

2017

# Condiciones de trabajo y carga mental en trabajadores motociclistas en la ciudad de Mar del Plata, abril del 2017

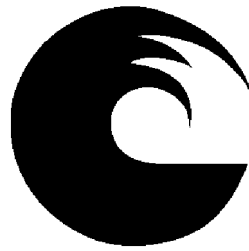
Vido, Valentina

Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

---

<http://200.0.183.227:8080/xmlui/handle/123456789/227>

*Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository*



# UNIVERSIDAD NACIONAL *de* MAR DEL PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y SERVICIO SOCIAL

TESIS DE GRADO A SER PRESENTADA PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN TERAPIA OCUPACIONAL

---

Condiciones de Trabajo y Carga Mental en  
Trabajadores Motociclistas en la ciudad de Mar del  
Plata, Abril del 2017

---

Autora: Vido Valentina

Director: Lic. Arrarás Daniel Matías

Co-Director: Dr. Ledesma Rubén

Julio del 2017. Mar del Plata.

---

## Contenido

Hoja de firmas .....	4
Agradecimientos .....	5
1. Resumen .....	6
2. Antecedentes y marco teórico .....	8
2.1 Políticas y prácticas profesionales de prevención de enfermedades y accidentes de trabajo. ....	8
2.2 Antecedentes de los siniestros viales .....	9
2.3 Surgimiento y características de la actividad de los motociclistas profesionales. ....	11
2.4 Proceso y condiciones del trabajo. ....	14
2.4.1 Condiciones del trabajo .....	15
1. El contenido y la organización del proceso de trabajo. ....	16
2. Duración y la configuración del tiempo .....	20
3. Sistema de remuneración.....	22
4. Formas de gestión de la fuerza de trabajo: .....	23
5. Servicios sociales y asistenciales.....	24
6. Posibilidad de participación de los trabajadores .....	24
2.5 Carga mental .....	25
3. Objetivos .....	29
3.1 Objetivo general .....	29
3.2 Objetivos específicos.....	29
4. Metodología.....	29
4.1 Diseño de la investigación .....	29
4.2 Participantes.....	30
4.3 Instrumentos .....	30
4.4 Procedimiento .....	33
5. Resultados.....	35
5.1 Indicadores de Seguridad Vial .....	35
5.3 Análisis de las condiciones de trabajo .....	37
5.3.1 Organización del Trabajo.....	37
5.3.2 Contenido del trabajo.....	39
5.3.3 Ritmo de trabajo.....	41

---

5.3.4 Duración y configuración de la jornada de trabajo.....	42
5.3.5 Sistema de remuneración.....	44
5.3.6 Modo de gestión de la fuerza de trabajo.....	44
5.3.7 Servicios sociales y asistenciales.....	45
5.3.8 Responsabilidad de la empresa en relación a los recursos materiales del trabajo .....	46
5.3.7 Posibilidades de participación de los trabajadores.....	47
5.4 Valoración de la Carga Mental .....	48
5.5 Relación entre las Condiciones de Trabajo y la Carga Mental .....	51
5.6 Proceso de trabajo .....	52
6. Conclusiones .....	56
7. Limitaciones de la investigación y recomendaciones. ....	63
8. Referencias.....	65
9. Anexos.....	72
Datos socio demográficos y de transito. ....	72
Cuestionario Condiciones de trabajo .....	73
Método NASA TLX .....	75

## **Hoja de firmas**

### **DIRECTOR**

Lic. En Terapia Ocupacional  
Arrarás, Daniel.

---

### **CO-DIRECTOR**

Dr. En Psicología  
Ledesma, Rubén.

---

### **AUTORA**

Vido, Valentina  
DNI: 36.920.705

---

## **Agradecimientos**

“El agradecimiento es la memoria del corazón”

Lao Tse

Primeramente quiero agradecer la oportunidad de haber sido estudiante de la **Universidad Nacional de Mar del Plata y de la Facultad de Cs.de la Salud y Trabajo Social**. He tenido el agrado de conocer excelentes docentes y personas que sin dudas marcarán una impronta en mi hacer profesional. Es un privilegio haber formado parte de una Universidad pública y estatal; y espero poder retribuir en un futuro todo el aprendizaje adquirido.

A mi director de Tesis, **Daniel Arrarás**, con quien conformamos un equipo y trabajamos a la par para realizar esta investigación. Gracias por transmitirme tu pasión por esta profesión, y la convicción de luchar por una mejor Terapia Ocupacional. Agradezco tu trato horizontal, la confianza depositada en mí y el apoyo en esta etapa tan particular.

A mi co-director **Rubén Ledesma**, a quien admiro por su trayectoria en investigación, gracias por tus correcciones y consejos. Sin dudas este trabajo, no sería lo mismo sin tus aportes y tus conocimientos.

Doy gracias de manera especial a mi compañera **Alvarez Virginia**. Sin ningún beneficio a cambio, formó parte de cada instancia de este proceso, dándome su punto de vista reflexivo y crítico tan particular que la caracteriza. Además de ser una contención emocional en cada momento, con su trato empático. Esta tesis también es mérito tuyo, como bien dijiste la manera de devolvértelo es la reciprocidad con otro, y así será.

Al secretario general del **Sindicato de cadetes, motoristas y mensajeros de la ciudad de Mar del Plata**, **Christian Grobas** y los demás compañeros del sindicato, quienes nos abrieron las puertas de su sede y compartieron sus experiencias. A **Hernán Caputto**, que contestó todas mis llamadas y se solidarizó conmigo en la búsqueda de participantes para la investigación. Y a todos aquellos trabajadores motociclistas independientes que sin conocerme, brindaron su tiempo y conocimiento para que este proyecto sea posible.

Para finalizar, es necesario nombrar a mis **amigas**, que sostuvieron y apoyaron en todo este proceso de movilización emocional. Quienes me festejaron cada pequeño logro y supieron decir las palabras justas para que no me diera por vencida. A ellas una vez más, gracias por ser parte de mi vida, y demostrar que la verdadera amistad es la que está en las buenas, pero en las malas mucho más.

Por último, y los más importantes en toda esta dedicación, mis papas. A mi mama **Claudia**, por su calidez humana y demostración inagotable de amor, por enseñarme que ante todo lo primero es ser buena persona. Y a mi papa **Mariano**, mi orgullo y ejemplo, el que me demuestra día a día que todo esfuerzo tiene recompensa, gracias por enseñarme a confiar en mí. Los amo profundamente y siempre les voy a estar agradecida en la vida.

**Valentina**

---

## **1. Resumen**

La presente investigación se enmarca dentro del grupo de investigación “Modelos y Métodos de investigación en Psicología aplicada al Tránsito” (Facultad de Psicología OCA 1276/11) establecidos en el CIMEPB (Centro de Investigaciones en Procesos Básicos, Metodología, y Educación) de la Facultad de Psicología de la U.N.M.d.P.

La conducción de vehículos ha sido materia de investigación de distintas disciplinas dado la alta siniestralidad y las víctimas fatales que se producen anualmente en nuestra región. Desde Terapia Ocupacional, dicha investigación se basa en el estudio de la ocupación entendiéndola como la participación activa de las personas en acciones contextualizadas dentro del mundo del trabajo.

El objetivo es contribuir al desarrollo de políticas y prácticas profesionales de prevención de enfermedades y accidentes laborales orientadas por los principios de la estrategia de Atención Primaria de la Salud. En este caso, se apunta a conocer y analizar las condiciones laborales y particularmente la carga cognitiva de motociclistas en situación de trabajo: servicio de delivery y mensajería. El diseño utilizado es no experimental, transversal y correlacional. Se trabaja con una muestra no probabilística conformada por 49 trabajadores motociclistas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario adaptado sobre condiciones y medio ambiente de trabajo (Cuestionario CyMAT; Fumagalli

---

et al, 2011) y el instrumento NASA-TLX (Task Load Index), desarrollado por Hart y Staveland (1988) para evaluar la carga mental del trabajo.

Las condiciones y particularidades del medio ambiente del trabajo pueden afectar de manera directa o indirecta el desempeño ocupacional del trabajador y su salud. Entendiendo a esta última como un proceso que conlleva un bienestar bio-psico-social, y no meramente la ausencia de enfermedad.

En este estudio se genera una línea de investigación poco explorada: la posible relación entre las condiciones de trabajo y las exigencias en término de carga mental que esas condiciones le imprimen al trabajador.



## **2. Antecedentes y marco teórico**

### **2.1 Políticas y prácticas profesionales de prevención de enfermedades y accidentes de trabajo.**

“La salud no lo es todo; pero sin ella, todo lo demás es nada”

Schopenhauer

Históricamente la Terapia Ocupacional en el área laboral ha centrado su intervención en la reinserción de personas con discapacidad en el mundo laboral y la rehabilitación posterior a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; siendo su época de mayor expansión en la década de los 80. En este sentido, ha primado un enfoque asistencialista y la atención de la salud en el nivel secundario y/o terciario. Desde esta perspectiva se apuntaba a resolver los problemas generados por una afección en la salud del trabajador, subyaciendo una concepción de la misma en el sentido negativo: es decir como la ausencia de enfermedad/discapacidad.

Este enfoque de intervención se vio interpelado por las nuevas formas de pensar la salud. En 1995, la Organización Mundial de la Salud propuso una visión positiva de la salud bajo el término “Salud Ocupacional” que persiste hasta la actualidad. Desde esta nueva dirección, según la Organización Internacional de Trabajo es fundamental:

“La promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes

fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad” (O.I.T., 2003, p.14)

Dichos cambios paradigmáticos exigen repensar las prácticas profesionales, que deben orientarse a la promoción de estilos de vida sanos, incorporando la Atención Primaria de la Salud en el área laboral.

Pensando en estos términos para guiar las intervenciones es crucial la evaluación y el conocimiento de la situación real del trabajador. Esto implica la “evaluación de condiciones, riesgos, y factores de riesgos del puesto de trabajo o ambiente laboral que irrumpen, disminuyen o vulneran el curso del desempeño ocupacional, y las satisfacciones que este genera en término de productividad, independencia, autoestima, y participación social” ( Guzmán, 2008, p.23). Es sobre la base de dicha evaluación, a partir de la cual deben delinearse e implementarse políticas y prácticas efectivas de prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, así como también de promoción de la salud y bienestar del trabajador. Asimismo, además de las modificaciones pertinentes de las condiciones del trabajo y del ambiente, desde la Atención Primaria de la Salud adquiere relevancia la educación de los trabajadores fomentando una participación activa en lo que respecta al cuidado de su salud.

## **2.2 Antecedentes de los siniestros viales**

La importancia del presente trabajo de investigación deviene de dos situaciones principales: la existencia de una alta tasa de siniestralidad vial en trabajadores motociclistas; y por otro lado los escasos estudios sobre esta población fundamentales

---

para el diseño e implementación de políticas y prácticas de prevención y promoción de la salud.

La Organización Panamericana de la Salud (2004) sostiene que las lesiones causadas por el tránsito son una pandemia que cada año acaba con la vida de más de un millón de personas (hombres, mujeres y niños) y que actualmente es la décima causa de muerte en todo el mundo.

Los últimos datos arrojados por el Observatorio Vial del Ministerio del Interior y Transporte en el año 2014 sostienen que el 49,1% de las víctimas de los siniestros sufrieron lesiones leves y graves, y el 2,8% víctimas fatales. En cuanto a las características de los accidentes predominaron los situados en zonas urbanas durante el día, de los cuales 73,92% el estado de la vía era bueno y con buen tiempo en el 77,90% de los siniestros.

Focalizando sobre la población del estudio el medio de transporte utilizado (vehículo de dos ruedas) constituye por sí mismo un mayor riesgo de siniestralidad. Según la Dirección Nacional de Observatorio Vial (2014) las motos/ciclomotor en el año 2014 representaron el 24,1% de los casos de siniestros. Si se comparan estos datos con los recabados en el año 2009 donde el porcentaje equivale a un 15%, se observa un incremento de siniestros de los motociclistas. Este crecimiento es paralelo con el patentamiento de moto vehículos que pasó de 3.002.423 unidades en el año 2009 a 5.983.223 unidades en el 2014.

---

Un estudio realizado en la Ciudad de Buenos Aires respecto a las condiciones y medio ambiente de trabajo de la actividad de mensajería y cadetería reveló los siguientes datos a partir de una encuesta realizada a trabajadores de dicho sector: El 69% de los trabajadores afirmó haber tenido al menos un accidente de moto; siendo los de 25 a 29 años, los de 40 a 44 y los mayores de 49 años quienes presentaron proporciones mayores a 80%. De acuerdo a informantes de las agrupaciones sindicales, si bien no existe un registro fehaciente de los casos de siniestralidad en esta rama laboral, se contabilizaron numerosos accidentes durante el trabajo, en su mayoría fatales. “En el año 2005, había ocho compañeros muertos por mes” (Lellis; 2012, p.13)

Como se mencionó anteriormente en lo que respecta al colectivo específico de los trabajadores motociclistas, no existen actualmente estadísticas que permitan visualizar la tasa de siniestros en la ciudad de Mar del Plata. Reconociéndose sin embargo demandas expresadas por las organizaciones sindicales tales como SICAMM (Sindicato de Cadetes, Motoristas y Mensajeros de Mar del Plata) y por diversos organismos públicos exigiendo el cumplimiento de las leyes que regulan la actividad.

### **2.3 Surgimiento y características de la actividad de los motociclistas profesionales.**

El centro del presente estudio es la ocupación, entendiendo a la misma como la participación activa de las personas en acciones contextualizadas dentro del mundo del trabajo. La interacción de factores macro y micro económico-social configuran determinadas condiciones laborales y del medio ambiente del trabajo. En este sentido

---

es necesario profundizar sobre el surgimiento de la ocupación en cuestión y las causas de su expansión en los últimos años.

Molina Derteano (2007) definió dicha actividad como “todo trabajo que implique la entrega de mercaderías fuera del local de expendio a cualquier locación solicitada por el cliente con un radio de distancia previamente fijado” (p.5). El autor a partir de las diferentes variables del contenido del trabajo diferencia aquellos que se dedican a la Motomensajería, Delivery de comidas y Delivery atípicos (transportes de bienes que no son comida).

El crecimiento de los grandes centros urbanos junto con la demanda de nuevos servicios fomentados por la sociedad de consumo propició que el sector de servicios busque nuevas modalidades de atención y venta. En esta coyuntura, las comunicaciones y el transporte jugaron un rol fundamental promoviendo la aparición de nuevos servicios como el Delivery. En un contexto social, cultural y económico caracterizado por la instantaneidad, practicidad y el confort (Grisci, Scalco & Janovik: 2007) surgió la actividad de los motociclistas profesionales.

En Argentina el auge del Delivery se puede ubicar en la década de los '90. Dos aspectos se consideran claves en su surgimiento. Por un lado el crecimiento de la entrega a domicilio fue parte de un paradigma conocido como “Calidad total”: ofrecer un producto monitoreado desde su producción hasta su entrega en el destino final. Asimismo la calle como espacio público fue el escenario donde tomó cuerpo el discurso

---

de la inseguridad, apareciendo el Delivery como una alternativa para sortear ciertos “peligros” de dicho espacio (Molina Derteano, 2007).

En segundo lugar, el mundo del trabajo se caracterizaba por el predominio de la flexibilización y precarización laboral, la minoración de obligaciones del sector empresarial y la vulneración profunda de derechos de los trabajadores. En este entramado surgen “nuevos servicios de producción, servicios financieros y aquellos empleos ubicados dentro del sector terciario” (Wosiack da Silva, Maffei de Andrade, Soares, E. de Fátima, Mechior, 2011, p.24) como el Delivery o los Servicios de Mensajería. En el caso de las mensajeras, la subcontratación de los servicios consolidó el denominado sub empleo y permitió la relación de dependencia en cubierta.

La descripción exhaustiva de las consecuencias políticas, económicas y sociales devastadoras producidas por las políticas neoliberales implementadas en la década de los 90 excede a la presente investigación. Sin embargo, es necesario remarcar que en un marco de fuerte inestabilidad laboral, progresivo encarecimiento de las condiciones de vida, aumento de los niveles de desempleo y una restringida oferta laboral: los Servicios de Mensajería y Delivery operaron como una alternativa laboral para la gran mayoría de los jóvenes con escasa formación profesional y experiencia laboral.

Profundizando sobre las características de la actividad, es importante resaltar que uno de los requisitos para poder trabajar como motorista profesional es la tenencia de una moto. Son pocos los lugares que garantizan el vehículo, es decir la herramienta de trabajo principal. Incluso los gastos que esta conlleva, tanto el combustible como su mantenimiento es responsabilidad del trabajador. El robo o los daños de la moto son

---

una preocupación constante de los motociclistas trabajadores, debido que sin la moto en condiciones adecuadas quedarían desempleados temporalmente o en forma decisiva.

Otra característica esencial del sector es el medio ambiente de trabajo: la vía pública. En este escenario complejo se observa una tasa de accidentes cada vez más alta, distinguiéndose múltiples factores que contribuyen a lo mismo tales como: estado de las vías, conducta de peatones y conductores de otros vehículos; exposición a diversos cambios climáticos, entre otros. Este contexto de riesgo en las calles: además de otras condiciones laborales propias de este trabajo imprimen en el sujeto una carga global del trabajo que influirá en forma directa o indirecta en la salud de los trabajadores motociclistas.

#### **2.4 Proceso y condiciones del trabajo.**

Se considera importante problematizar que el trabajo no es patógeno en sí mismo, sino que son las condiciones y medio ambiente de trabajo implicadas las que generalmente conducen a accidentes y/o enfermedades laborales.

Siguiendo la línea de pensamiento de Neffa J. C. (1988) las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) incluyen los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (condiciones de trabajo) así como los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, y su articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto.

---

Dicha carga, que es asumida, asignada e impuesta a cada trabajador, provoca (de manera inmediata o mediata) efectos directos/indirectos y positivos/negativos sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. La actividad o trabajo efectivamente realizado, las características personales, las capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores hacia los dos grupos de factores mencionados también condicionan los efectos antes dichos.

Asimismo, el autor desde esta visión renovadora del estudio del trabajo señala que las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo están fuertemente determinados en última instancia por el proceso de trabajo<sup>1</sup> vigente, resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación de las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico y las características propias de los establecimientos.

### **2.4.1 Condiciones del trabajo**

Desde este marco teórico, las condiciones del trabajo son los factores socio-técnicos y organizacionales. En el presente trabajo las variables que serán indagadas son:

1. El contenido y la organización del proceso de trabajo.
2. La duración y la configuración del tiempo de trabajo.
3. Las formas de gestión de la fuerza de trabajo en lo que respecta a un empleo seguro y estable o precario, informal, no registrado.

---

<sup>1</sup> Se entiende al proceso de trabajo como la **relación** entre el uso de la fuerza de trabajo con el apoyo de los medios de trabajo, ya sean materiales o inmateriales; lo que se articula en forma directa con el fin de producir un bien o un servicio con utilidad social.

---



4. El sistema de remuneración.
5. El acceso a los servicios de bienestar que debería ofrecer la empresa u organización
6. Posibilidad de participar en el mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT).

### **1. El contenido y la organización del proceso de trabajo.**

En cuanto a la **organización del trabajo** se pueden reconocer dos subdimensiones: división técnica y social. La primera refiere a la modalidad que se utiliza para distribuir el contenido total del proceso de trabajo determinado, es decir la segmentación de tareas impuestas al trabajador. Mientras que la división social comprende la separación o integración de las tareas de concepción (programación de tareas) y de ejecución (acción propiamente dicha), generalmente a cargo de subordinados dentro de la organización.

Del análisis de la organización del trabajo pueden surgir diversas tipologías. Estos esquemas determinan el tipo de exigencias, capacidades, sentido de esfuerzo, responsabilidad y número de tareas impuestas a los trabajadores. Además implican cierto ritmo y tiempo de trabajo, así como el grado de participación de los trabajadores en lo que respecta a la planificación y modo de ejecución de las tareas.

El **ritmo de trabajo** hace noción al tiempo que precisa el trabajador para llevar a cabo una determinada tarea, lo cual va a imponer una cierta velocidad de trabajo que podrá ser constante o variable. Esta dimensión es de gran interés, en especial en este

---

colectivo de trabajo ya que los ritmos intensos, demandan un mayor esfuerzo físico y mental, pudiendo provocar fatiga y mayor riesgo de accidente.

Para analizar el **contenido del trabajo**, se toman en cuenta los siguientes ejes:

- *Las calificaciones profesionales* para llevar a cabo la tarea prescrita que incluye los conocimientos adquiridos en el sistema educativo formal, y la formación profesional específica dentro o fuera de la empresa contractual que en ciertos trabajos se requiere. Así como las habilidades y/o destrezas que uno adquiere dentro del trayecto laboral.

En la revisión para definir el estado actual de la cuestión, se encontró una investigación realizada en la Ciudad de Buenos Aires en el año 2011, la cual sostiene que un porcentaje de los trabajadores motociclistas habían ingresado a dicho colectivo de trabajo por una inserción rápida laboral. Luego de terminar el secundario, o en algunos casos por consistir en un puesto que no requiere de calificaciones (salvo el conocimiento de manejo) ingresaban aun sin haber finalizado dichos estudios.

Por otro lado, Pablo Molina Derteano (2007) sostiene respecto a la actividad que “el empleo de estos jóvenes es visto como algo transitorio, sin posibilidades de ascenso y que a su vez no permite una integración sistémica. Es decir que no están registrados y no hacen aportes para el futuro” (p.24). Desde este punto de vista se observa que no hay una posibilidad de aprehender nuevas habilidades o destrezas dentro del mismo, ni tampoco una aspiración de crecer personal ni profesionalmente.

- *La descripción del puesto* (naturaleza de la tarea prescrita) es fundamental su conocimiento dado que permite visualizar los riesgos profesionales inherentes, cierta

---

noción de la carga global que implica y la valoración objetiva inculcada socialmente al puesto.

En cuanto a los riesgos profesionales inherentes un estudio realizado en España por la fundación MAPFRE en el año 2006 analizó el caso de la actividad de los Delivery específicamente. Se señaló que la utilización de un vehículo motorizado de dos ruedas por parte de dicho colectivo de trabajo los expone naturalmente al riesgo. Asimismo, se desplazan en un medio ambiente que presenta múltiples factores causantes de siniestros viales y enfermedades laborales tales como: gripes por cambios climáticos, problemas en los riñones por el rebote de la moto, problemas respiratorios, entre otros.

- El grado de responsabilidad que posee el trabajador en relación con el puesto de trabajo. Puede referirse a “las materias primas, las instalaciones, maquinarias, equipos y herramientas, productos en proceso y terminados, almacenaje y seguridad de los bienes puestos a su cuidado, así como los resultados en materia de productividad, calidad, tiempos de ejecución y de entrega del producto etc.” (Neffa; 2002, p. 47)

- El carácter individual o colectivo del puesto de trabajo. Una nota publicada por el SiMeCa ( “Sindicato Independiente Motoqueros y Cadetes”) en el año 2010 refirió el testimonio de un trabajador motorista que sostiene “Nuestro laburo es muy individual, estás solo en la calle, te aprieta el peatón, los coches te pisan, la cana te pide plata y el único que te puede ayudar es otro fletero que le ocurre lo mismo que vos”(SiMeCa; 2010, p.5) En estas palabras, se observa el carácter individual del puesto, del que deriva la solidaridad entre los mismos trabajadores, que se reconocen e identifican como tal ante diversas situaciones que se desarrollan en el medio ambiente de trabajo.

---

- El grado de autonomía, de interdependencia o de subordinación en lo que respecta a la relación del trabajador en su puesto de trabajo. Este ítem se relaciona con las oportunidades de organizar de forma autónoma el proceso de trabajo así como también los tiempos a asignar. Además incluye la posibilidad del trabajador de poner en marcha la propia iniciativa y criterio. En el caso del colectivo a investigar, dependerá de los servicios prestados por la empresa contratista.

- Las posibilidades de promoción profesional teniendo en cuenta las virtudes y capacidades del trabajador para llevar a cabo tareas de mayor jerarquía y responsabilidad, así como también teniendo en cuenta su desempeño laboral: antigüedad, responsabilidad, evaluación satisfactoria de su desempeño, etc.

Del contenido del puesto de trabajo surgirá información sobre una mayor o menor satisfacción en el mismo y una determinada carga psíquica que el trabajador va a soportar, recibir o asumir.

Un estudio realizado en la ciudad de La Plata (Argentina) refiere a esta cuestión e indica que existe una falta de reconocimiento laboral tanto por parte de los mismos trabajadores como por parte de la sociedad. Se refieren al Delivery como una actividad carente de contenido, con escasa valoración, que requiere de poca calificación y preparación. Uno de los encuestados menciona:

“(…) para mí lo que es el trabajo posta, lo que hacemos es malísimo o sea no sos nada. Sos un flaquito que reparte comida, no depende nada de vos, no haces nada importante. Llevás comida a gente que no tiene ganas de venir a buscarla. Y obvio si yo veo así a mi propio trabajo, claro, la gente qué te va a reconocer. Deben pensar pobre flaco, no pudo trabajar de nada mejor. Más

que reconocimiento por lo que hacemos les debe dar lástima. No sé” (Sebastián, 20 años) (Puglisi E. 2011, p. 215)

## **2. Duración y la configuración del tiempo**

Esta variable es sumamente significativa en el estudio de los factores de riesgo derivados del proceso de trabajo, debido a que el mismo debe posibilitar a las personas disponer de tiempo libre para otras actividades de autocuidado y ocio, según lo establece la Organización Internacional del Trabajo. Este factor posee una estrecha relación con las formas de contratación dado que se deben tener en cuenta las normas vigentes del trabajo. Muchas veces en lo que respecta al colectivo de trabajo a investigar, están en “negro” y hay un incumplimiento de las normas. Las dimensiones previamente mencionadas se relacionan con:

- La extensión de la jornada laboral
- Las horas y jornadas extraordinarias
- El trabajo nocturno y por turnos
- Las pausas autorizadas dentro de la jornada de trabajo
- Los periodos de descanso semanal

Diversos estudios revisados hacen mención a estos conceptos.

Por un lado en una investigación llevada a cabo en Belo Horizonte, se evidenció que en la actividad de Delivery son comunes jornadas laborales que llegan a extenderse 16 horas diarias (Diniz, E.P.H.; 2005).

En cuanto al estudio realizado en la ciudad de La Plata, uno de los encuestados hizo hincapié sobre los turnos nocturnos relacionándolo estrechamente con la

---

inseguridad de las calles durante la noche, el temor al robo o inclusive a la muerte. Además en la misma investigación se planteó un factor altamente valorado por los consumidores de los Servicios de Delivery, su disponibilidad en días feriados y festivos. Sin embargo, las jornadas en días y horarios fuera de lo habitual se traduce para los trabajadores en un factor de desgaste y desmotivación (Puglisi, 2011).

En otro estudio realizado en España en el año 2006 por el Instituto MAPFRE en relación al sistema de remuneración y las jornadas laborales se señaló lo siguiente:

“El incumplimiento de la legalidad existente y el trabajo prima, con un sueldo fijo y una parte variable, que, a veces representa los mismos o mayores ingresos que la parte fija, hace que se trabaje incluso estando en situación de baja laboral, realizando jornadas de trabajo excesivas, sin que se respeten los tiempos de descanso necesarios, con un excesivo tiempo de conducción y una gran saturación de trabajo “(Fernández M, 2006, p.37)

En la Ciudad de Buenos Aires se realizó un relevamiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo de la actividad de Mensajería y Cadetería. En las estadísticas relevadas se arrojó que la franja horaria en que se realiza la tarea es diurna (90.3%) y con un promedio de horas de trabajo diario de 8 a 12 horas (47.8%) (De Lellis, 2010).

En Paraná (Brasil) se realizó una investigación con el fin de analizar el perfil de los Motodelivery, sus condiciones de trabajo, situación de riesgo y la incidencia de los accidentes de tráfico. Consistió en un estudio transversal, recolectándose datos en el periodo 2005 y 2006, mediante un cuestionario autoadministrado, estando conformada la muestra por un total de 877 trabajadores. La mayoría alternaban turnos y horarios de trabajo de más de 10 horas al día. Además de largas horas de trabajo, los trabajadores

---

se sometían a horas extras para compensar la baja obtenida en ocasiones extendiéndose hasta 13 horas/15 horas en el día (Silva, 2008).

### **3. Sistema de remuneración**

El **sistema de remuneración** resulta de lo establecido entre una organización y un trabajador, en forma colectiva o individual. Cuando el sistema de remuneración se establece según el rendimiento y la paga se relaciona con la producción puede generarse un aumento en la tensión e intensificación del esfuerzo y ritmo de trabajo, lo cual puede conducir a accidentes o enfermedades laborales. De los estudios mencionados anteriormente en relación a esta variable se retoman los siguientes datos:

En el estudio realizado en Paraná (Brasil) cerca de dos tercios de los casos, la remuneración de los trabajadores del Delivery está relacionada con la cantidad de entregas. Casi la mitad de los encuestados dijo que este método de pago puede contribuir a la adopción de conductas de riesgo en el tráfico y en consecuencia, la ocurrencia de accidentes (Silva, 2008). En otros casos se establecen al menos dos tipos de formas de remuneración: por hora, y el pago por viaje o comisión. Ambas alternativas plantean condiciones desfavorables para la actividad (Diniz, E.P.H, 2005).

Los datos arrojados por la investigación realizada en la Ciudad de Buenos Aires indican que el pago o trabajo a destajo es atribuido a la conducta que los trabajadores adoptan de “apurarse”. En los casos que hay demanda laboral, teniendo en cuenta este

---

mecanismo de pago, los trabajadores intentan realizar la mayor cantidad posible de viaje llevando a cabo conductas de riesgo (De Lellis, 2010).

#### **4. Formas de gestión de la fuerza de trabajo:**

- Empleo seguro y estable o precario, informal, no registrado:

El carácter permanente versus una naturaleza temporaria, inestable es un factor que influye en forma directa o indirecta, no sólo sobre los demás factores de riesgo presentes en el medio de trabajo y condiciones laborales, sino también sobre las condiciones generales de la vida del sujeto. En todos los estudios de investigación revisados, tanto los que se llevaron a cabo en la Argentina como en España o Brasil, se remarcó el carácter precario e inestable del colectivo de trabajo de Motodelivery y la relación estrecha de dicho factor con la salud de los trabajadores. Esto puede verse expresado en los siguientes extractos:

“Es importante señalar que, en ocasiones, “la falta de reconocimiento de la relación laboral para estos trabajadores de delivery se debe a que, al principio, son “tomados” como personal temporario, pero luego tienden a ser mantenidos en el tiempo” (Orsatti, 2006, p.12) en condiciones de empleo precarias, donde muchas veces la contratación es pactada de *palabra*. Es decir, se establecen relaciones laborales en “negro”, donde no existe ningún tipo de beneficio o derecho laboral, provocando incertidumbre y la vivencia de una situación de inseguridad constante respecto al futuro del empleo; pudiendo generar estados de estrés en las personas” (Puglisi, 2009, p. 214).

En la investigación citada realizada en la Ciudad de La Plata (Argentina) se vincula el carácter precario de este trabajo con una incertidumbre sobre estabilidad laboral en lo que respecta al futuro empleo y la subsistencia del sujeto. Se inserta el término de estrés como consecuencia de dicha relación.

---



Por otra parte, se puede observar otra consecuencia referida en el siguiente fragmento de la investigación realizada en Brasil:

“La informalidad en las relaciones laborales también puede contribuir a la adopción de estrategias por parte de los trabajadores, con el objetivo de aumentar la productividad, pero con daños en su salud y su calidad de vida y, en el caso de la población estudiada, con el posible aumento del riesgo de los accidentes de tráfico”. (Silva; 2008, p. 2649).

- Criterios y procedimientos en cuanto a la selección y reclutamiento del personal, la inducción del mismo, la capacitación y entrenamiento, la movilidad interna - obligada o voluntaria- para ocupar otros puestos, la evaluación del desempeño siguiendo ciertos criterios así como las sanciones y promociones que puedan resultar (Neffa; 2002).

## **5. Servicios sociales y asistenciales**

Comprende aquellos garantizados por la empresa contratista y/o de las organizaciones sindicales para el bienestar de los trabajadores y de sus familias. Entre los factores incluidos en esta variable se encuentran: mejoramiento de la remuneración real, servicios de comedor para la preparación o consumo de alimentos, servicios sanitarios, provisión o ayuda para acceder a una vivienda, actividades e instalaciones para actividades de ocio y tiempo libre, servicios de carácter financiero, etcétera.

## **6. Posibilidad de participación de los trabajadores**

Puede presentarse de dos formas distintas:

- Atribuciones de tipo informativo, consultivo, resolutive;

- Mejoramiento de la CyMat a partir de aportes, ideas, conformación de comités, propuesta de talleres etc.

Es posible que nadie conozca mejor las consecuencias de los riesgos profesionales y condiciones de trabajo que las mismas personas que lo llevan a cabo día tras día.

Como se ha mencionado estas condiciones de trabajo, en conjunto con las condiciones ambientales, actuarán de manera tal que generarán una exigencia determinada sobre el colectivo de trabajo, y el trabajador en sí. Los efectos de la misma se definirán como Carga Global del Trabajo.

En cada contexto laboral se pondrá en juego las distintas dimensiones de la Carga Global del Trabajo: física, psíquica y mental.

“Todas las actividades, incluso el trabajo, tienen al menos tres aspectos: físico, cognitivo y psíquico. Cualquiera de estos puede determinar una sobrecarga o sufrimiento. Están interrelacionados y es bastante frecuente, aunque no sea necesario, que una fuerte sobrecarga de uno de los aspectos sea acompañado de una fuerte carga en los otros” (Neffa, 1988, p. 93)

## **2.5 Carga mental**

La **carga mental del trabajo** ha ganado popularidad en los últimos años en el campo de la investigación, dado la creciente preocupación por parte de quienes estudian las condiciones de trabajo y efectividad del desempeño humano. Sin embargo, existe discusión sobre su concepto, definición y alcances. Principalmente en lo que refiere a su carácter genético, epistemológico y uso pragmático.

---

En los últimos 30 años la definición de la carga mental ha tenido dos enfoques (Ferrer y Dalmau, 2004; Hacker, 1998). El primero entiende a la misma como un factor que depende exclusivamente de las exigencias de la tarea impuestas al trabajador, el cual debe enfrentarse y adaptarse a la misma. El segundo la define como resultante de la interacción entre el carácter externo de la exigencia, definida por las características de la tarea y las condiciones que se desarrolla; y el carácter interno de la carga percibida, ya que el impacto de la actividad sobre las personas se asocia a las características personales de cada uno. Esta segunda perspectiva es la más aceptada y actualmente goza de mayor consenso (Young y Staton, 2001). La presente investigación se basa en esta última.

Es fundamental comprender la carga mental como un concepto multidimensional y que por lo tanto estará determinada por diferentes aspectos (O'Donnell y Eggemeier, 1986). En la revisión bibliográfica se acuerda que dentro de la misma son tres las principales dimensiones. La primera engloba los aspectos relativos a la presión temporal percibida de la tarea (tiempo disponible / tiempo necesitado). La segunda se conforma por factores relacionados con la cantidad de recursos de procesamiento que la misma demanda (atención, concentración, memoria, toma de decisiones, acción, entre otros). Por último, la tercera dimensión incluye los aspectos de naturaleza emocional: fatiga, frustración, estrés (Hart y Staveland, 1988).

A nivel teórico fueron más los consensos alcanzados que los logrados a nivel empírico. Se adopta para el presente trabajo la siguiente definición:

---

“Los requerimientos y exigencias del puesto de trabajo en cuanto a las actividades de tipo cognitivo, es decir las que se originan en los mecanismos del pensamiento teniendo en cuenta el límite de las capacidades mentales humanas. Estas dependen por un lado de la estructura y del funcionamiento del proceso de conocimiento y por otra parte de la naturaleza, cantidad y frecuencia de la información que debe ser percibido, captada y procesada en una determinada unidad de tiempo” ( Neffa; 1988, p.59).

El autor basa dicho constructo en la psicología cognitiva. Sostiene como funciones fundamentales del proceso cognitivo: la percepción de la información, la identificación y reconocimiento de la misma, la adopción de la toma de decisiones y la realización de la tarea.

La intensidad de la carga cognitiva varía en cada etapa del proceso, teniendo en cuenta como se ha mencionado: la naturaleza, cantidad, frecuencia de información en una determinada unidad de tiempo.

Las demandas del desempeño cognitivo en los puestos de trabajo hacen que este concepto sea un aspecto central en materia de prevención de riesgos laborales:

“Es frecuente que las condiciones de trabajo deriven en fatiga mental, que conlleva disminución del desempeño y reducción de la atención, lentitud del pensamiento y, en ocasiones, un aumento del número de errores, olvidos y confusiones que a su vez llevan a un aumento de la probabilidad de que ocurran accidentes laborales” (Hart y Wickens, 1990 citado en Rolo G.; Díaz C. Hernandez F. ; 2009, p.28)

La norma UNE-EN ISO 10075-1 también describe otros estados similares a la fatiga producto de la carga mental tales como la monotonía, la vigilancia reducida y la saturación mental. Cuando estos se presentan de forma crónica, la salud del trabajador puede verse afectada generando alteraciones orgánicas, físicas y psicosomáticas; como también pudiéndose verse involucrado en un accidente laboral.

---

Circunscribiendo el análisis sobre el trabajo en cuestión, Villamarin (2014) explica que la conducción es una tarea de por sí compleja que implica la constante activación de los procesos cognitivos, introduciendo el papel primordial de la atención durante la misma. En condiciones normales los diversos sistemas permiten un análisis completo de la situación de manejo y capacitan al conductor para poder dar respuesta a las distintas demandas del tráfico y así cumplir con los trayectos en forma segura. Cuando se trata la conducción en el ámbito laboral, se añaden otros factores propios de la actividad tales como: planear acciones, recorridos, calcular las distancias, toma de decisiones, comunicación con las empresas/clientes, entre otras que actúan en forma directa o indirecta sobre estos procesos configurando la mencionada carga cognitiva.

En cuanto a la evaluación de la carga mental, se ha adoptado para el presente trabajo, en concordancia con el marco teórico antes descripto, un enfoque subjetivo. Estos se destacan por poseer altos niveles de sensibilidad y una fácil implementación debido a la buena aceptación por parte de los trabajadores y bajo nivel intrusivo. Comprender la experiencia singular de cada trabajador es fundamental, por lo cual este procedimiento permite obtener la opinión directa del mismo acerca de la carga mental durante la realización de su labor. Dichos procesos de evaluación subjetiva multidimensionales, permiten obtener una puntuación para cada una de las dimensiones que se distinguen en la carga mental y una puntuación global de la misma (O'Donnell y Eggemeier, 1986; Tsang y Wilson, 1997; Arquer y Nogareda, 1999).

---

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Se establece como propósito general contribuir al conocimiento de la ocupación de los trabajadores motociclistas y su implicancia en la prevención de accidentes. Se focaliza en el análisis de las condiciones de trabajo, las exigencias cognitivas que éstas le imponen al trabajador en términos de carga mental de trabajo y la relación entre ambas.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Analizar y describir el proceso de trabajo, en tanto determinante de las condiciones de trabajo.
- Determinar las condiciones de trabajo que configuran la actividad de los trabajadores motociclistas.
- Evaluar la carga mental del trabajo.
- Establecer las posibles relaciones entre las Condiciones de Trabajo y la Carga Mental.

### **4. Metodología**

#### **4.1 Diseño de la investigación**

Se trabajó con un diseño no experimental, transversal y correlacional. No se realizaron manipulaciones de variables, las evaluaciones/mediciones se llevaron a cabo

---

en un solo momento del tiempo y luego se analizaron las relaciones entre “Condiciones de trabajo” y “Carga Mental”.

## **4.2 Participantes**

Se trabajó con una muestra de 49 trabajadores motociclistas de tipo no probabilística de la ciudad de Mar del Plata (Argentina). Los criterios de inclusión fueron: (a) Desempeñarse como motociclista profesional al menos con un año de antigüedad en el puesto; (b) Tener licencia de conducir; (c) Ausencia de posibles patologías en que la fatiga sea uno de los síntomas.

El rango de edad de los participantes es de 19 a 55 años, siendo 30 años la edad media. El 98% de los participantes son hombres. Con respecto nivel educativo el 42,9% finalizó la secundaria, mientras que el 42,9% no completó dicho estudio. En cuanto al tipo de trabajo, 87,5% son repartidores (Motodelivery), 8,2% mensajeros y el 6,1% desarrolla ambas modalidades.

## **4.3 Instrumentos**

**Datos socio-demográficos e indicadores de Seguridad Vial:** Se utilizó un cuestionario sobre variables socio-descriptivas y de conducción (experiencia en la conducción, frecuencia y patrón de manejo, antecedentes en siniestros viales, etc.)

**Encuesta sobre las condiciones de trabajo:** Se incluyó un cuestionario sobre Condiciones y Medio ambiente de trabajo (Cuestionario CyMAT; Fumagalli et al, 2011). En el presente estudio se adaptó dicho cuestionario a fines de caracterizar las variables

---

de condiciones de trabajo de interés. Se mantienen las siguientes dimensiones del mismo:

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas correspondientes</b>
Organización	1,2,3,4,39
Contenido	5,6,7,8,9,32
Ritmo	10,11,12
Duración y configuración de la jornada	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23
Sistema de Remuneración	23,24,25
Modo de gestión de la fuerza de trabajo	26,27,28,29
Servicios Sociales y Asistenciales	33,34,35,36
Participación y contribución al mejoramiento de la CyMaT	37,38

En cuanto a las dimensiones “Ergonomía” y “Transferencia de Tecnologías”, desarrolladas en el cuestionario de origen, no fueron contempladas debido a que no se consideran pertinentes para la investigación en cuestión.

Por otro lado, dentro de las dimensiones mencionadas con anterioridad fueron eliminadas aquellas preguntas referentes al trabajo en lo que respecta una organización industrial, ya que no hay una compatibilidad con la naturaleza del trabajo de los motociclistas profesionales. A su vez se realizaron modificaciones en la expresión de las preguntas incorporando vocabulario acorde al grupo de estudio en cuestión ej. Recorridos/viajes/moto/entregas.

Se realizó un cambio en el orden de la presentación de las preguntas favoreciendo una mayor comprensión por parte de los encuestados, organizando a las mismas de forma tal que las referentes a la empresa/local contratista quedarán unificadas al final.



Por último, se incorporaron preguntas (n° 30, 31, 40) que refieren al uso de los elementos de higiene y seguridad por parte de los trabajadores y al grado de responsabilidad asumida por la empresa/local respecto a los mismos, lo cual se consideró de interés para este estudio.

**Instrumento NASA-TLX** (Task Load Index) desarrollado por Hart y Staveland (1988): Se administró para evaluar la carga mental del trabajo. El mismo incluye la evaluación de 6 escalas multidimensionales a partir de las cuales se extrae un puntaje total de carga de trabajo. Consta de dos fases de aplicación: una fase de ponderación y otra de evaluación de cada variable. Con los datos obtenidos en las dos fases se obtiene un índice global de la carga mental de la tarea, basado en el cálculo promedio de los puntajes. Las categorías establecidas de puntuación son: “Baja” (500 puntos o menos), “Media” (sobre los 500 puntos y por debajo de los 1000) y “Alta” (mayor a 1000 puntos). Su validez, comprobada en numerosas investigaciones, y su facilidad de uso hacen que sea un instrumento de evaluación de carga mental internacionalmente reconocido (Charlton, 2002; Marras y Karwowski, 2006; Rutledge, et al., 2009).

**Entrevista semi-estructurada referente al proceso de trabajo:** Se realizó una pregunta abierta respecto a la jornada laboral con el fin de caracterizar el proceso de producción. Se sistematizó la información obtenida a partir de diversos criterios y diferenciando la actividad de delivery y mensajería.

#### **4.4 Procedimiento**

En primera instancia se realizó una prueba piloto con la finalidad de realizar ajustes convenientes a los instrumentos de evaluación. Luego se convocaron los sujetos de estudio por distintos medios siguiendo un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se contactó al Secretario General del Sindicato de cadetes, motoristas y mensajeros de la Ciudad de Mar del Plata con el cual se organizaron encuentros con los afiliados. A cada participante se le explicó los objetivos y naturaleza del estudio, asegurando el anonimato de las respuestas y la confidencialidad en el tratamiento de la información.

Primero se realizó una pregunta abierta respecto a la jornada laboral, registrándose aquellos datos referentes al proceso de trabajo. Posteriormente se llevo a cabo una sistematización y análisis de la información diferenciando la actividad de mensajería y delivery.

Luego se administraron las pruebas en el siguiente orden: datos socio-demográficos y de seguridad vial, encuesta sobre las condiciones de trabajo y evaluación de la carga mental.

Los datos fueron codificados y analizados utilizando el programa SPSS. Se realizó un agrupamiento de algunas de las variables de las condiciones de trabajo que podían relacionarse con la carga cognitiva, en base al marco teórico. A estas, se les adjudicó un valor a las respuestas siendo los puntajes más altos para las condiciones más desfavorables. Asimismo, se realizó una prueba de fiabilidad de la consistencia

---

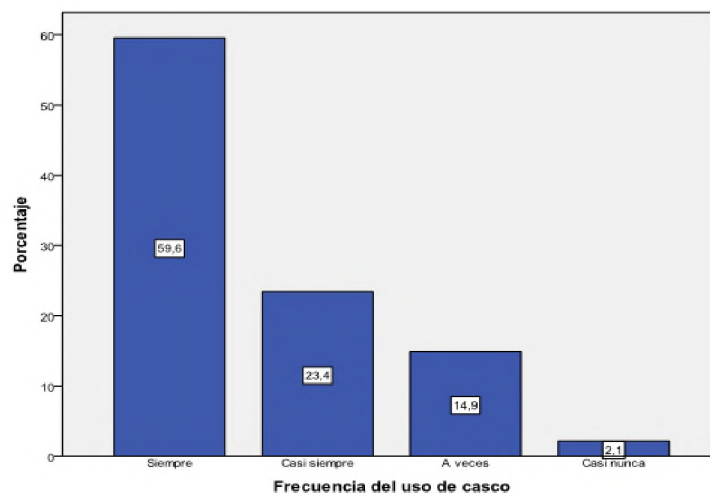
interna basado en el alfa de Cronbach resultando este aceptable (0.77). Para finalizar se realizaron tareas de depuración de los datos y luego se aplicaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial.

## 5. Resultados

Uno de los sustentos de la presente investigación es la siniestralidad vial que caracteriza al sector, es por ello que se comenzará realizando una síntesis de aquellos indicadores de seguridad vial representados en los trabajadores motociclistas. Luego se analizarán los datos correspondientes a las condiciones de trabajo y carga mental; para finalmente establecer una posible relación entre las variables. Por último, con el fin de caracterizar el proceso productivo se realizará una síntesis de la información obtenida en las entrevistas semi-estructuradas.

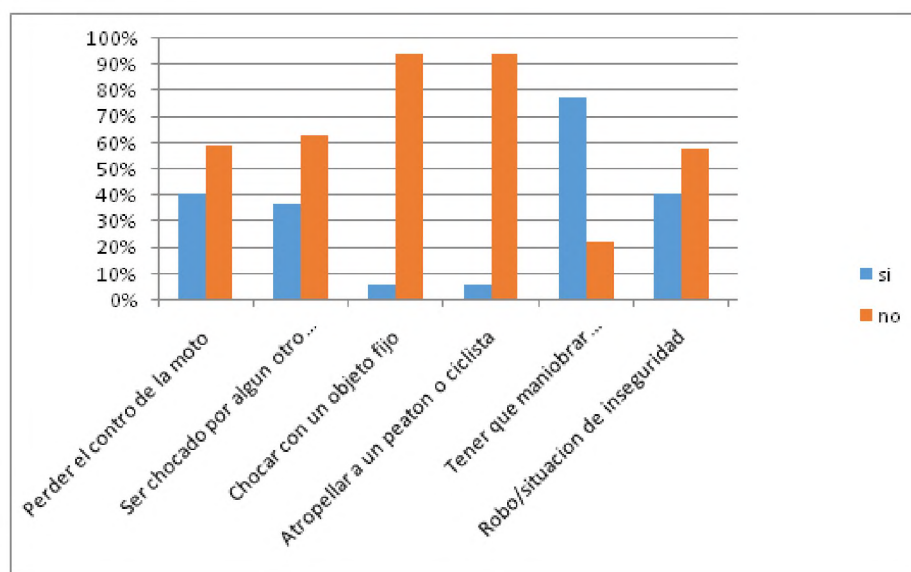
### 5.1 Indicadores de Seguridad Vial

La totalidad de la muestra posee casco, sin embargo solo el 59,6% lo usa siempre (ver *Figura 1*). En lo que refiere a otros elementos de seguridad el 79,6% de los trabajadores no utiliza indumentaria fluorescente de noche o en días de visibilidad reducida, ni tampoco un 36,7% usa indumentaria apropiada los días de lluvia. Por otra parte, se constató que el 87,8% posee caja apta para transportar la mercadería/paquetes.



*Figura 1* Frecuencia uso del casco de los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

En lo que respecta a los siniestros viales todos los participantes de la investigación vivenciaron una situación de riesgo en la vía pública el último año, en la *Figura 2* se muestran las situaciones protagonizadas y sus frecuencias.



*Figura 2* Frecuencia de situaciones de riesgo protagonizadas por los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata en el último año, Abril del 2017

Sobre los datos arrojados anteriormente el 22,4% mencionó que hubo personas heridas (leves, graves o fatales), el 62,5% manifestó que en esos eventos se produjeron daños materiales menores (abollón, raspón, entre otros) y el 8,2% tuvo daños materiales importantes (destrucción parcial o total de la moto) (ver *Figura 3*).

El 77,6% de los motociclistas refirió no haber recibido sanciones o multas en el último año mientras que el 22,4% restante fueron sancionados por diversos motivos tales como: ausencia de casco, alcoholemia, vtv vencida, no poseer registro de conducir, entre otros.

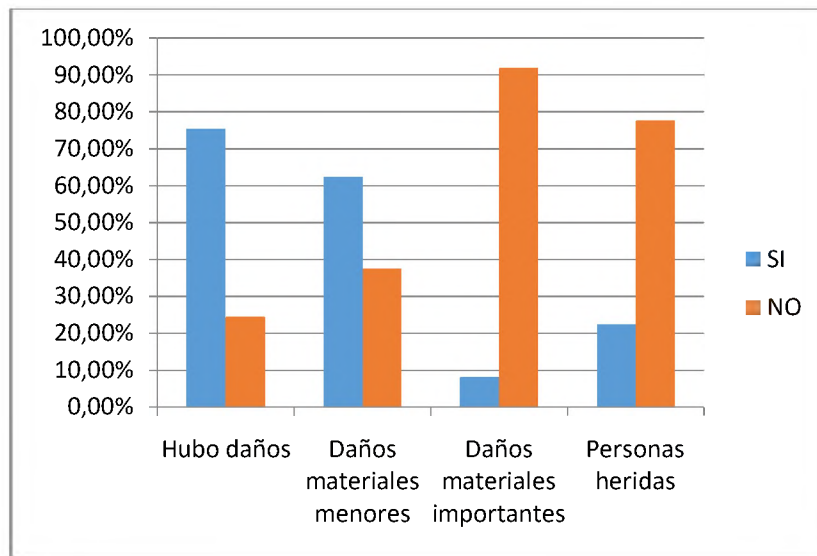


Figura 3 Daños en los siniestros viales de los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

Por último, se considera de interés para la presente investigación resaltar algunas actividades secundarias a la conducción propiamente realizadas por los encuestados: el 65,3% indicó mirar los relojes y controles de la moto, el 57,1% usar el celular para llamar o atender, el 42,9% escuchar la radio o música y el 37,7% conversar con un acompañante.

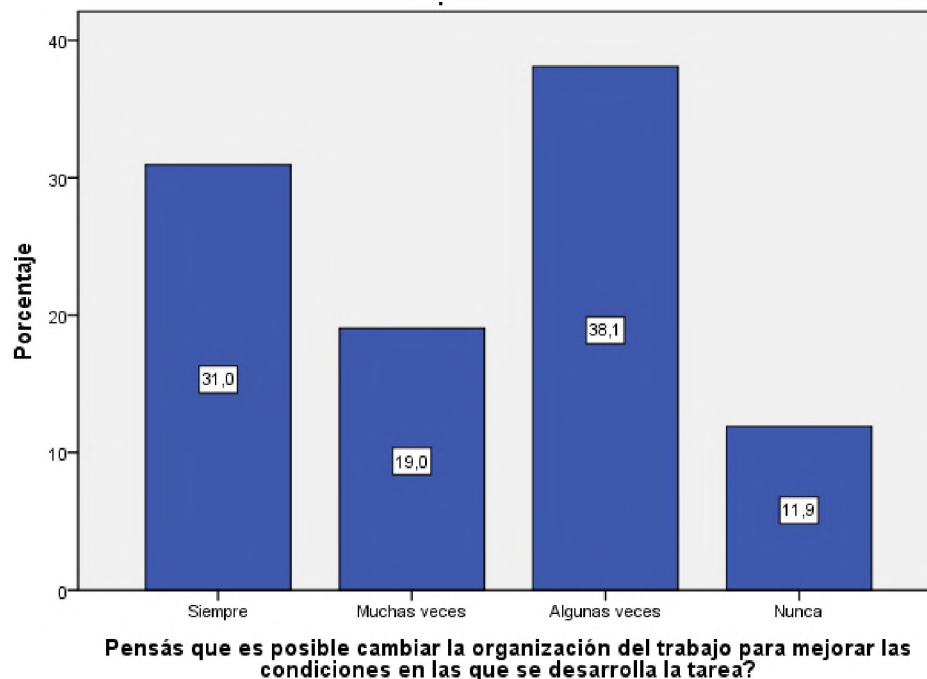
### 5.3 Análisis de las condiciones de trabajo

#### 5.3.1 Organización del Trabajo

En lo que refiere la división técnica, se aprecia que las tareas que llevan a cabo los trabajadores motociclistas son calificadas por ellos como “Operativas” (59,2%) y “Manuales” (44,9%). Por otra parte, el 61,2% de los encuestados manifestó “Siempre” resolver las actividades en forma independiente y un 26,5% “muchas veces”; sin embargo un 8,2% sostuvo que “a veces” logra resolver solo las tareas y un 4,1%

manifestó nunca poder hacerlo. Respecto al tiempo que poseen para realizar las tareas previstas, gran parte de la muestra mencionó que “siempre” (31,3%) y “muchas veces” (25%) les alcanza. Cabe resaltar que el 39,6% mencionó que solo “algunas veces” el tiempo les alcanza y el 4,2% manifestó que este les es insuficiente.

Más de la mitad de la muestra refirió estar “conforme” (53,1%) o “muy conforme” (16,3%) con el lugar de trabajo, mientras que el 18,4% manifestó estar “Poco conforme”. En relación a este punto, y teniendo en cuenta la división social del trabajo, el 38,1% refiere que solo “algunas veces” es posible cambiar la organización para mejorar las condiciones en que se desarrolla la tarea, aunque el 31% menciona que “siempre” es posible (ver *Figura 4*).



*Figura 4* Opinión sobre la posibilidad de mejoramiento de las Condiciones de Trabajo según los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

---

### 5.3.2 Contenido del trabajo

Respecto a las calificaciones requeridas para trabajar como repartidor o mensajero, ninguno de los participantes de la investigación mencionó haber realizado alguna capacitación para ingresar al puesto de trabajo, solo contar con la licencia de conducir. El 63,3% de la muestra manifestó que los conocimientos que poseen son acordes para desempeñarse en el puesto de trabajo y solo un 26,5% refirió que sus conocimientos son superiores a los requeridos (ver Tabla 1).

**Tabla 1** *Conocimientos necesarios para desempeñarse en el puesto de trabajo según los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017*

---

<b>Conocimientos necesarios para desempeñarse en el puesto de trabajo</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Acordes a los conocimientos</b>	31	63,3
<b>Por encima de los conocimientos</b>	3	6,1
<b>Por debajo de los conocimientos</b>	13	26,5

---

*Nota:* Elaboración propia

Al indagar sobre la antigüedad en el desempeño de la actividad como repartidor/mensajeros, la mayoría de la muestra (51%) lleva entre 1 y 5 años de antigüedad, registrándose que solo un 2% lleva más de 26 años en el puesto (ver Tabla 2). Es importante resaltar que el trabajo que desempeñan los encuestados no posee posibilidades de ascenso según lo manifestado por el 75,5% del total de la muestra.



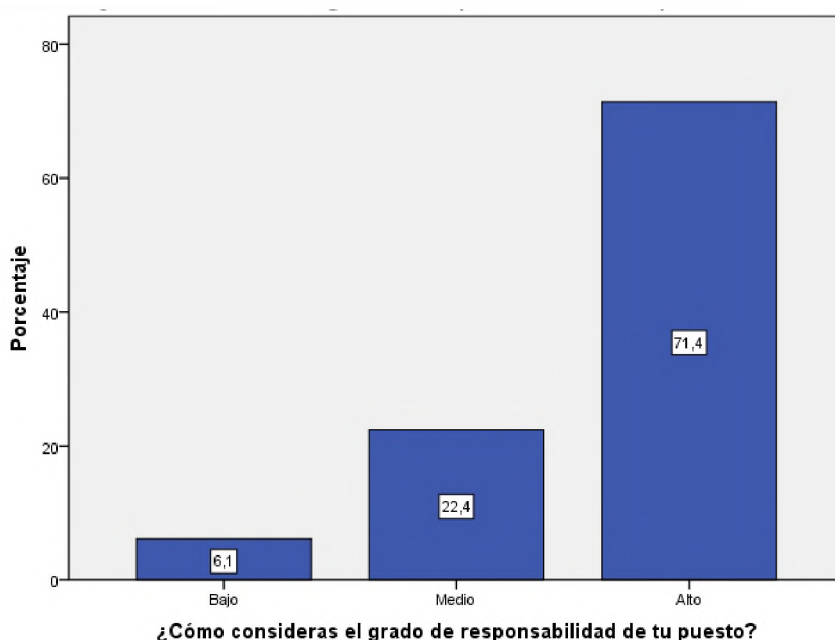
**Tabla 2** *Distribución de los trabajadores motociclistas según la antigüedad en el puesto de trabajo. Ciudad de Mar del Plata Abril del 2017*

<b>Antigüedad en el puesto</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>1 a 5 años</b>	25	51
<b>6 a 10 años</b>	16	32,7
<b>11 a 15 años</b>	4	8,2
<b>16 a 20 años</b>	3	6,1
<b>26 a 30 años</b>	1	2,0

*Nota:* Elaboración propia

En lo que refiere al contenido de la tarea, si bien el trabajo de mensajero/repartidor es de carácter individual, la comunicación con los compañeros tuvo una significativa connotación positiva con un 79,6%, mientras que un 8,2% refiere que no existe una buena comunicación y el 12,2% trabaja solo. Respecto a la posibilidad de organizar el trabajo en forma independiente, más de la mitad de la muestra mencionó poder hacerlo “bastante” (46,9%) o “mucho” (24,5%), sin embargo el 22,4% seleccionó la opción “poco” y el 6,1% “nada”.

Por último respecto a esta dimensión, el grado de responsabilidad del trabajador frente al dinero, mercadería, vehículo, conformidad de los clientes, entre otros, obtuvo un índice elevado de respuesta “Alto” representado por el 71,4% de la muestra (ver *Figura 5*).



*Figura 5* Grado de responsabilidad percibida respecto a su puesto de trabajo por los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

### 5.3.3 Ritmo de trabajo

En la *Figura 6* se observa que la mayor parte de la muestra se ve afectada por el ritmo del trabajo, seleccionando las opciones “bastante” (36,7%) y “mucho” (28,6%), mientras que un 26,5% menciona que lo afecta “poco” y un 8,2% en “nada”. Siguiendo en esta dirección, el 67,3% afirmó que podía abandonar su puesto por unos minutos (sin la necesidad de ser sustituido). Frente a esta situación, el 42,7% de los casos contestó que sólo “algunas veces” cuentan con un reemplazo, seguido por el 22,4% que sostuvieron que “nunca” tienen quien lo sustituyan.

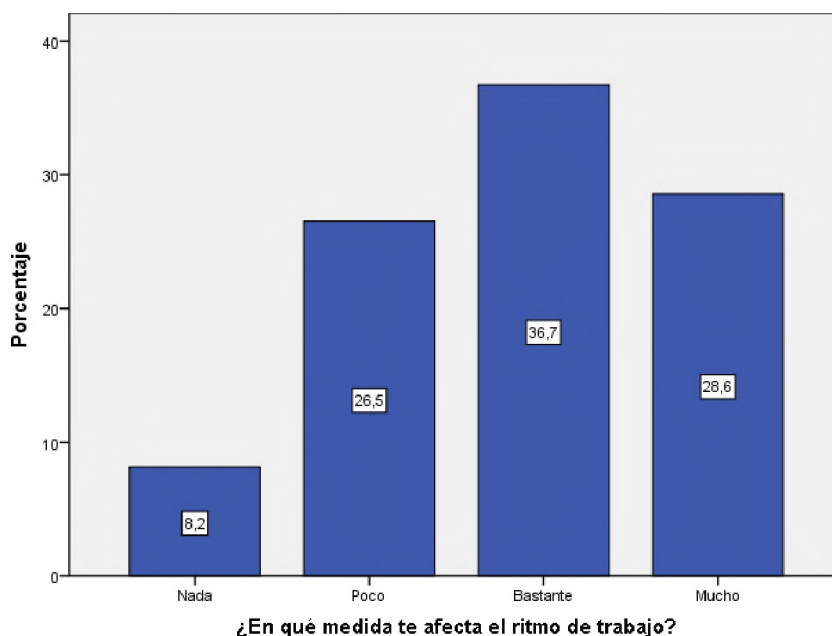


Figura 6 Percepción de la afección del ritmo de trabajo en el desempeño de los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril 2017.

#### 5.3.4 Duración y configuración de la jornada de trabajo.

Mediante la aplicación de este cuestionario, quedó en evidencia que un 36,6 % trabajan entre 6-8 horas por día, el 32,7% entre 2-5 horas y el 30,6% trabaja entre 8-12 horas. La mayor parte de la muestra no realiza horas extras (67,3%), solo un 32,7% lo hace con un promedio de 2 hs extra por día.

En cuanto a los turnos de trabajo, existe una gran variabilidad de los mismos en la muestra de la investigación. En base a los horarios de trabajo se establecen 4 turnos distintos: aquellos que trabajan horario cortado al mediodía y a la noche (67,3%), horario de corrido (mañana y tarde), representado por el 16,3%, solo un turno mediodía (4,1%) o noche (10,2%) y el 2% realiza los tres turnos de trabajo. Respecto a la

---

distribución de los horarios, el 72,3% de los trabajadores están de acuerdo con el mismo.

En cuanto a los días de trabajo, más de la mitad de los trabajadores motociclistas (53,1%) trabaja seis días a la semana. El resto de la muestra es heterogénea, representada por un 30,6% que trabaja todos los días, un 12,2% que lo hace de lunes a viernes y un 4,1% que solo trabaja dos días a la semana cubriendo francos.

El 55,1% menciona que durante la jornada de trabajo solo “algunas veces” disponen de tiempo para recuperarse de la fatiga (ver Tabla 3). Si bien el 69,4% de los trabajadores refiere que la distribución de las mismas es adecuada, vale resaltar que más de la mitad de la muestra (59,2%) hace mención a no poder administrarlas en forma voluntaria.

**Tabla 3** Disponibilidad de pausas para recuperarse de la fatiga que poseen los trabajadores motociclistas de la ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

---

<b>Disponibilidad de pausas para recuperarse de la fatiga</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	7	14,3
<b>Muchas veces</b>	10	20,4
<b>Algunas veces</b>	27	55,1
<b>Nunca</b>	5	10,2

---

*Nota:* Elaboración propia

Respecto a los períodos de descanso semanal, mayoritariamente los participantes poseen franco siendo este fijo (65,3%) o rotativo (22,4%), mientras que un

12,2% no posee. En cuanto a las vacaciones, el 55,1% de los encuestados no puede elegir la fecha de las mismas y a un gran porcentaje (44,9%) no le permiten tomarse los días todos juntos.

### **5.3.5 Sistema de remuneración.**

Se analizó el sistema de remuneración teniendo en cuenta los tipos de pago, la frecuencia y la consideración del sueldo respecto al trabajo realizado a cambio. La mayor parte de los trabajadores encuestados (44,9%) recibe una remuneración mensual, seguido por el 38,8% que cobra por día, mientras que un bajo porcentaje lo hace en forma quincenal (10,2%) y semanal (6,1%).

No hay diferencias significativas entre los tipos de sueldo "Fijo" (34,7%), "Una parte fija y otra variable" (34,7%) y "Variable" (30,6%). Vale resaltar que todos los mensajeros cobran en forma jornal, siendo para la mayoría de ellos (75%) su sueldo "variable".

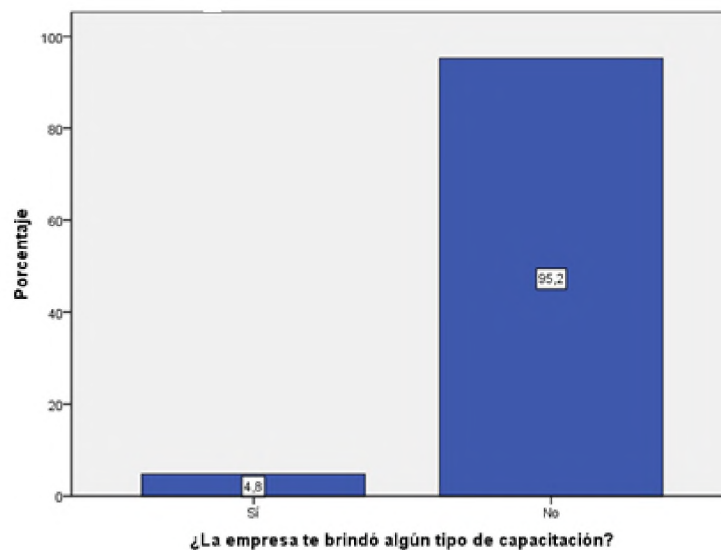
Respecto a la relación del sueldo con el trabajo realizado, es considerado "apropiado" por el 49% y "muy apropiado" por el 2%. Sin embargo, un gran porcentaje de los encuestados refiere que la remuneración es "poco apropiada" (40,8%) o "nada apropiada" (8,2%).

### **5.3.6 Modo de gestión de la fuerza de trabajo**

La mayor parte de los encuestados afirmó trabajar en relación de dependencia (83,7%), seguidos de quienes trabajaban de manera independiente (12,2%) y la minoría de la muestra se desempeña bajo ambas modalidades.

De los que trabajan en relación de dependencia, solo la mitad (51%) tiene contrato de trabajo, de los cuales el 40,8% es indeterminado, el 8,2% eventual y el 4,1% indicó que es por tiempo determinado. Es importante resaltar que el 61,2% considera que el tipo de contrato que posee no le ofrece estabilidad laboral.

De acuerdo al sistema de incorporación y desarrollo del personal, como puede observarse en la *Figura 7*, el 95,2% de la muestra refiere que no recibió ningún tipo de capacitación por parte de la empresa.



*Figura 7* Capacitación brindada por las empresas para los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata,

Abril del 2017

### **5.3.7 Servicios sociales y asistenciales**

Teniendo en cuenta el porcentaje de encuestados que trabajan en empresas/locales, vale destacar que el único servicio con el que cuentan la mayoría es el acceso al agua potable (88,1%), aunque no es un dato menor que el 11,9% de los trabajadores ni siquiera cuentan con este servicio.

Solo el 45,2% de los encuestados trabaja en locales donde poseen un espacio de comedor, por lo que más de la mitad de la muestra no cuenta con esa posibilidad. En relación a este punto, también se indagó si cuentan con un espacio para descansar entre los viajes/entregas obteniéndose una respuesta negativa del 48,8% de los participantes.

Focalizando sobre los factores de riesgo propios del trabajo (conducción de vehículo de dos ruedas) se preguntó respecto a si la empresa brinda o no un servicio médico asistencial en caso de urgencias, el 56,1% contestó positivamente.

### **5.3.8 Responsabilidad de la empresa en relación a los recursos materiales del trabajo**

Siendo la moto un elemento de trabajo fundamental para desempeñar el empleo, al 83,3% de los encuestados el local/empresa no le brinda la moto. Por lo tanto, en caso de tener un inconveniente con la misma (robo/ruptura/falla técnica) deben suspender su trabajo. En referencia a los gastos propios del vehículo: nafta, revisión mecánica, arreglos, entre otros, solo el 19% de los motoristas trabaja en lugares donde se hacen cargo de los mismos. Al 66,7% la empresa/local contratista no le cubre ningún gasto y

---

solo al 14,3% de la muestra se les brinda “algunos” siendo la nafta principalmente lo que pagan.

En cuanto a los elementos mínimos de seguridad: casco, indumentaria apropiada para visibilidad reducida y días de lluvia, y caja apta para transportar mercadería/paquetes, no son brindados por los locales/empresas donde se desempeñan el 41,9% de los encuestados. En relación a este último punto, al 58,1% restante se le brinda principalmente la caja para transportar mercadería.

### **5.3.7 Posibilidades de participación de los trabajadores.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 41,5% de la muestra indicó que no tenía ninguna posibilidad de participación en reuniones de trabajo ni emisión de opinión. Del porcentaje que si participa, el 29,3% lo hace en forma “consultiva”, seguido por el 14,6% de tipo “informativa”, el resto de las formas de participación tienen un porcentaje por debajo del 10% (ver Tabla 4). Resulta de interés resaltar que el 53,1% de los encuestados está afiliado y participa en forma activa del sindicato.

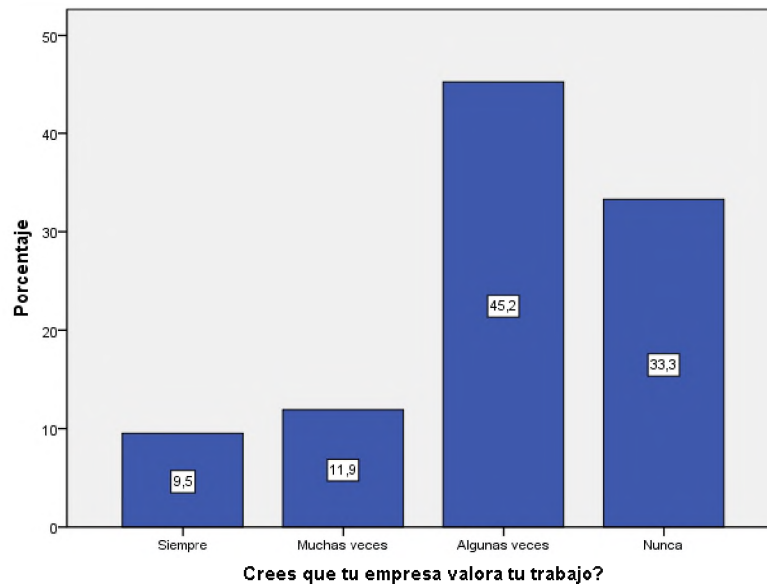
**Tabla 4** *Forma de participación de los motociclistas en reuniones de trabajo en los locales/mensajerías de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017*

Forma de participación		
	f	%
<b>Consultiva</b>	12	29,3
<b>Informativa</b>	6	14,6
<b>Proposicional</b>	4	9,8
<b>Resolutiva</b>	2	4,9
<b>Ninguna</b>	25	41,5

*Nota:* Elaboración propia



Por último, el 45,2% de los trabajadores seleccionó la opción “Algunas veces” para hacer mención sobre la valoración de su trabajo por parte de la empresa/local, mientras que un alto porcentaje (33,3%) mencionó que “nunca” es valorado su trabajo (ver *Figura 8*).



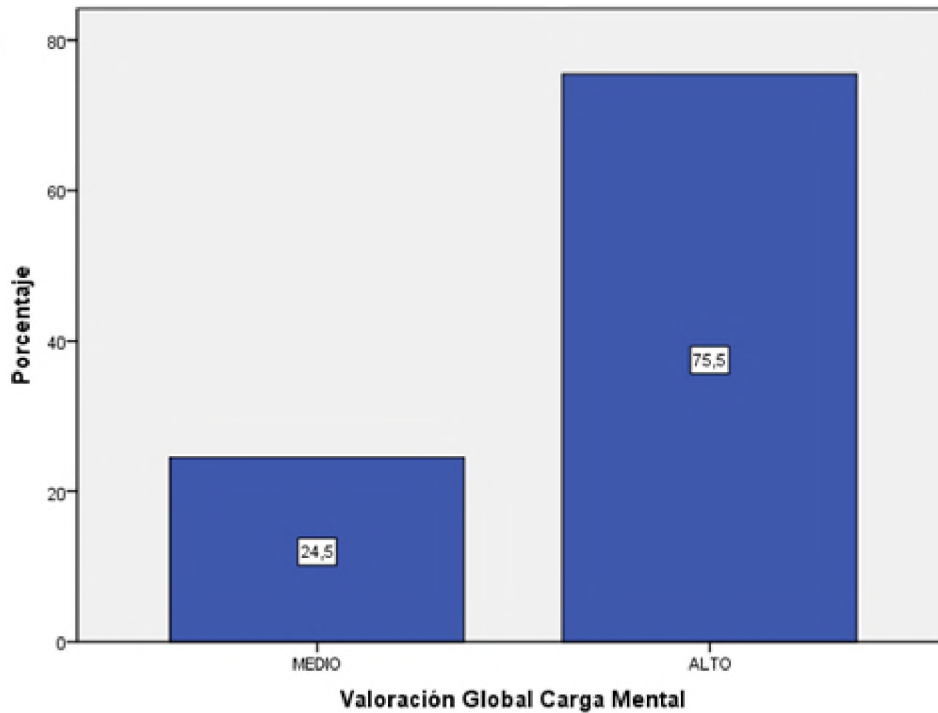
*Figura 8* Percepción de la valoración del trabajo de los motociclistas profesionales por parte de la empresa/local contratista de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

#### 5.4 Valoración de la Carga Mental

En este apartado se analizan tanto las dimensiones asociadas a la Carga Mental del trabajo que componen el **instrumento NASA-TLX** (Task Load Index), desarrollado por Hart y Staveland (1988), como la valoración global de la misma.

Teniendo en cuenta los índices de puntuación propuestos por el instrumento, puede observarse en la *Figura 9*, que la mayor parte de la muestra (75,5%) manifiesta

una valoración global “Alta” de Carga Mental y el 24,4% una valoración “Media”. Ningún trabajador motociclista encuestado, se encuentra en el rango de valoración “Bajo”.



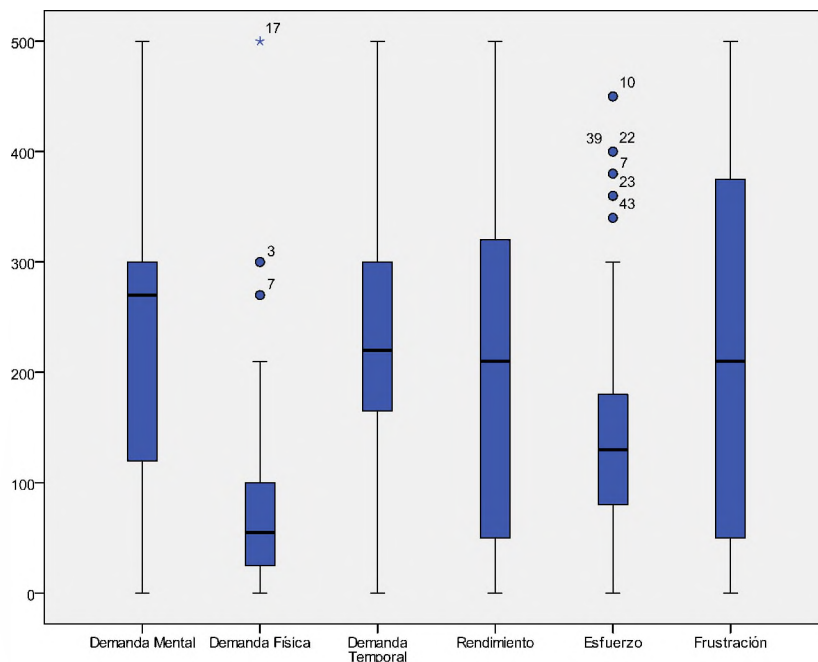
*Figura 9* Valoración global de la Carga Mental de los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

Por otro lado, la carga mental ponderada permite visualizar la importancia de cada uno de los seis factores como fuente de la carga mental de trabajo, así como también la importancia subjetiva de cada uno de ellos. De estas dimensiones tres se refieren a las demandas impuestas a la persona: demandas mentales, físicas y temporales, mientras que las otras hacen noción a la interacción de la persona con la tarea: esfuerzo, frustración y rendimiento.

En la *Figura 10* se puede observar que la demanda mental ( $M=238,57$ ) y la exigencia temporal ( $M=240,82$ ) son los factores más relevantes de la carga mental del

trabajo. Ambas como se explicó anteriormente, se tratan de demandas impuestas a los trabajadores motociclistas. No sucede lo mismo con la demanda física que en este colectivo de trabajo recibe la ponderación más baja ( $M=83,27$ ).

En cuanto a la interacción de la persona con la tarea, se observa que la frustración ( $M=221,94$ ) es la tercer fuente de carga citada luego de las demandas temporal y mental. Un dato de interés, y que refleja la subjetividad de las respuestas en este tipo de dimensiones, es que tanto la frustración ( $DT=185,609$ ) como el rendimiento ( $DT=153,405$ ), son los datos que mayor variabilidad tienen en la presente investigación. En cuanto al esfuerzo ( $M=150,71$   $DT=111,538$ ), si bien no presenta una puntuación alta como fuente de carga ni variabilidad significativa en su puntuación, vale resaltar que existen bastantes casos atípicos (ver *Figura 10*).

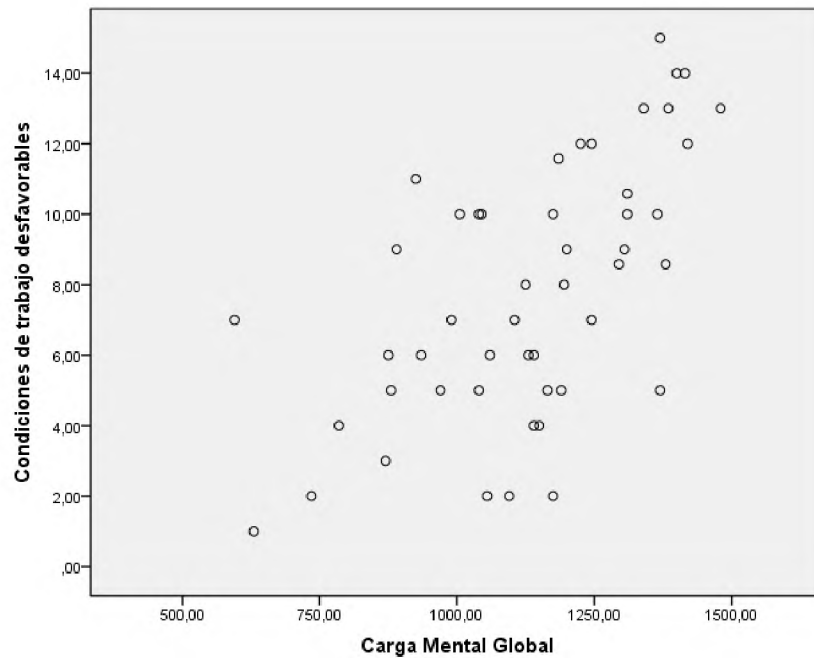


*Figura 10* Dimensiones asociadas a la Carga Mental Global del Trabajo de los trabajadores motociclistas de la Ciudad de Mar del Plata, Abril del 2017

## 5.5 Relación entre las Condiciones de Trabajo y la Carga Mental

Anteriormente se ha realizado un análisis respecto a las condiciones de trabajo y la carga mental percibida por los trabajadores motociclistas. En este apartado se analiza la posible relación entre ambas variables. Para este fin y en base al marco teórico desarrollado en el presente estudio, se ha realizado un agrupamiento de aquellas condiciones de trabajo que pueden llegar a impactar, ya sea en forma directa o indirecta, en la carga cognitiva de trabajo. Se seleccionaron los ítems referidos a: La posibilidad de organizar el trabajo (pregunta N°5); la presión impuesta por el ritmo del trabajo (pregunta N°12); las pausas que poseen los trabajadores y la administración de las mismas (preguntas N°17,18 y 19); la realización de horas extra (pregunta N°23); el tipo de remuneración recibida (pregunta N°25); la tenencia de un contrato de trabajo y la estabilidad laboral que este ofrece (preguntas N°27 y 29). A estos se les adjudicó un valor a las respuestas, siendo los puntajes más altos para las condiciones más desfavorables.

Los resultados obtenidos se pueden visualizar en la *Figura 11* donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson denota una relación positiva, significativa y moderada entre la Carga mental Global y las Condiciones de Trabajo agrupadas anteriormente ( $r=0,61$ ,  $p<0,01$ ). En efecto, los trabajadores motociclistas con condiciones de trabajo más desfavorables tienden a experimentar mayores niveles de Carga Mental.



*Figura 12* Correlación entre Condiciones de trabajo y Carga Mental Global de los trabajadores motociclistas de las Ciudad de Mar del Plata, Marzo del 2017

## 5.6 Proceso de trabajo

Los datos obtenidos respecto al proceso de trabajo son analizados en este apartado dado que al no contar con instrumentos cuantitativos para su análisis, se utilizó la estrategia cualitativa: entrevista semi-estructurada. A partir de la consigna: "Narra un día de tu jornada laboral" se registró y sintetizó la información. El análisis y la presentación de los datos se configuraron según el siguiente esquema de indicadores: a- Actividades que realizan, b- Organización de los trayectos, c- Tiempos y lugares de descanso; diferenciando ambas actividades: mensajería y delivery.

Se utilizó la siguiente terminología: -Todos: Incluye a la totalidad de las entrevistados; - La mayoría: comprende una relación mayor de la mitad de la muestra y

Algunos: corresponde a menos de la mitad de la muestra. Cuando fue considerado ilustrativo se recurrió a las palabras textuales de los trabajadores. Para su identificación se refirió a cada uno como “m” (mensajeros) y “r” (repartidores) seguido de un número (m1, m2, r1,r2 y así sucesivamente). Sus expresiones se presentaron con letra cursiva. De manera de conservar el anonimato, se suprimió los nombres de los locales/empresas cuando los mencionaron en sus relatos.

### **Actividad de mensajería**

El ciclo operatorio de los mensajeros es considerado por la totalidad de los encuestados como dinámico y flexible. La mayoría manifestó que el mismo depende de las actividades que deben realizar en el día, entre las cuales se destacan: entregas de paquetes, depósitos de dinero en el banco, trámites de pago de deudas.

Respecto a los diagramas de recorridos, son establecidos por la totalidad de los mensajeros por conveniencia personal según las exigencias temporales y/o cercanía entre los mismos.

*...el recorrido lo haces vos sobre la marcha (...) si estoy yendo al puerto a entregar un paquete, y me llaman por un trámite que justo es por la zona, no importa si tenía otra cosa antes, voy a ese... (m1)*

*...si tenés banco es lo primero que tenés que despachar (...) si te agarra la hora pico te querés matar, te clavas dos horas ahí que te retrasa todo (m3)*

En cuanto a los lugares de pausa o tiempos en los cuales no tienen ninguna entrega, algunos descansan en puntos en común del centro (esquinas, espacios

---

abiertos), donde suelen reunirse con otros trabajadores del rubro. Los restantes, mencionan aprovechar el tiempo para realizar trámites personales.

*...es lo bueno de este trabajo, si tenés un tiempo muerto, lo aprovechas para hacer lo te tengas que hacer... (m4)*

*...todos los repartidores hacemos lo mismo, nos juntamos en Rivadavia y San Luis, y nos hacemos el aguante...no tiene sentido volverme hasta mi casa... (m1)*

### **Actividad de delivery**

En la actividad de delivery se realiza otro ciclo de trabajo. A diferencia de los mensajeros, la totalidad de los repartidores menciona que la actividad principal realizada es la entrega de mercadería desde el lugar de producción hasta su destino final. Por lo tanto, sus diagramas de recorridos están pre establecidos por los pedidos realizados al local sin posibilidad de generar modificaciones durante los mismos.

*...en el local te dan los pedidos con las direcciones, vos más o menos te organizas el trayecto y vas (...) y después nada, volvés al local y si hay nuevos pedidos salís, y sino a esperar.... (r24)*

La totalidad de los repartidores realizan pausas y/o descansos entre las entregas en el lugar de trabajo. En lo que refiere a este último punto, es importante resaltar que algunos de los encuestados mencionaron que además de hacer repartos en ocasiones

---

realizan otras tareas tales como empaquetar la mercadería y hacer tareas de limpieza, hasta que surgen nuevos pedidos.

*... a veces no si no prefiero estar a full haciendo repartos, porque si te ven sin hacer nada, ya enseguida te mandan hacer cosas... una vez me hicieron limpiar la vereda y ahí me re caliente... (r28)*

*...si está mi jefe en el local, también empaqueto, sino fue me hago el boludo y espero en calle (...) ese no es mi trabajo, pero te hacen laburar cada minuto... (r32).*



## **6. Conclusiones**

La presente investigación ha permitido avanzar en el conocimiento de una rama laboral incipiente con escasos antecedentes de estudios. El análisis de los datos procedentes de diversas estrategias metodológicas, ha permitido caracterizar las condiciones laborales de los trabajadores motociclistas así como también conocer las exigencias cognitivas en términos de carga mental de trabajo y la relación entre ambas.

La actividad de mensajería y delivery es realizada en su mayoría por trabajadores jóvenes y de sexo masculino. En cuanto al proceso de trabajo, se observa una diferencia entre ambas actividades. Los mensajeros realizan un ciclo operatorio de mayor complejidad y flexibilidad, así como también mayor variabilidad en las actividades. Las condiciones laborales también difieren entre ambos colectivos, sin embargo no se contó con una muestra equitativa, estadísticamente válida para evaluar dichas diferencias.

La naturaleza del contenido de la tarea exige más bien experiencia práctica y habilidades/destrezas físicas (calificadas como operativas y manuales), sin demandar de estudios formales ni calificaciones profesionales. Esto último se vio reflejado en los estudios alcanzados por los encuestados, donde la mitad no ha finalizado la secundaria. Además se vislumbra la corta trayectoria laboral en el sector que resulta menor de 5 años para la mitad de la muestra, sin posibilidad de movilidad ni ascenso en el mismo.

En cuanto a las condiciones laborales se destacan los siguientes datos:

---

a- Mayoritariamente los encuestados se desempeñan en un horario que oscila entre 6 a 8 horas diarias, aunque el 30,6% trabaja entre 8 y 12 horas. Los turnos de trabajo son mayoritariamente cortado (mediodía/noche). Asimismo un porcentaje menor a la mitad de la muestra realiza horas extra. En cuanto a la configuración del trabajo, si bien mayoritariamente la población evaluada posee francos, existe un porcentaje significativo (30,6%) que trabaja todos los días.

b- Más de la mitad de los encuestados mencionó “algunas veces” tener momentos de descanso; sin embargo las pausas durante la jornada laboral no son administradas voluntariamente, es decir que dependen de la exigencia de la jornada. En relación a este último punto, se observan ritmos variables de trabajo siendo mayoritariamente intensos. Aproximadamente tres cuartos de la población mencionó verse afectado por el mismo. Resulta de interés destacar además, que más de la mitad de los motoristas trabajan para empresas/locales que no cuentan con un espacio físico adecuado para recuperarse de la fatiga.

c- En relación al sistema de remuneración predomina el cobro mensual de sueldo, aunque a un porcentaje significativo se le paga jornalmente. En cuanto a la forma de pago, hay dos maneras representativas de este colectivo de trabajo siendo casi en un mismo porcentaje: una parte fija y otra variable; o únicamente variable.

d- Un alto porcentaje de los encuestados permanecen excluidos del sistema, desprotegidos legalmente, desprovistos de todo derecho laboral y beneficio social. Si bien la mitad de la muestra cuenta con un contrato laboral, algunos de ellos son

---

eventuales o por determinado tiempo de trabajo. La mayoría menciona que el trabajo de Mensajería y Delivery no ofrece estabilidad laboral, este punto es crucial para la Salud Ocupacional de cualquier persona. Dicha inestabilidad aumenta el estrés y la ansiedad afectando el pleno desarrollo personal y la organización de proyectos de vida.

e- Si bien el puesto de trabajo descrito es necesario, funcional a la operatividad de los locales/empresas no es contemplado como parte de la organización. Más de un tercio manifestó en distintas medidas que existe la posibilidad de realizar cambios para mejorar las condiciones de su trabajo, pese a esto el 41,9% de los encuestados no posee ningún tipo de participación en la organización del mismo; y quienes tienen la posibilidad de participar lo hacen en forma consultiva y/o informativa. La falta de participación en los procesos de toma de decisiones, deriva en la inexistencia de consideraciones y modificaciones de condiciones laborales significativamente riesgosas percibidas por los mismos trabajadores. Además, aproximadamente la mitad de la muestra manifiesta que su trabajo es desvalorizado por los locales contratistas. Pese a esto, resulta llamativo que el 53,3% está conforme con su lugar de trabajo.

f- En cuanto a la seguridad vial, se puede mencionar que se visualizó un uso mayoritario de cascos, aunque la presencia de otras medidas de protección (ej. indumentaria fluorescente, indumentaria apropiada para día de lluvia, caja apta para transportar mercadería) fue notoriamente minoritario. Además las empresas/locales generalmente no brindan la moto como herramienta de trabajo, ni se responsabiliza de

---

los gastos de control mecánico y/o reparaciones. El estado de la misma, lo cual es crucial para la seguridad del trabajador, corre por cuenta de los mismos al igual que la tenencia de las medidas de protección mencionadas con anterioridad. El único instrumento de trabajo que se le es brindado a casi la totalidad de los motociclistas es la caja para transportar la mercadería. Este último punto resulta de interés, ya que se prioriza el cuidado de la mercadería y/o marketing del local, más que velar por la seguridad del trabajador.

Las condiciones laborales analizadas, junto con la revisión del surgimiento de la actividad a partir del desarrollo histórico nacional mencionado en el marco teórico, permiten reflexionar sobre la continuidad de la precariedad del trabajo en cuestión. La flexibilización y precarización laboral, la minoración de obligaciones del sector empresarial y la vulneración profunda de derechos de los trabajadores son condiciones que continúan visualizándose en la actividad de mensajería y delivery.

Estas condiciones generan dinámicas de carácter negativo, que en conjunto con un contexto de conducción complejo y altamente demandante como es el de la Ciudad de Mar del Plata, generan una exigencia determinada sobre los trabajadores motociclistas. Los efectos de la misma se definen como Carga Global del Trabajo, incluyendo en esta la carga cognitiva.

En lo que refiere a la Carga Mental dos afirmaciones son relevantes en el presente estudio. En primer lugar se resalta la alta puntuación de la Carga Global

---

Mental asociada a los procesos cognitivos desarrollados por los motociclistas en el contexto laboral. Esta puede conllevar a la fatiga, monotonía, la vigilancia reducida y la saturación mental, generando una perturbación ya sea en forma directa y/o indirecta en la salud de los trabajadores. En segundo lugar, en referencia a las dimensiones de la Carga Mental se determinó como las fuentes de carga de mayor ponderación: la demanda mental y la exigencia temporal. Este dato resulta de interés dado que ambos factores se tratan de demandas impuestas a los trabajadores motociclistas, es decir que tienen un carácter más bien objetivo, con mayor posibilidad de modificación en lo referido a la organización y estructuración del trabajo.

Por otra parte, la frustración que se define como la tercera fuente de carga citada por el colectivo de trabajo, posee un carácter más bien subjetivo que incluye la interacción de la persona con la tarea. En este caso es necesario que los trabajadores visualicen las fuentes de riesgo y desarrollen estrategias de afrontamiento que permitan minimizar dicha carga.

En cuanto a la relación entre las variables estudiadas, se observó que condiciones intralaborales tales como la inestabilidad laboral, el apremio del tiempo, la sobrecarga laboral asociada a la falta de pausas para recuperarse de la fatiga, la realización de horas extras y las formas de remuneración en este colectivo de trabajo se correlacionan positivamente con la Carga Mental Global de los motociclistas profesionales. Dicho en otras palabras, y en concordancia con los estudios realizados por Villamarín (2014), dentro de la cotidianidad de estos trabajadores se presentan

---

condiciones laborales desfavorables que los conducen a mayores esfuerzos cognitivos. Esto último, sumado la complejidad misma de la tarea puede incidir en el desgaste y afección de la salud ocupacional de los sujetos, así como también incrementar la posibilidad de cometer un error durante la conducción, poniendo en riesgo la vida de los trabajadores motociclistas como el resto de la población.

Si bien el tipo de estudio llevado a cabo no permite establecer una causalidad entre las variables estudiadas con los accidentes viales, vale resaltar que el 77.6 % de la muestra participó de un siniestro en la vía pública donde hubo distintos tipos de daños, entre ellos personas heridas (leves, graves o fatales). En lo que esto se refiere, se considera al igual que en la investigación realizada en la Ciudad de Buenos Aires a cadetes y mensajeros la necesidad de mejorar los registros que permitan caracterizar este impacto sobre la salud y la seguridad de los trabajadores (De Lellis, 2010).

La presente investigación ha hecho un recorrido que permitió sistematizar las necesidades de los trabajadores motociclistas, contribuyendo a visibilizar su actividad y las condiciones en que esta se desempeña. Se considera necesario sistematizar aquellos factores de riesgos que irrumpen, disminuyen o vulneran el desempeño ocupacional de los trabajadores. Las acciones de identificación, monitoreo, evaluación y diagnóstico de la situación real del trabajador, por parte del Terapeuta Ocupacional, es crucial para desarrollar estrategias de Promoción de la Salud Ocupacional y Prevención de Enfermedades y/o siniestros de dicho colectivo de trabajo. Vale aclarar que dichas

---

estrategias solo serán óptimas en la medida en que se construyan junto con el colectivo de los trabajadores, como agentes activos y responsables de su salud.

En primera instancia pudo observarse que condiciones de trabajo desfavorables se convierten en una fuente de riesgo ya sea por la precariedad del trabajo, lo cual fue descrito con anterioridad; y por otro lado debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Considero que es necesario, para transformar la presente situación, la organización de la fuerza de trabajo de manera que se continúe luchando por el reconocimiento de los derechos laborales y sociales, así como también exigir su cumplimiento. Esta actividad ya ha sido emprendida por el Sindicato de Cadetes y Mensajeros de nuestra ciudad. Asimismo, es necesario que las empresas/locales asuman las responsabilidades correspondientes con vías a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

En lo que refiere a la organización del trabajo: pausas para recuperarse de la fatiga, ritmo de trabajo, planificación de las tareas, etc, son los mismos trabajadores quienes pueden debatir y proponer las modificaciones pertinentes, apoyándose en una base teórica que respalde las mismas.

Por otra parte, comprendiendo el concepto de Carga Mental como resultante de la interacción entre el carácter externo de la exigencia y el carácter interno de la carga percibida asociada a las características personales de cada uno; también es crucial fomentar y crear estrategias de afrontamiento funcionales. Es necesario propiciar espacios de debate y construcción en lo que refiere a la modificación de

---

comportamientos, técnica de resolución de conflictos, manejo de las emociones, técnicas de prevención de estrés, para adaptarse a las situaciones cotidianas laborales en que se hallan inmersos los trabajadores motociclistas.

Para finalizar, se concluye que el Terapeuta Ocupacional en el área laboral y como agente promotor de la Salud, debe en un primer momento realizar un relevamiento y sistematización de los factores de riesgos. El análisis de los mismos junto con el colectivo de trabajo, en un espacio de intercambio y enriquecimiento laboral y personal, permitirán delinear programas de estrategias de prevención y promoción de la Salud. Es por ello que es fundamental la participación activa y comprometida de los mismos trabajadores con el fin de fomentar prácticas que garanticen su salud y bienestar. En el caso del colectivo de trabajo del presente estudio, esta intervención no solo tendrá repercusiones positivas en la calidad de vida de los trabajadores motociclistas, sino también de la salud pública favoreciendo la seguridad vial de nuestro contexto.

## **7. Limitaciones de la investigación y recomendaciones.**

La investigación realizada pone en manifiesto la necesidad de tomar en consideración el estudio de la Carga Mental de los trabajadores motociclistas, en función de las condiciones de trabajo dentro de las cuales se desempeñan. Sin embargo si bien las estrategias metodológicas utilizadas permitieron visualizar determinados factores de riesgo para dicho colectivo de trabajo, son insuficientes para

---



comprender los múltiples determinantes que obran en la presente rama laboral. Es por ello que se recomiendan las siguientes estrategias para profundizar el presente estudio:

- a- Neffa (1995) sostuvo que es fundamental incluir la percepción de los trabajadores respecto al riesgo en su trabajo. Los instrumentos de evaluación utilizados en este trabajo, no permitieron explorar la concepción que los mensajeros y repartidores poseen respecto al riesgo, ni tampoco cuales son aquellas estrategias utilizadas para dar frente a los mismos. Esta relación percepción/ acción enriquecería la sistematización de riesgos necesaria para establecer estrategias de prevención y promoción de la Salud.
- b- Retomando las palabras de Guzmán (2008) es necesario la evaluación de los factores de riesgo, consecuencia de condiciones de trabajo desfavorables y/o un medio ambiente de trabajo inadecuado. Sin embargo, el desempeño ocupacional también puede verse vulnerado debido a la falta de satisfacción que el trabajo genera en término de productividad, independencia, autoestima, y participación social. Estos constructos también son necesarios para la conformación de diagnósticos ocupacionales más exactos y holísticos, que permitan prácticas más humanísticas y contextualizadas en el mundo del trabajo.

## 8. Referencias

- Agencia Nacional de Educación Vial (2014). Observatorio vial. Recuperado en <http://observatoriovial.seguridadvial.gov.ar/>. Consultado el 5 de Mayo del 2016.
- Arquer, I., & Nogareda, C. (1999). NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX. *Madrid: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del Gobierno de España*. Recuperado en [http://www.mlv.com.ve/archivo/doc\\_ergo\\_higiene/ntp\\_544.pdf](http://www.mlv.com.ve/archivo/doc_ergo_higiene/ntp_544.pdf). Consultado el 5 de junio del 2016.
- Boada-Grau, J., Prizmic-Kuzmica, A. J., González-Recio, S., & Vigil-Colet, A. (2013). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, 12(1), 249. Recuperado en <http://search.proquest.com/openview/daa3756f91385d53f1b6d6c8e78df5f9/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2041157>. Consultado el 5 de julio del 2016.
- Christiansen, C. H., Clark, F., Kielhofner, G., & Rogers, J. (1995). Position paper: occupation. American Occupational Therapy Association. *The American journal of occupational therapy: official publication of the American Occupational Therapy Association*, 49(10), 1015-1018. Recuperado en <http://europepmc.org/abstract/med/8585585>. Consultado el 5 de mayo del 2016.
- Díaz Canepa, C. (2010). Actividad laboral y carga mental de trabajo. *Cienc. Trab*, 12(36), 281-292. Recuperado en <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=562749&indexSearch=ID>. Consultado el 12 de mayo del 2016.
-

Díaz Ramiro, E., Rubio Valdehita, S., Martín García, J., & Luceño Moreno, L. (2010). Estudio psicométrico del índice de carga mental NASA-TLX con una muestra de trabajadores españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 191-199. Recuperado en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300003&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300003&script=sci_arttext&lng=en). Consultado el 5 de abril del 2016.

Fernández M, Baeza C.(2006). Instituto de Seguridad Vial y asociación AEPSAL. Seguridad Vial para trabajadores motoristas. Colección cuadernos de seguridad vial. Editorial Mapfre. 3-48. Recuperado en: [https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/images/trabajadores-motoristas\\_tcm164-5526.pdf](https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/trabajadores-motoristas_tcm164-5526.pdf). Consultado el 13 de mayo del 2016.

Fumagalli, S. (2011). Las condiciones y medio ambiente de trabajo en las canteras de arcilla en Barker, Provincia de Buenos Aires. Recuperado de [http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/masse/2011/categoriaB/B\\_FUMAGALI-CASTRO-RODRIGUEZ-%20LASCURAIN.pdf](http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/masse/2011/categoriaB/B_FUMAGALI-CASTRO-RODRIGUEZ-%20LASCURAIN.pdf). Consultado el 15 de mayo del 2016.

Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública*, 83(2), 169-173. Recuperado en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext&lng=pt). Consultado el 17 de septiembre del 2016.

Gomero Cuadra, R., Zevallos Enriquez, C., & Llap Yesan, C. (2006). Medicina del trabajo, medicina ocupacional y del medio ambiente y salud ocupacional. *Revista Médica Herediana*, 17(2), 105-108. Recuperado en

---

<[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2006000200008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2006000200008&lng=es&nrm=iso)>. Consultado el 25 julio 2016.

GÓMEZ, I. C. (2007). OCCUPATIONAL HEALTH: A REVIEW TROUGHT THE NEW WORKING CONDITIONS. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-114..Recuperado en [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165792672007000100011&lng=pt&tlng=en](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165792672007000100011&lng=pt&tlng=en). Consultado el 24 de junio del 2016.

Grisci, C. L. I., Scalco, P. D., & 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.. Disponible en <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932007000300007> . Consultado 5 de junio del 2016.

Guillén Fonseca, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista cubana de enfermería*, 22(4), 0-0. Recuperado en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192006000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400008). Consultado el 25 de noviembre del 2016.

Guzman O. B.(2008) Ergonomía y Terapia Ocupacional. *Revista Terapia Ocupacional Galicia*(5) Disponible en: <http://www.revistatog.com/num7/pdfs>. Consultado el 1 de junio 2016.

Hacker, W. (2001). Carga mental de Trabajo. *Organización Internacional del Trabajo: Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (1ª edición electrónica en español)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado en <http://www.mtas.es /insht/EncOIT/Index.htm> . Consultado el 5 de abril del 2016.

Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in*

---

---

*psychology*, 52, 139-183. Recuperado en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166411508623869>. Consultado el 15 de septiembre del 2016.

Lellis M, Arrillaga S, Barreiro 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. Disponible en <http://biblioteca.srt.gob.ar/Publicaciones/2012/cymatmensajeria.pdf>. Consultado el 15 de mayo del 2016.

López Núñez, M. I., Rubio, S., García, J. M., & Luceño, L. (2012). Avances en la utilización del NASA-TLX como herramienta para la evaluación de la carga mental subjetiva: del laboratorio al ámbito laboral. *Ciencia y Trabajo*, 45, 233-237. Recuperado en [https://www.researchgate.net/profile/Susana\\_Valdehita/publication/308653591\\_Avances\\_en\\_la\\_utilizacion\\_del\\_NASA-TLX\\_como\\_herramienta\\_para\\_la\\_evaluacion\\_de\\_la\\_carga\\_mental\\_subjetiva\\_Del\\_laboratorio\\_al\\_ambito\\_laboral/links/57ea4c3708aeb34bc092b7e3.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Susana_Valdehita/publication/308653591_Avances_en_la_utilizacion_del_NASA-TLX_como_herramienta_para_la_evaluacion_de_la_carga_mental_subjetiva_Del_laboratorio_al_ambito_laboral/links/57ea4c3708aeb34bc092b7e3.pdf). Consultado el 20 de noviembre del 2016.

Molina Derteano, P. (2007). Juventud¿ Divino Tesoro? Trayectorias socio-laborales de jóvenes trabajadores de delivery. *En Sombras de una marginalidad fragmentada. Aproximaciones a la metamorfosis de los sectores populares de la Argentina. Buenos Aires: Miño y Dávila*. Recuperado en <https://www.aacademica.org/pablo.molina.derteano/83.pdf>. Consultado el 20 de abril del 2016.

Neffa, Julio C. (1988) ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Secyt. CEIL. CONICET. Ed. Humanitas, Argentina.

O'Donnell, R. y Eggemeier, F. T. (1986). Workload assessment methodology. En K. R. Boff, L. Kaufman y J. P. Thomas (Eds.), *Handbook of perception and human performance*, Nueva York: Wiley. Disponible en <http://apps.usd.edu/coglab/schieber/docs/odonnell.pdf>.

Olivares Faúndez, V. E., Jélvez Wilke, C., Mena Miranda, L., & Lavarello Salinas, J. (2013). Estudios sobre burnout y carga mental en conductores del transporte público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48), 173-178. Recuperado en [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext). Consultado el 2 de marzo del 2017.

OMS (2004). *World Report on Road Traffic Injury Prevention*. Génova: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241563840\\_eng.Pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241563840_eng.Pdf)

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.

Orsatti, Á. (2006). Jóvenes trabajadores de delivery y trabajadoras de venta directa Dos colectivos laborales ante la Recomendación de OIT sobre la relación de trabajo. *Sindicalismo y la relación de trabajo*. Disponible en: [http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/orgsin/documentos/delivery\\_arg.pdf](http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/orgsin/documentos/delivery_arg.pdf). Consultado 15 de septiembre del 2016.

Paceli Hatem Diniz, E., Ávila Assunção, A., & Paula Antunes Lima, F. D. (2005). Por que os motociclistas profissionais se acidentam? Riscos de acidentes e estratégias de prevenção. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(111). Recuperado en <https://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572005000100006>. Consultado el 4 de mayo del 2016.

---

- Pons, I. D., & Puig, R. F. (2004). Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 35(4), 521-546. Recuperado en <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/viewFile/61803/96264> Consultado el 3 de enero del 2017.
- Puglisi, E. (2009). "La Bisagra Rota". Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en Deliverys en la Ciudad de La Plata: un caso de estrés laboral en Jóvenes. *Grupo de trabajo* 10, 207. Disponible en <http://redjuventudesargentina.org/attachments/article/18/ACTAS%20III%20ReNIJ A%20GT%20x10.pdf#page=206>. Consultado el 3 de mayo del 2016.
- Rolo González, G., Díaz Cabrera, D., & Hernández Fernaud, E. (2009). Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 29-37. Recuperado en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622009000100004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000100004). Consultado el 13 de marzo del 2016
- Rubio, S., Díaz, E., & Martín, J. (2001). Aspectos metodológicos de la evaluación subjetiva de la carga mental de trabajo. *Arch Prev Riesgos Labor*, 4(4), 160-168. Disponible en [https://www.researchgate.net/profile/Eva\\_Ramiro/publication/242600536\\_Aspectos\\_metodologicos\\_de\\_la\\_evaluacion\\_subjetiva\\_de\\_la\\_carga\\_mental\\_de\\_trabajo/links/546de9ac0cf2a7492c5681eb/Aspectos-metodologicos-de-la-evaluacion-subjetiva-de-la-carga-mental-de-trabajo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eva_Ramiro/publication/242600536_Aspectos_metodologicos_de_la_evaluacion_subjetiva_de_la_carga_mental_de_trabajo/links/546de9ac0cf2a7492c5681eb/Aspectos-metodologicos-de-la-evaluacion-subjetiva-de-la-carga-mental-de-trabajo.pdf). Consultado el 12 de septiembre del 2016.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied Psychology*, 53(1), 61-86. Disponible en
-

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1464-0597.2004.00161.x/full>.

Consultado el 8 de Septiembre del 2016.

Silva, D. W. D., Soares, D. F. P. D. P., Mathias, T. A. D. F., Soares, D. A., & Andrade, S. M. D. (2008). Perfil do trabalho e acidentes de trânsito entre motociclistas de entregas em dois municípios de médio porte do Estado do Paraná, Brasil. *Cad Saude Publica*, 2643-2652. Disponible en <http://pesquisa.bvs.br/brasil/resource/es/lil-496655> . Consultado el 1 de mayo del 2016.

SiMeCa (2010) Blog del sindicato de mensajeros y cadetes. Recuperado el 6 de mayo del 2016 en <http://simecalahistoria.blogspot.com.ar/>

Soares, D. F. P. D. P., Mathias, T. A. D. F., Silva, D. W. D., & Andrade, S. M. D. (2011). Motociclistas de entrega: algumas características dos acidentes de trânsito na região sul do Brasil. *Rev Bras Epidemiol*, 435-444. Recuperado en <https://dx.doi.org/10.1590/S1415-790X2011000300008>. Consultado el 6 de abril del 2016.

Young, M. S., & Stanton, N. A. (2001). Mental workload: theory, measurement, and application. *International encyclopedia of ergonomics and human factors*, 1, 507-509. Disponible en <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1518/0018720024497709?legid=sphfs%3B44%2F3%2F365&patientinform-links=yes&>. Consultado el 8 de septiembre del 2016.



## 9. Anexos

### Datos socio demográficos y de transito.

ENCUESTADO: \_\_\_\_\_ CUESTIONARIO N°: \_\_\_\_\_

#### CUESTIONARIO ANÓNIMO A CADETES MOTORISTASY MOTODELIVERY

Te invitamos a completar una encuesta desarrollada en el marco de un proyecto de tesis radicada en la Facultad de Cs de la Salud y Trabajo Social de la Univ. Nac.de Mar del Plata. Se trata de un estudio cuyo objetivo es conocer las condiciones de trabajo, las demandas cognitivas de tu trabajo y posibles factores de inatención en la conducción de tu moto durante tu jornada de trabajo. La encuesta te llevará entre 20 y 30 minutos aproximadamente. La participación es voluntaria y los datos son tratados de forma confidencial. Si aceptás participar, te pedimos que por favor leas y respondas atentamente al cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que cuenta es tu experiencia personal.

1.Edad: ____	2.Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	3. Tu nivel educativo es: <input type="checkbox"/> Primaria incompleta <input type="checkbox"/> Primaria completa <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta <input type="checkbox"/> Secundaria completa <input type="checkbox"/> Terciario incompleto <input type="checkbox"/> Terciario completo <input type="checkbox"/> Universitario Incompleto <input type="checkbox"/> Universitario Completo												
4. ¿Cuántos años hace que manejas moto?: _____	5. ¿Tenés casco? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	6. Cuando manejas ¿con qué frecuencia usas casco? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca												
7. Forma de trabajo <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Dependencia	8. Tipo de trabajo <input type="checkbox"/> Repartidor (Motodelivery) <input type="checkbox"/> Mensajería	9. ¿Hace cuántos años que trabajas como Repartidor / Mensajero? _____												
<p>10. En el último año, ¿Protagonizaste como conductor alguna de las siguientes situaciones? (Marcar con una cruz):</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Perder el control de la moto (caída, derrape, pérdida de estabilidad, etc.)</td> <td><input type="checkbox"/> Chocar un objeto fijo o un vehículo detenido</td> <td><input type="checkbox"/> Robo / Situación de inseguridad</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ser chocado por algún otro vehículo</td> <td><input type="checkbox"/> Atropellar a un peatón o ciclista</td> <td><input type="checkbox"/> Otros</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Chocar a otro vehículo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Tener que maniobrar bruscamente para evitar un choque (frenada o esquivada brusca, etc.)</td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Perder el control de la moto (caída, derrape, pérdida de estabilidad, etc.)	<input type="checkbox"/> Chocar un objeto fijo o un vehículo detenido	<input type="checkbox"/> Robo / Situación de inseguridad	<input type="checkbox"/> Ser chocado por algún otro vehículo	<input type="checkbox"/> Atropellar a un peatón o ciclista	<input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Chocar a otro vehículo			<input type="checkbox"/> Tener que maniobrar bruscamente para evitar un choque (frenada o esquivada brusca, etc.)	
<input type="checkbox"/> Perder el control de la moto (caída, derrape, pérdida de estabilidad, etc.)	<input type="checkbox"/> Chocar un objeto fijo o un vehículo detenido	<input type="checkbox"/> Robo / Situación de inseguridad												
<input type="checkbox"/> Ser chocado por algún otro vehículo	<input type="checkbox"/> Atropellar a un peatón o ciclista	<input type="checkbox"/> Otros												
	<input type="checkbox"/> Chocar a otro vehículo													
	<input type="checkbox"/> Tener que maniobrar bruscamente para evitar un choque (frenada o esquivada brusca, etc.)													

<p>11. ¿En alguno de los eventos anteriores hubo daños? (Marcar con una cruz):</p> <p><input type="checkbox"/> Daños materiales menores (abollón, raspón, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Daños materiales importantes (destrucción parcial o total de la moto, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Personas heridas (leves, graves o fatales)</p>		<p>12. En el último año, ¿has recibido alguna sanción o multa de tránsito?</p> <p><input type="checkbox"/> No      <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>¿Podrías decir el motivo?:</p>		<p>13. ¿Estas afiliado al sindicato</p> <p><input type="checkbox"/> No      <input type="checkbox"/> Sí</p>	
<p>14. Mientras manejas, ¿es posible que hagas alguna de estas cosas?:</p>					
<p><input type="checkbox"/> Comer o beber en algún momento</p>		<p><input type="checkbox"/> Conversar con un acompañante</p>		<p><input type="checkbox"/> Leer notas, documento, mapas, etc</p>	
<p><input type="checkbox"/> Escuchar radio o música</p>		<p><input type="checkbox"/> Usar el celular para llamar o atender</p>			
<p><input type="checkbox"/> Mirar los relojes y controles de la moto</p>		<p><input type="checkbox"/> Leer o escribir mensajes de texto /correo</p>		<p><input type="checkbox"/> Peinarte o maquillarte</p>	
		<p><input type="checkbox"/> Fumar</p>		<p><input type="checkbox"/> Otros</p> <p>_____</p>	

### Cuestionario Condiciones de trabajo

<p>1. ¿Las tareas que vos realizas para el desempeño de tus actividades son mayormente:</p> <p><input type="checkbox"/> Manuales</p> <p><input type="checkbox"/> Intelectuales</p> <p><input type="checkbox"/> Operativas</p> <p><input type="checkbox"/> Administrativas</p>		<p>2. Las tareas que realizás a diario las resolvés solo?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Muchas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Algunas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>		<p>3. ¿Normalmente siente que le alcanza el tiempo para realizar las tareas previstas?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Muchas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Algunas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	
<p>4. ¿Usted está conforme con el lugar de trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Poco conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Disconforme</p>		<p>5. ¿Podés organizar tu trabajo como vos quieras? Por ejemplo, planificar los recorridos/ orden de las tareas</p> <p><input type="checkbox"/> Mucho</p> <p><input type="checkbox"/> Bastante</p> <p><input type="checkbox"/> Poco</p> <p><input type="checkbox"/> Nada</p>		<p>6. Respecto a tus conocimientos profesionales, ¿crees que las exigencias de tu puesto se encuentran...</p> <p><input type="checkbox"/> Acorde a sus conocimientos?</p> <p><input type="checkbox"/> Por encima de sus conocimientos?</p> <p><input type="checkbox"/> Por debajo de sus conocimientos?</p>	
<p>7. ¿Cómo consideras el grado de responsabilidad asignada a tu puesto? Ej con el dinero, vehículo, mercadería.</p> <p><input type="checkbox"/> Alto</p> <p><input type="checkbox"/> Medio</p> <p><input type="checkbox"/> Bajo</p>		<p>8. ¿Pensás que existe una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo Solo</p>		<p>9. ¿Tenés posibilidades de ascender en tu trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	
<p>10. ¿Podés abandonar tu trabajo por unos minutos sin la necesidad de que lo sustituyan?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>		<p>11. ¿Existe una persona que te reemplace en caso de que debas abandonar tu puesto de trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Muchas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Algunas veces</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>		<p>12. ¿En qué medida te afecta el ritmo de tu trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Mucho</p> <p><input type="checkbox"/> Bastante</p> <p><input type="checkbox"/> Poco</p>	

		<input type="checkbox"/> Nada
<p>13. ¿Qué turno de trabajo realizás?</p> <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/> Noche <input type="checkbox"/> Rotativos	<p>14. Habitualmente, ¿cuál es tu horario típico de trabajo? Especificar</p> <p>_____</p> <p>¿Consideras adecuado la distribución del mismo?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<p>15. ¿Cuántas horas trabajás por día? Especificar</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Qué días trabajás? Especificar</p> <p>_____</p>	<p>17. ¿Tenés pausas para recuperarse de la fatiga?</p> <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca	<p>18. En caso de poseer dichas pausas, ¿Consideras adecuada la distribución de las mismas durante su jornada de trabajo</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<p>19. Continuando con las pausas... ¿Podés administrarlas?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<p>20. ¿Cómo están dados los descansos en la semana?</p> <input type="checkbox"/> Franco rotativo <input type="checkbox"/> Fines de semana <input type="checkbox"/> No tengo francos <input type="checkbox"/> Otros _____	<p>21. ¿Tenés la posibilidad de elegir la fecha de tus vacaciones?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<p>22. ¿Los días de tus vacaciones se los dan todos juntos?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<p>23. ¿Realizás horas extras?</p> <input type="checkbox"/> Si ¿Cuántas por día? _____ <input type="checkbox"/> No	<p>24. El pago de tu salario es...</p> <input type="checkbox"/> Jornal (por día) <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual
<p>25. La remuneración que recibís es...</p> <input type="checkbox"/> Fija <input type="checkbox"/> Variable <input type="checkbox"/> Una parte fija y otra variable.	<p>26. ¿Cómo consideras que es el salario que percibe en relación al trabajo que realiza?</p> <input type="checkbox"/> Muy apropiado <input type="checkbox"/> Apropiado <input type="checkbox"/> Poco apropiado <input type="checkbox"/> Nada apropiado	<p>27. ¿Tenés contrato de trabajo?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé
<p>28. En caso de tener, ¿Qué tipo de contrato es?</p> <input type="checkbox"/> Indeterminado (sin fecha de finalización) <input type="checkbox"/> Por tiempo determinado <input type="checkbox"/> Por temporada <input type="checkbox"/> Eventual	<p>29. ¿Consideras que el tipo de contrato que tenés, te ofrece estabilidad laboral?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<p>30. Marca con una cruz si utilizas los siguientes elementos de seguridad:</p> <input type="checkbox"/> Casco <input type="checkbox"/> Indumentaria fluorescente apta para utilizar de noche o en días de visibilidad reducida <input type="checkbox"/> Indumentaria apropiada en días de lluvia (piloto, botas de lluvia, guantes, etc.) <input type="checkbox"/> Caja apta para transportar la mercadería/paquetes. <p>En caso de trabajar para un local/mensajería; la misma te brinda los elementos antes mencionados:</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunos. ¿Cuáles? _____

--	--	--

En caso de trabajar para un local/ mensajería la misma:		
31. ¿Te brinda la moto? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	32. ¿Te brindó algún tipo de capacitación o entrenamiento? <input type="checkbox"/> Si ¿Cuáles? <input type="checkbox"/> No	33. ¿Cuenta con un servicio de comedor? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
34. ¿Cuenta con agua potable en el establecimiento? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	35. ¿Cuenta con un espacio para que descanses entre las entregas/viajes? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	36. ¿Cuenta con un servicio médico asistencial en el caso de urgencias? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
37. La posibilidad de participación que a usted le dan es de tipo: <input type="checkbox"/> Consultiva <input type="checkbox"/> Informativa <input type="checkbox"/> Proposicional (Proponer algo) <input type="checkbox"/> Resolutiva (Tomar una decisión) <input type="checkbox"/> Ninguna	38. ¿Crees que el local/mensajería valora tu trabajo? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca	39. ¿Pensás que es posible cambiar las formas de organización en el local/mensajería para mejorar las condiciones de trabajo? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca
40. ¿El local/mensajería se hace cargo de los gastos del vehículo? Ej. Nafta, reparación de la moto, revisión mecánica. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Solo _____ de algunos. Especificar _____		

## Método NASA TLX

DIMENSION	DEFINICIÓN	OPERATIVIZACIÓN
Exigencias Mentales (M)	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (pensar, decidir, calcular, etc.). ¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
Exigencias Físicas (F)	Cantidad de actividad física que requiere la tarea	¿Cuánta actividad física fue necesaria? ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencias Temporales (T)	Nivel de presión temporal percibida	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado, o rápido y frenético?

Rendimiento (R)	Grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con el nivel de ejecución?
Esfuerzo (E)	Grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
Nivel de Frustración (Fr)	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, etc., sentido durante la realización de la tarea	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

En el siguiente cuadro debe marcar con un círculo, cual aspecto del par presentado contribuye más a la carga de la tarea

M – F	F – T	T – E
M – T	F – R	T – Fr
M – R	F – E	R – E
M – E	F – Fr	R – Fr
M – Fr	T – R	E – Fr

En el siguiente cuadro debe marcar un punto en la escala que se presenta

Exigencia Mental	Exigencia física
Baja Alta	Baja Alta
Exigencia temporal	Rendimiento
Baja Alta	Baja Alta
Esfuerzo	Nivel de Frustración
Baja Alta	Baja Alta