**Respecto a jornada de trabajo.**

Revisando la copia del contrato el cual se nos entregó el día que se renovó; encuentro en la cláusula 4 lo siguiente:

La jornada de trabajo máxima será de 48 horas a la semana en jornada diurna, de 45 horas en jornada mixta o de 42 horas en jornada nocturna, de conformidad con lo **establecido en los** **artículos 59, 60 y 61** **de la Ley Federal del Trabajo**, distribuida en un máximo de 6 días a la semana, contando con por lo menos media hora para el descanso y/o alimento, que podrá disponer libremente el empleado fuera de las instalaciones de la empresa, sin estar a disposición del patrón y como mejor convenga a sus intereses.

El artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo comenta lo siguiente:

**Artículo 59.-** El trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que pueda exceder los máximos legales.

Aplicado a nuestro caso al momento a ser contratados se informó al trabajador que se cubrirían turnos de 9 horas esto aplicado a matutinos en un horario a cubrir de 6:00 a 15:00 y vespertinos en un horario de 13:00 a 22:00 horas, en el cual el tiempo efectivo de trabajo es de 8 horas y proporciona al trabajador 1 hora de comida.

En caso del horario nocturno se cubrirían turnos de 8 horas en un horario a de 22:00 a 06:00.

Proporcionados los horarios se informó que se contaban con 2 días de descanso seguidos. Esto dependiendo de la operación y plantilla.

Dichos horarios fueron establecidos como indica el articulo antes mencionado en acuerdo directo con el patrón.

El artículo 60 de la Ley Federal del Trabajo comenta lo siguiente:

**Artículo 60**.- Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas. Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas. Jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna.

Con lo anterior:

El grupo de 06:00 a 15:00 es considerado un turno diurno lo que implica que su jornada máxima es de 48 horas.

El grupo de 13:00 a 22: 00 es considerado un turno Mixto lo que implica que su jornada máxima de trabajo es de 45 horas.

El grupo de 22:00 a 06:00 es considerado turno nocturno lo que implica que su jornada máxima de trabajo es de 42 horas.

Artículo 61 de la Ley Federal del Trabajo comenta lo siguiente:

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

Por lo anterior hago las siguientes observaciones, si bien en la cláusula 4 del contrato se menciona que las jornadas de trabajo varían de 48 horas, 45 horas y 42 horas dependiendo el turno y que dicha cláusula está basada en los artículos **59, 60 y 61**, en ningún párrafo indica que estos tiempos máximos de trabajo son obligatorios, es decir que la cláusula del contrato solo señala las horas máximas a laborar pero no los marca como horas obligadas a cubrir por turno es por eso que su base está en el artículo 59 que indica que las horas a trabajar serán un acuerdo patrón – trabajador.

Anexando a esto el articulo **Artículo 67** de la Ley Federal del Trabajo que indica que las horas de trabajo a las que se refiere el artículo 65, se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada. Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Por lo anterior un cambio al número de horas a laborar no se encuentra respaldado por el contrato ya que no se mencionó durante el acuerdo patrón – trabajador. El cual indico que la única disponibilidad que se requería era de tiempo ya que dichos turnos se rolaban y que el cambio seria con previo aviso.

Hago una mención adicional sobre el turno nocturno el cual indican los artículos antes mencionados que su máximo de horas a laborar es de 7 por turno y actualmente se cubren 8 horas.

Si bien es cierto que se cuenta con una hora de descanso y /o alimentos el artículo 64 indica lo siguiente:

**Artículo 64.-** Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

Con lo anterior hago mención que debido a que las oficinas son a alarmadas a las 23:45 horas y no se nos permite salir de las instalaciones durante el tiempo de descanso las horas efectivas de trabajo son 8.

Este documento no ha sido elaborado con el fin de generar conflictos dentro del área, pero si como base para que sean considerados los posibles cambios en cuestión de horarios y tiempos de trabajo.

Ante lo antes mencionado me gustaría agregar que un cambio de horario no es lo que el área necesita para mejorar sus estándares de productividad y calidad, considero que antes de tomar esa decisión se deben evaluar otros puntos que si tienen afectación directa con la forma de trabajo como son:

* **Puntualidad y asistencia de operadores** los cuales no reciben ningún tipo de sanción y que genera que operadores de otros turnos tengas que realizar jornada extendida o que la distribución de trabajo no sea equitativa.
* **Capacitación** ya que siendo un área que brinda soporte y ayuda a un cliente externo que en este caso son las tiendas una capacitación adecuada proporciona las herramientas para solucionar un mayor número de problemas y con la calidad que la tienda necesita.
* **Comunicación interna.** Es importante mantener informados tanto a operadores como jefes de área y gerencia sobre las fallas, problemas e inquietudes existentes, esto con el fin de encontrar la solución y lograr un ambiente de trabajo amigable e igualitario para todos, en el que sientan la seguridad de que su opinión es igual de importante. Otro aspecto importante de la comunicación interna es que ayudaría a dar el seguimiento adecuado a situaciones extraordinarias donde posiblemente debido a la situación de tienda o de su ubicación se tengan que ignorar algunos protocolos como ha sucedido en el caso de saqueos en los que la prioridad es que la unidad alarme.

**Horarios:**

Si se considera un cambio de horas laboradas por turno encuentro diferentes situaciones.

Contemplando un turno de 6 horas de trabajo por 6 días a laborar implicaría la distribución del personal existente tanto de nuevo ingreso de la siguiente forma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TURNO** | **A** | **B** | **C** | **D** |
| **HORARIO** | **6:00 a 12:00** | **12:00 a 18:00** | **18:00 a 00:00** | **00:00 a 6:00** |

\*Esto contemplando que el primer turno ingrese a las 6:00 que es la hora en la que se apertura la oficina.

En dicho horario se encuentran vulnerables el turno **C Y D** por lo siguiente:

* Medio de trasporte para salir e ingresar a turno.
* El edificio de alarma a las 23:45 horas.

Ante tal panorama se debería de otorgar una ayuda adicional para uso de trasporte para dichos turnos, como es en el caso de empresas como SKY y monitoreo de Azteca

Se considera también que la distribución cuenta 6 horas en total por turno a cubrir, sin contemplar una hora adicional para el consumo de alimentos o descanso.

En caso de que se busquen empalmar los turnos para evitar que el área se quede sin operadores durante los cambios se obtendría lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TURNO** | **A** | **B** | **C** | **D** |
| **HORARIO** | **6:00 a 12:00** | **11:00 a 17:00** | **16:00 22:00** | **21:00 a 03:00**  **O**  **22:00 a 6:00** |

En este ejemplo podemos observar que de nuevo el turno nocturno se encuentra vulnerable.

En el primer caso de ser un turno de 6 horas que se busque empalmar con el turno **C** contaría con una salida a las 3:00 horas, tiempo en el que la unidad se encuentra alarmada y no permite el accesos ni salida de personal lo que dejaría al área sola de 3:00 a 6:00 horas.

El segundo caso muestra un turno nocturno cómo se maneja actualmente de 22:00 a 6:00, esto le quitaría equidad a la distribución de turnos.

Por otro lado, la creación de un turno de 6 horas laboradas por 6 días trabajados caería en contradicción con la idea original que indicaba que no se cubrían las 48, 45 y 42 horas que en párrafos anteriores ya mencionamos que son las máximas a trabajas por la Ley Federal del Trabajo mas no están especificadas con esa obligación en el contrato.

Otro de los horarios comentados es el de 12 x 36 el cual en caso de decidir cambiar el que está actualmente estructurado considero sería el ideal ya que genera diferentes ventajas:

* Se crearían dos turnos diurnos y dos turnos nocturnos lo que ampliaría la plantilla y en caso de faltas o vacaciones existirán más personas dispuestas a cubrir dichos incidentes.
* Ofrecería a los operadores mayor tiempo de descanso ya que a pesar de trabajar durante 12 horas por un turno les ofrece 36 horas más para el uso que mejor convenga.
* En el caso de estudiar o tener hijos les daría oportunidad de organizar tiempos y horarios para que no choquen con sus turnos, es decir programar materias, exámenes, o simplemente pasar tiempo con su hijo (a).
* Contarían con una primera semana en la que se asistirían 3 días generando un total de 35 horas laboradas efectivas y una hora de comida y una segunda semana en la que asistirían 4 días generando un total de 47 horas laboradas efectivas más una hora de comida. Por lo que no entra en controversia con la cuarta cláusula del contrato y en el que se hace efectivo el artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo que como habíamos mencionado permite al patrón – trabajador llegar a un acuerdo para distribuir las horas a laborar.
* A pesar de que rebasa el número de horas consideradas para laborar por turno otorga al operador el beneficio y gozo de las 36 horas de descanso.

Estos como mencione son los puntos que se deberían de considerar en caso de que la decisión de hacer un cambio de jornada laboral sea definitiva, retomando el primer punto antes de hacerse ese cambio lo ideal es evaluar el FODA tanto del área como del personal.

Esto más el establecimiento de los estándares de calidad diseñados para el área de soporte y la correcta evaluación de los puntos core ( C ) y non core (NC)

Respecto a