precursores de ozono como indicadores de base para estudios de efectos en la salud, llevada a cabo por el Instituto Mexicano del Petróleo y el Gobierno del Distrito Federal. La referencia previa fue que en dicha campaña se evaluaron principalmente las concentraciones de hidrocarburos (tolueno, xileno y benceno) y las partículas de PM<sub>10</sub> y PM<sub>2.5</sub> en la atmósfera de la Ciudad de México, tanto en la atmósfera como al nivel de la calle, para obtener un indicador de base de los contaminantes bajo estudio y de la exposición a estos de la población que habita en el radio de influencia de los monitores de la RAMA (Xalostoc, La Merced, Pedregal, Cerro de la Estrella y Tlalnepantla) (cfr. Ortiz, 1999).

En la Tabla 1 se describen la media y las principales características de las concentraciones de compuestos orgánicos volátiles (COV), encontrándose una mayor concentración de tolueno en todos los ambientes, seguido del mp-xileno, el benceno y por último el o-xileno. Los valores máximos de tolueno no exceden las normas de seguridad implantadas por el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) y la Occupational Safety and Health Administration (OSHA) en todo el orbe.

**Tabla 1.** Estadísticos básicos en ambiente y microambientes para COV.

	Benceno	Tolueno	Mp-xileno	o-xileno	COV
Media <sup>a</sup>	61	275	157	60	4384
Error típico	11	36	21	8	756
Mediana <sup>a</sup>	25	162	94	33	1874
Desviación estándar	82	279	161	63	5808
Rango	295	1055	707	265	23868
Mínimo <sup>a</sup>	8	33	26	10	661
Máximo <sup>a</sup>	303	1088	733	275	24529

<sup>a</sup>ppbC

En la Tabla 1 se observa que las concentraciones de todos los COV fueron más elevados en los microambientes de la Terminal de Autobuses de Oriente (TAPO), el hospital y las gasolineras, en comparación con la Estación Pedregal y la Estación Merced, pertenecientes a la RAMA.

Por su parte, la presente investigación acompañó a un estudio sobre la concentración y exposición a los contaminantes con el fin de describir el perfil de los despachadores de gasolina y su participación en la conservación del ambiente y de su salud.

### **Consideraciones sobre las emisiones al ambiente**

Cerca del 99% del volumen del aire que una persona inhala es nitrógeno y oxígeno gaseosos. También inhala cantidades pequeñas de otros gases, gotas minúsculas de varios líquidos y partículas de sólidos de tamaño ínfimo. Muchas de esas sustancias químicas se clasifican como contaminantes del aire. La mayoría proviene de los automóviles, camiones, plantas de energía, fábricas, cigarrillos, disolventes, limpiadores y otras fuentes relacionadas con las actividades cotidianas de las personas, así como con la ignición de los combustibles fósiles, siendo los vehículos automotores los responsables de por lo menos la mitad de la contaminación del aire en las zonas urbanas.

La gran dependencia que la civilización actual tiene respecto del empleo de diversas sustancias que repercuten en el entorno para sus actividades domésticas, industriales, comerciales y agrícolas, obliga a consumir cantidades enormes de ellas diariamente. Para países como México, la dependencia puede ser mayor en la medida en que sea también mayor el consumo de estos recursos.

El procesamiento de sustancias —como desechos químicos, petróleo y gas— se lleva a cabo en refinerías o plantas que por su magnitud requieren de insumos secundarios cuantiosos; entre otros, agua, energía eléctrica, recursos humanos y productos químicos.

Por ello, cabe destacar la conveniencia de inducir en los trabajadores una mayor preocupación por su cuidado médico, orgánico y emocional, ya que la salud se puede deteriorar en condiciones de trabajo difíciles (Lamberg, 2004).

### **Consideraciones sobre el entorno de trabajo**

Se puede pensar que el trabajo es una de las esferas que mayor peso tiene sobre nuestra vida (Gimeno y Salanova, 1998). Es considerado como una de las actividades más importantes que realizan los individuos a lo largo de su existencia ya que a través de él obtienen satisfactores materiales y emocionales que influyen de manera determinante en su equilibrio y sitio dentro de la sociedad (González, 2000).

Es posible disfrutar de la actividad laboral, pues el trabajo es una ocupación de índole social por medio del cual los individuos obtienen satisfactores económicos (Dupuy, Cascino y Le Blanc, 1997). Por lo anterior, fue importante conocer la predisposición de los despachadores de gasolina hacia los factores de motivación e higiene de su trabajo, de acuerdo con la teoría de la acción razonada; se consideró que si los despachadores tienen una intención de conducta satisfactoria hacia los factores de motivación e higiene en su trabajo, entonces su predisposición hacia éste será también satisfactoria.

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Empleo Urbano (ENEU), llevada a cabo en octubre de 2001 por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el 54.9% de la población en México está incorporado a alguna actividad laboral, siendo la actividad industrial la que aglutina el mayor número de trabajadores, pues el 28.6% de la población económicamente activa (PEA) está concentrada en esta actividad. Al mismo tiempo, el Banco de Información Económica (BIE) define a esta industria como el segundo de los tres sectores básicos en los que se divide la actividad económica, que está integrada por todas las actividades relativas a la transformación de bienes y a la prestación de servicios industriales complementarios. Por lo tanto, incluye establecimientos que desarrollan todo tipo de procesos para la modificación y transformación de las materias primas.

Lo anterior indica que cinco de cada diez personas pertenecen a la PEA y a la organización económica, por lo que están en contacto constante con otras personas (compañeros, jefes o subordinados), con los mecanismos de supervisión y evaluación,

con las condiciones físicas del lugar donde se trabaja, con las reglas y políticas de la organización económica y, por supuesto, con un salario a cambio de la actividad laboral. Todos estos factores, de acuerdo con Herzberg y cols. (1959), se denominan *factores de higiene*.

Para entender la significación que tiene el trabajo para los individuos, es necesario considerar el ambiente en que se realiza y las condiciones físicas que les rodean. La significación del trabajo y la predisposición hacia lo que gira en torno a ellos fue el objeto de estudio de esta investigación, puesto que se orienta hacia el análisis del comportamiento de los grupos de trabajo en materia ambiental (González, 2000).

## MÉTODO

### Participantes

Se entrevistó a 39 despachadores de gasolina con el propósito de visualizar las características de su desempeño y su entorno. La edad de los trabajadores varió de 17 a 58 años, y la predominante fue de 47 años, seguida de 39 y 42 años. Más de la mitad de la muestra tenía estudios de secundaria. En este caso, todos los despachadores fueron varones, cuya antigüedad en el empleo varió de 1 a 26 años, predominando una duración de entre 2 y 3 años.

### Tipo de análisis

Se utilizó el método de estudio de caso porque es una estrategia preferida cuando la investigación se refiere a responder las cuestiones relativas al cómo de un fenómeno, cuando el investigador no tiene un total control sobre los eventos, y cuando la atención se pone en un fenómeno actual dentro del contexto de la vida real (Yin, 1994). El presente estudio de caso exploratorio fue complementado por otro tipo de estudio, que es el descriptivo. En él, se hace un análisis cualitativo de los hábitos de los despachadores en gasolineras, y después un pequeño análisis cuantitativo en torno al posicionamiento de estos trabajadores con respecto de los programas de protección al ambiente.

La investigación del estudio de caso es una técnica empleada con frecuencia en las ciencias

sociales para adquirir datos empíricos sobre situaciones complejas. Las preguntas de por qué y cómo se realizan sobre un sistema contemporáneo de acontecimientos (Yin, 1994). Además, el cometido del estudio de caso es la particularización, no la generalización; se toma un caso particular y se llega a conocerlo bien, no para ver en qué se diferencia de los otros, sino para ver qué es, qué hace. Se destaca la unicidad, y ello implica el conocimiento de los otros casos de los que el caso en cuestión se diferencia, pero la finalidad primera es la comprensión de este último. A su vez, la característica más distintiva de la indagación cualitativa es el énfasis en la interpretación.

En el estudio de caso pueden identificarse tres aspectos: el intrínseco, donde se quiere comprender mejor el caso particular por sí mismo; el instrumental, donde el caso particular es examinado para buscar significados dentro de un tema o de un aspecto particular de una teoría, y el colectivo, donde se estudian varios casos, como el estudio de caso múltiple, que es el que se presenta aquí debido a que los sujetos laboraban en tres gasolineras diferentes, pero unidos por la condición general de ser despachadores de gasolina. En efecto, se concibe a los trabajadores que despachan gasolina en las estaciones de servicio como grupo en cuanto que tienen hábitos personales y rutinas de trabajo similares.

### Procedimiento

Se establecieron cuatro fases en la investigación para identificar la predisposición de los despachadores hacia los factores de motivación e higiene en su trabajo.

*Primera fase:* Se recolectaron datos durante treinta días para elaborar una monografía etnográfica de las gasolineras en los aspectos referidos de motivación e higiene, así como de emisiones contaminantes.

*Segunda fase:* Con base en el reporte de la observación participante, se elaboraron entrevistas estructuradas para indagar la presencia de los factores y subfactores de motivación e higiene, así como la percepción de los despachadores sobre la calidad del aire. Con base en ello, se llevaron a cabo cuarenta entrevistas en profundidad (Debus, 1995).

*Tercera fase:* Mediante un análisis de contenido (Krippendorff, 1997), se analizaron los datos extraídos de las entrevistas y se categorizaron de acuerdo con su afinidad establecida por la teoría de los factores de motivación e higiene de Herzberg y cols. (1959) y su percepción de la calidad del aire.

*Cuarta fase:* Se interpretaron los datos a partir de los informes de la observación participante, las entrevistas estructuradas y las teorías de la acción razonada y constructivista, donde se analizaron y sistematizaron los datos con el propósito de dar cuenta de la manera en cómo los despachadores construyen sus conceptos, crean narrativas y destacan algunos subfactores propuestos por la teoría de Herzberg y cols. (1959) y su vinculación con la representación social que tienen de su exposición al ambiente (Louis y Sutton, 1991).

*Quinta fase:* Se analizó numéricamente la asociación entre la calidad del aire y los niveles reportados de la calidad del aire por parte de los despachadores de gasolina con el objetivo de ver la consistencia en su percepción.

## RESULTADOS

En lo referente a sus hábitos, se encontró que casi la mitad de los despachadores acostumbraba a comer en la calle durante su jornada de trabajo, y la otra mitad a hacerlo en su lugar de trabajo. Una cuarta parte no se lavaba las manos antes de comer argumentando la falta de tiempo. Los días que los despachadores de gasolina trabajaban a la semana eran predominantemente seis; en la mayoría de los casos, las horas de trabajo diario son ocho. Su tiempo de permanencia en la calle fue en promedio de once horas diarias. La edad en la que empezaron a trabajar fue entre los diecisiete y dieciocho años. Más de la mitad respondieron que dentro de sus hogares no se fumaba, pero sí en la calle. Una cuarta parte respondió que fumaba en su lugar de trabajo, lo cual significa un considerable riesgo.

La mayoría ingería bebidas alcohólicas, con un promedio de cuatro a cinco copas, y la edad en que empezaron a beber osciló entre dieciocho y veinte años.

Tres cuartas partes respondieron que habían tenido padecimientos de salud en los últimos cinco

años, destacando el dolor de cabeza y abdominal frecuentes, cansancio frecuente e hinchazón de pies. Una cuarta parte de los trabajadores informó haber sido hospitalizado con motivo de una cirugía, y la mayoría dijo no tomar medicamentos de manera frecuente. Solamente la mitad practicaba algún deporte, destacándose el correr y el fútbol soccer.

Todos habían desempeñado oficios en donde se manejan sustancias químicas, como imprentas, fábricas de pinturas o soldaduras. De igual manera, se habían desempeñado como choferes de microbús y vendedores ambulantes. Como despachadores de gasolina, tenían una duración mínima de dos años.

Fueron pocos los trabajadores que no utilizaban uniforme en su labor diaria. La mayoría de ellos usaba diariamente el overol. Más de la mitad no acostumbraba a bañarse después de terminar su trabajo, y la ropa de labor de la mayoría de ellos se lavaba aparte de la de los demás miembros de la familia.

En su mayor parte, los despachadores percibían el olor especial de la gasolina en su lugar de trabajo, y esto significa la presencia e inhalación del vapor del combustible. En menor medida también percibían el olor a basura.

La mayoría tenía su vivienda sobre calles con tráfico vehicular pesado. Las empresas cercanas a sus hogares eran suajadoras, empacadoras, tabiqueras y fábricas de concreto, plásticos, maderería, alfombras, jabón y chocolates. El colectivo o microbús fue el transporte que más empleaban. El tiempo de traslado del hogar al trabajo osciló entre 30 y 90 minutos. Las edades en que empezaron a recorrer grandes distancias fue entre los quince y diecisiete años. Por lo general, en su trayecto pasaban por dos terminales de microbuses.

Cerca de una tercera parte de la muestra guardaba sustancias tóxicas en su casa, dentro de las cuales destacó el tabaco, alcohol, gasolina, pinturas y tiner. Los productos con que se realizaba la limpieza en su casa fueron principalmente detergentes, desengrasantes y cloro.

La mitad de ellos mantenía el piloto de la estufa encendido constantemente, y en la mayor parte de los hogares el calentador de gas estaba ubicado en el exterior, sin que tuviera fugas.

Cabe hacer notar que la remuneración de los despachadores de gasolina no es muy alta, e inclusive en algunos casos se restringen a las propinas, siendo que, debido a su exposición al benceno, sobre todo, debería de considerarse una remuneración mayor ya que existe un riesgo más alto para su salud (Jennings y Kinderman, 2003).

Con respecto a la información de que disponían los despachadores acerca de las acciones en materia ambiental, se halló lo siguiente:

En lo referente al conocimiento acerca del monitoreo de emisiones, menos de la mitad destacó el reporte del Índice Metropolitano de la Calidad del Aire (IMECA). La mayoría consideró que era la población general la que se beneficiaba con los monitoreos. Pocos indicaron que los reportes de la calidad del aire fuesen fáciles de entender. La frecuencia con la que casi una tercera parte de la muestra se enteraba de los reportes de la calidad del aire fue de una vez al día. Casi todos los despachadores estimaron que es la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) la que lleva a cabo las mediciones. El medio predominante para enterarse de los reportes fue la radio para casi la mitad de los sujetos. Una cuarta parte ignoraba si se hacían lecturas diarias dentro del monitoreo ambiental por parte de la Red Automática de Monitoreo Ambiental (RAMA). Más aún, casi la mitad de ellos nada sabía acerca de los monitoreos ambientales. La mayor parte de los trabajadores supuso que habían estado expuestos con anterioridad a emisiones

contaminantes, y todos los entrevistados sabían que en su lugar de trabajo se manejaban sustancias químicas.

Se puede considerar que existe irresponsabilidad de parte de las dependencias involucradas en los programas ambientales al no informar a los trabajadores adecuadamente sobre el ambiente en el que laboran. Sobre ello, una de las medidas que se podrían tomar para el acceso a la información es precisamente la revisión de los conocimientos en materia ambiental y su involucramiento en la mejora de su higiene laboral, reduciendo así el tiempo de exposición a sustancias tóxicas (Ekerdt y Kay-Hackney, 2002).

De acuerdo con un análisis cuantitativo, se pudo establecer que dos quintas partes de la muestra se consideraron poco satisfechas, y sólo la vigésima parte totalmente satisfecha con lo reportado sobre los niveles de la calidad del aire.

En cuanto a la satisfacción con dicha calidad del aire, más de la mitad de los despachadores de gasolina se consideró insatisfecha con la de la Ciudad de México.

Con la prueba de correlación de Spearman, al tener un nivel de significancia muy bajo, se establece que hubo una correlación positiva moderada entre la satisfacción con los niveles reportados y la satisfacción con la calidad del aire. Es decir, la muestra mostró consistencia en su apreciación de poca satisfacción con los niveles reportados, y completa insatisfacción con dicha calidad (Tabla 2).

**Tabla 2.** Resultado de la prueba de correlación de Spearman.

		<b>Satisfacción con la calidad del aire</b>	<b>Satisfacción con los niveles reportados de la calidad del aire</b>
<b>Satisfacción con la calidad del aire</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.502**
	Sig		.001
	N	39	39
<b>Satisfacción con los niveles reportados de la calidad del aire</b>	Coeficiente de correlación	.502**	1.000
	Sig	.001	
	N	39	39

\*\* Correlación significativa al nivel de .01.

Asimismo, 36 de los despachadores juzgaron que estaban expuestos actualmente a emisiones contaminantes, no así los tres restantes. Asimismo, más de la mitad dijo que alguien más de su familia estaba expuesto a emisiones contaminantes.

## DISCUSIÓN

Se esperaba encontrar en los ambientes donde se llevó a cabo esta investigación que tanto el factor de motivación como el factor de higiene se presentasen. De los trece subfactores señalados por Herzberg y cols. (1959), en la presente investigación destacaron solamente algunos.

Dentro del factor motivación, los subfactores que ocurrieron fueron la responsabilidad y el trabajo en sí mismo, mientras que en el factor higiene aparecieron la interacción, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las reglas, las políticas y la seguridad.

De acuerdo con la perspectiva constructivista (Schutz, 1993), fue posible apreciar la manera en cómo los despachadores de gasolina perciben por sí mismos y como grupo su actuación frente al ambiente y a éste mismo. Por su parte, la teoría de la acción razonada sostiene que la mayor parte de la conducta humana está bajo control del sujeto y que, por tanto, puede ser pronosticada a partir de la intención conductual de ejecutar un comportamiento determinado. La intención conductual depende directamente de las actitudes, las cuales están a su vez en función de las creencias acerca de las consecuencias de la conducta en cuestión (G. Morales, 1989).

De acuerdo con la teoría de la acción razonada, cuando se han identificado la conducta, las predisposiciones y la norma, el mayor predictor de ellas es la intención correspondiente de la persona para realizar un comportamiento en términos de acción, objeto, contexto y tiempo (J. Morales, 1995); por ello, se pudo observar que los sujetos del estudio tienen la probabilidad de comportarse de manera favorable en lo que respecta a los subfactores que se detectaron en la investigación, y parece ser que su conducta es menos favorable hacia el ambiente y más favorable hacia el trabajo como tal, lo que depende de la atención por parte de las entidades responsables respectivas. Lo anterior remite a considerar la cercanía

de las gasolineras y los monitoreos presentados en la Tabla 1, donde se muestra que evidentemente su exposición a las sustancias contaminantes va más allá de su mera percepción.

Así, durante el entrenamiento para la ejecución de su trabajo es conveniente inducir a los despachadores un mayor conocimiento en materia de salud y ambiente, como una contribución para su satisfacción personal y promoción de una mayor higiene y cuidado ambiental dentro de su familia (Acton y Golden, 2003). En esta inducción como promotores de la higiene y el cuidado ambiental, es importante considerar las interacciones del trabajador, su experiencia de trabajo y sus experiencias prácticas en éste. Estas últimas pueden expresar un mayor cuidado en el manejo de su higiene y atención al ambiente para que el trabajador, debido a sus conocimientos, pueda expresar o señalar ciertas deficiencias del área de trabajo en cuanto al cuidado de su salud (Shuterland, 2003).

No hay que olvidar que en las organizaciones de trabajo el conocimiento se transfiere entre individuos, grupos, comunidades y otras organizaciones, y que se inserta en los flujos de la comunicación y de la información que se mueven a través de escenarios múltiples; de esta manera, se puede compartir, y las representaciones estructuran formas de reaccionar ante el entorno (Watts y Schneier, 2003). Por lo anterior, es conveniente estructurar un sistema de incentivos para la mayor participación de los trabajadores en la mejora de sus hábitos e involucramiento en la salud y la protección al ambiente (Saxberg, 2003).

De hecho, es importante la participación activa de trabajadores con una mejor visión acerca de la higiene y seguridad, y sobre todo apoyados en un conocimiento compartido que permita difundir cara a cara o a través de campañas la importancia del cuidado personal de los mismos. También es conveniente mostrar una base participativa por parte de algunas áreas de trabajo que requieren de un mayor cuidado personal debido a la exposición a sustancias químicas, y ser tomada en cuenta en la elaboración de las políticas ambientales (Rao, Arcury, Quandt y Doran, 2004).

En lo que respecta a la interacción con fuentes de información externas, los trabajadores pueden acceder a un mayor conocimiento y actuar hacia el interior y el exterior del lugar de trabajo

para difundir la información lograda; sin embargo, no hay que olvidar que esto supone el apoyo y la experiencia de los centros de investigación en materia ambiental (Teigland y McLure, 2003).

Los hábitos son fundamentales en la descripción de la salud y el desempeño laboral y son un tema central en la descripción de cómo se concibe el trabajo, el cuidado personal y los riesgos al llevarlo a cabo. Por consiguiente, la información al respecto es indispensable, y cabría preguntarse cuántos trabajos de este tipo se acompañan de información actualizada (Dixon, 2004).

Por otra parte, de acuerdo con los resultados, se puede decir que, siguiendo lo propuesto por la teoría de la acción razonada, los despachadores de gasolina muestran una intención de conducta positiva hacia los factores de motivación e higiene de su trabajo, y por tanto su predisposición hacia el trabajo resulta positiva, por lo que si se llevaran a cabo acciones para modificar la predisposición de los despachadores, podrían muy bien repercutir en la mejora de los niveles de actuación frente al ambiente o, en su caso, propiciar que desempeñen de una manera más cuidadosa su trabajo.

Primeramente, el bajo nivel escolar y cultural de los trabajadores son elementos que pueden disminuir la atención que se presta a situaciones en donde se requiere mayor cuidado (Louis y Sutton, 1991), como es el caso de guardar sustancias en su casa, comer en la calle o en el área de trabajo o no percibir en algunos casos el olor de agentes tóxicos. En efecto, el agente que tiene que ver directamente con esa escasa atención es el grado de información que se tiene con respecto a las acciones que se llevan a cabo en materia ambiental (Zube, 1984).

Los sujetos entrevistados consideran que la población es quien se beneficia de las acciones, pero en la atención a los reportes de la calidad del aire hay la tendencia a posicionarse en forma neutral o indiferente (Zube, 1976). Aun cuando se considera que no es buena la calidad del aire, las acciones personales de este tipo de trabajadores no se dirigen de manera propositiva para involucrarse en su desempeño frente al ambiente. Ello remite a considerar el impacto de los programas en materia ambiental, es decir, la forma en cómo son asimilados, por lo que se requiere establecer una

comunicación efectiva con los sectores que manejan sustancias tóxicas.

Al respecto, cabe considerar que la intervención ambiental, como han señalado Zube, Pitt y Anderson (1975), se basa en una estrecha relación entre valores o metas ambientales y campos concretos donde se detectan y seleccionan problemas ambientales, llamando la atención sobre la importancia de los valores en la detección de dichos problemas. La importancia de las metas es visible en una rápida referencia a la historia de la intervención ambiental, de acuerdo con los focos de atención de esa intervención (Zube, 1984).

No hay que olvidar también que la Organización Mundial de la Salud define a la salud como un estado de bienestar físico, mental, y social completo, y no simplemente como la ausencia de enfermedad. De tal manera, queda involucrado en ella lo relativo a los peligros ocupacionales, al desempeño del trabajo, que significan peligros para la salud, que tienen impacto temporal o crónico en lo físico y emocional en el lugar de trabajo y en el hogar, así como las consecuencias ambientales que se desprenden de un cuidado inadecuado, y todas las demás clases de peligros, para cuya prevención es indispensable el uso de los sistemas de información en el ambiente de trabajo (Fraihat, 2003).

En la actualidad, se ha subrayado el carácter axiológico de los programas de intervención, esto es, el hecho de que los programas estén orientados por metas. Sin embargo, la "bondad" o pertinencia de los fines no aseguran la eficacia de la intervención ambiental para reducir datos que son de relevancia para la investigación y el mejor conocimiento de la relación entre el comportamiento humano y el medio ambiente (Corraliza, 1987); es necesario, por ello, aprovechar los programas de intervención ambiental para recoger datos, sistematizar información y conocer los procesos que están en la base de dicha relación entre ellos. Al mismo tiempo, es conveniente atender los factores de actuación (motivación e higiene), donde se entrelacen el interés por el desempeño de trabajo frente al ambiente y la seguridad en aquél. Así, el grupo de despachadores de gasolina puede convertirse en promotor e inspector de las normas de seguridad en el desempeño del trabajo en una gasolinería y mejorar la calidad de su salud.

## REFERENCIAS

- Acton, T. y Golden, W. (2003). Training the knowledge worker: A descriptive study of training practices in Irish software companies. *Journal of European Industrial Training*, 27(2-4).
- Corraliza, J.A. (1987). *La experiencia del ambiente. Percepción y significado del medio construido*. Madrid: Tecnos.
- Debus, M. (1995). *El manual para la excelencia en la investigación mediante grupos focales*. México: Academia para el Desarrollo Educativo.
- Dixon, T. (2004). Prescription for health. *Occupational Health*, 56(2), February.
- Dupuy, R., Cascino, N. y Le Blanc, A. (1997). The role of attributional styles in personal investment behaviours in situations of professional training. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 6(1): 79-91.
- Ekerdt, D.J. y Kay-Hackney, J. (2002). Workers' ignorance of retirement benefits. *The Gerontologist*, 42(4), August.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1981). Attitudes and voting behavior: An application of the theory of reasoned action. En O. Stephenson y J. Davis (Eds.): *Progress in applied social psychology* (I). New York: Wiley and Sons.
- Fraihat, H.M. (2003). Taxonomy and remedy of work hazards associated with office information systems. *Journal of the American Academy of Business*, 3(1-2), September.
- Gimeno, M.A. y Salanova, M. (1998). El significado del trabajo y la innovación tecnológica: aportaciones metodológicas. *Revista de Psicología Social*, 13(3): 445-452.
- González, R. (2000). *Satisfacción laboral, autoconcepto y su relación con un proceso de evaluación del desempeño*. Tesis de Maestría en Psicología Social. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2001). *Encuesta nacional de empleo urbano (ENEU)*. Disponible en línea: <http://www.inegi.gob.mx/estadistica/espanol/economia/feconomia.html>.
- Jennings, W.P. y Kinderman, A. (2003). The value of a life: New evidence of the relationship between changes in occupational fatalities and wages of hourly workers, 1992 to 1999. *Journal of Risk and Insurance*, 70(3), September.
- Krippendorff, K. (1997). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Madrid: Paidós.
- Lamberg, L. (2004). Impact of long working hours explored. *Journal of the American Medical Association*, 292(1), July.
- Louis, M.R. y Sutton, R.L. (1991). Switching cognitive gears: from habits of mind to active thinking. *Human Relations*, 44(1): 55-76.
- Morales, G.V. (1989). *Un estudio sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo en México*. Tesis de Maestría en Psicología Social. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Morales, J.F. (Comp) (1995). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ortiz, E. (1999). *Campaña de monitoreo de partículas y de algunos precursores de ozono, como indicadores de base para estudios de efectos en la salud, en la ciudad de México* (Informe Técnico GCA00699). México: Instituto Mexicano del Petróleo.
- Rao, P., Arcury, T.A., Quandt, S.A. y Doran, A. (2004). North Carolina growers' and extension agents' perceptions of Latin farmworkers pesticide exposure. *Human Organization*, 63(2), Summer.
- Saxberg, B.O., (2003). Managing knowledge workers: Unleashing innovation and productivity. *Personnel Psychology*, 56(2), Summer.
- Schutz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Sutherland, J. (2003). The experience of work: Is working for an overseas-owned multinational so different? *Employee Relations*, 25(1-2).
- Teigland, R. y McLure, M. (2003). Integrating knowledge through information trading: Examining the relationship between boundary spanning communication and individual performance. *Decision Sciences*, 34(2), Spring.
- Watts, S. y Schneier, W. (2003). Informational influence in organizations: An integrated approach to knowledge adoption. *Information Systems Research*, 14(1), March.
- Yin, R.K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2<sup>nd</sup> ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zube, E.H. (1976). Perception of landscape and land use. En I. Altman y J. Wohlwill (Eds.): *Human behavior and environment: Advances in theory and research*. New York: Plenum.
- Zube, E.H. (1984). Cross disciplinary and inter-mode agreement. En M. Amérigo, J.I. Aragonés y J.A. Corraliza (Comps.): *El comportamiento en el medio natural y construido*. Mérida (México): Agencia del Medio Ambiente.
- Zube, E.H., Pitt, B. y Anderson, T. (1975). Perception and prediction of scenic resource values. En E.H. Zube, R. Brush y J. Fabos (Eds.): *Landscape assessment: Values, perceptions and resources*. Stroudsburg, PA: Hutchinson and Ross.

