

Mensajería en moto: condiciones laborales y riesgos en una actividad en expansión.

Ralón, Gonzalo.

Cita: Ralón, Gonzalo (Noviembre, 2012). Mensajería en moto: condiciones laborales y riesgos en una actividad en expansión. *II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA / I Congreso Internacional de Integración Laboral Regional de América Latina UITEC. ACILTRHA / UITEC, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/gonzalo.ralon/3>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.

Para ver una copia de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <http://www.aacademica.org>.

Mensajería en moto: condiciones laborales y riesgos en una actividad en expansión¹

Gonzalo Ralón². Instituto de Investigaciones Gino Germani,
Facultad de Ciencias Sociales, UBA - gonzaloralon@yahoo.com.ar

Resumen. Este trabajo presenta un análisis inicial de las situaciones laborales de los mensajeros en moto de Buenos Aires, cuya actividad se ha expandido en la última década acompañando el crecimiento económico posterior al 2001. Desde una perspectiva conceptualmente amplia, que toma elementos de diferentes modelos, se trabaja con fuentes primarias y secundarias describiendo la actividad mediante el análisis de testimonios de mensajeros y ex mensajeros publicados en trabajos académicos, artículos de prensa, y obtenidos mediante entrevistas. El análisis se centra, por una parte, en la interpretación de las tareas prescriptas para el puesto, y por la otra, en los mecanismos psicológicos y relacionales puestos en juego en la situación de trabajo para la resolución de problemas. Se articulan los tres niveles de control del modelo Rasmussen de habilidades, reglas y conocimientos, con elementos de las lógicas de uso de los artefactos –centralmente las motos– como instrumentos de trabajo: su función predefinida, formas de funcionamiento y modos de utilización específicos para el desarrollo efectivo de la actividad. A su vez, se incorporan en cada nivel consideraciones respecto del aprendizaje y la automatización de la actividad. Se plantea la necesidad analítica de superar una noción acotada de error para comprender los riesgos de accidentes viales –que tienen en los motociclistas uno de los grupos de mayor vulnerabilidad– como resultado de las condiciones de trabajo. En particular, se enfatiza en la autoexigencia de velocidad para la entrega de mensajes, condicionada por ciertas modalidades salariales –trabajo a comisión y a destajo– presentes en la actividad. Las condiciones, exigencias y autoexigencias se plasman en un comportamiento *de etiqueta*: un conjunto de estilos, usos y costumbres, que involucra aspectos análogos a los de una ideología defensiva del oficio y que les permite a los mensajeros elaborar sus situaciones laborales.

Palabras clave: tarea, actividad, condiciones y medio ambiente de trabajo, riesgos, ideología defensiva del oficio.

Introducción

En las últimas décadas se ha registrado una importante expansión de los servicios de logística, distribución de documentos, mercancías, gestiones, pagos y cobranzas a pedido, y entregas a domicilio, tradicionalmente asociados a la figura del *cadete*. Los

¹ Este trabajo anticipa elementos que pueden formar parte de la investigación de tesis de Maestría del autor.

² Sociólogo de la Universidad de Buenos Aires. Investigador tesista y becario de maestría con el plan de trabajo: *Riesgos y estrategias de cuidado en los mensajeros en moto de Buenos Aires*. UBACYT 20020100101021, *Políticas de drogas en América Latina* - Instituto de Investigaciones Gino Germani (dir.: Lic. Diana Rossi). Docente de la materia Metodología de la investigación en psicología (cátedra II, Dra. Roxana Ynoub) - Facultad de Psicología, UBA.

cambios en los hábitos de consumo y en la construcción cultural de la temporalidad hacen que la reducción de los tiempos de entrega de productos y de ejecución de servicios sea un valor en sí mismo: la satisfacción inmediata del consumidor pone a prueba las capacidades de respuesta del capital frente a las demandas del mercado. Pautas emergentes de transformaciones económicas, sociales y culturales que han impulsado nuevas formas de trabajo de las cuales los mensajeros en moto son una expresión (Grisci et al, 2007. Neto et al, 2003. Rodríguez, 2008).

Buenos Aires no ha sido ajena a la expansión de esta actividad estratégica que interconecta diversas actividades y organizaciones en la extensión del tejido urbano, impulsada por el ciclo de crecimiento económico de los últimos diez años: el número de mensajeros en moto que trabajaban en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y el Gran Buenos Aires (GBA) a mediados de la década pasada se estimaba entre 15 y 20 mil (Spinelli, 2007. Altrudi, comunicación personal, 2008), mientras que en 2009 el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, a partir de datos de su Ministerio de Trabajo, estimó su número en 49.600 (GPBA, 2009). La firma en 2010 del primer Convenio Colectivo de Trabajo entre la Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (ASiMM), que cuenta desde 2009 con personería gremial, y la Cámara de Empresas de Mensajería por Moto y Afines de la República Argentina (CEMMARA), es otro indicador de crecimiento. A su vez, la mayor cantidad de mensajeros es correlativa al aumento en la cantidad de motovehículos –aumento del 20,9 % entre 2009 y 2010, completando un parque registrado de 3.629.136 motocicletas (DNOSV, 2011)–, y de los índices de siniestralidad, morbilidad y mortalidad como consecuencia de accidentes de tránsito.

En su informe sobre la siniestralidad vial de 2011, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires señala que la movilidad peatonal está...

“secundada en términos de riesgo por conductores y acompañantes de motos y autos. Según lo observado en el cuadro 2.2, el primero de estos grupos –**motociclistas**– **representa el 27,4% de los muertos y el 37,3% de los heridos**. En uso del **medio de movilidad ‘automóvil’** encontramos **un 22,1% de fallecidos y un 25,1% de lesionados** sobre el total d víctimas” (2011: 11).

Los motociclistas aparecen como uno de los principales grupos de riesgo vial en CABA y GBA. Además, las víctimas más frecuentes de accidentes viales son jóvenes de entre 20 y 34 años, y varones. Esto reproduce localmente una tendencia presente en los últimos años en varios países de América Latina (Villaveces et al, 2010. OPS, 2007), que

en nuestro caso afecta especialmente al colectivo de mensajeros en moto, compuesto principalmente por varones jóvenes³.

Esos datos dan cuenta de una situación en la cual se ve afectada la salud del colectivo de los trabajadores de mensajería.

Métodos y perspectiva

Este trabajo presenta un análisis inicial de las situaciones laborales de los mensajeros en moto de Buenos Aires desde una perspectiva conceptualmente amplia, que toma elementos de diferentes modelos. Los principales objetivos de este análisis son:

- Describir la mensajería en moto empleando el modelo mixto de análisis de la actividad centrado en la distinción entre *tareas* y *actividad*, desde la interpretación de las tareas prescriptas para el puesto (Leplat, 1997. Darses, Flazon, Munduteguy, 2009).
- Identificar los mecanismos psicológicos de la actividad puestos en juego en la situación de trabajo para la resolución de problemas, sobre la base del modelo de habilidades, normas y conocimientos de Rasmussen, vinculado con otros conceptos.
- Articular dichos conceptos con elementos del análisis de las lógicas instrumentales, de uso de los artefactos –centralmente las motos– como instrumentos de trabajo (Folcher y Rabardel, 2009), identificando su función predefinida, las formas de funcionamiento y los modos de utilización específicos para el desarrollo efectivo de la actividad.

El propósito que se persigue con estos objetivos es el de presentar algunos aspectos destacados de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) de la moto mensajería, desde una perspectiva amplia, multidisciplinaria, que considere tanto factores objetivos como subjetivos, y en particular, psicológicos y sociales.

El *corpus* de análisis de este trabajo está constituido por testimonios obtenidos: de entrevistas realizadas a mensajeros, ex mensajeros en moto, y militantes de agrupaciones sindicales de mensajeros; de las investigaciones de Rodríguez (2008) y Santillán (2011),

³ Según la Organización Panamericana de la Salud: “Cada medio de transporte conlleva un riesgo diferente de padecer traumatismos y la muerte. Entre los medios no motorizados, los peatones están expuestos al riesgo más alto porque la falta de protección física los torna más vulnerables cuando son víctimas de colisiones con otros medios de transporte. También implican un gran riesgo los traslados en motocicleta y bicicleta. En América Latina, la densidad de motociclistas ha aumentado sustancialmente en muchas ciudades: por ejemplo, en São Paulo (Brasil), la mayoría de los traumatismos ocasionados durante traslados por tierra se producen entre usuarios de motocicletas” (2010: 4).

que reproducen fragmentos de entrevistas con mensajeros, contextualizándolas e interpretándolas en función de sus respectivos objetivos de investigación; y de una selección de artículos periodísticos publicados en diferentes medios, que presentan otros testimonios. Con esta base se procura desarrollar una reconstrucción teóricamente fundada de las situaciones de trabajo (Leplat, 1997a).

Tareas y actividad

Es necesario partir de la distinción básica entre *tarea* y *actividad*. La primera noción refiere al objetivo dado, a lo que debe alcanzarse al término de la ejecución de unos procedimientos prescriptos en unas condiciones predeterminadas (Leplat y Hoc, 1997). Implica una descripción normativa de lo que la actividad debe ser⁴, dada generalmente por otros sujetos que no son el trabajador: el experto externo, las normas explícitas instituidas y/o los usos y costumbres que influyen en las normas implícitas (De Keyser y Leonova, 2001).

En mensajería, las tareas suelen prescribirse bajo una forma mínima: entregar tal paquete o documento en tal lugar y, a veces, obtener otro paquete o un documento a cambio. Y, sobre todo: hacerlo en tanto tiempo, en tal horario, antes de tal hora. En cuanto a cómo manejarse en las posibles situaciones –de tránsito, administrativas, de interacción con los clientes– y cómo resolver problemas emergentes, las prescripciones en general poco aportan más que algunas orientaciones generales, como expresara uno de los mensajeros entrevistados: “Y... a veces te dicen: ‘Tratá de evitar el bajo que es un quilombo, andá por afuera’ o ‘¡metele porque si esto no llega rápido nos van a romper la pelotas!’”. Quienes trabajan en agencias de mensajería deben además “hacer base” para dar cuenta de las tareas realizadas, obtener nuevas tareas y, sobre todo, liquidar lo cobrado, al menos una o dos veces por jornada. Los que lo hacen de manera autónoma, en cambio, tienen mayor libertad para definir los itinerarios y las pausas.

Ahora bien, toda tarea conlleva una dimensión implícita que tiene que ver con cómo manejar las condiciones no alcanzadas por la descripción prescriptiva, no previstas o no consideradas relevantes en la prescripción de la tarea. Este contenido implícito de la tarea

⁴ La noción de *tarea* hace referencia, además, a las transformaciones sobre un objeto material y/o inmaterial, a los procedimientos destinados a desencadenar esas transformaciones y a ciertos modos de ejecución de esos procedimientos, considerando unas condiciones: un orden de ejecución que involucre un estado inicial y unos estados intermedios descriptos con cierto nivel de detalle y despleables a lo largo del tiempo; unas operaciones admitidas –y, por contraparte, otras proscriptas de manera explícita y/o de modo indirecto– y en alguna medida pre-dispuestas; y unas combinaciones y modalidades de pasos necesarias para alcanzar el objetivo. Además, la tarea prescripta se plantea necesariamente en tiempo y espacio definidos para un sujeto singular (Leplat y Hoc, 1997: 165-ss).

involucra una concepción acerca del trabajador y de sus capacidades. Concepción que debe, de alguna manera, ser asumida por el propio trabajador de manera práctica, adquiriendo y elaborando nueva información y habilidades en relación con los objetivos, es decir, *aprendiendo* (Leplat y Hoc, 1997: 168) y/o valiéndose de aprendizajes previos. En este sentido, un ex mensajero devenido empresario comentó que cuando creó su empresa en los '90 tenía una moto de alta cilindrada que no solía usar para trabajar, pero que utilizaba de un modo especial para cumplir con ciertas tareas de alta exigencia:

Solamente hacía viajes muy puntuales. Por ejemplo, para una empresa que hacía envíos desde Ezeiza y que tenía que agregar alguna cosa de último momento, hacía una viaje, una vez por semana, desde el microcentro hasta Ezeiza. Los tipos necesitaban, ponele, cerrar una planilla, un balance, documentación, y agregarla al *palet*. Yo, con mi moto de 900 [centímetros cúbicos], agarraba el sobre acá en Paseo Colón, me subía a la autopista y le daba: 120, 160, 180 [kilómetros por hora], hasta Ezeiza. ¡Eran 20 minutos! Tenés que manejar a esa velocidad porque todo pasa muy rápido... ¡Pisás un tornillo, una mancha de aceite, y te vas a la mierda!

Saber manejar, dominar la moto a altísimas velocidades –superiores a las legalmente permitidas en autopistas– implica un aprendizaje, la formación de *representaciones funcionales*. Las representaciones funcionales se orientan a fines, son selectivas y deformantes, pues no reflejan el objeto de modo que podríamos calificar como *objetivo*, sin sesgos, sino enfatizando aspectos relevantes para la operación. Son, como toda representación social, dinámicas en su contenido, variables, y no necesariamente se apoyan en una racionalidad formal de medios y fines, posibilitando la adopción de estrategias operativas que podrían considerarse como *irracionales* para una mirada normativista, mientras garanticen cierta efectividad. Conllevan repercusiones prácticas interiorizadas como automatismos o como modos de reelaboración a partir de la representación (Leplat, 1997b). Estas imágenes permiten caracterizar las condiciones, predecir su dinámica y anticipar el funcionamiento de los objetos en situación, y en función de tales predicciones orientar las respuestas de los trabajadores (Leplat, 1997b), como parte de la elaboración de recursos internos y externos aplicables al proceso productivo (Folcher y Rabardel, 2009).

A su vez, la reelaboración de los contenidos cognitivos es posible por la multiplicidad de representaciones funcionalmente equivalentes y la posibilidad de redefinirlas de acuerdo con los niveles de exigencia de cada situación. Leplat (1997b) plantea que como respuesta a las exigencias –velocidad en la entrega– las representaciones pueden ser reelaboradas descartando los contenidos considerados accesorios –las velocidades máximas permitidas– y enfatizando los relevantes –tranquilidad, concentración en la conducción, atención en el estado del camino y en los otros vehículos– para afrontar la situación. Pero, aunque las representaciones son dinámicas en sus contenidos, su

formación frente a situaciones nuevas o poco frecuentes, que impliquen implementar respuestas no automatizadas, puede tener costos considerables en términos de carga mental. Esto puede explicar la adhesión a y conservación de representaciones funcionales simples o arcaicas, de eficacia media o aun baja, antes que la formación de una nueva representación.

La noción de *actividad* refiere precisamente a este proceso de asimilación y elaboración de las condiciones que el trabajador atraviesa al ejecutar la tarea en función de lo que podemos llamar un *objetivo subjetivo*, que no necesariamente coincide con el prescrito, aunque parte de él. Aquel mensajero devenido empresario planteaba que su objetivo al realizar esos viajes a altísimas velocidades era ganar la confianza de los clientes y asegurarse que volvieran a contratarlo. Las formas concretas en que desarrollaba la tarea, los modos operativos introducidos para alcanzar los objetivos prescritos, en las condiciones de trabajo tal como son percibidas, y por lo tanto, sus elaboraciones cognitivas, definían la *tarea efectiva* como modelo del que la actividad era una realización concreta, práctica.

La actividad en contexto

Entonces, el análisis de las situaciones y procesos de trabajo debe centrarse en la relación entre tarea y actividad, sus evoluciones correlativas y su recíproca influencia. Pero además, como lo asumen las perspectivas sociológica y ergonómica, tal análisis no puede obviar los contextos en sus múltiples niveles (*micro-meso-macro*): el entorno de trabajo en sus condiciones materiales y simbólicas, es decir, las calles de Buenos Aires; las dinámicas de relaciones sociales que se dan en esos entornos, especialmente entre los transeúntes peatones, los automovilistas, taxistas, colectiveros, con la policía o los agentes de tránsito, los clientes, los patronos, entre los propios motociclistas, y en particular, entre aquellos que trabajan con sus motos. Las relaciones de poder, su estructuración y jerarquías institucionales en los espacios de trabajo, y las culturas y marcos normativos en que se desarrollan las actividades adquieren una importancia fundamental (Leplat y De Montmollin, 2009: 46).

No pueden utilizarse modelos predefinidos, cerrados, que no tomen en consideración los contextos, por una parte, y la perspectiva de los sujetos y los elementos significativos percibidos por el propio analista, por la otra. Debe hacerse entonces un uso flexible de los modelos que permita adaptarlos a las situaciones concretas (Darses, Flazon, Munduteguy, 2004).

En este sentido, la teoría de la *cognición situada* (Darses, Flazon, Munduteguy, 2004) permite contextualizar la actividad, al destacar las determinaciones del medio ambiente material y simbólico en que se desarrolla, y en un sentido próximo al de la teoría de la *acción situada*, considerar la posibilidad de una acción en cierto sentido espontánea, *oportunist*a, que no sea necesariamente el resultado de una elaboración consciente y previa, sino una respuesta pragmática elaborada *en acto*, frente a una situación concreta.

En estos términos, el ámbito vial urbano puede concebirse como un entorno densamente equipado de cognición socialmente distribuida. Primero, por los artefactos de señalética que conforman un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto símbolos que deben guiar, orientar u organizar el tránsito en espacios limitados que plantean dilemas de comportamiento. Y en segundo término, artefactos simbólicos, de lenguaje, que permiten la comunicación entre transeúntes, y en muchas situaciones, la negociación y resolución de los dilemas de comportamiento mediante procedimientos no necesariamente codificados o previstos por las normas –viales o de la actividad– e, incluso, muchas veces contrarios a ellas⁵.

De este modo, el arreglo del espacio, que no depende solamente de los mensajeros sino que es el resultado de una interacción social compleja, entre sujetos con funciones, posiciones de autoridad, competencias y objetivos diferentes, y que involucra múltiples artefactos, es crucial en la actividad de mensajería. Y la coordinación cognitiva es un requisito fundamental en motomensajería para posibilitar la participación sincronizada, operativa, temporal y espacial, en el tránsito.

En la *teoría de la actividad* la unidad de análisis se concibe como una realidad compleja con múltiples componentes estructurados en distintos niveles lógicos y ontológicos. En primer lugar, el objeto en la actividad de mensajería está dado por la entrega de mensajes o la realización de trámites. El transporte de valores de uso, dinero o documentos es el objetivo central de la actividad.

Luego, las acciones transformadoras, que en un nivel inferior de integración pueden pensarse como un conjunto sistemático de operaciones desarrolladas en cada actividad concreta con cierto orden específico, con una temporalidad y una secuencialidad, destinadas a alcanzar un objetivo que se representa funcionalmente. El modelo SRK

⁵ Rodríguez relata el testimonio de uno de los mensajeros en relación con el uso del casco: "Un día que se le rompió la moto fue hasta el centro de la ciudad en tren pero con el casco en la mano. Según Miguel, la posesión del casco era imprescindible para intercambiar favores con otros mensajeros en las diversas colas que deben hacer para realizar las tareas relativas al tramiterío" (2008: 120). Como artefacto simbólico, el casco identifica a los motociclistas en general. Pero en los contextos de la actividad –como puede ser una fila en un banco–, puede permitir la identificación, en una situación específica, en tiempo y espacio, de los pares que están desarrollando una tarea y movilizar prácticas colaborativas.

permite caracterizar la conducción de motos como en un primer nivel de control, basado *en habilidades* adquiridas: coordinación psico motriz para la puesta en marcha, embrague y pasaje de cambios, aceleración, embrague y acción de los frenos delanteros y/o traseros, señalización de movimientos, giros y detenciones, equilibrio estático y en movimiento, apoyo del peso, descanso de brazos y piernas, etcétera; pero también, coordinación cognitiva en la visualización de otros vehículos y peatones en movimiento, de señales en cartelería, lumínicas, sonoras, operación sobre dispositivos de cruce, barreras, rampas, lomos de burro, etcétera. Habilidades internalizadas, automatizadas en buena medida, que permiten solventar con una baja carga mental situaciones conocidas, de modo inmediato, aunque pueden resultar poco flexibles para situaciones nuevas⁶.

Pero los mensajeros desarrollan, a partir de la automatización de la conducción, otros aspectos de la actividad basados en reglas. Durante los viajes, la comunicación con las bases suele ser fluida, utilizando celulares o *handys* como instrumentos que les permiten recibir nuevas tareas o prescripciones respecto de las tareas en ejecución, nueva información⁷. A su vez, las operaciones que los mensajeros despliegan cuando hacen entrega, retiran un paquete, o realizan un trámite, se basan fundamentalmente en reglas e informaciones aprendidas, memorizadas o anotadas especialmente con el fin de cumplir la tarea prescripta.

Factores psicosociales: la *étiquette* de los mensajeros

Estas operaciones implican, no sólo utilizar información para que se cumpla la diligencia, sino también, en muchas situaciones, desarrollar un comportamiento *de étiquette* que haga posible la interacción con el entorno: cómo presentarse, cómo solicitar la atención de los otros o anunciar el motivo por el que ingresan a algún lugar, cómo obtener información sobre el destino y los destinatarios del envío, y las condiciones generales en que debe realizarse incluyendo las exigencias temporales. Pero también, cómo negociar, en base a esa información adquirida, las condiciones de la actividad, en definitiva, la tarea efectiva.

⁶ Aunque estas habilidades corresponden a la sensibilidad y coordinación motriz, Leplat (1997a: 23) destaca la importancia de reconocer en ellas, en su adquisición y organización, una actividad cognitiva. Así, cuando el objeto y las condiciones operacionales se mantienen estables por un período prolongado en función de la actividad, ciertas operaciones pueden automatizarse, interiorizadas por los sujetos como rutinas en alguna medida inconscientes.

⁷ En un informe de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, de reciente aparición, sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo de la actividad de mensajería y cadetería en moto, se destaca la "utilización indebida de medios tecnológicos de comunicación (Handy, celular)" como uno de los factores de riesgo psicosocial sobresalientes en la actividad (De Lellis, 2012).

Un mensajero comentaba que en sus comienzos le resultaba difícil *no enroscarse* en discusiones con los automovilistas. Necesitó aprender un comportamiento de etiqueta que implica cierto desdén por algunos automovilistas —en especial aquellos que no respetan las normas viales o que pueden ponerlo en peligro—, para poder cumplir con las tareas en menos tiempo, con menor carga mental y menos esfuerzo. Esa *etiqueta* —entendida como un conjunto de estilos, usos y costumbres que deben guardarse, en un sentido casi ceremonial, para desarrollar la actividad, pero también, en alguna medida, para formar parte del colectivo de trabajo— es una elaboración cognitiva previa, que parte de experiencias propias y colectivas, pero que cuando requiere una adaptación a las circunstancias, puede conllevar una carga mental superior a las habilidades.

Juan cuenta un episodio en el cual terminó peleándose porque lo ‘caretearon’. Tenía que entregar en la mano un sobre para recibir a su vez una factura. Entró al edificio y tocó timbre en el departamento indicado. La persona que lo atendió, acostumbrada a que le dejen los sobres en portería, no quería abrirle porque, según le dijo, no tenía autorización. Cuando la mujer finalmente abre la puerta, comienza un intercambio que termina cuando Juan le pide el recibo y ella le contesta que no tiene nada para darle. Juan relata la respuesta de la mujer calificándola de “ese corte basurero (...) ‘¿qué te crees, que voy a subir veinte pisos para robarte, payasa?’”, le digo (...) eh, ¡pero cómo me vas a decir así! Pero qué te pasa, te di toda la explicación y después cuando me voy me venís a hablar así...”. Sobre el final de su relato, Juan resume: “...vos podés ser más educado: ‘Mirá, yo no tengo la llave, no te puedo abrir, ¿me hacés el favor de dejar el sobre por debajo de la puerta?’ Listo, chau, gracias (...) o hacete el boludo o preguntá bien, no de canchero... hablame bien, loco, si yo estoy trabajando también, yo te estoy hablando bien, ¿por qué me venís con esas agresiones? (...) quiere ser más que vos, y todos somos iguales”. Que “me hablés bien...” señala la demanda de ser tratado por el otro como un igual y no por los atributos de distinción externa. En el caso de los mensajeros, los atributos externos forman parte de una presentación de sí peculiar, pero especial y suficientemente peculiar como para irritar a quienes consideran que son los representantes de su contramodelo ideal: los caretas. Juan remata: “Si yo voy de traje y corbata (...) quedate tranquilo que la vieja pelotuda ésa no me discrimina”. Miguel agrega: “A mí me agobia el trabajo, dar la cara, siempre la cara bien, no decir la verdad...”. (Rodríguez, 2009).

En la tarea efectiva Juan seguramente no estaba siguiendo las prescripciones formales de la empresa en cuanto al trato que debía dirigir a los clientes, pero sí estaba poniendo en acto normas implícitas que tenían que ver con *hacerse respetar* como mensajero, como trabajador, y diferenciarse de otros sujetos del entorno que, desde su perspectiva, se adaptan con demasiada rigidez a las prescripciones (*cf.* Rodríguez, 2009). En esos pasajes, el operador verbaliza elementos de una etiqueta mensajeril como norma, pero también hace explícita una lógica operatoria para la resolución de un problema concreto — la negativa de la oficinista a abrirle la puerta y a entregarle el recibo— fundada en valores. En esa situación, las capacidades cognitivas de Juan probablemente estaban concentradas casi completamente en la situación. Pero se hace evidente el aspecto emocional involucrado, aproximándose o transitando hacia un modo operativo distinto, ubicado en un tercer nivel de control, con alta carga mental.

El concepto de *carga mental* como capacidad de procesamiento de información proporcional a la dificultad de la tarea que el operador debe realizar presupone que tal procesamiento se da por un único canal (Falzon y Sauvignac, 2009: 169). El aumento de las exigencias en la tarea implica, por lo tanto, una reducción de lo que puede entenderse como el *ancho-de-banda* para el procesamiento de esa información.

Sin embargo, se puede objetar que todo procesamiento de información es en realidad múltiple en el sentido de que debe abarcar datos sensoriales sujetos a una interpretación simbólica, tanto lingüística, racional, como emocional. Y en este sentido puede pensarse un doble procesamiento simultáneo en el que los factores emotivos pueden incrementar (o disminuir) la carga mental del operador. La carga del trabajo, física y mental en su conjunto, puede pensarse como el resultado de una combinación específica de las exigencias de la tarea, los artefactos y modos instrumentales, y las condiciones de trabajo en un sentido amplio, incluyendo las actitudes de los sujetos que interactúan con el operador, y que influyen en el desarrollo de la actividad y en sus resultados, tanto económicos, de rendimiento, como subjetivos, emocionales, sanitarios.

Ahora bien, la estrategia de resolución de problemas implementada por Juan en ese pasaje, puede pensarse como de *ensayo y error*, en relación con los objetivos específicos: acceder a la oficina, obtener el recibo. Pero también como una forma de razonamiento funcional en cuanto a la necesidad de hacerse respetar, que podría formalizarse en estos términos: si la oficinista no tiene un trato respetuoso, igualitario y considerado con Juan como seguramente lo tiene con otros –los *de traje y corbata*–, Juan podría verse disminuido en su capacidad para negociar las condiciones de la actividad.

Lógica instrumental e identidad

Otra cuestión a considerar es la de las lógicas instrumentales puestas en juego en la actividad cuando se utilizan artefactos en función de la tarea, y por lo tanto, como mediadores de orden material y simbólico, entre lo prescripto y las prácticas efectivas.

Para los mensajeros, la moto aparece, al mismo tiempo, como un recurso que les posibilita a muchos de ellos la participación en el mercado de trabajo y como un recurso simbólico que habilita la articulación del formato laboral con ciertas prácticas culturales. Se trata de un elemento estructurante de la construcción de identidad de los mensajeros en moto (*cfr.* Rodríguez, 2008 y 2009). Una perspectiva de la *actividad mediatizada por artefactos* permite describir su uso en función de los objetivos de la tarea, pero también cómo ese uso instrumental influye en las relaciones del trabajador con el contexto,

definiendo una identidad y, a la vez, requiriendo la puesta en práctica de funciones psicológicas específicas para la resolución de problemas en diferentes niveles de control.

En primer lugar, hay que destacar que, como Rodríguez señala, la moto aparece investida de afectividad para los mensajeros: “ésta me la compré porque siempre fue mi sueño” o “Mi primera moto la tuve a los catorce. Un ciclomotor. Y ahí fue subiendo de a poquito”. Como objeto cotidiano, su uso sobrepasa la esfera laboral: “por ahí a los 35 años voy a seguir teniendo una moto, no como primer vehículo, sí opcional. Una moto para moverme, para mí solo, me gustaría para pasear” (Rodríguez, 2008: 48).

Claro que no alcanza con utilizar una moto para ser un mensajero en moto, sino que se requiere un uso específico, basado en habilidades adquiridas por experiencias personales y experiencias colectivas transmitidas por y aprendidas de los compañeros de oficio. Rodríguez (2008: 60-ss) enfatiza la necesidad de distinguir el formato laboral de los mensajeros de otros formatos, como el de los *deliverys* gastronómicos y repartidores de correos privados, y de las figuras del motociclista o del motoquero, que utilizan la moto como artefacto cotidiano pero no como instrumento de trabajo.

Quienes hacen *delivery* tienen objetivos de trabajo distintos –aunque similares–: la entrega inmediata de comidas, bebidas u otros artículos de consumo; pero también los artefactos que suelen utilizar, mayormente ciclomotores económicos, de baja cilindrada, son diferentes a las motos de potencia media o baja –pero motos al fin– de los mensajeros.

Los repartidores de correos privados, cuyos objetivos pueden ser los mismos en lo que a logística se refiere, utilizan también motos de cilindrada baja o media, pero que son provistas por y son propiedad de las empresas, y lo hacen en condiciones reguladas de modo mucho más estricto: uso de vestimentas de colores, reflectantes, cascos provistos por las empresas, en horarios limitados, con recorridos predefinidos, etcétera, ya que las prescripciones están ligadas al control de los riesgos pero también a la preservación del valor de esos instrumentos como bienes de capital.

Entre los motociclistas, por otra parte, están quienes utilizan cotidianamente la moto como medio de transporte y no como instrumento para una actividad laboral, mientras que los *motoqueros* son aficionados al motociclismo como actividad cultural, pasatiempo o recreación, que pueden participar en eventos o formar parte de clubes, y constituyen casi una especie de *tribu urbana* (Lobos et al, 2006).

Los mensajeros en moto, en cambio hacen un uso cotidiano de la moto pero ligado a la actividad. Y como la actividad no se agota en las tareas prescriptas, los modos de uso de

la moto no están completamente prescritos, y a diferencia de repartidores o deliverys el hecho de que en general las motos son de su propiedad deja un amplio margen entre la tarea prescrita y la tarea efectiva.

Sin embargo, los usos no laborales de las motos son múltiples y también implican sus riesgos: “es para trabajar, sino es un arma. Podés estar pasado y te pegás un palo [un choque]; o te la pueden afanar [robar]” (Rodríguez, 2008: 48). La posibilidad de que les roben la moto es un condicionamiento contextual ineludible. Otro testimonio reproducido en Rodríguez (2008:61) plantea:

...fijate que los pibes que laburan [trabajan] en la moto las tienen cachadas [magulladas], las dejan sucias, y es una cagada porque vos tenés una moto y la querés tener bien, pero para laburar no la podés ni lavar, porque te ven que brilla un poquito y enseguida te la afanan [roban].

Prácticas que pueden aparecer como irracionales para una mirada externa –la falta de cuidado de la moto– adquieren sentido y razonabilidad en el marco de la actividad y de sus condiciones amplias.

Esto introduce una distinción fundamental: aunque no queda descartado, el uso que los mensajeros le dan a sus motos no es el mismo que el que le dan los motoqueros. A éstos se los define como “amantes de las motos caras, los que hacen los encuentros de motos. Tienen otros códigos. Usan la moto para pasear. Para ellos es un hobby” (2008: 61). Lo fundamental en esa distinción es el uso que se le da al objeto: para trabajar o recreativo. Concluye Rodríguez:

Las señales de uso distinguen si la moto es de un mensajero o no. El uso y la autenticidad de las señales marcan un límite de exclusión: supuestos mensajeros cuyas motos relucen por su aspecto impecable, son considerados inauténticos (“payasos”). Pero también hay un componente de tipo instrumental en esto: las motos sucias son menos atractivas para ser robadas.

Así, las modalidades y lógicas de uso del artefacto –la moto– funcionan como indicadores identitarios para el propio colectivo de trabajadores.

También puede profundizarse el análisis de la relación que los mensajeros guardan y sostienen con sus motos ubicándola en el contexto urbano y suburbano en el que se mueven. Ejemplos de esto pueden obtenerse analizando distintos testimonios sobre las relaciones con los automovilistas:

Los coches no te ven venir, se cruzan de carril y te encierran, no se fijan (Santillán, 2011: 26). Hora pico. Avenida Corrientes. La moto intenta pasar a un taxista; el auto se cierra. Intenta por el otro lado, vuelve a encerrarlo. El fletero no la deja pasar, se pone al lado del “enemigo”, le tira los anteojos y acelera a fondo. El taxista lo sigue, zigzaguea como la moto. En el próximo semáforo en rojo frenan y hay cruce de manos. El pasajero huye del taxi. Y entonces, todo empieza otra vez. Ahora el tachero corre al motoquero porque le hizo perder al cliente. No hay dudas. El enemigo público nº1 de los fleteros es el taxista. Su peor defecto: creer que manejan

una moto. “Los tacheros son una lacra, ni entre ellos se ayudan, se sacan los ojos por un viaje de tres pesos”, se enfurece José. Roberto Manga, con 15 años en la calle, los tiene bien catalogados: “El tachero te va barriendo la pista y por ahí uno le hizo seña y clavó. O te abre la puerta o va hablando y hace ademanes y saca la mano y parece que va a doblar”. Fabián Cejas, con 37 años, probó de todo. En un momento de poco laburo tuvo que bajarse de la moto y subir a un taxi. Pero no aguantó demasiado, a los seis meses volvió a su Java 350. “Preferí comerme el garrón de buscar clientes y volver a la moto”, dice. El colectivero merece otro comentario. Si bien puede ser molesto, es más previsible. Se abre y se cierra y permite anticipar sus movimientos. Para Fabián, incluso, es un aliado: “Es respetuoso, te avisa si podés pasar, se comunica con el espejito” (Santoro, 2000).

Además de las exigencias propias de la tarea prescripta, los mensajeros deben afrontar las cargas físicas, psíquicas y psicosociales propias de la vialidad. Pero también, de cargas psicosociales derivadas las percepciones –o su falta– que los otros tienen de ellos.

Así, la moto es un objeto de “transmisión, apropiación y desarrollo [de contenidos culturales] en el interior de las comunidades, en los contextos profesionales y en la vida cotidiana” (Folcher y Rabardel, 2009). Es, también, una carta de presentación para los mensajeros: aquel mensajero devenido en empresario comentó que su táctica para conseguir clientes, al parecer exitosa, consistió en presentarse él mismo, flaco, rubio de pelo largo, con su moto de 900 centímetros cúbicos, a las recepcionistas y secretarias de empresas que podían necesitar sus servicios. “Así tenía una entrada segura...”, dijo este mensajero con un claro doble sentido: una entrada para ofrecer los servicios de mensajería y otra para seducir a las recepcionistas y secretarias.

Riesgo y error

Con estos elementos presentes, se vuelve ineludible la discusión del enfoque tradicional centrado en los *riesgos objetivables*, que desconoce muchas de las dimensiones complejas de la actividad (seguimos en este punto los desarrollos del Julio César Neffa, 1988 y 1995). En el caso de la mensajería en moto, la noción implícita en la concepción clásica de *higiene y seguridad en el trabajo* resulta absolutamente insuficiente en la medida en que considera los riesgos de manera parcializada, tomando a cada uno de manera aislada, monocausal, reduciéndolos a los riesgos físicos, medibles, a sus aspectos meramente objetivos.

Tal concepción no considera ni los contextos amplios ni las interacciones entre factores. La concreción de los riesgos y sus daños se explican fundamentalmente por el factor humano: las falencias del trabajador, su propensión innata al riesgo o sobre-riesgo, sus actos inseguros, su incumplimiento de las normas ante cada riesgo. Los accidentes son entonces, imprevisibles e inmanejables, en la medida en que no se dispongan medios

de control y disciplinamiento sobre los trabajadores y sus prácticas, como parte de una orientación normativa (Dejours, 1998: 12-ss).

Una perspectiva amplia sobre los riesgos laborales, coherente con el análisis amplio que se esbozó en los párrafos anteriores, implica dejar de lado una noción que reduzca los riesgos a los factores humanos.

Las nociones de *falla* o *error*, como una discrepancia entre la operación y la referencia asumida como correcta –la norma, modelo, teoría, conocimiento, saber-hacer establecidos– debe adquirir una nueva significación cuando se considera la situación del sujeto que intenta adaptarse a esa referencia en una condiciones determinadas por factores físicos, psíquicos y sociales amplios y preexistentes. El error concebido como un resultado necesario de la negligencia o incompetencia del trabajador impide advertir cómo, la puesta en acto de sus mejores aptitudes para superar las condiciones irregulares, adversas, no previstas, y alcanzar el objetivo de la tarea, es parte fundamental de la actividad.

Y esta discrepancia entre lo prescripto y las prácticas efectivas es constitutiva de la actividad. Si nuestro entrevistado hubiese pisado “un tornillo, una mancha de aceite” en uno de sus viajes a 180 kilómetros por hora, y hubiese caído con la moto, las causas del accidente no hubieran sido ni una fatalidad del destino ni tampoco su negligencia. El esfuerzo por poner en práctica quizá las máximas habilidades de conducción adquiridas para cumplir la tarea en condiciones de alta exigencia.

Esta concepción amplia del riesgo implica distancia entre la tarea efectiva y la actividad y, por lo tanto, cierta libertad. Los errores humanos pueden considerarse como “un desajuste entre el hombre y la máquina donde los dos componentes del sistema entran en un estado de conflicto” (De Keyser y Leonova, 2001). En el caso del trabajo de mensajería, que está atravesado por exigencias temporales de agilidad y puntualidad, que no necesariamente están impuestas explícita y externamente, como podría ocurrir con los ritmos de acción en una cadena de montaje, sino que son requeridos y muchas veces autoimpuestos por los propios trabajadores (Leplat y De Montmollin, 2009): esto es claro cuando las modalidades salariales incluyen el pago a destajo, porque la mayor velocidad en el cumplimiento de la tarea puede traducirse en salarios más altos. Pero aquel desajuste puede tener, a su vez y con alta probabilidad, consecuencias graves y hasta fatales, como muestran los altos índices de siniestralidad, morbilidad y mortalidad de los motociclistas. Sufrir un accidente es una posibilidad presente para los mensajeros.

Defensas

El análisis preliminar presentado aquí nos lleva a considerar como la actividad de mensajería en moto de Buenos Aires implica poner en práctica ciertas estrategias de manejo de los riesgos que se plasman en lo que podemos entender, a modo de hipótesis, como una *ideología colectiva del oficio*. Lo que identificamos como *comportamiento de etiqueta* de los mensajeros constituye, de hecho, una elaboración cognitiva colectiva, que se actualiza permanentemente para permitir la adaptación a las circunstancias, posibilita la elaboración simbólica, en alguna medida consciente, de las condiciones de trabajo.

Christophe Dejours (2001: 39) propuso una serie de características que pueden entenderse como definitorias, al menos en un nivel inicial, de las ideologías defensivas.

En primer lugar, su función destacada es el enmascaramiento, contención y ocultamiento de las situaciones de alta carga emocional que pueden generar ansiedades particularmente graves. Muchas de las prácticas de los mensajeros se orientan a evitar *enroscarse* con situaciones de exigencia que pueden resultar angustiantes, especialmente en relación con los factores de alta carga psicosocial derivadas del trato con clientes, público en general, transeúntes, automovilistas, policía, patrones, y otros sujetos que intervienen en la actividad.

Luego, en la medida en que la ideología defensiva está dirigida "no contra una angustia resultante de conflictos intra-psíquicos de naturaleza mental, sino que está destinada a luchar contra un peligro y un riesgo *reales*" (Dejours, 1998: 39), se expresan como una etiqueta propia del colectivo de mensajeros y común a sus integrantes. En este sentido, la ideología defensiva constituye mecanismos de defensa elaborados por un grupo social particular frente a unas situaciones específicas, dadas centralmente por la naturaleza de la organización del trabajo. Su coherencia interna se logra mediante adaptaciones *–relativamente rígidas–* a la realidad, que pueden acarrear consecuencias prácticas y concretas, desde la elusión de prescripciones de seguridad, al rechazo de supervisiones y de manifestaciones de sufrimiento, etcétera.

Como hecho social en el sentido más estricto y duro de la definición durkheimiana, la ideología del oficio es colectiva, exterior a los sujetos en la medida en que los atraviesa y los supera, y coercitiva, por lo cual tiende progresivamente a reforzar las fronteras identitarias respecto de quienes no la comparten ni practican. Rodríguez realiza interesantes consideraciones respecto de cómo los mensajeros definen estas fronteras en función de un límite de autenticidad y legitimidad (2008: 93):

Los relatos dan cuenta de la importancia que se le da a la cuestión del respeto, vinculada, a su vez, con el uso legítimo del poder emanado de la autoridad de un rol. Aldo apareció en el medio de un asado. Estaba vestido completamente de negro, con anteojos oscuros y guantes sin dedos de cuero, llevaba al cuello un celular, dos handies y una petaca con cigarrillos. Urbano lo calificó como "un payaso". Las señales que emite Aldo lo colocan en un lugar inauténtico. Y es condenado por ello. Según Urbano, Aldo "no tiene idea del fleteo". Se compró la moto cuando fue puesto al frente de una agrupación sindical de base y salió a hacer viajes "para mostrar que conoce del tema". La moto de Aldo por supuesto, contrasta por su aspecto impecable con la de aquellos que trabajan todo el día. Y, como se vio, son las señales de uso, y no las ornamentales, las que distinguen externamente la autenticidad de un mensajero en moto.

Por último, la ideología defensiva del oficio está dotada de un carácter "vital, fundamental, necesario" que desplaza a las defensas individuales, en tanto forma parte de la elaboración consciente que los sujetos hacen colectivamente de la realidad. Se expresa, por lo tanto, como una etiqueta, un conjunto de estilos, usos y costumbres que permiten sobrellevar las situaciones puntuales con una menor carga de trabajo. No compartir esos usos y costumbres –o hacerlo de una manera que resulta impostada, ilegítima– genera un rechazo que, a su vez, puede funcionar como vector de cohesión.

Conclusiones

Aunque el análisis previo no incluyó situaciones concretas de accidentes en los testimonios, la aplicación de un modelo amplio y flexible de actividad, que integra diversos conceptos, permite ubicar a los trabajadores de mensajería en el centro de una problemática que es sanitaria y social, en tanto conjuga riesgos viales, derivados del medio ambiente urbano, con riesgos propios de una actividad que se define por el empleo de motocicletas como instrumentos, pero también por las altas exigencias temporales, de velocidad.

A partir de este análisis, queda planteada la pregunta sobre las posibilidades que tienen los mensajeros en moto de elaborar los riesgos propios de una actividad que se desarrolla en el medio ambiente vial, con niveles de exigencia condicionados por modalidades salariales de trabajo a destajo, en muchos casos, o condiciones contractuales precarias: según datos de la Defensoría del Pueblo de 2009, casi la mitad de los mensajeros en moto de Buenos Aires no está registrado (*Infobae.com*, 2009, diciembre 26).

Si se contrasta la descripción de la actividad presentada aquí con las características propuestas por Dejours, se comprueba que muchas de las prácticas identificadas como parte del conjunto de estilos, usos y costumbres puestos en práctica por los mensajeros en moto –de su *étiquette*–, pueden pensarse como expresiones de una ideología

defensiva del oficio que posibilita el desarrollo de la actividad, que hace posible sobrellevar unos riesgos que no se limitan a los factores humanos, y que, a la vez, es condición para formar parte del colectivo de trabajo.

En este sentido, una línea de investigación que queda abierta tiene que ver con la manera en que las respuestas defensivas que un colectivo de trabajadores construye en su actividad pueden constituir una base para una acción colectiva orgánica, institucional, que permita incidir en la definición general de las condiciones y medio ambiente laborales. La incipiente actividad sindical de los mensajeros en moto promete aportar elementos para pensar esta problemática en una actividad estratégica que ha experimentado un gran crecimiento en las últimas décadas.

Referencias

Libros, artículos académicos y documentos oficiales

- Darses, F., Flazon, P., Munduteguy, C. (2009).- Paradigmas y modelos para el análisis cognitivo de las actividades con finalidad. En P. Falzon (Ed.), *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- De Keyser, V., Leonova, A.B. (2001). Error prevention and well being at work in Western Europe and Russia. S/D: Kluwer Academic Publishers. (Traducción interna de la cátedra).
- De Lellis, M., Arrillaga, S., Barreiro Prandi, M., Cortina, P., & Mascialino, G. (2012). Condiciones y medio ambiente de trabajo de la actividad de mensajería y cadetería en la Ciudad de Buenos Aires. Programa de Promoción de la Investigación, Formación y Divulgación sobre Riesgos del Trabajo. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Recuperado a partir de <http://biblioteca.srt.gob.ar/Publicaciones/2012/cymatmensajeria.pdf>
- Dejours, C. (2001). Trabajo y desgaste mental. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad – CEIL-PIETTE – Facultad de Psicología (UBA) – Lumen.
- Dejours, C. (1998). *El factor humano*. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad – CEIL-PIETTE – Lumen.
- DNOSV. (2011). *Parque registrado de motos y motocicletas*. Informe. Dirección Nacional del Observatorio de Seguridad Vial, Agencia Nacional de Seguridad Vial. Recuperado abril 5, 2012, a partir de http://observatoriovial.seguridadvial.gov.ar/documentos/estadistica/parque-vehicular/serie-historica/Parq_motos_reg.pdf
- DPCBA. (2011). *La siniestralidad vial en la Ciudad de Buenos Aires - 2011. Programa sobre prevención en seguridad vial*. Informe. Buenos Aires: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado a partir de <http://www.defensoria.org.ar/institucional/transito.php>
- Falzon, P., y Sauvagnac, C. (2009). Estrés y carga de trabajo. En P. Falzon (Ed.), *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Folcher, V., Rabardel, P. (2009). Hombres, artefactos, actividades: perspectiva instrumental. En P. Falzon (Ed.), *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.

- GPBA. (2009). *La Provincia creará un registro de deliverys*. Informe, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado abril 5, 2012, a partir de <http://www.gob.gba.gov.ar/portal/documentos/botonDelivery.pdf>
- Grisci, C.L.I., Scalco, P.D., y Janovik, M.S. (2007). Modos de trabalhar e de ser de motoboys: a vivência espaço-temporal contemporânea. *Psicologia: ciência e profissão*, 27(3), 446–461.
- Leplat, J., y De Montmollin, M. (2009). Las proximidades disciplinarias de la ergonomía. En P. Falzon (Ed.), *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Leplat, J. (1997a). El análisis psicológico del trabajo: Algunos jalones históricos. *Ergonomía. Conceptos y métodos*. Madrid: Editorial Complutense.
- Leplat, J. (1997b). Las representaciones funcionales en el trabajo. *Ergonomía. Conceptos y métodos*. Madrid: Editorial Complutense.
- Leplat, J., y Hoc, J. M. (1997). Tarea y actividad en el análisis psicológico de situaciones. *Ergonomía. Conceptos y métodos*. Madrid: Editorial Complutense.
- Lobos, A., Malagón, M., & Rodríguez, M. G. (2006). Gárgulas, fletes y delivery. Un estudio comparativo de la relación entre estilo, trabajo y cultura. Antropología urbana. Presentado en VIII Congreso Argentino de Antropología Social, Salta.
- Neffa, J. C. (1995). Las condiciones y el medio ambiente de trabajo (CyMAT). Presentación de la concepción dominante y una visión alternativa. Documentos CyMAT (No. 1). Buenos Aires: PIETTE-CONICET. Recuperado a partir de <http://www.ceil-piette.gov.ar/pub.html#sc>
- Neffa, J. C. (1988). *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos: Hvmánitas.
- Neto, A. S., Mutaf, J., & Avlasevicuis, S. (2003). Pelo espelho retrovisor: motoboys em trânsito. Presentado en A Graduação em Campo II: Seminários de Antropologia Urbana das Ciências Sociais, FFLCH - Universidade de São Paulo. Recuperado a partir de <http://www.n-a-u.org/motoboys1.html>
- OPS. (2007). *Por una mejor seguridad vial en las Américas. Primera semana global de las Naciones Unidas sobre seguridad vial 2007*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado a partir de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd67/SVialv2/SVialv2.html>
- Rodríguez, M. G. (2009). Los mensajeros en moto de Buenos Aires. La reconstrucción de los conceptos de politicidad, acción política y cultura política a partir de un recorrido por sus prácticas. *Documentos de Investigación Social*, Documentos de investigación social, número 4. Recuperado a partir de <http://www.idaes.edu.ar/sitio/publicaciones/documentos.asp>
- Rodríguez, M. G. (2008). *Escribir los bordes. Los mensajeros en moto y los procesos de circulación cultural* (Tesis de doctorado en Ciencias Sociales). Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Santillán, P. (2011). *Condiciones de trabajo de los mensajeros en moto y su relación con los accidentes laborales* (Tesina de grado, licenciatura en Relaciones Laborales). Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de la Matanza, San Justo.

Villaveces, A., Rodrigues, E. M. S., y Okey, R. (2010). *Defensa del transporte público seguro y saludable: fomento de la participación del sector sanitario en un marco multisectorial*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado a partir de <http://www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/defensatransp.pdf>

Artículos periodísticos

Casi la mitad de los motoqueros de la Capital Federal trabaja «en negro». (2009, diciembre 26). *Infobae.com*. Buenos Aires. Recuperado a partir de <http://www.infobae.com/general/491881-0-0-Casi-la-mitad-los-motoqueros-la-Capital-Federal-trabaja-en-negro>

Long, D. (2011, enero 30). Un mundo de sensaciones en un solo asiento y a 100 kilómetros por hora. *Miradas al Sur*, 3(141). Recuperado a partir de <http://sur.elargentino.com/notas/un-mundo-de-sensaciones-en-un-solo-asiento-y-100-kilometros-por-hora>

Santoro, S. (2000, enero 27). Estos pibes que van a mil. *Página 12*. Recuperado a partir de <http://www.pagina12.com.ar/2000/suple/no/00-01/00-01-27/NOTA1.HTM#111>

Spinelli, F. (2007, julio 5). Mensajeros contra la Explotación. *Jaque al Rey - Periodismo Estratégico*. Recuperado junio 3, 2009, a partir de <http://www.jaquealrey.org/Archivo%20N16.htm>

Otros materiales

Comunicación personal con Javier Altrudi, Secretario de Prensa del SIMeCa, acerca de la existencia de datos estadísticos y estimaciones sobre la cantidad de mensajeros, proporción de trabajadores registrados, siniestralidad, agremiación, etcétera (2008, octubre 7).

Forma de citar este trabajo

Ralón, G. (2012). Mensajería en moto: condiciones laborales y riesgos en una actividad en expansión. *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, vigencia y perspectiva de desarrollo en América Latina*. Presentado en II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA / I Congreso Internacional de Integración Laboral Regional de América Latina UITEC, Buenos Aires: ACILTRHA.