



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Etnografía de Cicloenvíos, una cultura organizacional de la
bicimensajería en Puebla

TESIS

que para obtener el título de
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

presenta

Saúl Hernández Cruz

Director

Dr. Luis Fernando Luna Pando

30 de octubre de 2024

Dedicatoria

A mis padres, por su acompañamiento en mi desarrollo personal y su apoyo incondicional en la vida.

A mi hermana, nunca te he comprendido, pero te quiero.

Al Dr. Luis Fernando Luna Pando, por ser un docente que promueve una psicología crítica, por su vital apoyo en mi perspectiva psicológica y por el asesoramiento en esta tesis.

Al Clan de Rovers Highlands y Clan de Rovers Hunab-Ku, por enseñarme la trascendencia, compromiso y constancia.

A Cicloenvíos mensajería, su director Armando Amaro Palafox y administrativos Ing. Vogar Nazareth Hernández Figueroa y el Lic. Miguel Ángel Gervacio Luna por su confianza al integrarme al equipo.

A Ekai, Carlos y Melanie, gracias por su invaluable amistad durante la vida universitaria.

A mi padrino José Luis Barranco Palafox, por ayudarme en mis procesos universitarios y de vida.

Resumen

El presente estudio analiza la cultura organizacional de una bicimensajería en Puebla, México; a través de una etnografía con perspectiva psicológica en la que se utilizaron como instrumentos notas de campo, entrevistas semiestructuradas y una guía de observación. La población estudiada se seleccionó mediante un muestreo por conveniencia. Como resultado, se propone una descripción y perfil de puesto de bicimensajero en Cicloenvíos, el cual se pone a disposición para ser considerado en otras bicimensajerías a nivel local, nacional e internacional.

Palabras clave: Cultura organizacional, bicimensajería, etnografía, notas de campo, perfil/descripción de puesto.

Abstract

This study explores the organizational culture of a courier service in Puebla, Mexico, using an ethnographic approach with a psychological perspective. Data collection methods included field notes, semi-structured interviews, and observation guides. The sample was selected through convenience sampling. As a key outcome, a job description/profile for a bike messenger at Cicloenvíos is proposed, offering a model that can be applied by other bike courier services at local, national, and international levels.

Keywords: Organizational culture, courier service, ethnography, field notes, job profile/description.

Índice general	
Dedicatoria	i
Resumen	ii
Índice general	iii
Índice de tablas y figuras	vi
Introducción	vii
Capítulo I.	1
Antecedentes	1
Planteamiento del problema	6
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Justificación	10
Preguntas de investigación	12
Definición de variables	12
Capítulo II.	14
Marco teórico	14
¿Qué es la bicimensajería?	14
¿Qué es un bicimensajero?	15
Cultura Organizacional	15
Descripción de puesto	24
Perfil de puesto	25
Actores sociales en movilidad	26
Capítulo III.	28
Método	28
Instrumentos	31
Guía de observación	31
Entrevista semiestructurada	32
Notas de campo	33

Entrevista semiestructurada	32
Notas de campo	33
Análisis	40
Comparativo	40
Narrativo	40
Población	42
Sumario de instrumentos	43
Capítulo IV.	45
Resultados	45
Tareas de un bicimensajero	45
Responsabilidades de un bicimensajero	46
Supervisiones	47
Interacciones	49
Condiciones de trabajo	53
Descripción de puesto	55
Valores	56
Habilidades	59
Nivel educativo	60
Experiencia laboral	61
Requisitos físicos	63
Competencias específicas del sector	66
Perspectivas de promoción	67
Perfil de puesto	69
Capítulo V.	71
Conclusión	71
Referencias	75
Anexos	80

Entrevista semiestructurada a bicimensajeros	80
Entrevista en línea a clientes	83
Entrevista semiestructurada a despachador y CEO	85
Transcripción de entrevistas	87

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Descripción de las consecuencias personales y laborales de la cultura organizacional, Huaman y Nunura, 2022..	24
Tabla 2. Conceptos del puesto. Fernández, 2005.	25
Figura 1. Jerarquía de movilidad, Tejeda et al., 2021.	27
Figura 2. Pizarrón de notas de campo, Hernandez, 2023.	34
Figura 3. Yo no llevé eso, pero estaba chida la foto, Hernández, 2020.	36
Tabla 3. Descripción de puesto. Elaboración propia.	55
Tabla 4. Perfil de puesto. Elaboración propia.	69

Introducción

Para una mejor comprensión de esta tesis, se llevó a cabo en Cicloenvíos Mensajería, una empresa situada en la Ciudad de Puebla, en el estado de Puebla, México. Cicloenvíos, fundada en 2014, se especializa en la recolección y entrega de paquetes dentro de la ciudad, utilizando la bicicleta como medio de transporte distintivo.

El investigador ha trabajado en la misma organización durante 6 años, desempeñando su trabajo en tres de los principales puestos que existen en Cicloenvíos, el primero como bicimensajero (encargado de recolección y entrega de paquetes), el segundo como despachador (encargado de la logística), y el último como director de recursos humanos. Otros puestos fundamentales que existen en Cicloenvíos son el administrador contable (encargado de cuentas con clientes y bicimensajeros) y CEO (director de la bicimensajería).

Una parte de esta tesis fue expuesta en el IV Congreso Latinoamericano de Teoría Social (2023) y tomando como partida el trabajo previamente realizado se presenta la introducción desde la contextualización ya realizada del espacio de estudio de la presente, el cual es la ciudad de Puebla, en el estado del mismo nombre, en el país de México.

Puebla, como ciudad, es una metrópoli situada en el altiplano mexicano, a dos horas de la capital del país, y una de las cuatro ciudades más importantes por su actividad económica y política a nivel estatal y nacional. Según la última encuesta intercensal de 2018 del INEGI, la población del estado de Puebla es de 6 168 883 habitantes, siendo el quinto estado más poblado. La ciudad de Puebla cuenta con 1 576 000 habitantes y se extiende sobre una superficie de 34 306 km². La industria automotriz y de autopartes, la metalmecánica, la química, los plásticos, la textil y de confección, los muebles, la agroindustria, los alimentos frescos y procesados, el turismo, los artículos de decoración, el mármol, la minería, los servicios médicos y las tecnologías de la información son los sectores estratégicos y las actividades predominantes del estado. La industria manufacturera es el sector más amplio de la

economía poblana y la ciudad es el segundo productor automotriz del país, después de Aguascalientes. Además, cuenta con 18 parques industriales y/o tecnológicos y una completa red de comunicaciones que la convierte en una importante zona de convergencia para la actividad económica de la región centro y sureste del país. El estado contribuye con el 3.6 % del total de la economía en México y es la novena economía a nivel federación, siendo el estado del centro-sur que más aporta al PIB nacional.

En cuanto a la educación, Puebla es el séptimo estado a nivel nacional con la menor escolaridad entre la población de más de 15 años, con una media de 8.5 años de educación formal, equivalente al tercer año de secundaria. El acceso a internet y a computadoras es limitado en la mayoría de las viviendas. Según el CONEVAL, en 2022, Puebla ocupa el séptimo lugar en pobreza laboral a nivel nacional, lo que significa que el 48.4 % de los hogares en Puebla no pueden costear la canasta básica. Además, la población tiene un acceso limitado a los servicios de salud y es el tercer estado con el mayor porcentaje de muertes de hijos de madres menores de 12 años. También tiene una tasa de analfabetismo del 8.2 % y es el sexto estado con el porcentaje más bajo de población entre 6 y 14 años que asiste a la escuela, ubicándose en el séptimo lugar en nivel de escolaridad (Hernández & Palma, 2023).

La movilidad en la ciudad de Puebla ha sido un asunto complejo y diverso en términos de actitudes y perspectivas. Por un lado, encontramos a la clase obrera, que enfrenta diariamente los desafíos de una movilidad centrada en el automóvil. Esta circunstancia se traduce en una serie de obstáculos para el acceso a medios alternativos de transporte, que podrían ser menos contaminantes y más eficientes en términos de tiempo y recursos.

Esto se contrasta con lo que Ramón expuso en 1992 y sigue siendo vigente, donde el dominio público de nuestras ciudades ha sido expropiado en favor del automóvil privado. [...] Y aunque el mismo está reglamentado, singularmente su uso es abusivo; las repercusiones perjudiciales, relacionadas con el deterioro de nuestra

calidad de vida hasta alcanzar un nivel prácticamente insoportable, en la actualidad son ampliamente aceptadas de manera global.

Siguiendo la idea de Torres (2018) la movilidad en Puebla ha enfrentado desafíos significativos debido al crecimiento urbano desigual que la ciudad ha experimentado desde el siglo XX. Este desarrollo, que comenzó en el Centro Histórico y se extendió hacia la periferia, incrementó la necesidad del transporte público para realizar el traslado de la clase obrera, que los usuarios recalcan que no siempre era eficiente. A medida que la ciudad se transformaba y la vida urbana se hacía más dinámica, surgieron problemas en la operación del transporte, lo que llevó a las autoridades a implementar reglamentos específicos para mejorar el servicio. Sin embargo, la implementación de estas normas no fue efectiva, pues muchos propietarios incumplían con las disposiciones básicas, como la adquisición de placas y la correcta identificación de los vehículos.

En consecuencia, la ciudad de Puebla enfrenta un desafío importante en cuanto a movilidad: encontrar un equilibrio entre las necesidades de la clase obrera, que busca opciones de transporte más accesibles y sostenibles, y las expectativas de una clase privilegiada, que valora su comodidad y depende del uso del automóvil.

Para abordar este problema, es necesario que las autoridades y planificadores urbanos trabajen en conjunto para implementar soluciones que promuevan una movilidad más inclusiva y amigable con el medio ambiente. Esto puede incluir la expansión de la infraestructura para bicicletas y transporte público, el diseño de calles y espacios públicos más seguros para los peatones, y la promoción de políticas que fomenten el uso responsable del automóvil, como incentivos para compartir vehículos o la adopción de tecnologías más limpias y eficientes.

Además, es esencial que se fomente una cultura de respeto y empatía entre los distintos grupos sociales, reconociendo que la movilidad no es solo una cuestión de preferencias individuales, sino un aspecto fundamental para el desarrollo sostenible y la calidad de vida de toda la comunidad. Solo mediante la colaboración y el compromiso de todos los actores involucrados se podrá construir una ciudad de

Puebla más inclusiva, con una movilidad diversificada y sostenible para todos sus habitantes.

El intento del estado de implementar normas públicas de movilidad mediante el Manual de una Buena Movilidad, propuesto por Tejeda *et. al.* miembros del gobierno del municipio en 2021, refleja un esfuerzo significativo para mejorar la movilidad en la ciudad. Este documento buscaba establecer una guía clara y accesible que promoviera una movilidad más segura, eficiente y sostenible, haciendo hincapié en la jerarquía de movilidad y destacando aspectos relevantes del reglamento de tránsito.

El hecho de que el manual estuviera diseñado con representaciones gráficas y un lenguaje sencillo tenía como objetivo hacerlo comprensible para todo tipo de público, incluyendo a aquellos con menor nivel de educación o conocimientos técnicos sobre el tema. Esta aproximación inclusiva y pedagógica podría haber tenido un impacto positivo en la concientización y adopción de prácticas de movilidad más responsables por parte de los ciudadanos.

Sin embargo, a pesar de sus potenciales beneficios, el manual no recibió la difusión necesaria para alcanzar un amplio alcance. Esto pudo ser, debido a la falta de recursos para su promoción, de interés o incluso resistencia por parte de algunos sectores de la sociedad o de las autoridades encargadas. Esta falla en la difusión efectiva hizo que el manual pasará desapercibido para la ciudadanía y, finalmente quedará en el olvido.

Además, el cambio de gobierno con ideologías políticas contrarias también jugó un papel negativo en la situación. La desaparición de toda imagen, representación y trabajo relacionado con el manual de una buena movilidad, junto con otros aspectos, refleja cómo los cambios políticos pueden afectar la continuidad y la implementación de iniciativas previas. Esta discontinuidad política puede socavar los esfuerzos y planificación a largo plazo para mejorar la movilidad en la ciudad y conducir a la falta de coherencia en las políticas públicas.

Es esencial destacar que la promoción de una movilidad sostenible y responsable es un desafío complejo y de largo plazo que requiere la colaboración continua de múltiples actores, incluidos los gobiernos, la sociedad civil y el sector

Capítulo I.

Antecedentes

La historia de la bicimensajería comienza a la par del origen de las bicicletas, las mismas fueron un parteaguas en el tema de movilidad mundial y no solo una forma alternativa, sino una más rápida para moverse en ciudades que cada vez estaban más colapsadas por un sistema que centralizaba su estructura, políticas y sistemas a un medio de movilidad privado, contaminador y segregador como lo es el automóvil.

Ciertos autores coinciden con que el auge de los bicimensajeros tuvo lugar a mediados del siglo XIX, en primer lugar fue Western Union al crear una división especial para la entrega en bicicleta en ciudades grandes de Estados Unidos, que era mayormente operada por niños, lo que años después provocó que fuesen denunciadas las condiciones precarias en que laboraban los menores de edad al realizar entregas en zonas peligrosas, un exceso de horas y de entregas; en segundo lugar se encontraban las farmacéuticas, tiendas, telégrafos y demás instituciones que necesitaban el servicio de entregas por medio de un bicimensajero; y por último se hace énfasis en la bolsa de París alrededor del año 1870 que requería los servicios de manera frecuente por el tipo de transacciones y el sistema que se operaba en ese entonces (Bicitoool, 2020).

Por su parte la Cultura Organizacional (en adelante CO) es un factor importante en el desarrollo de las organizaciones, porque influye en la forma en que los empleados interactúan y toman decisiones, a la par de que puede tener un impacto en el desempeño y la satisfacción laboral. Una CO fuerte y positiva puede motivar a los empleados, fomentar lealtad y compromiso, y contribuir a la cohesión y el trabajo en equipo. Por otro lado, una cultura tóxica o negativa puede desmotivar a los empleados y dañar su satisfacción y desempeño. La CO también es importante para la marca y la imagen de la empresa y puede atraer o alejar a potenciales clientes, empleados y socios.

Se observa lo anterior expuesto en diversas publicaciones de múltiples autores que apoyan la idea de la CO como factor clave en el desarrollo de las organizaciones, y que con el pasar de los años sigue siendo un tema de gran envergadura.

Pettigrew (1979), como pionero en la investigación de la CO la describe como un sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado.

Rondeau & Wagar (1998) definen la CO como patrón básico de creencias compartidas, suposiciones y valores que existen en una organización y que son ampliamente compartidos por sus miembros.

García (2006), plantea la CO desde dos puntos, el primero como una variable externa donde la cultura se comprende a través de lo que denomina como un fenómeno nacional que tiene influencias en el progreso de las organizaciones. En este sentido, las organizaciones son manifestaciones de sistemas culturales más amplios. Y en segundo punto se analiza como una variable interna donde las organizaciones son las que propician la cultura; se consideran instrumentos sociales que producen bienes, servicios y, también, artefactos culturales.

Garibaldi, Wetzel & Ferreira proponen que la CO es un conjunto de significados y valores que los miembros de una organización tienen. Estos significados y valores son los bloques de construcción de CO y se expresan mediante símbolos, comportamientos y estructura (2009).

De acuerdo con Yazici (2009) la CO es el conjunto de valores, creencias y normas de conducta que guían a los miembros de la organización en el cómo realizar el trabajo.

Marcoulides & Heck (2010) señala que la CO es un conjunto de valores y creencias compartidos a lo largo del tiempo que producen normas de comportamiento que se adoptan para resolver problemas.

Desde el punto de vista de Frassa (2011) se plantea que “el verdadero aporte del concepto de CO es convocar la atención sobre las dimensiones intangibles, difícilmente aprehensibles, de las organizaciones.” (p. 84).

Han (2012) comenta que la CO se centra en los valores y actitudes subyacentes que afectan la forma en que se hacen las cosas.

Como opinan Cheung, Wong & Lam (2012) la CO es un patrón de supuestos básicos que se manifiestan por el comportamiento de una organización.

Acosta & Guerra (2021) resaltan que “La cultura identifica, distingue y orienta a las organizaciones en sus modos de hacer, condicionando la toma de decisiones y la productividad.” (p. 509).

En relación a las organizaciones de bicimensajería, Jeffrey L. Kidder es uno de los teóricos más destacados en el ámbito debido a su vasta experiencia y dedicación en la investigación de esta actividad. Durante varios años, Kidder ha analizado minuciosamente los procesos de la bicimensajería en Estados Unidos y ha profundizado en diversos aspectos relacionados con esta práctica. Su trabajo ha sido fundamental para el desarrollo de la comprensión del funcionamiento de la bicimensajería en la sociedad actual y cómo se puede mejorar su eficiencia y sostenibilidad en el futuro. Gracias a su trabajo, se han podido identificar oportunidades para mejorar la bicimensajería como una forma de transporte sostenible y eficiente en las ciudades modernas. El investigador en cuestión es verdaderamente singular en su área de estudio, ya que es capaz de capturar y transmitir con gran precisión las ideas y perspectivas de las comunidades de bicimensajeros. Su habilidad para hacerlo se debe tanto a su vasta experiencia en el tema como a los procesos etnográficos minuciosos que ha llevado a cabo. De hecho, su enfoque en la investigación es tan detallado que no pierde de vista el sentido y la esencia de lo que se está discutiendo, lo que lo hace particularmente único en su campo.

Lo anterior se refleja en uno de sus trabajos más destacados, su etnografía de 2005 titulada "Estilos y acción: Una decodificación de los símbolos del bicimensajero".

Esta obra utiliza una metodología de participación en la que Kidder se adentra en una organización de bicimensajería y trabaja como mensajero durante un año mientras participa y analiza sus experiencias en eventos fuera del trabajo, como fiestas y *alleycats*. El estudio se enfoca en la cultura de los bicimensajeros y cómo esta influye en su comportamiento y estilo de vida. Kidder explora la manera en que los bicimensajeros utilizan símbolos y códigos para comunicarse entre sí y para identificarse como parte de un grupo. También examina la relación entre los bicimensajeros y otros grupos de ciclistas urbanos y cómo estos grupos interactúan en el espacio público.

En su tesis doctoral "*Alleycats, fixies, and double rushes: Una etnografía de los bicimensajeros de Nueva York*" (2004), Kidder desglosa en cuatro áreas el estilo de vida de los bicimensajeros. En la primera área de su tesis, Kidder profundiza en la razón detrás del surgimiento y la supervivencia de los bicimensajeros en la era de la información. El autor explora cómo el auge de la tecnología de la información y la globalización han contribuido a la necesidad de mensajeros ágiles y rápidos capaces de entregar materiales sensibles. A través de entrevistas y observaciones en el terreno, se analiza la importancia del factor tiempo y la eficiencia en el mundo de los negocios, y cómo los bicimensajeros han encontrado un nicho en este mercado. En la segunda área, se ofrece una descripción detallada del funcionamiento de la profesión de mensajero en bicicleta, se explora cómo la profesión ha cambiado a lo largo del tiempo, cómo se ha adaptado a las demandas de la economía actual; se describe el estilo del bicimensajero y su sentido de identidad. En la tercera área, se examina la dinámica del trabajo de los bicimensajeros y cómo se ha desarrollado un mundo vibrante y social en torno a esta ocupación a menudo menospreciada. El autor analiza cómo los mensajeros en bicicleta han formado una comunidad unida y solidaria, y cómo han creado su propio sistema de apoyo y ayuda mutua. Por último, en la cuarta área, se examina la importancia ritual de las carreras callejeras ilegales conocidas como *alleycats*. A través de entrevistas con participantes y observaciones en el terreno, el autor explora cómo estas carreras no solo son una forma de competir y probar

habilidades, sino también un medio para construir relaciones sociales y consolidar la comunidad de mensajeros en bicicleta.

En 2006 Kidder, con su trabajo "Mensajeros en bicicleta y lo realmente real: efervescencia, reflexividad e identidad posmoderna" examina a los bicimensajeros que participan en carreras callejeras ilegales o *alleycats*, y cómo su identidad como mensajeros en bicicleta se extiende a todos los aspectos de sus vidas. A través de la observación participante directa, se argumenta que los *alleycats* funcionan como rituales durkheimianos para estos mensajeros, expresando los valores centrales de su mundo social.

Durante la efervescencia colectiva de las carreras callejeras, los valores se objetivan y permiten a los mensajeros formar identidades estables. En este proceso de ritualización, las bicicletas, las mochilas de mensajero y otros objetos se convierten en símbolos sagrados que refuerzan su sentido de pertenencia y lealtad a su comunidad. En resumen, el artículo sugiere que los *alleycats* son una forma importante en la que los bicimensajeros expresan y mantienen su identidad y cohesión social.

Así mismo en su obra "Apropiarse de la ciudad: espacio, teoría y mensajeros en bicicleta" (2009), Kidder profundiza en la importancia de comprender el papel de los bicimensajeros en las grandes ciudades. Según Kidder, estos individuos son esenciales en la entrega de materiales sensibles al tiempo en el corazón de las principales áreas urbanas. En este sentido, la labor de los bicimensajeros no puede ser comprendida adecuadamente sin un análisis detallado del espacio en el que operan.

Kidder argumenta que los bicimensajeros son parte integral del tejido urbano, y su trabajo es una expresión directa de la estructura social y espacial de la ciudad. Por lo tanto, el autor hace hincapié en la importancia de comprender la teoría de la estructuración en el contexto del espacio urbano. Este enfoque permite identificar cómo los factores sociales y espaciales interactúan y se influyen mutuamente para crear el espacio urbano en el que los bicimensajeros llevan a cabo su labor diaria.

Sostiene que los mensajeros en bicicleta son actores clave en la dinámica de las grandes ciudades, y que su trabajo solo puede ser entendido en el marco de un análisis detallado del espacio y la estructura social que lo configura.

A simple vista, podría parecer que los repartidores y los bicimensajeros son grupos muy similares, dado que ambos se dedican a realizar entregas y en algunos casos comparten el mismo medio de transporte, la bicicleta. Sin embargo, al profundizar en el análisis y considerar las perspectivas de cada grupo, se hacen evidentes las diferencias significativas que los distinguen.

Estas diferencias se enmarcan en un contexto social y económico en el que las aplicaciones móviles han experimentado un gran auge en el mercado de los servicios de entrega, como son Uber, Rappi, Didi, entre otras. En este contexto, cientos de repartidores alrededor del mundo han encontrado en estas aplicaciones su principal medio de trabajo, lo que ha generado un nuevo modelo laboral y económico, como señala Ariel (2019) detrás de estas mega corporaciones “se esconde un monstruo de mil caras, precarización, sobreexplotación, falta de cualquier lógica de protección de los trabajadores, jornadas ilimitadas de trabajo, insalubridad y salarios de hambre” p. 3.

Por otro lado, los bicimensajeros suelen operar en un ámbito más local y específico, y su trabajo se basa en relaciones de confianza y fidelidad con sus clientes. Además, suelen tener un enfoque más comprometido con el medio ambiente y la movilidad sostenible, lo que los convierte en un grupo más identificado con ciertos valores y principios que van más allá de la mera entrega de paquetes. En definitiva, aunque ambos grupos comparten ciertas similitudes, las diferencias entre ellos son marcadas y se derivan de distintos contextos sociales, económicos y culturales.

Planteamiento del problema

En las últimas décadas, el creciente interés en la sostenibilidad ambiental ha llevado a muchas personas y organizaciones a adoptar medios de transporte más respetuosos con el medio ambiente, como la bicicleta. Al mismo tiempo, el auge del comercio

electrónico y la necesidad de entregas rápidas y eficientes ha creado una demanda creciente de servicios de mensajería.

Desde hace décadas, la logística de envíos se ha convertido en un aspecto clave de cualquier organización que ofrezca servicio de paquetería, ya sea de pequeña, mediana o gran escala. En la actualidad, el mercado demanda una alta eficiencia en el proceso de envío de productos. lo que obliga a las paqueterías a buscar nuevas formas de innovar y mejorar sus procesos logísticos.

Por lo consiguiente, la logística de envíos ha sido un tema constante de desafíos que ha requerido la implementación de nuevas tecnologías y estrategias para mejorar la eficiencia, velocidad, seguridad y precisión en la entrega de paquetes. Así mismo, la especialización en diferentes sectores del mercado ha generado un desarrollo diversificado en la logística de envíos, en donde organizaciones se han adaptado a las necesidades específicas de la industria.

En un mundo en constante evolución y cambio, la innovación trae consigo una larga lista de beneficios, no obstante también efectos colaterales, teniendo en cuenta lo anterior y como lo afirman Segura *et. al.* (2020) los efectos de transporte de mercancías más relevantes se observan en los siguiente datos:

1. La sostenibilidad ambiental se ve afectada por el transporte de mercancías, el cual es responsable de alrededor del 25% de las emisiones totales de gases contaminantes.
2. La congestión urbana es un problema que se agrava debido al transporte de mercancías, el cual es responsable del 20% del tráfico en las ciudades.
3. La eficiencia logística y los costos asociados con el transporte y distribución de mercancías son un desafío importante para muchas empresas del sector de transporte, ya que pueden erosionar su rentabilidad hasta niveles marginales.

Como resultado, la bicimensajería, a través del uso de bicicletas para el transporte de mercancías, se ha convertido en una alternativa que ofrece una serie de

ventajas en comparación con los métodos tradicionales. En primer lugar, las bicicletas son más eficientes en términos de energía y espacio. A diferencia de los vehículos motorizados, las bicicletas no emiten gases contaminantes ni ocupan tanto espacio en las calles o en el estacionamiento, lo que conlleva un desplazamiento más ágil, realizando entregas más rápidas y eficientes en áreas urbanas congestionadas. Además, las bicicletas no requieren combustible ni mantenimiento costoso, lo que se traduce en costos operativos más bajos para las organizaciones de mensajería.

Otra ventaja importante de la bicimensajería es su impacto ambiental reducido. Al utilizar bicicletas en lugar de vehículos motorizados, se reduce significativamente la emisión de gases contaminantes y otros derivados, lo que contribuye a la reducción de la huella de carbono de las organizaciones de mensajería y a la protección del medio ambiente. Además, las bicicletas son prácticamente silenciosas y no generan la misma cantidad de contaminación sonora y estrés que los vehículos motorizados, lo que las hace más amigables con la comunidad y los residentes cercanos.

Además de sus ventajas ambientales, la bicimensajería también tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar de los bicimensajeros. El ciclismo es una actividad física que mejora la salud cardiovascular, la resistencia y la fuerza muscular, lo que beneficia a los bicimensajeros que pasan gran parte del día en movimiento. Además, el ciclismo también puede reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo, lo que puede ser beneficioso para la salud mental de los mensajeros.

La bicimensajería es una opción cada vez más popular para empresas de mensajería, paquetería y última milla que buscan formas más sostenibles y eficientes de realizar entregas. Con sus ventajas ambientales, beneficios para la salud y eficiencia en áreas urbanas congestionadas, la bicimensajería puede ser una excelente alternativa a los métodos tradicionales de mensajería.

Es así como poco a poco ciclistas de las grandes ciudades vieron como una oportunidad de innovación y emprendimiento el abrir un espacio de autogestión de transporte local y autosustentable, mejor conocido como bicimensajería. Que todo esto creó a través del tiempo espacios de interacción donde los bicimensajeros no solo

tenían un trabajo, sino un lugar que les da sentido de pertenencia por medio de la camaradería que existe en la organización y que la organización no es la que la crea, sino los trabajadores, que están por el gusto a pedalear, lo que crea un valor agregado en la CO que existen en las bicimensajerías.

Kidder (2006b) señala que los bicimensajeros trabajan en condiciones sucias y peligrosas con un bajo salario y sin prestaciones. Al mismo tiempo y a pesar de las premisas presentadas, algunos bicimensajeros consideran su trabajo de bicimensajero como su principal fuente de identidad.

La praxis de ser bicimensajero no es una tarea sencilla, se hallan bastantes complejidades desde el aspecto del clima, lidiar en una ciudad con carente cultura vial e infraestructura digna, clientes, paquetes volumétricos y/o pesados, y sin reconocimiento de este trabajo por parte del grueso de la población; a pesar de los señalamientos antes mencionados, el bicimensajero lo hace con gusto, con pasión por utilizar la bicicleta que va más allá del objeto como medio de transporte, no solo por el gusto de rodar mientras se obtiene una remuneración económica, sino también por la camaradería que se forma con otros bicimensajeros, quienes, aunque no pertenezcan al mismo colectivo, comparten los mismos objetivos. Este ambiente de interacción genera una diferencia positiva en el grupo de trabajo, creando una motivación externa que no necesariamente proviene de la organización, sino del mismo entorno de trabajo.

Objetivos

Objetivo general

- Proponer una descripción/perfil de puesto a través del análisis de la CO dentro de Cicloenvíos mensajería, que sirva como punto de partida para los procesos futuros de bicimensajería en Puebla.

Objetivos específicos

- Analizar la CO de Cicloenvíos a través de elementos como la regularidad de comportamientos, características de personalidad, normas, valores dominantes,

reglas, y clima organizacional, ergonomía y riesgos laborales que existen en la organización.

- Desarrollar una descripción/perfil de puesto de un bicimensajero.

Justificación

Mogollón (2019) destaca que el fenómeno de las bicimensajerías ha sido un tema de gran relevancia y trascendencia en ciudades norteamericanas. Esto se debe, en gran medida, a dos factores fundamentales: la creciente preocupación por el medio ambiente que resulta en la búsqueda de alternativas sostenibles de movilidad, y la consolidación de una subcultura de ciclistas urbanos que han hecho de la bicicleta no solo un medio de transporte, sino también un estilo de vida.

A pesar de ello y con la realización de una investigación documental de fuentes, se halló que existe una escasa literatura relacionada al fenómeno de la bicimensajería en Latinoamérica, y en el caso específico de México, es escasa. Las investigaciones encontradas que hablan del fenómeno de bicimensajería con un enfoque social se centran en Estados Unidos, en idioma inglés y se enfatiza el trabajo de Kidder, del cual se desarrollan sus contribuciones más adelante.

Sin embargo, esta falta de literatura también presenta una oportunidad valiosa para la investigación futura. Al abordar el fenómeno de la bicimensajería en Latinoamérica y México, se pueden identificar aspectos únicos y específicos de la región que pueden influir en su desarrollo y aceptación en comparación con otras partes del mundo. Esto permitiría comprender mejor cómo la bicimensajería puede contribuir a la mejora de la movilidad urbana, la calidad del aire y la calidad de vida de los habitantes de las ciudades latinoamericanas.

La importancia de esta investigación desde la perspectiva de la psicología organizacional radica en varios aspectos clave que tienen un impacto significativo en el funcionamiento de las bicimensajerías y en la vida de los bicimensajeros.

En primer lugar, al destacar la relevancia de las bicimensajerías en su CO, se pone de manifiesto que estas empresas o colectivos no son simplemente un medio de transporte alternativo, sino que representan una estructura organizacional con su propia dinámica y funcionamiento interno. Comprender cómo operan las bicimensajerías a nivel organizacional es fundamental para identificar fortalezas y debilidades, así como para mejorar su eficiencia y sostenibilidad.

En segundo lugar, se hace hincapié en los procesos de interacción en los que los bicimensajeros están inmersos en su trabajo diario. Esto va más allá de simplemente entregar paquetes, ya que la bicimensajería implica una interrelación constante con diferentes actores, como los clientes, otros compañeros de trabajo y el tráfico urbano. Entender cómo estas interacciones afectan el bienestar y la satisfacción de los bicimensajeros puede ayudar a mejorar sus condiciones laborales y promover una cultura organizacional positiva.

En tercer lugar, resaltar la importancia de la labor de un bicimensajero que genera un trabajo autosustentable y una alta satisfacción en su desempeño diario es fundamental para reconocer el valor que aportan estos trabajadores a la sociedad y a la economía local. Al valorar y visibilizar su labor, se pueden promover medidas que mejoren sus condiciones laborales y su bienestar en general, lo que a su vez contribuye a una mayor productividad y compromiso con la organización.

Además, esta investigación establece un precedente para futuras líneas de investigación sobre la bicimensajería. Al ser un tema que ha sido invisibilizado en la literatura académica, abrir la puerta a más estudios sobre este fenómeno permitirá obtener un conocimiento más completo y profundo sobre sus implicaciones sociales, económicas y ambientales. Esto puede impulsar iniciativas y políticas que promuevan el uso de la bicicleta como medio de transporte y la profesionalización de la bicimensajería en Latinoamérica y en otras partes del mundo.

Por último, al proporcionar un valor agregado con el producto final de esta tesis, es decir, con los resultados y conclusiones de la investigación, se brinda una herramienta útil para la praxis de las organizaciones de bicimensajería. Estos hallazgos

pueden guiar la toma de decisiones en áreas clave como los procesos de reclutamiento y contratación, la capacitación y el desarrollo profesional de los bicimensajeros, así como la implementación de políticas que promuevan su bienestar y desarrollo integral como trabajadores.

Esta investigación en psicología organizacional sobre las bicimensajerías es relevante porque permite comprender su funcionamiento interno, destacar el valor y la importancia del trabajo de los bicimensajeros, abrir el camino para futuros estudios sobre este tema poco explorado, y brindar información valiosa para mejorar la gestión y las prácticas de las organizaciones de bicimensajería, beneficiando tanto a los trabajadores como a la sociedad en general.

El enfoque específico en el estado de Puebla se debe a las particularidades geográficas del estudio, las cuales coinciden con la presencia de la organización en el mismo espacio - tiempo del investigador. Sin embargo, las competencias y responsabilidades definidas en este perfil y descripción de puesto son aplicables a bicimensajeros en otras regiones. La similitud en las exigencias del puesto permite que este modelo sea adaptado a diversas localidades, respetando las particularidades de cada una. Además de tener relevancia en la visibilidad de las bicimensajerías y su participación en la sociedad.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la CO que propician los bicimensajeros en Cicloenvíos?
- ¿Qué significado tiene para el colaborador ser bicimensajero?
- ¿Qué valor agregado da la pertenencia a su colectivo en el trabajo como bicimensajero?

Definición de variables

La presente tesis aborda un tema interesante y complejo, segmentado en dos partes para un análisis más detallado. En la primera parte, se estudia la variable

independiente, que es la bicimensajería y su desarrollo a lo largo de los años, con un enfoque específico en su presente dentro de la organización Cicloenvíos Mensajería.

La bicimensajería es una actividad que ha ido ganando relevancia en los últimos años debido a su impacto positivo en la movilidad urbana y el medio ambiente. Su evolución desde sus inicios hasta su estado actual dentro de Cicloenvíos Mensajería será analizada para comprender cómo ha influido en el funcionamiento y éxito de esta organización específica. El marco teórico proporcionará una visión más completa y detallada de esta variable, y permitirá contextualizar su importancia en el estudio.

En la segunda parte de la tesis, se aborda la variable dependiente, que es la Cultura Organizacional (CO). Aquí, se exploran diferentes enfoques teóricos relacionados con lo sociológico, lo psicológico social y lo psicológico organizacional. Este último enfoque es el más relevante para el caso de estudio, ya que se enfoca en la comprensión de los procesos psicológicos que ocurren en el ámbito organizacional y cómo estos afectan el comportamiento y la satisfacción de los trabajadores.

Para medir la CO, se utilizarán instrumentos específicos desarrollados en los siguientes capítulos de la tesis, como entrevistas semiestructuradas y notas de campo. Estas herramientas permitirán obtener información valiosa sobre la percepción de los bicimensajeros sobre su trabajo, su ambiente laboral y su satisfacción en Cicloenvíos Mensajería.

Aunado a esto, se llevará a cabo un análisis comparativo y narrativo para examinar los resultados obtenidos de las entrevistas y las notas de campo. Lo que permitirá identificar patrones, tendencias y diferencias significativas que puedan ayudar a entender mejor la relación entre la bicimensajería y la CO en el contexto de Cicloenvíos Mensajería.

Capítulo II.

Marco teórico

¿Qué es la bicimensajería?

La importancia de crear un significado claro y cohesivo que conecte el tema central de este trabajo es cada vez más evidente. Tal como se planteó previamente, no hay una investigación exhaustiva sobre la bicimensajería en el idioma español, y los pocos trabajos disponibles en otros idiomas no exploran a fondo este concepto. Por lo tanto, es fundamental que se desarrolle una comprensión profunda y precisa de la bicimensajería para abordar adecuadamente los desafíos y oportunidades que presenta esta actividad en el contexto actual. A medida que se profundiza en la investigación, se hace cada vez más claro que la elaboración de un marco conceptual sólido es esencial para avanzar en este campo.

Si bien se ha destacado la falta de investigación exhaustiva sobre la bicimensajería en el idioma español, es importante mencionar que existe una contribución significativa en términos de bibliografía gris. En este trabajo video documental se proporciona una valiosa discriminación de las actividades y responsabilidades que diferencian a los bicimensajeros de otros tipos de repartidores, lo que puede servir como un punto de partida para comprender en profundidad lo que implica ser un bicimensajero. Como opina Borrero (2019, 10:54) Los bicimensajeros son “Mensajeros *hardcores*, en estos trabajos es donde literalmente te ponen a trabajar duro, cargas grandes, trabajos pesados... suelen operar totalmente diferente, muchas veces no tienen una base y manejan todo por teléfono”. Al destacar las diferencias clave entre los bicimensajeros y otros tipos de trabajadores que realizan entregas, el estudio de Borrero ofrece un parteaguas para comprender la importancia y complejidad de la bicimensajería como actividad.

Con lo anterior expuesto se puede inducir que la bicimensajería es una organización que desarrolla la logística de recolección y entrega de paquetes y documentos a través de áreas como paquetería y mensajería. Esta tiene como valor

agregado el tener una línea marcada de años de trascendencia con otras bicimensajerías del mundo donde las entregas son totalmente sustentables, por el hecho de que las mismas son realizadas por un bicimensajero cuyo medio de transporte es la bicicleta, disminuyendo así el uso de vehículos motorizados.

Una característica diferenciadora de la bicimensajería, es que su atención es personalizada, al no tener que interactuar completamente con un *bot* como sucede en aplicaciones móviles de entregas como Uber, Didi, Rappi, entre otras, el contacto cliente-bicimensajero es prácticamente directo, teniendo la seguridad que desde el primer momento se tiene una comunicación humana.

¿Qué es un bicimensajero?

El bicimensajero es aquella persona que se dedica a la gestión de recolección y entrega de paquetes y documentos, realizándolas en una bicicleta.

Como valor agregado, en la mayoría de las ocasiones, el bicimensajero desde el momento en el que piensa postularse para entrar a ejercer esta labor, considera realizarlo por su vida de antecedentes ciclistas y gusto por pedalear. Lo que genera al momento de entrar y en su desarrollo como bicimensajero una amplia satisfacción por su trabajo.

Cultura Organizacional

Como señala Chiavenato (2007) “Así como cada persona tiene una cultura, las organizaciones se caracterizan por tener culturas corporativas específicas.” (p. 123). Por ello recae la importancia de conocer la CO para entender la interacción, toma de decisiones y trabajo de equipo. Lo cual permita identificar fortalezas y debilidades de la organización, esto con el fin de establecer objetivos comunes, mejorar la comunicación, fomentar la motivación y satisfacción de los colaboradores, lograr mayor eficiencia y eficacia de la organización.

Teniendo en cuenta a Sánchez *et. al.* (2006), “La cultura se recibe de diferentes fuentes: superiores, compañeros, manuales de procedimiento, hábitos de funcionamiento.” (p. 397).

La CO como se menciona anteriormente es un factor con variables, de las cuales fácilmente se logra hacer una inducción de sus cualidades.

La primera variable influye en que la cultura de una organización se puede analizar por medio de la estructura, los procesos que se utilizan para llevar a cabo las tareas y responsabilidades diarias. Esto incluye manuales, políticas y procedimientos que definen cómo se realiza el trabajo, así como el clima general de la organización.

La segunda variable que influye en la CO es el papel que juegan los colaboradores en la formación y el mantenimiento de la cultura. Los colaboradores de la organización tienen un papel fundamental en la creación de una cultura que fomente la innovación, la colaboración y el compromiso. Por ejemplo, la forma en que los colaboradores interactúan entre sí, la identidad que adoptan y las actitudes que tienen hacia su trabajo y su organización.

Es crucial comprender a fondo el significado de la CO, dado que, como se ha mencionado en antecedentes, este concepto ha sido objeto de múltiples interpretaciones y enfoques que, aunque guardan relación con la CO, a menudo se desvían hacia diversas concepciones.

La diversidad de interpretaciones y perspectivas en torno a la CO ha llevado a una rica variedad de teorías y enfoques en la literatura académica y empresarial. Algunos académicos la ven como un conjunto de valores compartidos que guían el comportamiento de los empleados, mientras que otros la consideran una fuerza invisible que influye en la cultura laboral de una organización. En este sentido, la CO se entiende como una construcción social que evoluciona con el tiempo y puede ser moldeada y gestionada de manera estratégica.

Con la anterior premisa Wilson *et. al.* (2018) amalgaman en una revisión sistemática exhaustiva los componentes longitudinales en el campo de la CO. Esta

revisión se convierte en una herramienta esencial para comprender cómo ha evolucionado el estudio de la CO a lo largo del tiempo y qué aspectos han cobrado una mayor relevancia en la investigación.

Durante el transcurso de la investigación, se llevó a cabo un exhaustivo análisis que permitió la identificación de un conjunto considerable de 110 definiciones relacionadas con la CO. Este proceso de clasificación y organización desempeñó un papel fundamental en la comprensión más profunda de este complejo concepto. Estas definiciones fueron meticulosamente desglosadas y agrupadas en subcategorías específicas, cada una de las cuales aportó una dimensión única al entendimiento de la CO:

1. Valores y creencias organizacionales: esta primera subcategoría se centra en los fundamentos éticos y las convicciones compartidas que guían el comportamiento y las decisiones dentro de una organización. Los valores y creencias organizacionales a menudo sirven como el cimiento sobre el cual se construye la cultura, influyendo en cómo los empleados se relacionan entre sí y con los objetivos de la empresa.

2. Actitud organizacional: la segunda subcategoría, la actitud organizacional, se refiere a sistemas cognitivos que ayudan a explicar cómo los empleados piensan y toman una decisión. Esto puede incluir valores, creencias y comportamiento entre los empleados.

3. Identidad organizacional: la tercera subcategoría, la identidad organizacional, es la colección de varias características que representan la organización y la distinguen de otras. Esto abarca la imagen de marca, la cultura visual y los mensajes que la organización transmite a sus clientes, socios y al público en general.

4. Empresarial: dentro de esta subcategoría, se exploran los aspectos relacionados con la orientación y el enfoque empresarial de la organización. Esto puede incluir la misión, visión y estrategia de la empresa, así como su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio.

5. Aprendizaje organizacional: por último, la quinta subcategoría, el aprendizaje organizacional, se centra en la capacidad de la organización para adquirir conocimientos, adaptarse y evolucionar con el tiempo. Esto implica la capacidad de la organización para aprender de sus experiencias y mejorar continuamente sus prácticas y procesos.

La clasificación de estas definiciones en estas subcategorías proporcionó una estructura conceptual que facilitó el análisis y la comprensión de la Cultura Organizacional desde diversas perspectivas. Este enfoque integral permitió una visión más completa y matizada de cómo la Cultura Organizacional influye en la dinámica de las organizaciones y en la experiencia de sus miembros.

Como valor agregado y en un enfoque contemporáneo, también se consideraron los aportes de Chiavenato (2007), en la caracterización que resalta de la CO, misma que se agrupa en seis características:

1. Regularidad de los comportamientos observados

Como una tendencia de las personas a actuar de manera consistente en determinadas situaciones. En un contexto organizacional, la regularidad de los comportamientos observados puede ser influenciada por factores como un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.

2. Normas

Nacen como pautas o reglas no escritas que rigen el comportamiento de las personas en una sociedad o grupo. En una organización, las normas pueden ser informales y desarrollarse de manera espontánea a través de la interacción social entre los miembros del equipo, o pueden ser formales y establecidas por la gerencia de la organización. Dentro de estas pueden existir políticas, reglamentos, lineamientos, entre otros.

3. Valores dominantes

Son los principios fundamentales que guían el comportamiento de los individuos en una sociedad o grupo. En una organización, los valores dominantes son determinantes y se espera que los miembros los compartan, para poder influir en las decisiones y acciones de los colaboradores, así como en la cultura de la empresa en general.

4. Filosofía

Se desarrolla como la forma en que la empresa define su propósito y sus objetivos, y cómo se relaciona con su entorno. La filosofía puede ser expresada a través de la misión y visión de la empresa, y puede influir en la forma en que se toman las decisiones en la organización.

5. Reglas

Hace referencia al comportamiento esperado dentro de una organización. Es necesario que los nuevos miembros las aprendan para poder ser aceptados en el grupo.

6. Clima organizacional

Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en una organización. El clima organizacional puede ser positivo o negativo, y puede ser influenciado por factores como la cultura de la organización, el liderazgo y la comunicación.

En 2022 Huaman y Nunura proponen como premisa, a través de una revisión sistemática, que los efectos de la cultura de una organización son evidentes en dos aspectos fundamentales de la vida humana: el ámbito laboral y el ámbito personal, y estos pueden tener impactos beneficiosos o perjudiciales.

	Tipos de consecuencias	
Autores y año de publicación	Laboral	Personal

García y Flores (2017)	<p>Una cultura empresarial fuerte tiene una gran influencia en las diversas habilidades de los colaboradores, ya que se crean para mejorar algunas de las habilidades que ya tienen o adquirir habilidades nuevas y necesarias; valores como la lealtad, la influencia en la eficiencia y la iniciativa también son importantes cuando se trata del esfuerzo colectivo que se requiere por parte de las personas. Elementos de compromiso organizacional están asociados a comportamientos anti productivos, en ausencia de compromiso mental, el compromiso continuo puede aumentar, explicando que el trabajador experimente un ambiente de trabajo adverso y mal manejo del estrés, prefiriendo permanecer en la organización a pesar de sus emociones y sentimientos por ella. Del mismo modo, las</p>	
------------------------	--	--

	<p>consecuencias de la cultura se deben a cuatro tipos de ideología corporativa como la Autoridad donde es demasiado jerárquica, la Cultura funcional donde los empleados no están muy motivados, la Cultura de la tarea donde prevalece la flexibilidad y el trabajo en equipo, y finalmente, la Cultura del personal donde el trabajo no se realiza de acuerdo a una estructura, de manera que se logra identificar en los valores que posee cada colaborador.</p>	
<p>García <i>et. al.</i> (2015)</p>	<p>La flexibilidad que se percibe en las organizaciones ágiles se ha vuelto una meta por cumplir para las otras organizaciones, las cuales desean incluir este valor dentro de su cultura organizacional, porque tiene factores positivos no solo dentro de la gestión humana, si no que en los resultados que busca obtener la</p>	

	empresa.	
Segredo <i>et. al.</i> (2017)		<p>Muchas veces la cultura es evidente que traspasa las puertas de la institución, por los lineamientos perdurables, esto puede influir el ámbito familiar del colaborador porque su comportamiento será coherente con lo practicado dentro de la empresa e inclusive puede ir abandonando parte de los constructos aprendidos en su etapa de desarrollo. Cabe señalar, que solo sucede en colaboradores que llevan tiempo en la empresa, quienes hicieron línea de carrera o perduraron por los diferentes beneficios que ofrece la empresa, creando así un vínculo emocional en donde laboran, de cierta manera se explica que es el agradecimiento por el soporte que le brindaron, que parte de él se comprometa.</p>
Punina (2016)		En una empresa cada día

		<p>laboral significa interacción entre los miembros del trabajo y mientras más compartimos con las personas, adoptamos algunos comportamientos de manera inconsciente, de esta manera, se adquieren diversas formas de pensar, se alinean a los valores vividos dentro de la empresa; también a los principios que son importantes para cumplir objetivos; en otras palabras, las manifestaciones culturales se convierten en una manera de vida a nivel personal de cada persona, porque después en casa comparten los conocimientos aprendidos e inclusive si son cabeza o líderes de hogar, podrían incluso instaurarlos como parte de los valores familiares; puesto que, en ellos ya están instaurados.</p>
--	--	--

Tabla 1. Descripción de las consecuencias personales y laborales de la cultura organizacional, Huaman y Nunura, 2022.

En definitiva, la CO es un constructo complejo que se va construyendo y evolucionando a lo largo del tiempo, y que tiene un impacto significativo en el comportamiento y la efectividad de la organización. La comprensión de las teorías y modelos que explican la CO es esencial para su gestión y desarrollo adecuado.

Descripción de puesto

Según Fernández (2005), se puede examinar la evolución de las descripciones de puestos a lo largo del tiempo a través de una línea de tiempo. Este proceso se origina en la época primitiva, cuando las personas se agrupaban para alcanzar objetivos que eran inalcanzables de manera individual. La descripción de puestos experimentó notables cambios hasta la llegada de la Revolución industrial. En este período, se caracterizó por un rápido avance en la tecnología de producción, la introducción de la división y la especialización del trabajo, la producción en masa mediante ensamblaje y una disminución en el trabajo físico arduo. Esto ilustra cómo la gestión de recursos humanos se ha adaptado a lo largo del tiempo en respuesta a cambios sociales, influenciada por eventos y corrientes de pensamiento como la Revolución industrial, la administración científica y la psicología organizacional.

Fernandez, también recalca la diferenciación de tres conceptos para llegar a tener un entendimiento de las partes que amalgaman la amplitud de lo que es el puesto.

Conceptos del puesto	
Análisis de puestos de trabajo	Procedimiento de obtención de información acerca de los puestos: su contenido y los aspectos y condiciones que los rodean.

Descripción de puestos de trabajo	Documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejada de este modo, el contenido del puesto así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo.
Especificaciones del puesto de trabajo	Está relacionado con los requisitos y cualificaciones personales exigidos de cara a un cumplimiento satisfactorio de las tareas: nivel de estudios, experiencia, características personales, etc. Estos requisitos emanan de forma directa del análisis y descripción del puesto. Mediante esta información se elaborará el perfil profesiográfico.

Tabla 2. Conceptos del puesto. Fernández, 2005.

Perfil de puesto

La necesidad de enriquecer la descripción de puesto mediante la contribución del perfil de puesto surge de un reconocimiento fundamental: en el núcleo de cualquier empresa, industria u organización, siempre se encuentran las personas. Cada empleado, con sus propias experiencias, habilidades, emociones y aspiraciones, es el motor que impulsa el progreso y el éxito de una organización.

Desde esta perspectiva, se comprende que, en última instancia, son seres humanos los que ejecutan cualquier tarea, proyecto o proceso en una organización. Ya sea en la fábrica donde se ensamblan productos, en la oficina donde se gestionan proyectos o en el entorno de atención al cliente, las personas son la fuerza vital que impulsa el desempeño y los resultados.

La integración del perfil de puesto en esta investigación, fue más allá de simplemente enumerar responsabilidades y requisitos técnicos. Implica considerar cómo las características únicas de cada empleado, como sus habilidades, personalidad, valores y aspiraciones, pueden impactar en su desempeño y satisfacción laboral. Esto a su vez permite a las organizaciones tomar decisiones más informadas sobre selección de personal, asignación de tareas, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño.

En palabras de Morales (2018) “el diseño de perfil de puesto llega a ser determinante en una organización porque permite identificar qué características tanto físicas, intelectuales y/o sociales debe tener un colaborador que aplique a un determinado cargo.” p. 23

Con las anteriores consideraciones se resaltan tres principales factores a tomar en cuenta en la realización de un perfil de puesto, los cuales son competencias, productividad y bienestar laboral de los trabajadores.

No se limita a la solicitud de competencias y habilidades avanzadas del personal, ya que también es esencial proporcionarles un nivel adecuado de bienestar en términos del entorno laboral, los equipos necesarios, los implementos de seguridad, una carga horaria apropiada y otros factores adicionales.

Actores sociales en movilidad

Es primordial hacer énfasis en la jerarquía de movilidad en Puebla, ya que constituye una base esencial para comprender el contexto 'ideal' de la movilidad en la ciudad. Esta jerarquía es fundamental porque establece un orden de prioridad en el uso de los diferentes medios de transporte, promoviendo un sistema más eficiente y equitativo.

En un contexto ideal y de acuerdo al Manual de una buena movilidad (2021) en el estado de Puebla la jerarquía de movilidad, que hace énfasis en la preferencia de circulación, corresponde proporcionalmente a la vulnerabilidad, en donde a mayor vulnerabilidad se tiene mayor jerarquía, y a menor vulnerabilidad la jerarquía es menor, la cual se compila de la siguiente forma.

De mayor prioridad a menor prioridad: peatones, ciclistas, transporte público, transporte de carga, automóviles, motociclistas. Sin embargo, se menciona como “ideal” debido a las numerosas complejidades que implica lograr una verdadera priorización de la movilidad. A la par de la ironía al mencionar que el orden es definido por vulnerabilidad, pero los motociclistas quedan en último lugar jerárquico, siendo una población vulnerable por el espacio, velocidad y visibilidad.



Figura 1. Jerarquía de movilidad, Tejeda et al., 2021.

Uno de los principales desafíos para alcanzar este ideal es la falta de educación vial adecuada y profundamente arraigada en la sociedad. La educación vial no solo incluye el conocimiento de las normas de tránsito, sino también la promoción de una cultura de respeto y convivencia entre los diferentes usuarios de la vía pública. Sin una sólida base educativa, es difícil fomentar comportamientos responsables y conscientes que favorezcan una movilidad más segura y eficiente.

La falta de educación vial se traduce en comportamientos cotidianos que obstaculizan la implementación de una jerarquía de movilidad efectiva. Por ejemplo, la invasión de ciclovías por parte de vehículos motorizados, el uso indebido de espacios destinados a peatones y ciclistas, y la falta de respeto hacia las señales de tránsito son problemas comunes que dificultan la coexistencia armoniosa de los distintos modos de transporte.

Además, la infraestructura urbana en muchas ciudades no está diseñada para apoyar esta jerarquía. La falta de carriles exclusivos para bicicletas, aceras inadecuadas, y un transporte público deficiente son barreras significativas. Implementar mejoras en la infraestructura requiere no solo inversión económica, sino también un cambio de mentalidad en la planificación urbana, donde la movilidad sostenible debe ser una prioridad.

Otro aspecto crucial es la voluntad política para implementar y hacer cumplir las políticas de movilidad. Sin un compromiso real por parte de las autoridades para fomentar el respeto y la aplicación de la jerarquía de movilidad, cualquier esfuerzo por educar y reestructurar la infraestructura será insuficiente. Esto implica la creación de campañas de concienciación, la formación continua de conductores y usuarios de la vía, y la imposición de sanciones efectivas para aquellos que no cumplan con las normativas.

Enfatizar la jerarquía de movilidad en Puebla es esencial para avanzar hacia un sistema de transporte más justo y eficiente. No obstante, alcanzar este ideal requiere enfrentar múltiples desafíos, desde la educación vial hasta la infraestructura y la voluntad política. Solamente a través de un esfuerzo conjunto y sostenido se podrá lograr una movilidad urbana que priorice de manera efectiva a todos los usuarios, promoviendo así una ciudad más inclusiva y sostenible.

En esta investigación, la bicicleta se destaca como la figura sobresaliente y herramienta principal de los bicimensajeros, quienes se enfrentan a una jerarquía de movilidad que es difícil de aplicar en una ciudad donde el automóvil prevalece dentro de una jerarquía mal practicada, reproducida por los actores sociales en movimiento.

Capítulo III.

Método

Se llevó a cabo una investigación cualitativa con el objetivo de realizar una etnografía de participación - acción. La investigación incluyó dos enfoques: el primero fue un corte transversal, que cubrió el periodo de marzo de 2022 a julio de 2024, en el que se emplearon como instrumentos la observación y las notas de campo; y el segundo fue un corte longitudinal que abarcó desde marzo de 2017, cuando comenzó la experiencia del investigador en el desarrollo del oficio de bicimensajero, hasta julio de 2024. Para este último enfoque se utilizaron la observación, entrevistas semiestructuradas, análisis comparativo y análisis narrativo como instrumentos.

La etimología de etnografía como lo comenta Restrepo (2018) “deriva de las raíces griegas *ethnos* (pueblo, gente) y *grapho* (escritura, descripción); por lo que etimológicamente etnografía significa una escritura o descripción de los pueblos o gentes.” (p.23).

Al mismo tiempo Restrepo expresa que varios profesionales, como trabajadores sociales, sociólogos, economistas y politólogos, entre otros, suelen utilizar la etnografía como método de investigación. En la actualidad, no se puede afirmar que la etnografía sea exclusiva de los antropólogos, aunque es válido reconocer que son los antropólogos quienes frecuentemente emplean la etnografía como parte fundamental de su práctica y como una parte esencial de su identidad disciplinaria.

En los últimos años, la etnografía ha ganado popularidad en áreas específicas, como los estudios de mercado, y es solicitada por los diseñadores de nuevos productos para comprender de manera más precisa las expectativas y necesidades de los diversos consumidores.

Por lo que no se puede decir que la etnografía sea un trabajo exclusivo en comunidades indígenas, ni siquiera un trabajo circunscrito únicamente por antropólogos.

Entonces, la etnografía se puede explicar como:

La descripción de lo que una gente hace desde la perspectiva de la misma gente. Esto quiere decir que a un estudio etnográfico le interesa tanto las prácticas (lo que la gente hace) como los significados que estas prácticas adquieren para quienes las realizan (la perspectiva de la gente sobre estas prácticas). (Restrepo, 2018, p.25).

Y como Tezanos (1998) sugiere, el

[...] hablar de un método etnográfico aparece como contraria a la tradición antropológica de la cual surge, puesto que en su propio contexto no existen respuestas normativas sobre aspectos tales como el empleo de las técnicas de recolección de datos o cómo llevar a cabo un estudio etnográfico (p. 9).

Ingolt (2017), plantea que uno de los métodos etnográficos se realiza a través de la observación, la cual implica tener la capacidad de percibir y comprender lo que está ocurriendo a nuestro alrededor, no solo a través de la vista, sino también a través de la escucha y la sensación. Por otro lado, la participación implica involucrarse activamente en las actividades cotidianas que conforman nuestra vida, interactuando con las personas y las cosas que capturan la atención. En este sentido, la observación participante antropológica se distingue de lo que todos hacemos de manera habitual, sólo en términos de grado y enfoque.

Cuando observamos, estamos atentos a los detalles, los patrones y las interacciones que ocurren a nuestro alrededor. No nos limitamos a ser meros espectadores, sino que tratamos de comprender el contexto en el que se desarrollan los eventos. La observación se convierte en participación cuando nos involucramos activamente en esas situaciones, interactuamos con las personas y las cosas que nos rodean, y nos sumergimos en la experiencia.

En el ámbito de la antropología, la observación participante se convierte en una herramienta clave para el estudio de las culturas y las sociedades. Los antropólogos no

sólo observan desde afuera, sino que se sumergen en el entorno que estudian, participan en las actividades de las comunidades y establecen relaciones con las personas. Esto les permite obtener una comprensión más profunda de las prácticas culturales, los sistemas de creencias y los valores que moldean la vida de los individuos.

Instrumentos

Por lo que se propone para la obtención de datos los siguientes instrumentos: recopilaciones de notas de campo, discusiones informales, entrevistas formales, entrevistas de profundidad, guías de observación y análisis del perfil de puesto.

Guía de observación

Martínez & Campos realizan un hincapié en la importancia de la observación en la investigación social por el hecho de ser una herramienta vital para entender al humano como un ente biopsicosocial en el que *a posteriori* de paradigmas se puedan describir, explicar, analizar o predecir su realidad y su entorno (2012).

Es por ello que la observación desempeña un papel vital en la práctica de la etnografía. Por el hecho que con lo anterior expuesto se desglosa que la observación cuidadosa permite recopilar información directa sobre comportamientos, interacciones, prácticas y contextos en los que se desenvuelven las personas.

La observación etnográfica permite en la investigación obtener una comprensión profunda de los aspectos cotidianos de una comunidad o grupo social en particular. Captando lo que dicen concatenado a como actúan lo que dicen, relaciones e interpretación del mundo que los rodea.

Espacio: describir, en términos generales, la zona donde se lleva a cabo la entrevista (barrio, colonia, zona departamental, etc.) para así entender las dinámicas contextuales del sujeto entrevistado, así como hacer registro del sitio en específico donde se llevó a cabo la plática (idealmente debe de ser el hogar del participante).

Descripción del participante: realizar una descripción física (vestuario y formas de expresión física) y de personalidad del participante, tales como actitudes, comportamientos, lenguaje verbal (palabras, frases, modismos) y no verbal (ademanos, gestos, o cualquier otra expresión corporal o cambios de actitud frente a las preguntas planteadas) expresados durante la entrevista.

Perfil de participante: indagar en el tipo de bicimensajero que es, preguntando antigüedad en el trabajo, así como su primer acercamiento (razones) a este tipo de trabajo.

Entrevista semiestructurada

Empleando las palabras de Trindade (2016), históricamente, en la investigación cualitativa, la entrevista ha sido reconocida como un proceso de interacción entre individuos, previamente acordado y planificado. Sin embargo, con los avances tecnológicos en comunicación, esta perspectiva ha experimentado ciertos cambios. Los nuevos medios de comunicación, como las videoconferencias, los chats y los dispositivos móviles con conectividad a internet, han introducido nuevas características a la técnica dentro del ámbito de la metodología cualitativa. No obstante, es importante tener presente que toda entrevista se desarrolla en el contexto de un proceso más amplio y no puede ser completamente comprendida sin considerar el entorno en el que los participantes están involucrados.

Ríos, describe en su investigación realizada en 2019, a la entrevista semiestructurada como una técnica ampliamente utilizada en la investigación social y del comportamiento, cuya generación de datos se utiliza ampliamente en diversas tradiciones metodológicas, como la etnografía, la fenomenología, el psicoanálisis, la psicología narrativa, la teoría fundamentada y varios enfoques de análisis del discurso.

Ríos continúa con su discurso de la entrevista semiestructurada, haciendo el señalamiento que ésta se sitúa entre dos extremos y da un valor agregado en las investigaciones que se necesita indagar a profundidad: la entrevista libre que se desarrolla espontáneamente sin reglas ni preguntas predefinidas, y la entrevista

estructurada que cuenta con preguntas predeterminadas. En la entrevista semiestructurada no hay preguntas específicas, pero sí una línea de investigación y una serie de cuestiones que sirven como guía. En lugar de tener preguntas con respuestas concretas, se plantean temas a tratar.

La entrevista semiestructurada puede ayudar a superar los problemas encontrados en los extremos de la entrevista libre y estructurada. En la entrevista estructurada, se corre el riesgo de enfocarse únicamente en lo que se busca y se pasa por alto lo inesperado, lo imprevisto, que generalmente es descuidado o subestimado. Además, al tener preguntas previamente elaboradas, existe el riesgo de que las respuestas reflejan la ideología y las preocupaciones propias del mundo académico, distorsionando así el material y traicionando la verdad de la investigación. Por otro lado, en una entrevista libre “aparentemente libre”, se cae en las inercias y la estructura dominante de la ideología común prevalece. Es necesario establecer una estructura alternativa que actúe como un dique y desafíe el sentido común para que surjan ideas nuevas y diferentes.

Notas de campo

Las notas de campo como lo considera Ruano (2007), se refiere a las ideas, intuiciones y emociones del investigador, así como los desafíos y puntos positivos del estudio, los enfoques exitosos y fallidos, los ajustes realizados, la resolución de conflictos, etc. Estos elementos pueden emplearse como parte del análisis y la rigurosidad de la investigación.

Estas notas de campo se pueden clasificar en tres tipos. El primero se conoce como Notas metodológicas, que describen en detalle cómo se llevaron a cabo las actividades de investigación y proporcionan un informe sobre la interacción social del investigador en el entorno estudiado. Estas notas se centran en el proceso y la metodología utilizada.

El segundo tipo son las Notas teóricas, que tienen como objetivo construir una interpretación teórica de la situación bajo estudio. Estas notas se enfocan en el desarrollo de conceptos y teorías que ayudan a comprender el fenómeno investigado.

Por último, están las Notas descriptivas, que se centran en los aspectos fundamentales del objeto de estudio y proporcionan una descripción exhaustiva de la situación observada. Estas notas buscan capturar todos los detalles relevantes y ofrecer una visión completa del tema en cuestión.

Estas tres categorías de notas, las metodológicas, las teóricas y las descriptivas, desempeñan un papel crucial en el proceso de investigación, ya que brindan información detallada sobre el desarrollo de la investigación, la construcción de teorías y la descripción del objeto de estudio.

Resulta crucial reconocer y distinguir la utilidad de los diferentes tipos de notas utilizadas en una investigación. Aunque los tres tipos mencionados son relevantes, es fundamental hacer una selección precisa en función del tipo de estudio realizado. En este caso, se optó por emplear notas de campo teóricas por la naturaleza de recolección de las mismas donde se pudieron analizar los conceptos observados y tener una claridad más amplia de la CO.

La recolección de las notas de campo se llevó a cabo en el cuartel general, tomadas de un lugar donde los bicimensajeros escribían lo que describen como frases célebres, chistosas, curiosas, entre otras. Estas frases se escribían en post-its y se colocaban en un pizarrón a la vista de todos, en un formato en el que se escribía la frase junto al nombre o apodo del bicimensajero que las decía.



Figura 2. Pizarrón de notas de campo, Hernandez, 2023.

Cicloenvíos es un espacio de comunidad ciclista, que enfocado al contexto del que se viene hablando en la presente, la bicimensajería, donde a través del tiempo se ha concebido como una comunidad la cual da apertura a espacios seguros, con perspectiva de género y demás procesos que llevan a los bicimensajeros a sumergirse en los procesos de la CO y que en muchos ésta llega a ser tan significativa en la vida del bicimensajero que se convierte en la fuente principal de identidad.

Los procesos de identidad en una organización los podemos distinguir a través de la forma en que los miembros de la misma se identifican y definen a sí mismos dentro de la organización. Estos procesos pueden tener un gran impacto en la cultura y la dinámica de la organización, y pueden ser influenciados por una variedad de factores, como la misión y los valores de la organización, la estructura de la organización, la experiencia de los miembros de la organización, y la interacción con otras organizaciones y entornos externos.

Los procesos de identidad en que se busca remarcar en las presentes notas de campo son:

1. Coherencia: los procesos de identidad en una organización deben ser coherentes y consistentes en toda la organización. Esto significa que los miembros de la organización deben tener una comprensión clara y compartida de la identidad de la organización, incluyendo su misión, valores y objetivos.

“Todos ustedes son muy iguales, pero diferentes” Jeru.

Esta frase la escuché varias veces en mi vida como bicimensajero, pero recalco dos ocasiones en particular. La primera, cuando la dijo una amiga de Guadalajara, que cuando vino de visita a Puebla, en una plática informal mencionaba que todos los bicimensajeros tenían el mismo *look* recalcando la gorra ciclista, las calcetas largas con dibujos y/o colores estrafalarios, los shorts en su mayoría pantalones recortados y a punto de deshilarse del dobladillo tan sencillo que tienen, playeras con estampados aleatorios, desde superhéroes, bandas de música, hasta marcas consideradas

famosas dentro del gremio bicimensajero como lo es Chrome Industries, Insolentes, Bombardiers, La Carrera, entre otras; y mochilas enormes con los colores desgastados por el sol, la tela carcomida por el uso, con múltiples bolsas, compartimentos, ganchos, sistema molle, correas; así como todo lo necesario para estar preparado ante cualquier tipo de envío . La segunda ocasión fue cuando la prima de un bicimensajero, quien radica en Chihuahua, visitó el cuartel general (nombre que las bicimensajerías mexicanas le han puesto a sus oficinas) y comentó la idea de que somos semejantes recalcando las mismas atribuciones descritas con antelación, como la gorra, calcetas, shorts, playeras y mochilas.



Figura 3. Yo no llevé eso, pero estaba chida la foto, Hernández, 2020.

2. Flexibilidad: aunque la coherencia es importante, también es importante que los procesos de identidad sean lo suficientemente flexibles como para permitir la evolución y el cambio a lo largo del tiempo. Las organizaciones pueden necesitar adaptarse a nuevas circunstancias y desafíos, y esto puede requerir una revisión y actualización de su identidad y valores.

“No me llevaré un chingo de envíos, ¡¿Pero qué tal frases?!” Javier D.

Cicloenvíos es cuna del primer empleo de muchos jóvenes, en la mayoría de las ocasiones en su etapa universitaria, esto no es un proceso que se incentive dentro del área de Recursos humanos, sino ha sido la flexibilidad, facilidad de horarios .

Lo anterior expuesto queda expresado por Javier, él es un joven de 22 años, estudiante universitario de la licenciatura en sociología, quien encontró a Cicloenvíos como medio para solventar sus gastos haciéndolo sobre la bicicleta, incluso antes de entrar a Cicloenvíos ya contaba éste como su principal medio de transporte. A todo esto, la relación con la frase recae en que en sus momentos de estudio intenso como jornadas de exámenes parciales, finales y/o entrega de proyectos, el cuartel de Cicloenvíos no solo le sirvió para descansar sino para centrarse en el desarrollo de sus estudios, dejar por un momento sus labores como bicimensajero y dedicarse a sus responsabilidades como universitario.

3. Inclusión: los procesos de identidad deben ser inclusivos y acoger a una amplia variedad de miembros, incluyendo aquellos con diferentes orígenes, experiencias y perspectivas. Esto puede ayudar a fomentar un sentido de pertenencia y comunidad dentro de la organización.

“Hay que hacer un video grabando perreando” Armando A.

Cicloenvíos genera algo más allá de trabajos, los procesos internos de la CO propician lo que en este ejemplo es un baile, como un medio de distracción ante la cotidianidad y como un valor añadido a estrategias que no son planeadas, pero que intervienen en la prevención del estrés en las organizaciones.

El baile desempeña un papel importante en los procesos de inclusión al fomentar la unión, la creatividad, la accesibilidad, el desarrollo de habilidades sociales y la autoestima. Al proporcionar un ambiente inclusivo donde los bicimensajeros son partícipes de una herramienta poderosa para promover la inclusión en la organización.

4. Participación: la participación de los colaboradores es importante porque fomenta el compromiso, genera ideas innovadoras, mejora la moral, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la retención de talentos. La participación de los colaboradores también puede ayudar a crear una CO positiva, a largo plazo, mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, y aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, es importante que las organizaciones fomenten la participación activa y el compromiso de sus colaboradores.

“Cicloenvíos es como la prepa, no te debes esforzar tanto, pero sí un poquito” Saúl H.

Esta frase se dió en el contexto de una capacitación, en la que veíamos que los procesos de entrega no implican un grado de dificultad alto, ya que la interacción con el cliente, tanto en la recepción como en la entrega es mínima lo que permite ahorrar tiempos y ese “poquito” que te debes esforzar es el valor agregado en la interacción con el cliente al momento de saludar hacerlo de una forma cordial y el producto enviado entregarlo en un estado óptimo teniendo cuidado del acomodo en la mochila, los artículos extras que se usan para el cuidado de los envíos como folders, hieleras, burbujas o improvisados como lo puede ser un suéter; los movimientos al pedalear y hasta el cómo se acomoda la bolsa para que tenga una buena presentación antes de la entrega final.

5. Colectividad: los procesos de identidad deben ser vistos como un esfuerzo colectivo, en el que todos los miembros de la organización contribuyen y se sienten involucrados. Esto puede ayudar a crear un sentido de comunidad y compromiso entre los miembros de la organización.

“Ponganse unos pinches corridazos” Vogar N.

La música es uno de los mecanismos de internalización de los procesos de identidad de los bicimensajeros, más aún por la multiculturalidad que existe en México, en la oficina de Cicloenvíos se llegan a escuchar diversos géneros de música mostrando los gustos personales de cada bicimensajero que comparte lo que escuche

en su día a día, tanto así que se convierte en una representación social del cómo se comporta la bicimensajería.

Existe una tendencia en los bicimensajeros de adquirir productos en específico, como lo es expresado anteriormente y en este caso particular es el de las bocinas inalámbricas y personas de marcas como JBL, Bombotix, Bosé o con características similares: que sean fáciles de colgar en la mochila y que sean impermeables para afrontar todos los climas del trabajo diario. Y a pesar de no ser un artículo fundamental para el desempeño de la bicimensajería, su uso se ha vuelto una práctica común para amenizar los recorridos de cada bicimensajero.

Las mismas bocinas sirven para compartir los gustos musicales dentro de la oficina y de manera particular en Cicloenvíos se creó una lista de reproducción llamada “Perreo en la oficina”, para la que han colaborado 16 bicimensajeros con poco más de 165 horas de música y en la que se encuentra una vasta cantidad de géneros musicales donde resalta la música regional mexicana, que da lugar a la nota actual donde se pide que se reproduzcan corridos.

6. Libertad de expresión: la libertad de expresión es importante en las organizaciones porque fomenta la transparencia, promueve la creatividad e innovación, fomenta la toma de decisiones informadas, mejora el clima laboral y aumenta la lealtad de los colaboradores. Las organizaciones que fomentan la libertad de expresión pueden disfrutar de una mayor productividad, innovación y compromiso de los colaboradores.

Otras notas de campo recopiladas:

“La agua más culera es la que moja” León R.

“Wow, ¡qué pendejo tan hábil!” Kiki

“Pedido frío, mensajero caliente” Carlos J.

“Estoy feliz de ser pendejo pero no ser el único pendejo” Saúl H.

“Invítala a desayunar en la noche” Juan O.

“¡No mames, 15 días es una quincena completa” Saúl H.

“Con eso nos armamos una barbacoa (\$20)” Javier D.

Análisis

Comparativo

Según Colino (2009), el método comparativo se presenta con dos acepciones, siendo relevante para este caso aquella que se desarrolla de manera explícita. En este enfoque, se analizan las observaciones macrosociales, como organizaciones y culturas, con el fin de identificar similitudes y diferencias, así como investigar las causas subyacentes a estas disparidades. Este método busca identificar regularidades mediante:

1. Investigación de semejanzas y diferencias
2. Observación de regularidades
3. Descubrimiento de covariación o interpretación de la diversidad
4. Comprobación de hipótesis explicativas
5. Explicación de la complejidad de las relaciones causales y establecimiento de generalizaciones o pautas particulares
6. Generación de teorías o refutación

Narrativo

El análisis narrativo como lo expresan Riley y Hawe (2018) da significado a las personas, los sucesos, las reglas y los valores, las entidades organizativas, las experiencias previas y las oportunidades futuras, al incorporarlos en las interpretaciones del narrador y en sus acciones subsiguientes. En otras palabras, al

centrarse en el individuo en lugar de un conjunto de temas, el análisis narrativo contextualiza el proceso de generación de significado.

Dörr, *et. al.* (2016) realizan un énfasis en dos características que recalcan el análisis narrativo. El primero se enfoca en la comprensión de cómo los sujetos experimentan y dan sentido a su mundo, además de priorizar las historias y narrativas personales. En segundo lugar se encuentra la interpretación de los datos, que implica la participación activa del investigador, quien utiliza sus propias creencias y concepciones. Es importante que el investigador haga explícito este aspecto desde el principio, ya que esto nos permite comprender que la fase de interpretación, aunque se fundamenta en los datos, siempre es una construcción subjetiva.

Por lo que para el análisis narrativo de la presente se utilizó como marco teórico el análisis fenomenológico y hermenéutico que propone Linseth-Norberg (2018) donde esclarece que el análisis se dirige hacia la manera en que se experimenta una situación particular. Su objetivo principal es aclarar el significado comprensible y la esencia del fenómeno mediante la escucha atenta de la narración.

1. Lectura inicial: se realiza una lectura repetida del texto con una mente abierta para captar la idea general y el sentido del texto en su totalidad.
2. Análisis estructural: se divide el texto en unidades de significado y se comparan con la comprensión obtenida en la lectura inicial. Estas unidades de significado se organizan en temas y subtemas.
3. Comprensión exhaustiva: se lleva a cabo una lectura crítica que conduce a la formulación de una comprensión global. Se contrastan los temas y subtemas con la bibliografía relevante. El texto se examina como un todo y se interpreta en función del contexto.

Consideraciones durante el análisis narrativo según Linseth-Norberg:

- Tiempo del discurso
- ¿Quién es el sujeto del discurso?

- ¿Cuál es el mundo y tiempo del relato?, lo que describe.
- ¿A quién se dirige el relato?

Población

Para brindar una perspectiva más amplia y detallada sobre la investigación llevada a cabo, es esencial entender el enfoque y el alcance definido para el estudio. La investigación se centró en un grupo específico: aquellos individuos que han ocupado el puesto de bicimensajeros dentro Cicloenvíos mensajería. Este enfoque no fue arbitrario, sino que se eligió con el propósito de obtener perspectivas profundas sobre las experiencias y condiciones laborales de quienes han sido parte fundamental de la operación de mensajería en bicicleta.

Dado que el estudio se propuso sin el respaldo de una base de datos integral y meticulosamente mantenida, fue necesario adoptar un enfoque estimativo para determinar el tamaño y las características de la población en cuestión. A través de una combinación de registros disponibles, testimonios y extrapolaciones, se llegó a la conclusión de que la población total de bicimensajeros que han colaborado con Cicloenvíos mensajería asciende a un aproximado de 100 individuos a lo largo de la historia de la misma.

Al momento de realizar este análisis, la composición actual de la plantilla de Cicloenvíos mensajería se ha visto reducida a 10 bicimensajeros activos. Esta cifra no solo refleja la situación laboral actual dentro de la organización, sino que también proporciona un punto de referencia para evaluar tendencias de empleo, rotación de personal y la evolución de las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo.

Se realizó un muestreo por conveniencia con alguno de los siguientes criterios de discriminación:

1. Antigüedad mayor de 6 meses en Cicloenvíos.
2. Haber participado en más de una bicimensajería.

3. Que haya tenido participación en eventos relacionados a la bicimensajería (ejemplo Campeonato de bicimensajeros de CDMX).
4. Que esté inmerso en colectivos ciclistas.

Después de aplicar los filtros, el muestreo por conveniencia arrojó a 14 bicimensajeros para ser entrevistados, uno de ellos además de ser bicimensajero fungía como administrador y despachador; y también entrevistar al CEO (*Chief Executive Officer*) por la relevancia del puesto.

Además se encuestó por medio de un formulario a 7 clientes de Cicloenvíos, que se describen como observados en los anexos, se usó un formulario en línea por los comentarios de los observados de la poca disponibilidad de atender una entrevista.

Sumario de instrumentos

Se llevó a cabo la organización y definición detallada de los instrumentos empleados en el estudio, con el propósito de garantizar una comprensión clara y precisa de la metodología utilizada para el análisis de la información. Esta acción meticulosa se realizó con el fin de estandarizar los criterios aplicados a lo largo de la investigación, buscando así homogeneizar las interpretaciones y asegurar que los resultados obtenidos fueran coherentes y uniformes en cada ítem evaluado. Este proceso permitió establecer una base sólida para la comparación y el análisis de los datos, contribuyendo significativamente a la integridad y la validez de los hallazgos del estudio.

1. Observación
 - Espacio, descripción y perfil del participante.
2. Notas de campo
 - Descriptivas.
3. Análisis comparativo

- Investigación de semejanzas y diferencias, observación de regularidades, descubrimiento de covariación o interpretación de la diversidad, comprobación de hipótesis explicativas, explicación de la complejidad de las relaciones causales y establecimiento de generalizaciones o pautas particulares y generación de teorías o refutación.

4. Análisis narrativo

- Tiempo del discurso, ¿quién es el sujeto del discurso? ¿cuál es el mundo y tiempo del relato? Lo que describe y ¿a quién se dirige el relato?

Capítulo IV.

Resultados

Se elaboraron dos tablas, una de perfil y otra de descripción de puesto, cada una con dos filas. La primera columna de cada tabla contiene las características de los valores buscados, mientras que la segunda está destinada a registrar los resultados obtenidos en cada análisis. Estas tablas, de elaboración propia, se basan en el marco teórico, las observaciones, las notas de campo y tomando como base el trabajo de Alles (2006) en selección por competencias. El vaciado de estas tablas corresponden a las entrevistas semiestructuradas.

Tareas de un bicimensajero

Doce bicimensajeros convergen en la idea de que la recolección y entrega de paquetes constituyen el núcleo vital del servicio de bicimensajería. Esta labor trasciende la simple transferencia de objetos, encarnando la esencia misma de su actividad comercial. Es el punto focal que define su propósito.

Por otro lado, cinco bicimensajeros coinciden en considerar el armado de rutas como una de las tareas fundamentales de Cicloenvíos. Es importante recalcar que esta tarea se realiza exclusivamente en el área de paquetería, entregas masivas y multientregas.

Adicionalmente, cuatro bicimensajeros destacan que las encomiendas representan una tarea significativa, aunque no frecuente, en su trabajo. Estas requieren un proceso que va más allá de la mera recolección y entrega. Como remarca el CEO (2024) “Por ejemplo para con las encomiendas estar dispuesto a tener tiempo, en algunas de las ocasiones tener efectivo para cumplir algunas de las encomiendas”. El cliente puede solicitar servicios que demanden un esfuerzo adicional por parte del mensajero, como la compra en un supermercado o el pago de servicios. Estas situaciones ponen a prueba diversas aptitudes del bicimensajero como puede ser la

capacidad de resolución de conflictos, disposición flexible y preparada para enfrentar lo inesperado, habilidades de comunicación, gestión del tiempo y atención al cliente, todo esto debido a la naturaleza impredecible de las solicitudes específicas de los clientes.

Esto requiere aptitudes interpersonales y herramientas para la resolución de conflictos, comunicación asertiva y empatía para comprender las necesidades del cliente.

Responsabilidades de un bicimensajero

Diez bicimensajeros concurren en que el cuidado de los paquetes es un factor primordial en la responsabilidad de un bicimensajero, ya que dentro del servicio de la bicimensajería se pueden trasladar diversos tipos de paquetes, mientras sean legales y no sobrepasen los 20 kg, por lo que la lista de lo que se ha llevado es vasta y como lo comenta el bicimensajero 13:

[...] me sentía muy responsable o sentía que llevaba literalmente una carga muy importante en tu espalda y cuando se trataban de productos que sabía que eran muy caros o muy importantes para el cliente, no que ninguno fuera fácil, menos importante pero pues que por ejemplo joyería, cosas que si la perdía o me pasaba algo a mí, íbamos a deberle al cliente, eh fue mucho en el caso de un cuate que pedía joyas en Vitorinox, esa tienda de productos de lujo, mmm o documentos que había algunos documentos muy importantes como los que hacía ¿Te acuerdas este que vendía seguros? No recuerdo su nombre pero o sea documentos muy importantes que tenían que estar firmados y que tenían un valor legal muy importante, entonces yo creo que esa era la responsabilidad más fuerte que teníamos, la de hacer, hacer bien nuestra chamba y procurar que el producto fuera entregado de la manera más óptima y en el tiempo más rápido posible. (Bicimensajero 13, párr. 12, 2024).

La importancia de una entrega efectiva y segura de los paquetes resalta en las opiniones de todos los clientes, incluyendo al Cliente 1, quien expresa su preocupación respecto a la confiabilidad del mensajero como intermediario vital entre su empresa y sus clientes finales.

Este enlace es crucial, ya que cualquier falta en la entrega o ineficiencia en el desempeño del mensajero impacta directamente la reputación y la percepción de la marca ante el mercado.

La confianza depositada en el mensajero no es solo una cuestión de comodidad para el cliente, sino que se traduce en un pilar esencial de la calidad del servicio ofrecido. “Espero que su trabajo sea de mi entera confianza, al ser él un intermediario entre nuestra empresa y el cliente. Si el mensajero no cumple con su entrega o su trabajo es ineficiente, afecta directamente nuestra marca” (Observado 1, 2024, párr. 2).

La ruptura en este proceso no solo genera retrasos o problemas logísticos, sino que también socava la seguridad y la fiabilidad que los clientes esperan. La confianza y la eficiencia se vuelven entonces aspectos inseparables de la bicimensajería, donde la falta en cualquiera de estos aspectos puede tener consecuencias significativas en la percepción del cliente y, en última instancia, en la imagen y competitividad de Cicloenvíos en el mercado.

Supervisiones

La gestión del despachador juega un papel crucial desde el momento en que se recopilan los datos hasta que el pedido llega a su destino. Este proceso requiere atención a los detalles y una coordinación eficaz para mantener la fluidez en el sistema de entrega. El despachador actúa como puente entre el cliente, el remitente, el destinatario y el bicimensajero, asegurándose de que toda la información necesaria sea precisa y se entregue de manera oportuna.

Una cualidad esencial en este perfil es la capacidad de comunicación. El bicimensajero debe ser capaz de entender y seguir las instrucciones del despachador, así como mantenerlo informado sobre el progreso de las entregas y cualquier problema

que surja. Esta comunicación fluida con el despachador permite abordar y resolver cualquier obstáculo de forma rápida y eficaz. Esta comunicación no solo implica compartir detalles del pedido, como direcciones y especificaciones, sino también el manejo de situaciones inesperadas, como cambios de última hora, errores en las direcciones o problemas con el tráfico. El despachador debe estar disponible para brindar apoyo y orientación, mientras que el bicimensajero debe ser receptivo y adaptarse a las circunstancias.

El Bicimensajero 1 (2024) comenta en relación al despachador “Creo que nos llevamos bien, pero entendemos que hay muchas áreas de oportunidad en las que podría mejorar su trabajo y hacernos la vida menos difícil.” (párr. 21, 2024). Este tipo de comentario es común entre la comunidad de Cicloenvíos, donde se observa que el proceso de comunicación con el despachador a menudo resulta complicado debido a varios factores que afectan el flujo de trabajo diario. Uno de los problemas más señalados son los tiempos de respuesta prolongados. Cuando los bicimensajeros necesitan información rápida para avanzar con sus entregas, cualquier demora puede provocar retrasos significativos y afectar la eficiencia del servicio.

Además, las respuestas ambiguas del despachador a veces generan confusión. Los bicimensajeros confían en instrucciones claras y precisas para seguir las rutas correctas y cumplir con las entregas a tiempo. Sin embargo, si la comunicación no es clara, se pueden tomar decisiones erróneas, lo que lleva a más retrasos o entregas incorrectas.

Otros factores que complican la comunicación incluyen cambios de última hora en las solicitudes de los clientes, ajustes inesperados en el proceso de entrega y problemas técnicos con el sistema de gestión. Todo esto pone más presión sobre los bicimensajeros, que tienen que adaptarse rápidamente y buscar soluciones para mantener el flujo de entregas.

Cuando surgen problemas, la comunicación fluida permite una resolución rápida y eficiente. El despachador puede proporcionar soluciones, como rutas alternativas o instrucciones adicionales, para garantizar que la entrega se realice sin contratiempos.

De esta manera, la comunicación efectiva entre el despachador y el bicimensajero no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también ayuda a mantener la reputación de la empresa como un servicio confiable y eficaz.

La relación entre el bicimensajero y el despachador es clave para el éxito del proceso de entrega. Un buen bicimensajero trabaja en estrecha colaboración con el despachador, siguiendo las directrices dadas y solicitando aclaraciones cuando sea necesario. Debe ser capaz de informar sobre cualquier situación inesperada y a la vez, adaptarse a las soluciones proporcionadas por el despachador.

Interacciones

El bicimensajero, en su jornada diaria, se encuentra con una variedad de individuos dentro de su contexto social y laboral. Cada encuentro que tiene es distinto, dependiendo de las personas con las que interactúa, lo cual hace que algunas interacciones sean más significativas y relevantes que otras. Esta variedad de experiencias y relaciones influye en la dinámica de su trabajo y puede afectar la eficacia y el desempeño de sus actividades cotidianas. Estos actores llegan a ser:

El despachador

Es una de las interacciones más críticas en la rutina diaria del bicimensajero. El despachador es la persona que coordina y asigna las entregas, estableciendo la ruta y prioridades del día. La comunicación entre el bicimensajero y el despachador debe ser clara y constante para asegurar que los paquetes sean entregados de manera eficiente y en el orden correcto. Este intercambio de información se realiza principalmente a través de Telegram en el celular, donde todos los datos del envío, desde la recepción hasta la confirmación de entrega, se gestionan y actualizan. Este método de comunicación digital permite una coordinación ágil y efectiva, vital para el flujo continuo y sin interrupciones del proceso de entrega.

Como expresa el Bicimensajero 5 en relación a las emociones encontradas con el despachador:

“Bicimensajero 5: [...] pues se hace una cadena en que el despachador no te va a pasar a ti bien los datos y puede que te mande a otro lugar, que ni siquiera es al que tenías que haber ido y puede llegarte a enojar y molestar. Puedes decir que te caga mucho el despachador como suele suceder, entonces sí, pues sí.

Entrevistador: ¿Es frecuente que el despachador cometa errores?

Bicimensajero 5: Tristemente sí, pero es un mal necesario para Cicloenvíos porque nadie, pues nadie más quiere hacer ese jale.” (párr. 40).

La interacción entre el despachador y el bicimensajero puede ser complicada debido a la naturaleza de sus roles, en los que no se mantienen horarios fijos, sino que interactúan principalmente durante los envíos. Esta estructura de trabajo flexible, aunque esencial para adaptarse a la dinámica de las entregas diarias, conlleva el riesgo de comunicaciones interrumpidas, mal atendidas o incluso ignoradas. Debido a que ambos actores no siempre están disponibles al mismo tiempo, coordinar efectivamente puede ser un desafío.

Estos problemas de comunicación pueden resultar en retrasos en las entregas, malentendidos sobre las prioridades de los envíos, o errores en la información transmitida sobre las rutas o los paquetes. En algunos casos, la falta de una respuesta oportuna de uno de los actores puede llevar a decisiones improvisadas que podrían no ser las más adecuadas para la situación.

El remitente y destinatario

El remitente es quien envía el paquete y con quien el bicimensajero podría necesitar comunicarse para confirmar detalles del paquete o resolver problemas relacionados con el envío. Esta interacción puede variar en intensidad, pero es fundamental para garantizar que la entrega cumpla con las expectativas y especificaciones del remitente.

La interacción con el destinatario es el punto culminante de cada entrega. Es esencial que el bicimensajero mantenga una conducta profesional y eficiente para asegurar una experiencia positiva. La satisfacción del destinatario puede influir directamente en la percepción del servicio y, por ende, en la reputación de Cicloenvíos.

Como lo asegura el CEO (2024) respecto a la actitud del bicimensajero hacia el cliente este debe tener:

“Una actitud muy, muy amigable de confianza, que no solo sea un recoger-entregar, sino una, pues sí una actitud amable, un saludar, tener una conversación aunque sea muy genérica de, de ¿Cómo estás? de ¿Qué tal el día? Bla bla bla, como ese tipo de *small talking*, este mmm creo que es importante justo para generar el lazo de confianza con el cliente además.(párr. 26, 2024).

Esta actitud no solo mejora la percepción del servicio por parte del cliente, sino que también fomenta un sentido de comunidad y pertenencia. Al preguntar por el bienestar del cliente o por detalles sencillos de su día, el bicimensajero crea un *rapport*, lo que puede ser especialmente valioso en un entorno urbano a menudo impersonal y apresurado.

Además, al hacer que las interacciones sean más personales y menos transaccionales, los bicimensajeros establecen una base de confianza y simpatía.

Esto no solo puede aumentar la satisfacción del cliente y potencialmente llevar a una mayor fidelidad o recomendaciones, sino que también hace el trabajo diario del bicimensajero más gratificante y significativo. Por lo tanto, este enfoque de "humanizar" cada interacción no es sólo una táctica para mejorar el servicio, sino una estrategia integral que beneficia tanto al cliente como al mensajero, reforzando la importancia del elemento humano en el servicio de entrega.

Actores sociales en movilidad

Durante su recorrido, el bicimensajero se encuentra con numerosos actores en las vías urbanas, como peatones, motociclistas, camiones, taxis y automóviles privados. Cada uno de estos encuentros representa un desafío potencial y requiere que el bicimensajero esté atento y sea habilidoso en la navegación urbana. La habilidad para maniobrar de manera segura y eficiente en este entorno dinámico es crucial para la seguridad personal del bicimensajero y la integridad de los paquetes que transporta.

Las complejas prácticas de movilidad en bicicleta se pueden analizar en los variados comentarios que realizan los bicimensajeros, ya que la interacción con los actores sociales en movilidad son una parte fundamental de la interacción diaria puesto que la mayor parte del trabajo se realiza pedaleando en las calles. En estos comentarios se evidencia la dificultad de convivencia con el entorno, siendo la cultura vial un aspecto carente que repercute en el alto riesgo del trabajo.

El Bicimensajero 2 da un ejemplo muy conciso para abrir el panorama de inmersión en las calles de un bicimensajero: “Ufff sí era un trabajo bastante peligroso, tan solo el hecho de que te atropelle un coche...” (párr. 87, 2024). Es por ello que las calles representan un riesgo para todos los miembros de la cadena de movilidad, pero también son un *modus vivendi* para muchas personas. Esto es especialmente cierto para los bicimensajeros que operan en Puebla.

Como lo plantea el Bicimensajero 1 (2024) “Bueno, pues las calles, digo creo que Puebla ha estado avanzado un poquito en cuanto a infraestructura, pero aún así sigues viendo carros aventandote lámina, ¿no?” (párr. 31, 2024).

Del mismo modo el Bicimensajero 6 comparte:

Yo creo enfrentarte a la vialidad, enfrentarte como a una cultura vial que está muy fea e incluso también enfrentarte a la inseguridad que luego hay, porque a muchos compañeros los asaltan, les roban sus bicis. Cosas que te vas encontrando, que te empujen, todo eso (párr 77, 2024).

Así mismo el bicimensajero se convierte en actor del entorno siendo un proceso de homeostasis en la movilidad vial, donde el aprendizaje por experiencia está inmerso en el trabajo del bicimensajero *per se*, así como lo expresa el Bicimensajero 1 (2024):

Yo aprendí a manejar a los 30 años, ¿no? Y antes de eso pues decía hijos de su puta madre, me están aventando la pinche lámina, ya se pasaron un puto amarillo y creo que el hecho de verlo desde la bicicleta me ha ayudado a ser un poquito más empático con, por ejemplo las personas que van caminando abajo de la banqueta, los coches que van pitando, etcétera, no sé, creo que sí a impactado de alguna forma en mi vida diaria, porque al final de cuentas sigo utilizando la bicicleta diariamente (párr. 70, 2024).

Condiciones de trabajo

Como se mencionó anteriormente, el trabajo de ser bicimensajero implica enfrentarse a una serie constante de desafíos en el día a día. Esto requiere el desarrollo de diversas habilidades necesarias para desempeñar de manera efectiva las responsabilidades mínimas del trabajo de un bicimensajero.

En este aspecto, se destacan dos categorías principales. En primer lugar, se encuentran las condiciones internas de trabajo en Cicloenvíos, que abarcan aspectos como los espacios físicos en la oficina, las prestaciones laborales, los procesos internos, entre otros. En segundo lugar, se incluyen todas las condiciones externas, como el clima, el tráfico, el entorno urbano y otros factores externos que pueden influir en el trabajo diario del bicimensajero.

En el aspecto interno una de las condiciones más relevantes a sobrellevar el no tener una relación laboral bajo el marco de la Ley Federal del Trabajo, como destaca el Bicimensajero 11 (2024), "[...] como mensajero que carecía de algunas prestaciones laborales elementales conforme a la legislación mexicana [...]" (párr. 34), Cicloenvíos se creó para proporcionar un ingreso adicional a varios bicimensajeros, con la

colaboración del director, quien también es ciclista urbano. Desafortunadamente, las dificultades para establecer una empresa en México, debido a los procesos burocráticos extensos y altos costos, les han desanimado y complicado la formalización de la empresa. Como resultado, ha operado a lo largo del tiempo por debajo del margen de las normativas legales.

Además, Kidder (2006b) en sus estudios sobre la bicimensajería en Estados Unidos, señala que los bicimensajeros trabajan en condiciones sucias y peligrosas, con salarios bajos y sin prestaciones. Esto demuestra que los problemas enfrentados no son exclusivos de la población estudiada, sino que se extienden más allá de estas fronteras, alcanzando incluso al país conocido como “la tierra de oportunidades y del sueño americano”.

En el aspecto externo, se destacan temas previamente mencionados como la vialidad y la interacción con otros actores de la movilidad en las calles de Puebla. Un factor crucial que no puede ser controlado es el clima. Condiciones como una lluvia imprevista o el calor intenso son determinantes en el desarrollo del trabajo diario de un bicimensajero. Estas condiciones climáticas requieren herramientas adicionales a las de un día con clima 'tranquilo'. Por ejemplo, en un día de lluvia, elementos como un impermeable para piernas, torso y mochila, salpicaderas y llantas antiderrapantes son indispensables para fortalecer la seguridad y la confianza durante el pedaleo y la entrega efectiva. Así mismo, en días lluviosos, la visibilidad en las calles puede disminuir significativamente, lo que requiere el uso de luces y reflectores adicionales para asegurar que los bicimensajeros sean visibles para los conductores de otros vehículos y peatones.

De manera similar, el calor intenso exige la utilización de elementos como agua, electrolitos, hidratantes, gorra y ropa diseñada para la eliminación efectiva del sudor. Estas medidas son esenciales para prevenir problemas de salud graves como golpes de calor, desmayos y deshidratación, que pueden ser causados por las altas temperaturas. En este contexto, es fundamental que los bicimensajeros programen descansos regulares para rehidratarse y buscar sombra, minimizando así el riesgo de

agotamiento o problemas de salud más severos. El equipamiento adecuado y las estrategias proactivas son vitales para garantizar la seguridad y eficacia del servicio de bicimensajería, especialmente en una ciudad con un clima tan variable como Puebla.

Descripción de puesto

Con base a la experiencia de las/los observados se propone la siguiente descripción:

Bicimensajero	
Síntesis de puesto	El bicimensajero es la persona que se dedica a la gestión de recolección y entrega de paquetes y documentos, realizando éstas en una bicicleta.
Trabajo a desempeñar	
Tareas frecuentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección y entrega de paquetes. 2. Armado de rutas de entrega.
Tareas con menos regularidad	Encomiendas.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado de los paquetes a entregar. 2. Entrega eficiente de los paquetes.
Supervisado por	Despachador en turno.
Interacción con	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despachador.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Remitente y destinatario. 3. Actores sociales en movilidad.
Condiciones generales de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internas: Las que marca la ley (actualmente no se cubren). 2. Externas: vialidad y clima. 3. Peso y volúmen.

Tabla 3. Descripción de puesto. Elaboración propia.

Valores

Según Moreno y Marcaccio (2004), los valores relacionados con el trabajo son los que orientan la vida laboral de las personas y se hacen evidentes cuando se toman decisiones ocupacionales o laborales, incluso antes de desempeñar efectivamente una ocupación. Por lo tanto, es crucial comprender los valores implicados en el desarrollo del puesto para determinar la práctica adecuada que puede llevar a cabo un bicimensajero en situaciones comprometedoras.

De la misma forma Collins (2002) sostiene que transformar una buena compañía en una que logre resultados sostenibles y excepcionales requiere valores fundamentales y un propósito que vaya más allá de simplemente generar ganancias. Esto debe combinarse con la dinámica esencial de mantener la base sólida mientras se fomenta el progreso.

Entender estos valores no solo ayuda a seleccionar al candidato adecuado para el puesto, sino que también facilita la alineación de las expectativas del empleado con los objetivos de la organización. Al conocer los valores que guían el comportamiento y las decisiones del bicimensajero, se puede predecir cómo responderá en diversas situaciones, especialmente en aquellas que requieran tomar decisiones rápidas y efectivas bajo presión.

Además, identificar estos valores permite diseñar programas de capacitación y desarrollo que refuercen las competencias necesarias para el desempeño óptimo en el puesto. Por ejemplo, un bicimensajero que valora la puntualidad y la responsabilidad será más propenso a cumplir con los plazos de entrega y a manejar eficientemente los imprevistos que puedan surgir durante sus rutas.

También es fundamental para la creación de un ambiente de trabajo que fomente la satisfacción y el compromiso del empleado. Cuando los valores del trabajador están alineados con los de la empresa, es más probable que sienta una mayor conexión con su trabajo, lo que puede traducirse en una mayor motivación y productividad.

En situaciones comprometedoras, como entregar paquetes en condiciones climáticas adversas o resolver conflictos con clientes, un bicimensajero cuyas decisiones están guiadas por valores sólidos puede manejar estos desafíos de manera más eficaz. Por lo tanto, conocer y comprender estos valores no solo contribuye al éxito individual del bicimensajero, sino también al éxito general de la organización.

Una característica indispensable del bicimensajero es su profunda pasión por la bicimensajería. Los bicimensajeros no solo forman parte de una cultura que aprecia el uso de la bicicleta, sino que también están inmersos en una comunidad que valora significativamente este medio de transporte como una forma de vida. Este entusiasmo por la bicimensajería aporta un valor agregado al servicio que se ofrece, convirtiéndose en más que una simple entrega de paquetes; es una manifestación de un estilo de vida sostenible y activo.

A pesar de que existen comentarios negativos, los cuales suelen surgir por diferencias en la percepción de lo que debería ser la bicimensajería o por experiencias puntuales de usuarios, los comentarios positivos son más frecuentes y tienden a converger en un punto específico: el gusto por la mensajería. Estos sentimientos son expresados a través de diversos testimonios y comentarios de los bicimensajeros como:

Bicimensajero 1: ah ok, me gusta mucho la mensajería, me gustó mucho andar en bici realmente. O sea porque creo que si vas a ser mensajero no vas a hacerlo tanto por el dinero ja, sino más bien porque te gusta andar en bicicleta y que te paguen una cantidad más o menos que te va a dar una cantidad para unos tacos del paseo al día (párr. 46, 2024).

Bicimensajero 5: neh, pues me gusta mucho hacer bicimensajería mmm... Ojalá pudiera ser la fuente de trabajo para muchos y que dependiéramos totalmente de Cicloenvíos, porque la verdad es muy chido andar en la calle, repartir. Conoces lugares, conoces gente, entonces pues es muy chido esto (párr. 38, 2024).

Bicimensajero 6: la razón principal pues creo que nunca hubo como interés monetario, cuando vi que se podía como cobrar fue como de ah mira qué chido y aparte es algo que me gusta, entonces fue como de ah puedo sacar como que algo extra de un *hobbie* que me fue gustando, entonces yo creo que es el gusto por la bicicleta más que nada (párr. 46, 2024).

En el mismo rubro, el respeto se destaca como una clave esencial en el desarrollo del bicimensajero. Este valor fundamental impregna todas las relaciones interpersonales y es un factor crucial para una comunicación efectiva. El respeto no solo facilita la convivencia armoniosa entre colegas y clientes, sino que también fomenta un entorno de trabajo colaborativo y seguro. Los bicimensajeros deben interactuar constantemente con variedad de personas, desde despachadores y compañeros de trabajo hasta clientes y peatones. El respeto hacia cada una de estas personas asegura que las interacciones sean positivas y productivas, así como lo manifiesta el Bicimensajero 5:

Bicimensajero 5: Sí claro, obviamente que pues al estar tratando con, pues con los clientes, pues obviamente debe haber el respeto. ¿Cómo puedes hacer este respeto? Pues desde llegar a la hora que te dicen, como la forma en la que le hablas, obviamente no vas a decirle al cliente “que tranza ya llegue, abreme hijo de la chingada”, pues obviamente no, debe de haber un respeto y decir, buenas tardes, hablo con tal persona, ya estoy afuera de su domicilio, entonces yo creo que lo que más debe de haber, bueno lo que más debe de existir en Cicloenvíos es el respeto con los clientes (párr. 56, 2024).

Habilidades

Ser bicimensajero conlleva la tarea constante de resolver problemas, lo que requiere habilidades bien desarrolladas para un desempeño óptimo en el puesto. A diario, los bicimensajeros se enfrentan a una variedad de desafíos, como encontrar la ruta más eficiente, manejar el tráfico, lidiar con condiciones climáticas adversas y solucionar problemas mecánicos en sus bicicletas. Estas situaciones demandan una capacidad de adaptación rápida y un pensamiento crítico para tomar decisiones efectivas en tiempo real.

Las habilidades de resolución de problemas son esenciales para superar estos desafíos. Un bicimensajero con habilidades bien desarrolladas es capaz de anticipar posibles dificultades y planificar en consecuencia, lo que minimiza el tiempo de inactividad y mejora la eficiencia general del trabajo.

En estas habilidades, los bicimensajeros destacan varios aspectos esenciales para desempeñar su trabajo de manera óptima como:

1. Conocer la ciudad y saber moverse por ella: un conocimiento profundo de la ciudad es esencial. Los bicimensajeros deben familiarizarse con las calles, atajos, y rutas alternativas para evitar congestiones y optimizar el tiempo de

entrega. Esto incluye estar al tanto de las zonas con obras en construcción, calles cerradas y áreas con tráfico pesado en diferentes momentos del día. Esta habilidad les permite planificar rutas eficientes y adaptarse rápidamente a cambios imprevistos en el camino.

2. No tener miedo al tráfico: la capacidad de manejarse en el tráfico es fundamental. Los bicimensajeros deben sentirse cómodos circulando entre vehículos y peatones, manteniendo siempre la seguridad como prioridad. Esto implica tener confianza en su habilidad para maniobrar, anticipar las acciones de otros conductores y reaccionar rápidamente ante situaciones peligrosas. La valentía y el control en situaciones de tráfico intenso son vitales para realizar entregas de manera efectiva y segura.
3. Ser rápido: la velocidad es crucial en el trabajo de un bicimensajero. No se trata solo de pedalear rápido, sino de moverse eficientemente en la ciudad, aprovechando al máximo el conocimiento del terreno y las habilidades de navegación. Ser rápido también significa minimizar el tiempo perdido en paradas innecesarias y optimizar cada entrega para cumplir con los tiempos estipulados. La rapidez es un factor clave para mantener la satisfacción del cliente y asegurar un alto rendimiento en las entregas diarias.
4. Tener conocimiento de mecánica básica: las habilidades de mecánica básica son indispensables para los bicimensajeros. Deben ser capaces de realizar reparaciones y ajustes rápidos en sus bicicletas, como cambiar una llanta ponchada, ajustar los frenos, lubricar la cadena y realizar otras tareas de mantenimiento. Este conocimiento les permite resolver problemas mecánicos sobre la marcha, evitando retrasos significativos y asegurando que la bicicleta esté siempre en condiciones óptimas para el trabajo.
5. Ser atento: la atención al detalle es esencial. Los bicimensajeros deben estar constantemente alerta a su entorno para evitar accidentes y asegurar la entrega segura de los paquetes. Esto incluye prestar atención a las señales de tráfico, peatones, otros ciclistas y vehículos. Además, ser atento también significa ofrecer un buen servicio al cliente, asegurándose de que los paquetes se entreguen en buen estado y de manera profesional. La capacidad de mantener

la concentración y estar presente en cada momento es crucial para el éxito en este rol.

Nivel educativo

En Cicloenvíos, la política de contratación es inclusiva y se centra más en las habilidades prácticas que en los antecedentes educativos formales. Nunca se ha requerido una educación formal básica para ingresar a la compañía, ya que el trabajo depende principalmente de habilidades como la inteligencia espacial. Esta capacidad, que permite a los bicimensajeros orientarse eficientemente en entornos urbanos complejos, es más valorada que la formación académica convencional y puede desarrollarse rápidamente en el campo. Así, cualquier persona que pueda demostrar competencia en esta área puede ser contratada sin enfrentar obstáculos debido a su nivel educativo.

Los requisitos básicos del trabajo incluyen no solo el traslado entre puntos de entrega, sino también habilidades de comunicación para interactuar efectivamente con clientes y otros miembros del equipo de logística. Estas tareas abarcan desde contactar a remitentes y destinatarios para confirmar detalles de entrega hasta coordinar con despachadores, y en algunos casos, manejar tareas adicionales que pueden surgir durante las entregas.

A partir de lo anterior, se infiere que un nivel de estudios de secundaria es suficiente para desempeñar estas tareas. Sin embargo, esto no excluye a candidatos con menor nivel educativo o incluso sin formación académica, siempre y cuando demuestren capacidad para resolver las tareas relacionadas con el puesto.

Experiencia laboral

La experiencia ideal de un bicimensajero la comenta el Despachador y Bicimensajero 1, de la mano del CEO, ya que son los principales actores referentes que están inmersos en el proceso administrativo, a la vez de involucrarse en las entregas de

envíos, por lo que por su experiencia interna y externa pueden dar un punto objetivo de lo que se requiere para el puesto.

En primer lugar se presenta al Despachador y Bicimensajero 1 quien comenta:

Bicimensajero 1: ah ok, me gustaría que tuvieran, que supieran usar Maps que siempre tuvieran saldo en su celular para una llamada de emergencia y capacidad de resolución de problemas. O sea digo creo que el trabajo de un *dispatch* es evitarle todos esos problemas al mensajero, pero entiendo que tal vez en algún momento pues no lo vas a poder hacer y el mensajero debería tener la capacidad de poder solucionar una situación, que al final de cuentas las situaciones nunca son demasiado grandes como para que la solucione una llamada, ¿no? O algo así. (párr. 120, 2024).

En segundo lugar el CEO expresa:

CEO: Mmm como experiencia previa, uno obviamente que sepa andar en bici, que se mueva por la ciudad, que conozca la ciudad, que sea una persona que, que use la bicicleta como medio de transporte creo que esa es la principal que ya use la bici como medio de transporte de ya hace un tiempo y que sepa resolver basado en eso, que se mueve por la ciudad, porque algo por ejemplo que comparaba es cuando abrieron UberEats que mucha gente que tenía su bicicleta aventada y que nunca usaba su bicicleta se apuntó a trabajar en ese y creo que eso era algo que diferenciaba a Cicloenvíos. (párr. 12, 2024).

Esta experiencia es muy particular, ya que no se adquiere exclusivamente a través de un solo trabajo específico, sino que se va acumulando y perfeccionando en diversos entornos de interacción diaria. A medida que los individuos se enfrentan a diferentes

situaciones y desafíos en su vida cotidiana, desarrollan habilidades y conocimientos que enriquecen su experiencia. Esta acumulación gradual de experiencias prácticas y la interacción constante con diversas personas y escenarios permiten que las competencias se afiancen de manera más integral y efectiva.

La riqueza de esta experiencia radica en la diversidad de contextos en los que se obtiene, desde la gestión de relaciones interpersonales hasta la resolución de problemas en tiempo real. Cada interacción contribuye a un entendimiento más profundo y a una adaptabilidad mayor, aspectos esenciales en muchos campos profesionales. Por lo tanto, este tipo de experiencia no solo es valiosa por su contenido específico, sino también por la flexibilidad y la perspectiva amplia que brinda a quienes la poseen.

Un ejemplo muy claro de cómo se adquiere experiencia a través de entornos de interacción diaria es el uso de aplicaciones de geolocalización como Google Maps. Hoy en día, estas aplicaciones son comúnmente utilizadas para planificar traslados, buscar lugares específicos y determinar la ubicación precisa del usuario, entre otras funciones. A través del uso regular de estas herramientas, los individuos no solo aprenden a navegar y orientarse en diferentes entornos, sino que también desarrollan habilidades prácticas como la toma de decisiones rápida, la capacidad de adaptarse a cambios inesperados en las rutas y la gestión eficiente del tiempo.

Además, el manejo de estas aplicaciones implica interactuar con una interfaz digital, lo que mejora la destreza tecnológica y la familiaridad con el uso de dispositivos móviles. La experiencia acumulada al utilizar Google Maps y aplicaciones similares se traduce en una mayor confianza y competencia al enfrentar situaciones nuevas o complejas relacionadas con la navegación y la geolocalización. Este tipo de conocimiento no se adquiere únicamente en un contexto laboral específico, sino que se va construyendo a lo largo del tiempo, a medida que los usuarios resuelven problemas cotidianos y optimizan sus desplazamientos diarios. Así, la práctica continua y la exposición a diversas circunstancias hacen que esta experiencia sea particularmente valiosa y aplicable en múltiples aspectos de la vida personal y profesional.

Requisitos físicos

Uno de los requisitos indispensables para un bicimensajero es la resistencia física, dado que este trabajo puede implicar recorrer la ciudad de extremo a extremo, cubriendo un considerable kilometraje diario. La exigencia física de este rol es notable, como lo destaca el testimonio del Bicimensajero 10: “[...] cuando era muy activo en Cicloenvíos, aproximadamente diario hacía unos 40-50 km mínimo y ya de ahí máximo me llegué a chutar unos 146-147 km... (párr. 28, 2024)”. Este nivel de esfuerzo no solo requiere una excelente condición física, sino también una gran capacidad de perseverancia y adaptación a las condiciones variables del entorno urbano, como el tráfico, las inclemencias del clima y la topografía de la ciudad.

Para ilustrar aún más la magnitud de esta tarea, es útil comparar estos recorridos con los de eventos ciclistas de renombre mundial. Por ejemplo, la etapa 4 del Tour de Francia (2024), una de las competencias ciclistas más prestigiosas a nivel global, cubrió una distancia de 138 km. Esta comparación subraya la impresionante demanda física a la que se someten los bicimensajeros, quienes, a pesar de no estar en un contexto competitivo, deben mantener un rendimiento exigente en su rutina diaria.

En el mismo rubro entra la resiliencia, una cualidad esencial para un bicimensajero, ya que el cuerpo de estos trabajadores está expuesto a numerosas condiciones adversas en el día a día. La resiliencia no solo implica la capacidad de soportar el esfuerzo físico continuo, sino también de adaptarse y recuperarse rápidamente de las diversas dificultades que enfrentan. Estas condiciones son expresadas por el Bicimensajero 13:

Sería todo tipo de condiciones sí, sí siento que había condiciones muy culeras en algunos, en algunos días, en algunas temporadas y todos los días era una condición distinta a la del día anterior, mmm, eh no sólo climatológico, casi no, la ciudad no, es una persona que, dentro de esta chamba, todos los baches, las

vías, las bajadas, eh pues en soportar el tráfico, inclusive el ruido, la contaminación, ¿no? El aire, el smog de los autos eran condiciones, yo creo que el cuerpo de los, o sea físicamente el cuerpo de los mensajeros se acostumbra a condiciones muy extremas de todo tipo, no sólo fisiológicas de que el cuerpo rinde o no, si no pues sí el que estamos bajo un estrés, estrés no mental lo cual es agradable, al final venías relajado, pero sí sufre una buena carga de estrés por las condiciones externas a entregar un paquete (2024).

Lo antes descrito es una ocupación de Cicloenvíos como organización para ofrecer capacitaciones, herramientas y demás características en pro de los bicimensajeros, ya que en la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2024), se establecen pautas para la salud de los trabajadores.

En primer lugar, el artículo 283 establece lo siguiente: en materia de seguridad y salud, las personas empleadoras tienen las obligaciones especiales siguientes:

XVIII. Identificar plenamente por escrito los posibles peligros derivados de las actividades y de los lugares en que se llevan a cabo estas. Para ello, se deberá considerar, al menos, los aspectos siguientes:

d) El manejo manual de cargas y otros factores de riesgo ergonómico.

Siendo el manejo de cargas el factor predominante en este asunto, es crucial resaltar su impacto en la salud y seguridad de los bicimensajeros. La repetición constante del manejo de cargas pesadas puede generar diversos problemas de salud, especialmente en el sistema osteomuscular. Los bicimensajeros, al transportar paquetes de diferentes pesos y tamaños, están expuestos a esfuerzos físicos significativos, que pueden derivar en trastornos musculoesqueléticos.

Estos problemas incluyen desde lesiones agudas, como esguinces y distensiones, hasta enfermedades crónicas, como hernias discales o tendinitis. La

naturaleza del trabajo de los bicimensajeros, que implica no solo el transporte de cargas, sino también la necesidad de mantener el equilibrio y la estabilidad en una bicicleta, aumenta el riesgo de lesiones. Además, la exposición a posturas no ergonómicas y la repetición de movimientos forzados agravan estos riesgos.

El artículo 513 refuerza esta preocupación al clasificar las actividades de reparto dentro del Grupo VIII: Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo. La enfermedad 101, Trastornos de la columna vertebral (cervical, dorsal y lumbar), reconoce a las personas trabajadoras que desempeñan actividades como chóferes, repartidores, operadores de maquinaria pesada, cargadores y vigilantes. Estas personas suelen permanecer en posiciones forzadas, no ergonómicas y fatigantes durante periodos prolongados. Además, las actividades que requieren mantener el equilibrio con cargas añadidas, como el uso de cascos y equipos pesados, incrementan el riesgo de trastornos osteomusculares.

La identificación y mitigación de los riesgos ergonómicos asociados con el manejo de cargas es fundamental para la protección de la salud de los bicimensajeros. Es responsabilidad de Cicloenvíos proporcionar las herramientas adecuadas, capacitaciones y condiciones laborales que minimicen estos riesgos, cumpliendo así con las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Competencias específicas del sector

La competencia específica fundamental para ser bicimensajero es saber andar en bicicleta. Esta habilidad básica es el pilar sobre el cual se construyen todas las demás competencias necesarias para el puesto. Sin embargo, saber andar en bicicleta en el contexto de ser bicimensajero va más allá de simplemente mantener el equilibrio y pedalear. Implica un dominio completo de la bicicleta, que incluye la capacidad de maniobrar con precisión y seguridad en una variedad de entornos urbanos.

Un bicimensajero debe tener un excelente control sobre la bicicleta. Esto incluye la habilidad de manejarse en espacios reducidos, realizar giros cerrados, y pedalear entre vehículos y peatones en calles congestionadas. La destreza en la bicicleta

permite al bicimensajero moverse de manera eficiente y segura, minimizando el riesgo de accidentes.

Conocer técnicas en situaciones complejas de pedaleo, como el frenado de emergencia, la conducción en condiciones adversas (como lluvia o viento fuerte) y la capacidad de realizar reparaciones rápidas en la bicicleta, también son competencias necesarias.

Además de factores ya mencionados como conocimientos de mecánica de bicicletas, saber utilizar aplicaciones de geolocalización y no tenerle miedo al tráfico, entre otros.

Perspectivas de promoción

El desarrollo en Cicloenvíos se basa en la comprensión de que varios bicimensajeros son estudiantes universitarios. Cicloenvíos facilita que estos estudiantes puedan integrar sus proyectos académicos en el entorno laboral, permitiéndoles participar en el análisis, proceso y desarrollo de diversas iniciativas. Esta integración no solo enriquece la experiencia educativa de los estudiantes, sino que también aporta innovaciones y mejoras a Cicloenvíos.

Al permitir que los estudiantes trabajen en proyectos relacionados con sus estudios, Cicloenvíos crea un entorno de aprendizaje práctico que complementa la educación teórica recibida en la universidad. Los estudiantes pueden aplicar conceptos y técnicas aprendidas en sus clases a situaciones reales, lo que les proporciona una comprensión más profunda y práctica de sus áreas de estudio.

Esta colaboración beneficia a Cicloenvíos de varias maneras. En primer lugar, los proyectos desarrollados por los estudiantes pueden introducir nuevas ideas y enfoques innovadores que mejoren la eficiencia y la efectividad de las operaciones de la empresa. En segundo lugar, esta práctica crea un flujo continuo de talento joven y capacitado, preparado para enfrentar desafíos y aportar soluciones creativas.

Además, Cicloenvíos apoya el crecimiento profesional de los estudiantes, proporcionándoles una valiosa experiencia laboral que puede ser crucial para su desarrollo futuro. Al trabajar en un entorno profesional real, los estudiantes desarrollan habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión del tiempo, que son esenciales en cualquier carrera.

La política de Cicloenvíos de integrar proyectos estudiantiles también fomenta un sentido de comunidad y colaboración dentro de la empresa. Los bicimensajeros estudiantes se sienten valorados y motivados al saber que sus ideas y esfuerzos tienen un impacto tangible en la empresa. Este sentido de pertenencia y reconocimiento puede aumentar la moral y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede llevar a una mayor productividad y satisfacción laboral.

Esta política ha permitido que dos puestos en Cicloenvíos sean seleccionados para la continuidad de proyectos escolares, promoviendo una integración efectiva entre la educación académica y la experiencia laboral. El primero de estos puestos es el de administrador de recursos humanos, que ha surgido como una secuela de los proyectos desarrollados en las materias de psicología organizacional. El segundo puesto es el de despachador, que ha evolucionado a partir de proyectos de ingeniería industrial.

Además, el ámbito educativo no es el único en el cual se puede obtener una promoción. El equipo operativo de Cicloenvíos se compone de bicimensajeros que, al principio, solo se encargaban de la fase de recolección y entrega. Sin embargo, a medida que demuestran sus habilidades y competencias, se les considera para otras áreas dentro de la empresa, abarcando desde logística hasta administración.

Este enfoque permite identificar y aprovechar el talento interno, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los bicimensajeros. Por ejemplo, aquellos que muestran aptitudes en la planificación y coordinación pueden ser promovidos a roles en logística, donde se encargan de optimizar rutas de entrega, gestionar inventarios y asegurar que los procesos operativos se realicen de manera

eficiente. Su conocimiento práctico del terreno y las dinámicas de entrega diaria les proporciona una ventaja única para mejorar la eficiencia logística de Cicloenvíos.

Por otro lado, los bicimensajeros con habilidades en gestión y administración pueden ser considerados para roles administrativos. En estos puestos, pueden encargarse de la gestión de recursos humanos, la planificación financiera o la supervisión general de operaciones. Esta transición no solo beneficia a los empleados, que ven ampliadas sus oportunidades de carrera, sino también a la empresa, que se enriquece con la experiencia práctica y la visión desde el terreno de sus empleados.

Perfil de puesto

Bicimensajero	
Objetivo del puesto	Realizar de la forma más eficiente la recolección y entrega de paquetes.
Valores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasión por la bicicleta. 2. Respeto.
Habilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la ciudad y saber moverse por ella. 2. No tener miedo al tráfico. 3. Ser rápido. 4. Tener conocimiento de mecánica básica. 5. Ser atento.
Nivel educativo	Se recomienda nivel secundaria por los conocimientos adquiridos (como operaciones básicas matemáticas, lectura de comprensión, cultura general, entre otros), sin embargo no es necesario si los ha llegado a obtener por la educación no formal y educación informal.
Experiencia laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de aplicaciones de geolocalización.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Resolución de problemas. 3. Conocimiento de la ciudad.
Requisitos físicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resistencia física. 2. Resiliencia.
Competencias específicas del sector	Saber andar en bicicleta.
Perspectivas de promoción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por proyecto escolar. 2. Por conocimientos colaterales al puesto.

Tabla 4. Perfil de puesto. Elaboración propia.

Capítulo V.

Conclusión

El papel del psicólogo en las organizaciones resulta fundamental para asegurar un desempeño adecuado dentro de las mismas, no solo en aspectos administrativos. Los psicólogos organizacionales aportan un valor agregado significativo al comprender el comportamiento de los miembros de las empresas. Esta comprensión permite no sólo analizar, sino también intervenir y evaluar los procesos organizacionales de manera efectiva. El trabajo del psicólogo es crucial para identificar áreas de mejora, fomentar un ambiente laboral saludable y contribuir al éxito general de la organización.

En el presente trabajo, se identifican múltiples factores de la CO de Cicloenvíos. Estos factores son elementos clave para la intervención y optimización de los procesos internos. Al abordar estos elementos, se busca no solo mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales, sino también aumentar la satisfacción laboral de los empleados y fomentar relaciones de trabajo sanas y colaborativas.

El análisis de la CO permite detectar áreas que requieren atención y desarrollo. Intervenir en estos aspectos puede conducir a una transformación positiva en la dinámica de trabajo, promoviendo un entorno donde los bicimensajeros se sientan valorados y motivados. A su vez, esto resulta en una mayor retención del talento, una mejora en la productividad y un fortalecimiento del compromiso en Cicloenvíos.

La intervención psicológica en Cicloenvíos no se limita a la resolución de conflictos o problemas, sino que también se centra en la prevención y el desarrollo continuo. Evaluar periódicamente los procesos y el clima laboral permite anticiparse a posibles inconvenientes y crear estrategias proactivas para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

El papel del psicólogo organizacional en Cicloenvíos es crucial para identificar y abordar factores esenciales dentro de la CO. Estas intervenciones no solo mejoran los procesos operativos, sino que también contribuyen significativamente al bienestar y satisfacción de los empleados, creando un entorno de trabajo saludable y eficiente.

Este enfoque integral garantiza que la organización no solo funcione de manera óptima, a su vez promueva el crecimiento y desarrollo de todos sus miembros.

En esta tesis, se identifica la CO de Cicloenvíos a través de notas de campo, un instrumento valioso que resalta los valores y creencias de la empresa. Estas notas detallan la operación interna, el clima laboral, el desarrollo, la camaradería y otros aspectos particulares de la organización. Capturan información sobre interacciones diarias, prácticas y rituales que definen la CO, permitiendo comprender las relaciones entre empleados, la gestión de conflictos y la promoción de colaboración e innovación. Además, ofrecen una visión profunda de la influencia de los líderes en la CO, reflejada en su comunicación con los bicimensajeros, decisiones y políticas implementadas, fundamentales para mantener la cohesión del equipo. Las notas de campo son esenciales para identificar y analizar la CO de Cicloenvíos, proporcionando una comprensión integral de su identidad organizacional y su éxito.

De acuerdo con Collins (2002) conformar un equipo con gente capaz es esencial para el desarrollo de empresas que sobresalen, es por ello que la pauta del perfil de puesto, así como la descripción de puesto desarrollados en esta investigación, proporcionan una pauta clara y significativa del funcionamiento de un bicimensajero, lo cual es un punto de partida esencial para las bicimensajerías al momento de seleccionar a futuros bicimensajeros. Aunque este perfil y descripción están desarrollados con un enfoque específico en el estado de Puebla, México, pueden ser extendidos y evaluados a nivel nacional, continental e incluso internacional, debido a la naturaleza universal del puesto.

La importancia de la CO es fundamental para comprender el perfil de puesto, ya que proporciona un marco claro y significativo del funcionamiento de un bicimensajero. Este perfil y descripción, desarrollados en esta investigación, no solo sirven como punto de partida esencial para la selección de futuros bicimensajeros en Puebla, México, sino que también pueden ser extendidos y evaluados a nivel nacional e internacional. La CO influye directamente en las expectativas y competencias necesarias para el puesto, asegurando que los candidatos seleccionados se alineen

con los valores y prácticas de la organización, promoviendo así un ambiente de trabajo cohesionado y eficiente.

A nivel nacional, este perfil puede ayudar a estandarizar las expectativas y requisitos para los bicimensajeros, facilitando la contratación y formación de personal en todo México. Además, puede servir como base para el desarrollo de programas de certificación que reconozcan la profesionalidad y habilidades específicas de los bicimensajeros.

A nivel continental e internacional, la naturaleza universal del puesto de bicimensajero permite que este perfil y descripción de puesto sean adaptados a diferentes contextos culturales y económicos. La creciente tendencia hacia el uso de medios de transporte sostenibles y la demanda por servicios de entrega rápida y eficiente hacen que la función del bicimensajero sea relevante en muchas ciudades alrededor del mundo.

El perfil de puesto y la descripción de puesto desarrollados en esta investigación no solo proporcionan una guía clara para las bicimensajerías en Puebla, sino que también tienen el potencial de ser utilizados como un estándar en otras regiones. Esta adaptabilidad subraya la importancia de tener un marco bien definido para el funcionamiento de los bicimensajeros, lo cual es crucial para el éxito y la sostenibilidad de este tipo de servicios en cualquier parte del mundo.

Por otra parte mejorar significativamente los procesos internos administrativos y legales de Cicloenvíos, y basándose en observaciones etnográficas profundas, se recomienda enfáticamente la implementación de un marco contractual que sea claro, adaptativo y minuciosamente diseñado para ajustarse a las necesidades tanto de la organización como de los bicimensajeros. La posibilidad de establecer contratos por tarea específica, por un periodo determinado, o bajo condiciones flexibles acorde a las circunstancias del trabajo y preferencias de las partes, podría proporcionar una base sólida para una operación fluida y transparente.

Más aún, dada la naturaleza del trabajo de los bicimensajeros, que a menudo implica pedalear por entornos urbanos complejos y enfrentarse a riesgos físicos, es crucial considerar la inclusión de un seguro de vida robusto y prestaciones legales completas. Estos beneficios no solo ofrecen protección y seguridad al personal, sino que también elevan el compromiso moral y la responsabilidad social de la empresa hacia sus empleados.

La ampliación de estas medidas debería ir acompañada de una revisión periódica de las políticas y procedimientos internos para asegurar que se mantengan actualizados con las legislaciones laborales vigentes y las mejores prácticas en la industria. Esto incluiría capacitaciones regulares para los despachadores y bicimensajeros sobre sus derechos y obligaciones bajo los nuevos contratos, así como sesiones informativas sobre cómo manejar adecuadamente los desafíos logísticos y de seguridad que puedan surgir durante sus entregas.

Esto no solo influye en la moral interna, sino que también puede potenciar la imagen de Cicloenvíos como un líder en el mercado que valora y protege a sus trabajadores. A largo plazo, estas mejoras podrían resultar en un aumento de la productividad, una mayor satisfacción del cliente y un fortalecimiento general de la posición competitiva de la empresa en el sector de entregas.

Este trabajo también tiene la intención desde la psicología de promover y contribuir al bienestar de los bicimensajeros, como parte fundamental del éxito de este puesto.

Referencias

- Alles, M. (2006). Selección por competencias. Ediciones Granica SA.
- Ariel, F. (2019). Pedaleando para sobrevivir: Los cambios en el mundo del trabajo desde una mirada jurídica. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Bicitoool. (2020). ¿Cómo fueron los comienzos de la bicimensajería? <https://bicitoool.com/como-fueron-los-comienzos-de-la-bicimensajeria/>
- Borrero, F. (2019, 29 de junio). *Cuanto dinero hace un Bike Messenger/bicimensajero en New York City?* [Video]. Youtube. https://youtu.be/lvyLf-dh9_I
- Bravo, O. & Cabanilla, M. (2021). Cultura Organizacional desde el enfoque de valores en competencia: situación actual y deseada en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. *Revista Conrado*, 17(S3), 508-513.
- Campos, G., & Martínez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Cheung, A., Wong, P. & Lam, A. (2012). An investigation of the relationship between organizational culture and the performance of construction organizations, *Journal of Business Economics and Management*, 13(4), 688-704. <http://dx.doi.org/10.3846/16111699.2011.620157>
- Chiavenato, I. (2017). Comunicación. Comportamiento organizacional, 305-334.
- Colino, C. (2009). Método comparativo. *Diccionario crítico deficiencias sociales. Terminología científico-social*. 1, 2037-2043.
- Collins, J. (2002). Empresas que sobresalen. *Grupo Editorial Norma*.
- De Tezanos, A. (1998). Una etnografía de la etnografía. Bogotá: Antropos.

- Dörr, A., Florenzano, R., Soto-Aguilar, F., Hammann, F., & Lira, T. (2016). Metodología cualitativa y análisis narrativo en psicoterapia e investigación: una revisión selectiva de la literatura. *Gaceta de Psiquiatría Universitaria*, 12(3), 257-263.
- Fernández., A. (2005). Análisis y Descripción de los Puestos de Trabajo. *Revista gestiópolis*.
- Frassa, M. J. (2011). Cultura organizacional: conceptualizaciones y metodologías detrás de un concepto complejo, *Dirección y Organización*. (44), 74-85-
<https://doi.org/10.37610/dyo.v0i44.371>
- García, C. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163-174.
- Garibaldi, A., Wetzel, U. & Ferreira, V. (2009), Organizational culture and performance: a Brazilian case. *Management Research News*, 32(2), 99-119.
<https://doi.org/10.1108/01409170910927578>
- González-Limas, W., Bastidas-Jurado, C., Figueroa-Chaves, H., Zambrano-Guerrero, C. & Matabanchoy-Tulcán, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200-214.
- Han, H. (2012). The Relationship among Corporate Culture, Strategic Orientation, and Financial Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(3), 207–219.
<https://doi.org/10.1177/1938965512443505>
- Hernández, S. [@courieer]. (21 de diciembre de 2020). Yo no lleve eso, pero está chida la foto. #Messlifestyle #Messlife #Mexmesslife #Cycling #Cyclinglifestyle #Fixieporn #Cyclingporn #Courier #Delivery #Bikemessenger #Bikemess [Fotografía]. Instagram. <https://www.instagram.com/p/CJFBtdnJ-LT/>
- Hernández, S. (2023) Pizarrón de notas de campo. [Fotografía]. Archivo personal del autor.

- Hernández, S. & Palma, D. (2023). *Etnografías de la cultura de la bicimensajería en Puebla. Estrategias y resistencias en jóvenes ciclistas frente a la vulneración y fragilidad del trabajo en la ciudad*. Trabajo presentado en el IV Congreso Latinoamericano de Teoría Social, Valparaíso, Chile.
- Huaman, J. & Nunura, J. (2022). *Consecuencias de la cultura organizacional en colaboradores: una revisión sistemática*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104483>
- Ingold, T. (2017). ¡Suficiente con la etnografía!. *Revista colombiana de antropología*, 53(2), 143-159.
- Kidder, J. (2004). *Alleycats, fixies, and double rushes: an ethnography of New York City bike messengers*. Tesis Doctoral, University of Georgia.
- Kidder, J. (2005). Style and Action: A Decoding of Bike Messenger Symbols. *Journal of Contemporary Ethnography*, 34(3), 344–367. <https://doi.org/10.1177/0891241605274734>
- Kidder, J. (2006a). Bike messengers and the really real: Effervescence, reflexivity, and postmodern identity. *Symbolic Interaction*, 29(3), 349-371.
- Kidder, J. (2006b). "It's the Job That I Love": Bike Messengers and Edgework. *Springer*, 21(1), 31-54.
- Kidder, J. (2009). Appropriating the city: space, theory, and bike messengers. *Theor Soc* 38, 307–328. <https://doi.org/10.1007/s11186-008-9079-8>
- Ley Federal del Trabajo, [L.F.T.], Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 4 de abril de 2024, (México).
- Marcoulides, G. & Heck, R. (1993) Organizational Culture and Performance: Proposing and Testing a Model. *Organization Science*, 4(2), 209-225. <https://doi.org/10.1287/orsc.4.2.209>

- Mogollón, N. (2019). Jeffrey L. Kidder. *Urbanflow: Bike Messengers and the City*. Nueva York: Cornell University Press, 2011, 240 pp. *Debates en Sociología*, (48), 157-160.
- Morales, K. (2018). Diseño de perfil de puesto basado en competencias. Revisión de la literatura.
- Moreno, J., & Marcaccio, A. (2014). Perfiles profesionales y valores relativos al trabajo. *Ciencias Psicológicas*, 8(2), 129-138.
- Pettigrew, A. (1979). On studying organizational cultures. *Administrative science quarterly*, 24(4), 570-581.
- Ramón, F. (1992). Automóvil privado y espacio público. *Ciudad y Territorio Estudios Territoriales*, 233-238.
- Riley, T. & Hawe, P. (2005). Researching practice: the methodological case for narrative inquiry. *Health Education Research*, 20(2), 226-236. <https://doi.org/10.1093/her/cyg122>
- Ríos, K. (2019). La entrevista semi-estructurada y las fallas en la estructura. La revisión del método desde una psicología crítica y como una crítica a la psicología. *Caleidoscopio - Revista Semestral De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 23(41), 65–91. <https://doi.org/10.33064/41crscsh1203>
- Tejeda, J., Estrella, J., Rosas, G., Hernández, R., Farrera, A., Pérez, G., Romero, J., Palacios, D., Ibáñez, J., Hernández, J., Álvarez, D., Sánchez, A., García, M., Manríquez, M., Balboa, T., Morán, G., Acosta, R., Aguilar, C., Ortiz, G., ... Aguilar, B. (2021). *Manual de una buena movilidad. Educación vial para una mejor CIUDAD*.
- Torres, A. (2018). Servicio del transporte público de la ciudad de Puebla: propuesta de mejora de la calidad de vida de los usuarios en relación con su experiencia de viaje.

- Rondeau, K. & Wagar, T. (1998). Hospital Chief Executive Officer Perceptions of Organizational Culture And Performance. *Hospital Topics*, 76(2), 14-21. <http://dx.doi.org/10.1080/00185869809596494>
- Ruano, O. (2007). El trabajo de campo en investigación cualitativa (II). *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, (29), 10.
- Sánchez, J., Tejero, B., Yurrebaso, A., & Lanero, A. (2006). Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos. *AIBR: Revista de Antropología Iberoamericana*, 1(3), 3.
- Segura, V., Fuster, A., Antolín, F., Casellas, C., Payno, M., Grandío, A., Cagigós, A. & Muelas, M. (2020). Logística de Última Milla: Retos y soluciones en España.
- Tour de France. (2024). Recorrido 2024. La Tour de Francia. <https://www.letour.fr/es/recorrido-general>
- Trindade, V. (2016). Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada. *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*, 18, 34.
- Yazici, H. (2009). The Role of Project Management Maturity and Organizational Culture in Perceived Performance. *Project Management Journal*, 40(3), 14–33. <https://doi.org/10.1002/pmj.20121>

Anexos

Entrevista semiestructurada a bicimensajeros

Perfil de puesto

¿Qué tareas desempeñas?

De las tareas que mencionaste, ¿cuáles son las tareas más importantes que realizas?

¿Cuáles son tus responsabilidades? (Relacionadas con el flujo de efectivo, interacción con personas, información, etc.).

¿Qué puesto te supervisa? ¿Conoces el nombre de la persona que se encuentra en ese cargo?

¿Cuál es tu horario de trabajo?

¿Cuáles son tus periodos de descanso?

¿Cuáles son las condiciones de tu entorno laboral?

¿Qué habilidades requieres para realizar tu trabajo?

¿Cuál es tu medio de comunicación para realizar tu trabajo?

¿Cuál es el valor agregado desde tus competencias, para la praxis de ser bicimensajero?

¿Cuál es tu razón para hacer este trabajo?

¿Cuáles son los elementos que te hacen permanecer en este tipo de trabajo?

Mecanismos de interacción social

¿Qué tipo de comunicación utilizas para interactuar con los demás compañeros?

¿Cómo influyen los diferentes canales de comunicación en tus interacciones laborales?

¿Qué papel juegan las emociones en tu relación con la bicimensajería? ¿Qué emociones?

¿Qué tipos de influencia tiene la bicimensajería en tu vida cotidiana?

¿Conoces a otros bicimensajeros?

¿Dónde los encuentras?

¿Cómo te relacionas con ellos?

¿Sabes si existen grupos u organizaciones de bicimensajeros? ¿Pertenece a alguno, por qué?

Código de conducta

¿Cuáles son los valores fundamentales de Cicloenvíos y cómo se reflejan en el comportamiento de los empleados?

¿Existe algún documento formal que establezca las expectativas de comportamiento y ética en Cicloenvíos?

¿Cuáles son las políticas y normas de confidencialidad que se esperan de los bicimensajeros en relación con la información de Cicloenvíos y los clientes?

Estilo de apropiación cultural

¿Qué tipo de bicicleta usas al ser bicimensajero?

¿Qué aditamentos y/o accesorios usas en tu día a día como bicimensajero?

¿Hay alguna marca de cosas para ciclistas o bicimensajeros que te guste o veas que se use en el gremio de la bicimensajería?

¿Qué influencias culturales consideras que han influido en tu estilo como bicimensajero?

Regularidad de comportamientos

¿Con qué frecuencia realizas entregas como bicimensajero?

¿Cuál es la distancia promedio que recorres en una entrega?

¿Tienes alguna estrategia específica para optimizar tu tiempo de entrega?

¿Cuáles son los principales desafíos a los que te enfrentas como bicimensajero?

Valores dominantes

¿Qué aspectos consideras más importantes al desempeñarte como bicimensajero?

¿Qué te motiva a ser un bicimensajero y a realizar tu trabajo con esmero?

¿Qué valoras más en tus clientes y en Cicloenvíos como bicimensajero?

Reglas

¿Existen reglas o políticas específicas que debes seguir como bicimensajero en Cicloenvíos o en tu área de trabajo?

¿Cuáles son las normas de tráfico y seguridad vial que debes cumplir mientras te desplazas como bicimensajero?

¿Qué reglas o procedimientos sigues para asegurar la integridad de los paquetes y documentos que entregas?

Clima organizacional

¿Cómo describirías el ambiente de trabajo entre los bicimensajeros Cicloenvíos?

¿Sientes que existe una buena comunicación y colaboración entre los bicimensajeros y el *dispatch*, administrativos y jefe?

¿Consideras que se fomenta la camaradería y el compañerismo dentro de Cicloenvíos? ¿Cómo?

Estrés

¿Sientes que el trabajo como bicimensajero puede generar niveles de estrés? ¿Cómo surge?

¿Cómo te afecta el tiempo de entrega ajustado o los plazos apretados en tu nivel de estrés?

¿Experimentas presión o estrés adicional al lidiar con situaciones de tráfico o condiciones climáticas adversas? ¿Cuáles?

Ergonomía

¿Utilizas algún equipo o accesorio especial para proteger tu espalda, muñecas u otras partes del cuerpo durante las entregas en bicicleta? ¿Cuáles?

¿Realizas estiramientos o ejercicios específicos antes, durante o después de tus jornadas de trabajo como bicimensajero?

¿Qué tipo de asiento y manillar utilizas en tu bicicleta para garantizar comodidad y ergonomía?

¿Qué lesiones y accidentes son más frecuentes? ¿Cómo los afrontas?

Riesgos laborales

¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales a los que te enfrentas como bicimensajero?

¿Has experimentado alguna vez algún incidente o accidente mientras realizabas entregas en bicicleta? En caso de que sí, ¿puedes desarrollar la situación?

Entrevista en línea a clientes

¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Del 1 al 5 siendo 1 Me es indiferente y 5 Muy importante, ¿qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Entrevista semiestructurada a despachador y CEO

¿Qué experiencia previa esperaría que tenga un bicimensajero en este campo de trabajo?

¿Cuáles son las habilidades de comunicación que considera esenciales para un bicimensajero al interactuar con clientes y compañeros de trabajo?

¿Qué nivel de conocimiento de las calles y rutas de la ciudad considera necesario para que un bicimensajero sea eficiente en sus entregas?

¿Cuáles son las cualidades de trabajo en equipo que considera importantes para un bicimensajero al colaborar con otros compañeros y coordinadores?

¿Qué tipo de resistencia física y capacidad de adaptación se espera de un bicimensajero para enfrentar las condiciones climáticas y los desafíos del tráfico urbano?

¿Cómo valora la puntualidad y la responsabilidad en un bicimensajero para cumplir con los horarios y entregas asignadas?

¿Qué actitud hacia el cliente considera deseable en un bicimensajero para brindar un servicio de calidad y generar una buena impresión de Cicloenvíos?

¿Qué importancia le da a que un bicimensajero cuente con su propio equipo de seguridad, como casco y chaleco reflectante?

¿Qué tan necesaria es la capacidad de resolución de problemas y la toma de decisiones en situaciones inesperadas por parte de un bicimensajero?

¿Qué nivel de compromiso y dedicación espera de un bicimensajero para representar y promover los valores de la empresa en cada entrega?

¿Considera relevante que un bicimensajero tenga conocimientos básicos de mecánica para realizar mantenimiento preventivo en su bicicleta?

¿Qué tan importante es para usted que un bicimensajero muestre interés en la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, al utilizar la bicicleta como medio de transporte?

¿Qué características personales o cualidades adicionales valoraría en un bicimensajero para mejorar el rendimiento y el ambiente laboral en la organización?

¿Cómo evaluaría la capacidad de un bicimensajero para seguir instrucciones y cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa?

¿Existe algún otro aspecto que considere relevante a la hora de seleccionar y evaluar a un bicimensajero para su equipo de trabajo?

Transcripción de entrevistas

Bicimensajero y despachador 1

Entrevistador: Entrevista realizada el 19 de enero a las 6:20 de la tarde con (nombre de bicimensajero), se lee el consentimiento informado, el cual es, el presente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizarán exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada con terceros. Tú como participante tienes derecho de acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo en participar en esta investigación?

Bicimensajero 1: ¡Si

Entrevistador: Bueno, mmm... Pues como tu perfil digamos es.. Ha sido mensajero, despachador, logística y todo a lo largo de la mensajería.

Bicimensajero 1: Ajá.

Entrevistador: Como que es un poco más amplia la entrevista, así que las preguntas como tal tú me las puedes... no, no, no tengas un filtro, así que me puedes mentar la madre si quieres, cosas así, ¿por qué? Porque quiero que realmente sea como la interacción que tuvimos siempre día a día como mensajeros. Y no como un Saúl investigador. Ahhh... también se un poco breve, porque como que todas están segmentadas, como a... probablemente vayas a extenderte un poquito y decir algo más, pero ya me di cuenta que las preguntas te van induciendo como a la siguiente, a la siguiente, a la siguiente. Y pues ya las que me respondas por esas cuestiones, de que a lo mejor te extiendas un poquito, pues simplemente las voy saltando.

Bicimensajero 1: Cámara.

Entrevistador: Mmm primero vamos con lo que es el perfil de puesto. Me puedes explicar un poco de ¿Qué tareas desempeñas siendo mensajero?

Bicimensajero 1: Ok, pues he hecho entregas y recolecciones de paquetes. También he hecho funciones de despacho, que literalmente es proporcionarle a los mensajeros una ruta y bueno, un lugar de entrega y recolección de paquetes. También he hecho rutas, marcar en un mapa los puntos a los que se van a visitar, etcétera. Tipo así.

Entrevistador: De todo eso ¿Cuál consideras que es lo más importante?

Bicimensajero 1: ¿Lo más importante?

Entrevistador: Sí.

Bicimensajero 1: Considero que el mensajero pedaleando es lo más importante.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 1: O sea sí siento que tiene importancia tener un buen mmm despachador. Pero como has visto no tenemos un buen despachador y aún así funcionamos.

Entrevistador: Ok mmm ¿Sabes qué puesto te supervisa a ti como mensajero?

Bicimensajero 1: En teoría el despachador es el responsable de hacer que un mensajero se dirija a la dirección correcta ¿no? Entonces creo que sirve como una especie de supervisión de alguna forma. Porque al final de cuentas si hay un problema el cliente a quien contacta primero es el despachador.

Entrevistador: Ok, ¿Y conoces al despachador?

Bicimensajero 1: Si, claro.

Entrevistador: ¿Cómo es tu relación con él?

Bicimensajero 1: Ah bueno, (nombre de bicimensajero) le dijo cara de bagre la otra vez [risas]. Mira la verdad es que con (el despachador) creo que nos llevamos bien, pero entendemos que hay muchas áreas de oportunidad en las que podría mejorar su trabajo y hacernos la vida menos difícil.

Entrevistador: Ok, teniendo en cuenta la época en la que mensajaste más ¿Cuál era tu horario?

Bicimensajero 1: Mmm ok, en la época que más mensajereé todavía estaba en la uni, así que mis horarios, más o menos eran de las 2:00 a las 6:00 de la tarde.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 1: Dependía mucho del cuatri la verdad.

Entrevistador: Ok, mmm, en ese ¿Cómo se llama? en esos horarios ¿Tenías algún periodo de descanso?

Bicimensajero 1: Pues en teoría sí, porque todavía teníamos como la oficina en el Carmen, entonces mientras no estaba en envío, pues estaba ahí, no y pues básicamente no estaba trabajando, estaba tirado en un sillón, básicamente.

Entrevistador: Ok, ¿Cuáles son las condiciones que tú has visto que es del entorno laboral de ser mensajero?

Bicimensajero 1: Condiciones mmm ¿Hablando de qué?

Entrevistador: Condiciones hablando mmm, en calle, en caso de esto me dices cuando existía la oficina, pero donde mayormente te desarrolles como mensajero.

Bicimensajero 1: Bueno, pues las calles, digo creo que Puebla ha estado avanzado un poquito en cuanto a infraestructura, pero aún así sigues viendo carros aventandote lámina ¿No?. Entonces no se si a eso se refiera la pregunta

Entrevistador: Si si si.

Bicimensajero 1: Aja, eso, mmm. Muchos tienden a ser defensivos no, cuando están arriba de la bicicleta. A mi la neta, me gusta ir en medio del carril. Entonces, ya si me discuten, yo discuto. Y pues creo que mi relación simbiótica con el entorno ha sido fructífera en ese aspecto.

Entrevistador: Ok, ¿Qué habilidades piensas que se requieren para ser bicimensajero?

Bicimensajero 1: Ok, creo que no puedes tener miedo y si tienes miedo no puedes demostrarselo a los coches. Tienes que tener un buen conocimiento de lo que es la ciudad, algunos lugares en específico. Ehhh idealmente, creo que deberías saber uno o dos atajos en cada, no sé, vamos a dividirlo en sectores, porque creo que si conoces las calles tienes todo a tu favor.

Entrevistador: Ok, mmm. En relación todavía al ser mensajero. ¿Cuál es tu medio de comunicación para hacer tu trabajo?

Bicimensajero 1: Telegram, en ocasiones también whatsapp, mmm principalmente con el despachador, mmm si estás atendiendo la página, pues la página en instagram, facebook, messenger y por supuesto (ininteligible).

Entrevistador: Y tú cómo bicimensajero cual es el valor desde tus competencias, perdón ¿Cuál es el valor agregado desde tus competencias para la praxis de ser bicimensajero?

Bicimensajero 1: ¿Valor que yo le pongo a mi trabajo?

Entrevistador: Si.

Bicimensajero 1: Mmm, pues creo que al conocer la ciudad puedo hacer un envío más rápido que un mensajero novato, creo que puedo hacer eso. Creo también si en algún momento mi despachador falla puedo yo mismo buscar mis esté... contactar a mi cliente, hacer llamadas no, creo, creo que podría ser.

Entrevistador: Ok, mmm me recuerdas ¿Cuánto tiempo has estado en Cicloenvíos?

Bicimensajero 1: Madres, desde el inicio, ¿Qué empezamos? 2014-2015

Entrevistador: O sea ya 8 años aproximadamente.

Bicimensajero 1: Aproximadamente

Entrevistador: ¿Cuáles son los elementos que te hacen permanecer en este tipo de trabajo?

Bicimensajero 1: Ah ok, me gusta mucho la mensajería, me gusto mucho andar en bici realmente. o sea porque creo que si vas a ser mensajero no vas a hacerlo tanto por el dinero ja, sino más bien porque te gusta andar en bicicleta y que te paguen una cantidad más o menos que te va a dar una cantidad para unos tacos del Paseo al día.

Entrevistador: [Risas] Ok, entonces...

Bicimensajero 1: Perdón, además pues digo, conoces un chingo de gente y esa gente también tiene como un, como que también les gusta las bicicletas y no se, o sea como que el entorno en las mensajerías es de weyes que conocen a los otros weyes de las otras mensajerías y se llevan bien. Y eso se me hace que está chido.

Entrevistador: Cambiando un poco el tema, ¿Cuál es el tipo de comunicación que tú usas para interactuar con otros mensajeros?

Bicimensajero 1: Ah bueno, lo que te decía, te los encuentras en la calle y de repente ya le estás gritando a Paulino, ¿no? Ajá, te encuentras a Paulino y de repente ese wey iba hacia donde tu vas en la dirección a la que tú vas y entonces pues se van acompañando, vas platicando sobre lo que ha pasado en la semana y así, creo ¿no? De vez en cuando, pues los alleycats, por ejemplo, también es otro punto de encuentro, o sea creo que conozco a todo mundo por los alleycats más que por las mensajerías.

Entrevistador: Ok, ya que tomamos el tema de los alleycats y aprovechando que tú eres como el creador del evento más grande aquí en Puebla, consideras que la bicimensajería fue un parteaguas para esto.

Bicimensajero 1: Si no existe la mensajería, no existe un alleycat. ¿no? Y creo que tal vez es lo que le faltaba a los alleycats hace 10 años aquí en Puebla, porque ya tenías grupitos colectivos rogando ¿no? Pero eran los ea ea pedalea. No existía el concepto del ciclista corriendo con prisa para entregar un paquete que básicamente es lo que desemboca en una carrera, que tienes que dirigirte a ciertos puntos, antes que todos los demás ¿no? Así que, si creo que hay una correlación entre el hecho de que los alleycats se hagan en una ciudad en la que ya existe mensajería.

Entrevistador: Considerando esto, ¿piensas que un bicimensajero tiene una ventaja en un alleycat?

Bicimensajero 1: Dímelo tú, ¿Ganaste tres, no?

Entrevistador: Cuatro.

Bicimensajero 1: ¿Cuatro we? Ganaste tres que yo recuerde.

Entrevistador: Ajá, bueno. Bueno, noches tres, pero eso es cuestión de otro.

Bicimensajero 1: Creo que sí, creo que sí, porque comparas al tipo que se dedica a andar en bicicleta para vivir de alguna forma, contra los que van a rodar los viernes en la noche con una rodada de 5 km. O sea un mensajero en un día puede recorrer 80 km, 100 km, tú has recorrido un montón de km en un día ¿No? Y lo hace diario, creo que si tiene una ventaja un mensajero por sobre alguien que no hace ese tipo de trabajo, a menos en el caso de los alleycats.

Entrevistador: Ok, ok, gracias. Bueno, regresando un poquito a las preguntas de mensajero, mmm, ¿Tú crees que las emociones juegan un papel importante en el desarrollo de la interacción de la mensajería?

Bicimensajero 1: Mmm interacción ¿Con quién?

Entrevistador: Interacción con los mensajeros.

Bicimensajero 1: Me repites la pregunta perdón.

Entrevistador: ¿Tú crees que las emociones juegan un papel importante en relación con los otros bicimensajeros?

Bicimensajero 1: Yo creo que sí, porque creo mmm, en cuestión de oficina, no creo que hubiéramos soportado tanto esta oficina, sino hubiera sido el sitio, donde todo mundo se encontraba y echaba desmadre, de algún punto, de alguna forma. Pues sí, si tiene que ver ¿no? Por ejemplo a Caro termina con Omar, y ¿Qué pasa? Dejan de ser mensajeros los dos. Entonces creo que sí, las emociones sí tienen que ver.

Entrevistador: Ok, ok. He visto que la bicimensajería ha sido un punto importante en tu vida, pero tú ¿Cómo consideras que esa influencia ha trascendido a tu vida cotidiana?

Bicimensajero 1: Creo que me he vuelto más empático con los usuarios de la calle, no estoy hablando solamente de las bicicletas, sino también de los coches, digo actualmente. Yo aprendí a manejar a los 30 años ¿no? Y antes de eso pues decía hijos de su puta madre, me están aventando la pinche lámina. Ya se pasaron un puto amarillo, y creo que el hecho de verlo desde la bicicleta me ha ayudado a hacer un poquito más empático como por ejemplo las personas que van caminando abajo de la banqueta, los coches que van pitando, etcétera, no sé, creo que si a impactado de alguna forma en mi vida diaria, porque al final de cuentas sigo utilizando la bicicleta diariamente.

Entrevistador: Ok, mmm cambiando un poquito de tema, en relación un poco más a lo operativo, eh eh ¿Sabes si hay algunos valores fundamentales que Cicloenvíos comparta para el desarrollo del comportamiento de los empleados en relación a los clientes? ¿Otra vez?

Bicimensajero 1: A ver esperame, ¿valores institucionales?

Entrevistador: Si, que comparte Cicloenvíos con sus bicimensajeros para que esto trascienda con los clientes.

Bicimensajero 1: Ok, creo que sí, es que es muy, muy no sé, cuando se unen mensajeros es como una onda muy orgánica, o sea como que ya estaban, ya tenían el perfil y por ende pues ya tenían valores que nos interesaban, no como de alguna persona con la que sea mensajera, sabemos que queremos a personas responsables, sabemos que queremos a personas que respeten al cliente, sabemos que queremos a personas que ayuden a sus otros compañeros cuando estos estén teniendo un problema mmm, no se si por ahí va la pregunta.

Entrevistador: Así es, así es.

Bicimensajero 1: Pues si, tal vez, entonces. Creo que si existe un perfil ideal de lo que es el mensajero que querríamos contratar en la mensajería.

Entrevistador: Y de esto ¿Existe algún documento formal? que establezca expectativas de comportamiento y ética.

Bicimensajero 1: No que yo sepa.

Entrevistador: ¿Has escuchado algo relacionado a políticas, normas de confidencialidad o algo que se haya establecido en Cicloenvíos?

Bicimensajero 1: Si, de hecho establecimos un aviso de privacidad, pero es más bien con los clientes ¿no? o sea como para uso de datos y todo este pedo de sus envíos, porque al final de cuentas, estás transportando sus cosas, entonces creo que si es necesario tenerlo.

Entrevistador: Y en relación más como a la identidad de ser bicimensajero, tú ¿Utilizas algún tipo de bicicleta en especial?

Bicimensajero 1: Mmm creo que existen bicis ideales para la mensajería, muchos te van a decir que la fija, porque pues poco mantenimiento y pues, no sé en teoría barata, pero a mi por ejemplo me gusta usar la bici de montaña, o sea si le pongo llantas lisas y un plato de 53 dientes porque me gusta ir más rápido, pero tal vez no existe como tal una bicicleta que sea la ideal para la mensajería, al menos no en mi punto de vista, he visto a gente en cruiser, he visto a gente en bmx, (bicimensajero) por ejemplo mensajeaba en bmx, he visto fijos, montañas, creo que lo único que no he visto a sido... No sé, ya ví. Te iba a decir vagabundos, pero si ya vi. Aja, no, creo que no existe una bici ideal.

Entrevistador: Ok, mmm ¿utilizas algún aditamento o algún accesorio especial en tu día a día como mensajero?

Bicimensajero 1: Sí, cuando estoy mensajereando, mira regularmente, creo que muchos hablan sobre el uso del casco ¿no? y en mi vida diaria, o sea cuando no estoy como en modo mensajero o a las prisas ando sin el casco, ¿no? pero cuando estoy en

modo mensajero y tal vez con prisa, pues sí prefiero llevar casco, gafas, las gafas principalmente porque pues no sé, el aire en Puebla tiene mucha tierra y mucha caca, entonces pues es bueno cubrir los ojos. La mochila me parece muy importante y dentro de la mochila pues el kit de herramientas, la cadena para amarrar la bicicleta al lugar donde llegas.

Entrevistador: Ok, dentro de estas cosas que se usan, ¿Has visto o te gusta alguna marca específica?

Bicimensajero 1: Sí [risas], si, si, si, si, tengo un crush con Chrome Industries, ajá, me gustaría una mochila cruzada, pero toda la vida, o al menos 6 años para acá he usado mochilas de Spetting Speed porque son baratas y la neta es que, pues sí creo que si tienes presupuesto te armas algo más profesional, pero si no existen las versiones baratas, que de todos modos funcionan bien.

Entrevistador: Ok, mmm regresando un poquito a esta praxis de mensajero ¿Con qué frecuencia realizas entregas?

Bicimensajero 1: Ok, actualmente yo creo que es mucho menos que al inicio, porque pues tuve que cubrir algunos gastos con otro empleo ¿no? Entonces tal vez estoy haciendo uno o dos envíos a la semana aproximadamente ¿no? Que sí o sea disminuyó muchísimo pero pues prácticamente es por otro trabajo.

Entrevistador: Ok, mmm dentro de esos envíos que haces ¿Cuál es la distancia promedio que se recorre?

Bicimensajero 1: Entre 5 y vamos a decir 10 km.

Entrevistador: Ok, ¿Tienes alguna entrega específica, alguna estrategia o un plan para realizar las entregas?

Bicimensajero 1: ¿Un plan? Salir de casa sabiendo a dónde voy y a dónde voy a entregar. Ese es mi plan. o sea si ya sé a dónde voy, puedo modificar mi ruta en el camino sin necesidad de pararme.

Entrevistador: Con eso, este, ¿Cuál piensas que es uno de los desafíos más importantes que se enfrenta un bicimensajero.

Bicimensajero 1: Mmm la calle misma, creo que sí regresamos al, a eso de conocer o no la calle, creo que si no conoces la calle, mmm puedes encontrarte con los obstáculos y no solamente estoy hablando de choques o cosas así sino como callejones, barrancas, etcétera.

Entrevistador: En relación más como al aspecto de compañerismo ¿Cómo describes el ambiente de trabajo de Cicloenvíos?

Bicimensajero 1: Mmm actualmente creo ya disminuyó un poco porque ya no tenemos la oficina, pero anteriormente pfff pues era muy bueno. o sea nos llevábamos mucho más, nos veíamos mucho más y ¿Cuál era la pregunta?

Entrevistador: [Risas] El ambiente de trabajo.

Bicimensajero 1: Ah era muy bueno, o sea actualmente creo que la única relación que tienes con Cicloenvíos es con tu despachador, ¿no? o sea si te encuentras a mensajeros en la calle pues obviamente lo reconoces, pero ya no hay como tal un punto de encuentro como una oficina a la que podamos llegar y estar entre todos como anteriormente.

Entrevistador: Ok, en relación al estrés, ¿sientes que este trabajo puede generar algún nivel de estrés?

Bicimensajero 1: Sí

Entrevistador: ¿Como?

Bicimensajero 1: Cuando tu despachador no te sabe entregar la ruta correctamente y te da una dirección incorrecta, un lugar o un teléfono que no existe. Y tú tienes que solucionarlo porque tal vez él está atendiendo otros pendientes.

Entrevistador: Mmm... Aunado esto y sin tomar en relación estos factores con el *dispatch*, tienes... bueno ¿consideras que el clima adverso también podría generar algún nivel de estrés?

Bicimensajero 1: ¿Ya hablamos de condiciones climáticas exteriores?

Entrevistador: Ya hablando de condiciones climáticas exteriores, de que tú pedales no sé, con mucho calor.

Bicimensajero 1: Sí, a mí no me gusta, no me gusta pedalear cuando llueve, pero entiendo que si existe un envío que se tiene que realizar y que ya fue programado antes de que supiéramos que iba a llover, pues lo tengo que hacer. Y lejos de estresarme es más bien como, ahhh resignarme, o sea un sentimiento de resignación más que otra cosa ¿no? pues ya ni pedo voy a tener que hacerlo no, esperaba que lloviera y no tengo un impermeable, así que toca mojarse.

Entrevistador: Ok, relación un poquito a la ergonomía ¿haces ejercicio, estiramientos antes de salir o después?

Bicimensajero 1: No

Entrevistador: ¿Por qué? ¿por flojera?

Bicimensajero 1: Sí, yo creo que sí, ajá. En teoría tendría que hacerlo ¿no? estirar pero siento que pues tampoco es como que vaya a hacer ejercicio de alto rendimiento, entonces siento que puedo calentar en el transcurso del trayecto entre mi casa y el lugar donde voy a recolectar un paquete ¿no? y ya entonces cuando tengo que recolectar y entregar pues ya estaré en condiciones para pedalear un poquito mejor, creo.

Entrevistador: Me habías comentado que usas casco para tu día a día como mensajero, ¿hay algo más que utilices para cubrir alguna otra parte de tu cuerpo manos, piernas?

Bicimensajero 1: En ocasiones uso guantes pero es más como en envíos largos porque la mano se me suelen acalambrear, entonces como que sí necesito el soporte de las gomitas que traen los guantes un poco para evitar eso, pero bueno gafas, las gafas y el casco son como idealmente lo que más uso y la cap entre el casco y la cabeza porque es una especie de gorrito que te cubre del sol de alguna forma ¿no?

Entrevistador: Ok ¿utilizas algún asiento especial, manubrio, poste?

Bicimensajero 1: Me gustan mucho los postes de asientos sin retroceso, siento que tengo más libertad de darle un ángulo a mi asiento y una distancia más cercana a la potencia, al poste de dirección.

Entrevistador: Ok, ¿Cuáles son los principales accidentes que piensas que pueden existir en este trabajo?

Bicimensajero 1: Ok, pues alguien que se pasó un rojo y tú ibas rodando y te llevó. Ese es el principal. Te pasaste un rojo y alguien no se frenó y pues te llevó. Alguien se cruzó la calle caminando y pues lo hizo en medio de los carros y pues te lo llevaste, mmm ¿qué más?

Entrevistador: ¿Alguna vez te ha pasado a ti?

Bicimensajero 1: Sí, me llevé a una viejita atrás de Dorada... y la regañé después cuando estaba en el suelo.

Entrevistador: ¿Cómo has enfrentado estas situaciones cuando tienes algún accidente?

Bicimensajero 1: Depende de la situación creo, en el caso de la viejita pues le dije doña no mame y entonces le ayudaron a pararse y pues ya seguí con mi camino, en la ocasión que salí volando arriba del taxi ahí pues simplemente me paré, vi mi nariz rota y pues supe que tenía que esperar una ambulancia para primeros auxilios y después pues empezar el proceso de ¿Cómo se dice? conciliación con el taxista para ver qué onda con los daños.

Entrevistador: Como bicimensajero esa parte sería toda, ahora vamos como un poquito a la parte más que has desarrollado en lo administrativo, *dispatch* y así.

Entrevistador: Tú como administrativo, podríamos decirlo, como *dispatch* vamos a llamarlo. ¿Qué experiencia previa esperarías que tenga un bicimensajero en este campo de trabajo?

Bicimensajero 1: Ah ok, me gustaría que tuvieran, que supieran usar Maps que siempre tuvieran saldo en su celular para una llamada de emergencia y capacidad de resolución de problemas. O sea digo creo que el trabajo de un *dispatch* es evitarle todos esos problemas al mensajero, pero entiendo que tal vez en algún momento pues no lo vas a poder hacer y el mensajero debería tener la capacidad de poder solucionar una situación, que al final de cuentas las situaciones nunca son demasiado grandes como para que la solucione una llamada. ¿No? O algo así.

Entrevistador: Consideras... bueno ¿Cuáles son las habilidades de comunicación que consideras esenciales de un bicimensajero al interactuar con clientes?... También con compañeros de trabajo, pero principalmente clientes.

Bicimensajero 1: Pues, podemos hablar del respeto mmm, ay es que no se como se dice... mmm cuando tienes un buen diálogo, que eres amable.

Entrevistador: ¿Empatía?

Bicimensajero 1: Empatía, ajá, eso. Ajá, creo que necesitan ser empáticos, respetuosos porque al final de cuenta están contratando nuestros servicios y van a volver a contratarnos y se sienten a gusto con nosotros.

Entrevistador: Ok, mmm ¿Cuáles son las habilidades, las cualidades Perdón que más valoran en un bicimensajero?

Bicimensajero 1: Cualidades mmm, creo que me gusta mucho que un mensajero sea rápido mmm, regresamos a lo mismo creo que voy a repetir mucho eso de conocer la ciudad, conocer la bicicleta, saber un poco de mecánica porque al final de cuenta

nunca sabes cuándo te vas a ponchar y cuándo vas a tener un taller lejos o cerca ¿no? eso.

Entrevistador: Ok, cambiando un poco, en relación a la resistencia física y capacidad de adaptación ¿Qué esperan de un mensajero?

Bicimensajero 1: Espero de un mensajero que al menos haya pedaleado la ciudad como por unos seis meses, para que sepa cómo son las diferencias de altitud en diferentes zonas. Y que sepan que pues es un trabajo en el que mínimo van a pedalear unos 10 km si hacen dos envíos al día ¿no? Entonces tal vez una rodada de 10 km si no la soportas pues lo mejor es que no seas mensajero porque pues posiblemente te vas a morir.

Entrevistador: Ok, ok, ¿Cómo es que se valora la puntualidad de un bicimensajero en relación a entregas, horarios...?

Bicimensajero 1: Muy cabrón o sea creo que esa es una de las principales cualidades, porque si no eres puntual y tenías no sé que recoger un paquete a las 7 y llegaste a las 8 de la noche por el mmm, no nos van a volver a contratar, entonces la puntualidad sí me parece muy importante, muy muy importante.

Entrevistador: Ok mmm, ¿Qué nivel de compromiso y dedicación esperas de un bicimensajero para que el represente Cicloenvíos?

Bicimensajero 1: Ok, perdón me repites.

Entrevistador: ¿Qué nivel de compromiso y dedicación...?

Bicimensajero 1: Ok sí, me gustaría que un mensajero mmm, esté lo suficientemente comprometido como para no dejar aventado un envío, como para recoger y finalizar, lo suficientemente comprometido como para saber que si tomas una solicitud de envío la tienes que terminar y no esperar a que otros la terminen por ti, este mmm... Espero que sepan que eso del cedo no existe bajo régimen, ajá eso.

Entrevistador: Ok, Teniendo en cuenta que la tendencia del ciclismo muchas veces también va pareja a la sostenibilidad, ¿Crees que es importante que un bicimensajero tenga la misma línea de uso de la bicicleta para el cuidado del ambiente, entre otras cosas?

Bicimensajero 1: No creo que sea necesario, o sea no creo que tengas que ser un ambientalista para querer ser un mensajero. Ajá o sea creo que puedes tener... recuerdas, no es que tal vez tú no lo conociste, hay un vato que hace rally en coche se llama (bicimensajero) vive en El Carmen este wey hace rally o sea y tiene como su su Chevy, porque hace Rally con un Chevy. Ajá, yo creo que a lo que menos le importa es la sustentabilidad ¿no? Pues está compitiendo en un deporte automotor y aparte es mensajero porque le gusta andar en bicicleta. Entonces no creo que necesariamente tenga que existir un compromiso con el ambiente para ser bicimensajero. Aunque idealmente si quieres que las personas que estén haciendo mensajería pues tengan un poquito de conciencia ecológica.

Entrevistador: Ok, en esta relación, ahora cambiando de pregunta, sabemos que seguir instrucciones es muy importante pero a veces también seguir instrucciones te lleva una línea paralela al no poder tomar ciertas decisiones ¿Qué es lo que valoras más que una persona como mensajero pueda seguir instrucciones o que sepa cuándo puede tomar sus propias decisiones?

Bicimensajero 1: Pues creo que un mensajero idealmente debería saber cuándo puede darse ciertas libertades. Libertad de decisión, en cuanto a no sé recorridos, en cuanto a... forma de comunicación con el cliente incluso, emmm... creo que mucho tiene que ver con la forma en la que el despachador está haciendo su trabajo, o sea si tienes un despachador como (despachador) que la suele cagar, creo que sí necesitas ser un poquito más... debes tener un poquito más este... esa... ¿Cómo se diría?... capacidad de decisión, o sea porque no puedes esperar media hora a que (nombre del despachador) te responda si tienes el envío para entregar dentro de 5 minutos ¿no? Entonces, sí creo que un mensajero idealmente tiene que tener libertad para poder hacer decisiones en el momento.

Entrevistador: Ok, por último, ¿Consideras que hay un aspecto que se considera relevante a la hora de seleccionar y evaluar un bicimensajero?

Bicimensajero 1: ¿Un aspecto?

Entrevistador: Sí... un aspecto relevante.

Bicimensajero 1: Fíjate que... bueno sabrás no porque básicamente tomó el puesto de ti [risas] No sé cómo lo hacías tú, o más bien sí sé cómo lo hacías tal vez, medio lo vi. Pero la primer pregunta que yo hago es ¿cuánto tiempo has pedaleado en la ciudad de Puebla? ¿No? Y si una persona me dice llevo pedaleando dos semanas en Puebla, yo infiero que es una persona que realmente no ha rodado toda la ciudad de Puebla. ¿No? Si alguien por otra parte me dice que ha pedaleado 10 meses, un año, dos años. Yo entiendo que al menos ha hecho rodadas de los viernes, que ha hecho recorridos de su escuela otros trabajos y que por ende sabe cómo moverse en la ciudad mmm, eso.

Entrevistador: Ok, por último ¿Hay algo que te gustaría agregar?

Bicimensajero 1: Mmm no.

Entrevistador: Pues agradezco mucho tu participación.

Bicimensajero 2

Entrevistador: Te leo el consentimiento informado, el consentimiento dice: el presente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizarán exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada con terceros. Tú como participante tienes derecho de acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con lo anteriormente dicho?

Bicimensajero 2: Sí, de acuerdo.

Entrevistador: Excelente (nombre de bicimensajero). ¿Qué haya dicho que no? Pues ni modo, aquí se acababa [risas]. ¿Cuántos años tienes actualmente?

Bicimensajero 2: Actualmente 24, bien cumpliditos.

Entrevistador: Y, cuando fuiste mensajero ¿cuántos años tenías?

Bicimensajero 2: Tenía entre 19 y 20 años aproximadamente

Entrevistador: 19, ya tiene bastante tiempo.

Bicimensajero 2: Ya tiene un ratito.

Entrevistador: Aproximadamente ¿Cuánto tiempo desarrollaste el trabajo de bicimensajero?

Bicimensajero 2: Pues ahí en Cicloenvíos fue tal vez como medio año y adicionalmente pues otro año y medio de Uber eats, ¿No sé si pueda contar?

Entrevistador: Claro que sí, con mucho gusto. Este mmm... bueno respecto al trabajo de ser bicimensajero ¿Me puedes decir un poco las tareas que desempeñabas?

Bicimensajero 2: Ah pues llegabas a la oficina, nos decían ¿Qué ruta quieres? quieres irte al sur, quieres irte a los estadios, quieres irte a Cholula y sabías que era el lugar que más o menos eran los pedidos que tenías que entregar. Y no pues, yo quiero esta

ruta, yo quiero la otra. Te daban cierta cantidad de paquetes y ya tú hacías tu ruta para entregarlos, te contactabas con los clientes, hacías el primer intento, si no los encontrabas tenías que hacer un segundo intento, sino un tercero y si no ya luego les mentabas la madre porque te hacían dar luego vuelta a lo estúpido hacia muy lejos. Pero bueno, básicamente eso era lo que hacía.

Entrevistador: Ok, Y dentro de esto ¿hay alguna tarea mayor... que sea más importante que otra?

Bicimensajero 2: Pues, es que dependiendo de los paquetes yo creo, porque a veces había paquetes de dimensiones muy grandes y había que llevar cajotas, como por ejemplo cuando Julio se llevó 3 cajotas hijo de su madre, tenías que amarrarlas y eran muy pesadas. Yo creo que eso, dentro de la labor que hacíamos era lo más excepcional ¿no? Cuando eran paquetes de volúmenes muy grandes.

Entrevistador: Ok, Dentro de todo lo que hacías me puedes mencionar un poco de ¿Cuáles eran tus responsabilidades?

Bicimensajero 2: Pues básicamente cuidar de los paquetes, entregarlos, hacer una bitácora, hubo contadas ocasiones en las que tenías que recibir dinero así que pues tenías que dar... recibir dinero, dar el cambio y entregarlo nuevamente, pero pues eran muy, muy pocas ocasiones, principalmente era resguardar y transportar los paquetes.

Entrevistador: ¿Sabías quién te supervisaba?

Bicimensajero 2: Mmm sí, era (nombre de despachador).

Entrevistador: Muy bien, ese (nombre de despachador).

Bicimensajero 2: El buen (nombre de despachador).

Entrevistador: Cuando trabajabas en Cicloenvíos ¿Tenías algún horario específico de trabajo?

Bicimensajero 2: Mmm... no en realidad, por lo que recuerdo solo era turno matutino y vespertino. o sea si no mal recuerdo en la mañana y en la tarde, pero yo recuerdo que

podías llegar en horas... no estrictamente llega aquí a las 9 ¿no? llega aquí a las 10, sino llega a la hora que puedas y tú sabes cómo te matas.

Entrevistador: Dentro de ese "tú sabes cómo te matas", ¿repartías tus horarios para que tuvieras descansos?

Bicimensajero 2: Mmm... pues yo por lo general no. Era corrido toda la ronda del día y ya, vámonos.

Entrevistador: Ok, ¿Había algún tiempo estimado en el que terminabas esas rutas?

Bicimensajero 2: Siempre era de aproximadamente entre 3 y 5 horas, ya 6 si se ponía muy manchado, 7 si Dios nos odiaba.

Entrevistador: Ok, relacionado al entorno laboral, me puedes platicar un poco de ¿Cómo era el entorno laboral relacionado a todos los factores externos de Cicloenvíos?

Bicimensajero 2: Ah pues mira dos aspectos ¿no? Laboralmente era uno dentro de la oficina que era cuando llegabas y pues si era muy divertido siempre echabas cotorreo, chalala chalala, la pasabas bien con la gente que estaba ahí. Y el otro yo creo que era pues ya era externo en el campo ¿no? repartiendo en la ciudad y ahí es donde yo creo era lo más pesado, lo más difícil pues te tienes que aventar a los coches, al clima, muchas veces nos llovió, que se te ponchaba la llanta. Mmm si era algo difícil ahorita que lo estoy pensando.

Entrevistador: Ese que se te ponche la llanta, el ¿Cómo se llama...? Ambiente, ¿Te generaba alguna condición de estrés?

Bicimensajero 2: Pues en ocasiones porque a veces el tráfico era muy fuerte, a veces era como de ah no pues ya se descompuso la cochinada ¿no? Pues a ver si traes dinero ¿no?, porque no era como de, toma llévate para tus viáticos por si vale queso. A veces sí era un poquito estresante.

Entrevistador: Ok, dentro de esto de todo lo que me comentas ¿hay alguna habilidad o habilidades que tú consideres que se requieren para ser bicimensajero?

Bicimensajero 2: Pues sí, definitivamente cierta condición física porque luego las rutas eran bastante fuertes, eran bastante largas... perdón se me fue un poquito [risas] ¿vas a omitir esa parte verdad?

Entrevistador: No.

Bicimensajero 2: Bueno, básicamente de entrada a tener muchísima condición física yo creo, porque pues te mandaban hasta el fin de la ciudad, decíamos nosotros hasta el culo del diablo, hasta el fondo. Sí, yo creo que por lo menos eso. Un poquito de mecánica básica para hacer frente a muchas cosas que se te rompía la cadena, que la bici esto, que la bici lo otro y pues bastante experiencia callejera porque tenías que... no andabas en ciclovías, andabas todo el tiempo entre camiones, entre coches, avenidas, de aquí para allá, así que yo creo que esos son requisitos necesarios.

Entrevistador: Ok, ok. Este mmm... Me puedes contar un poco de ¿Cuál es tu medio de comunicación cuando realizas bicimensajería?

Bicimensajero 2: De entrada el celular es lo primordial ¿no? porque pues tenías la aplicación llamada sabueso sino mal recuerdo, que eras donde estabas registrando los paquetes tomabas una foto o sea era el medio indispensable porque ahí como que capturabas tu bitácora, todos tus intentos, y pues con el whatsapp te comunicabas en caso de haber algún inconveniente.

Entrevistador: Tú, desde tus competencias ¿Cuál piensas que es el valor agregado que le dabas al ser bicimensajero?

Bicimensajero 2: Mmm... Yo creo que la puntualidad y la eficiencia porque yo siempre trataba de ser muy rápido y muy puntuales las entregas, o sea de que me contactaba los clientes y si me decían que a una hora pues es ahora ¿no? Para terminar temprano y la mayor cantidad de paquetes.

Entrevistador: Okay ¿Tenías alguna razón peculiar para hacer este trabajo?

Bicimensajero 2: Mmm en realidad es que pues fue en tiempos de la pandemia así que la verdad no estaba estudiando, no estaba trabajando y siempre me ha gustado mucho el ciclismo ¿no? Así que dije ah pues va, fue más por entretenimiento.

Entrevistador: ¿Hubo algún elemento específico que te hizo permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 2: Mmm no, en realidad no, no, no.

Entrevistador: ¿No, no, no? Bueno mmm... ¿Con qué frecuencia realizabas entregas?

Bicimensajero 2: Tres o cuatro veces por semana más o menos los días promedio, a veces dos veces por semana, muy contadas veces diario.

Entrevistador: ¿Tenías una distancia promedio en la cual hacías entregas?

Bicimensajero 2: Bueno promedio que hacíamos por lo menos abarcaban 30 km, por lo menos.

Entrevistador: ¿Tenías alguna estrategia específica para optimizar tus tiempos?

Bicimensajero 2: Ah sí, metiendo las direcciones y de ahí con la ayuda de Google Maps trazaba una ruta que fuera la más óptima, haciendo un círculo alrededor de la ciudad para llegar rápido desde la oficina hasta mi casa.

Entrevistador: Ok, mmm... ¿Cuáles son los principales retos que te enfrentabas al ser bicimensajero

Bicimensajero 2: Pues los peligros de la calle, de cierta forma también la condición física porque no tenía mucha condición en ese aspecto, el factor económico también porque la paga tampoco era muy remunerada que digamos y a veces los problemas mecánicos, muy ocasionalmente los problemas mecánicos.

Entrevistador: Ok, dentro del ser bicimensajero ¿hubo emociones que jugaron un papel importante en tu desarrollo del trabajo?

Bicimensajero 2: Mmm... ¿Cómo? No entiendo muy bien?

Entrevistador: Mmm... Es decir el estar feliz te daba una motivación para seguir o el estar triste te atrasaba en tus entregas.

Bicimensajero 2: Mmm pues de forma negativa no, realmente no hubo nada que me atrasara, más que nada la motivación y el reto diario era como que lo veía como un desafío, tratar de mejorar los tiempos, tratar de ir más rápido era como que esa parte como que lo veía como reto y era positivo.

Entrevistador: Ok, ¿La bicimensajería ha tenido algún tipo de influencia en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 2: Pues sí la tuvo definitivamente, porque me volví mucho más adepto a la bici, en su momento la llegué a ocupar como medio de transporte diario fuera del trabajo, pues para fines personales, para fines laborales, para fines escolares, o sea a partir de ese momento la agarraba como medio de transporte principal. Pues sí tuvo como una influencia.

Entrevistador: ¿Conoces a otros bicimensajeros que no sean de Cicloenvíos?

Bicimensajero 2: Mmm... En si poquito, pero así que digas mucho no, no, no, no, no, es como de los saludo y ya.

Entrevistador: ¿Dónde los has encontrado? a estos poquitos que has encontrado.

Bicimensajero 2: Principalmente por amigos de Cicloenvíos, es como de ah mira te presento este amigo, lo conozco de este lado, ah bueno.

Entrevistador: ¿Cómo es tu relación con aquellos mensajeros?

Bicimensajero 2: Muy buena, muy buena, son grandes amigos, los quiero mucho a la mayoría.

Entrevistador: [Risas] Ok, este mmmmm... Dentro del ser bicimensajero ¿Utilizabas o utilizas alguna bicicleta especial?

Bicimensajero 2: Sí, utilizaba una bicicleta de montaña rodada 26 ¡mi querida ozark Trail!

Entrevistador: Ok ¿Por alguna razón especial ocupabas esa bici?

Bicimensajero 2: Pues era la bici que me regaló mi papá y aparte era la mejor bici que tenía ¿no?

Entrevistador: Ok, ok ¿Hubo algún aditamento o accesorio que utilizabas tú para realizar entregas?

Bicimensajero 2: Tenía una de estas mochilas de las de viaje grandotas que son como deportivas, como para llevar al aeropuerto, son muy grandes. Esa es la que tenía básicamente porque luego no cabían los ¿Cómo se llama?... Los paquetes en una mochila convencional, ah y cuerdas, porque luego se ponía bien chistoso el asunto.

Entrevistador: Ok, ¿Hay alguna marca de cosas o accesorios para ciclistas y mensajeros que tú hayas usado o que hayas visto que se use?

Bicimensajero 2: Pues varias Saabukan, Shimano, las de la marca Trek o sea todas esas muy buenas muy buenas pero usaba mucho los Shimano.

Entrevistador: ¿Conociste si había algunas reglas específicas o algunas políticas como bicimensajero?

Bicimensajero 2: Pues de las que recuerdo nada más eran no abrir los paquetes y no abrir los paquetes. Realmente no recuerdo así como que digas una estricta regla, era como de ya tienes los... ah bueno y seguir el procedimiento de entrega por medio de la aplicación de sabueso, pero de ahí en fuera no recuerdo alguna aplicación o alguna tajante.

Entrevistador: Ok, ¿Sabes si hay algún documento formal que establezca la expectativa de comportamiento en Cicloenvíos?

Bicimensajero 2: Pues yo que sepa nunca hubo nada, no, no a mi no me enseñaron nada.

Entrevistador: Sabes en la misma línea, ¿si hay alguna este mmmmm... políticas de privacidad en relación con el cliente?

Bicimensajero 2: Mmm... la verdad ni idea, no sé si había algo así.

Entrevistador: Ok, dentro del ambiente interno de Cicloenvíos, ya me habías contado un poco que te llevabas bien con los mensajero, me podrías describir un poco de ¿Cómo era este ambiente de trabajo?

Bicimensajero 2: Pues era muy divertido, porque la mayoría pues... todos éramos chavos de la edad, salvo (nombre de mensajero) y era un señor un poco más grande, pero pues todos éramos super buena onda ¿no? Solo había un wey, uno pelón que decía puras pendejadas, pero no me acuerdo quien, no me acuerdo cómo se llamaba, ese si, ese si me caía mal. Pero de ahí en fuera todos me caían muy bien, siempre fueron muy amables, muy respetuosos y era muy divertido la neta.

Entrevistador: Ok, ¿Sientes que existe una buena comunicación entre los mensajeros, el *dispatch* y todos los administrativos?

Bicimensajero 2: Ah si, porque las veces que hubo pues un... por lo menos la vez que tuve algún problema o alguna duda pues me contestaban rápido ¿no? Y siempre hubo como que resolución de dudas y cualquier cosa por el estilo.

Entrevistador: En trabajo tu día a día como bicimensajero ¿Hubo algún aditamento que utilizabas para mayor comodidad y ergonomía?

Bicimensajero 2: Mmm pues tenis cómodos, la verdad me gustaba manejar con pants y con playeras deportivas de manga larga y bueno el caso reglamentario ¿no?

Entrevistador: ¿Había algún asiento o manillar especial que utilizabas en la bicicleta o algún aditamento más?

Bicimensajero 2: Ah sí, en la bici, usaba asientos ortopédicos, de estos ¿Cómo se llama?... prostáticos que diga, de estos chonchotes que parecen un asiento de moto y la verdad me encantaban para conducir.

Entrevistador: Ok, este mmm... ¿Hay algún...? Perdón ¿Cuáles consideras que son las condiciones?... Perdón, perdón recapitulo todo ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales en Cicloenvíos?

Bicimensajero 2: Ufff si era un trabajo bastante peligroso, tan solo el hecho de que te atropelle un coche, ahí vamos ¿no? Luego que te asalten porque andabas por zonas bien peligrosas, olvidadas por el cielo, lugares bien peligrosos donde no había ni luz. O sea andabas por las terracerías, si era muy peligroso en cierto aspecto y luego si te caía la noche, terminabas muy lejos de casa, si yo considero que había bastantes riesgos laborales.

Entrevistador: ¿Has tenido algún accidente?

Bicimensajero 2: Por suerte no tuve ningún accidente, fallas mecánicas bastantes, pero accidentes ninguno por suerte.

Entrevistador: Va que va, (nombre de bicimensajero) te agradezco mucho la entrevista, ¿Hay alguna duda, comentario, sugerencia o algo que quieras añadir?

Bicimensajero 2: No, todo excelente.

Bicimensajero 3

Entrevistador: Pues mira dice el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza, tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros, tú como participante tienes derecho a acceder corregir o eliminar tus datos personales mediante solicitud por escrito, ¿Estás de acuerdo con esto?

Bicimensajero 3: Si

Entrevistador: Excelente, vale empecemos, actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 3: 45

Entrevistador: Y cuando fuiste mensajero ¿cuántos años tuviste?

Bicimensajero 3: Pues cuando empezó hace 2 años no, ¿43?

Entrevistador: ¿43? Y ¿Cuánto tiempo estuviste más o menos siendo bicimensajero?

Bicimensajero 3: Pues como 2 años ¿no?

Entrevistador: Como 2 años

Bicimensajero 3: Ajá

Entrevistador: ¿Qué te trajo a ser bicimensajero?

Bicimensajero 3: La necesidad

Entrevistador: Ok, antes de ser bicimensajero por lo que en algún momento hemos platicamos recuerdo que me dijiste que por ser de Francia, la cultura de la bicicleta ya está muy inmersa y al llegar a México ya utilizaste la bicicleta por costumbre cierto ¿No?

Bicimensajero 3: Sí, yo siempre anduve en bici de un lado a otro

Entrevistador: Y al llegar a México esto lo continuaste y lo viste como oportunidad y como tú dijiste, pues la necesidad ¿no?

Bicimensajero 3: Bueno es que esos son varios factores uno la necesidad, dos la parte de que está súper interesante el proyecto, después de hacer entregas en bici porque es algo que ya había visto en varias ciudades, y decía pues como yo ando en bici por qué no, y otro asunto es que, pues como yo hago un poco de ejercicio, me sirve de entrenamiento.

Entrevistador: Ok, ok, relacionado al trabajo del ser bicimensajero ¿Me puedes decir un poco de las tareas que desempeñabas?

Bicimensajero 3: Pues básicamente recolectar mercancía, entregar ,a veces empacar mercancía y ¿Qué más, qué más, qué más?... en el tema de ir a hacer pagos, pues hacer fila en oficinas para resolver temas administrativos y ya.

Entrevistador: De alguno de estos aspectos, ¿Crees alguno más relevante que otro?

Bicimensajero 3: ¿De todos estos?

Entrevistador: Sí.

Bicimensajero 3: Pues el recolectar y entregar... obviamente.

Entrevistador: Vale, vale en esto de recolección-entrega ¿me puedes decir un poco de las responsabilidades que tenías? puede ser con el dinero, con las personas, con la información, emmm... o alguna otra que se te ocurra.

Bicimensajero 3: Mmm pues no veo más que lo de, pues de paquetería normal o sea la responsabilidad del paquete que te, que te remiten y que llegue a destino en buenas condiciones o sea eso es lo, lo, lo más importante ¿no?

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 3: Y sabiendo que el modo de transporte es la mochila, pues es un poquito más delicado que cuando se carga en un camión, entonces pues si hay una,

una responsabilidad sobre todo de, de, de hacer que el paquete de viaje lo mejor posible para una entrega en tiempo y forma.

Entrevistador: Ok, ok en ese entonces sabías ¿Quién es el que te supervisaba?

Bicimensajero 3: ¿Cómo?

Entrevistador: ¿Sabías quién es el que te supervisaba?

Bicimensajero 3: Pues sí... Depende de las semanas.

Entrevistador: Ok, ¿Cómo de qué depende? Me puedes explicar un poco eso.

Bicimensajero 3: No o sea, a veces si preguntaba algo no siempre tenía respuesta, pero en general si sabía que con quien comunicarme en caso de, de necesidad sobre todo y quien supervisaba claro.

Entrevistador: Ok en, en este caso cómo... Con, con quién te comunicabas? o ¿Cómo te comunicabas con esa persona?

Bicimensajero 3: No, si no pues, yo me comunicaba con (nombre de despachador) por, por, por la mensajería de Telegram o por teléfono cuando ella era urgente.

Entrevistador: Ok, ok ¿con qué frecuencia llegabas a ser entregas? es decir, una vez a la semana, una al día, una al mes

Bicimensajero 3: No, si yo hacía muy poquito, hacía muy poquito creo que, como que vamos a decir que 2 o 3 mensuales.

Entrevistador: Sale vale.

Bicimensajero 3: Como dos mensuales en promedio.

Entrevistador: Este... me puedes.

Bicimensajero 3: Porque lo, lo hacía de complemento de mí, de mi actividad o sea como tengo trabajo pues tampoco me puedo estar liberando a cada rato tampoco ¿no?

Entrevistador: Ok, mmm, me puedes explicar un poco de las condiciones que tú ves del entorno laboral esto relacionado a todo lo externo a Cicloenvíos, como el tráfico, las calles, el clima.

Bicimensajero 3: O sea ¿Hablando del peligro de andar en bici en la ciudad?

Entrevistador: Pues no exactamente del peligro, pero ya que dices peligro lo, lo puedes comentar.

Bicimensajero 3: No es un peligro, la verdad andar en bici en, en la ciudad de Puebla las otras ciudades cuando yo hice lo mismo, pero aquí particularmente honestamente hasta para alguien que sabe bien andar en bicicleta es una pesadilla, es una pesadilla no solamente por el tráfico sino que por la, la vialidad en general o sea baches, topes, piedras, ciclovías mal hechas, mal pensadas ocupadas ah es, es totalmente caótico no es una ciudad adaptada para el desarrollo del, de la bicicleta para nada, en ningún momento, entonces realmente no hay mucho placer en hacerlo.

Entrevistador: Ok, entonces es, este uso de la bicicleta llega por lo que entiendo por una necesidad de transporte.

Bicimensajero 3: Exactamente, en mi punto de vista y como yo uso la bicicleta es un modo de traslado, es un modo de entrenamiento, pero no es, un no es algo que hago no es algo que el que puedo decir lo hago por placer no, no porque siento que es muy estresante.

Entrevistador: Ok y con base en esto ¿Cuáles piensas que son las habilidades que se requieren para hacer bicimensajero?

Bicimensajero 3: Pues una buena experiencia en andar en la bicicleta en ciudades, ah con tráfico y ser súper atento al entorno en todo momento de los recorridos.

Entrevistador: Ok en estos recorridos tenías algún promedio el ¿Cuál hacías por envió?

Bicimensajero 3: A ver no, no escuché bien la, la pregunta.

Entrevistador: En estos recorridos de entregas ¿Tenías algún promedio que tú hacías por entrega? Es decir cada entrega era aproximadamente 5 km, 10.

Bicimensajero 3: Ah nunca medí, no tengo idea

Entrevistador: Ok, este...

Bicimensajero 3: No tengo idea, pero a veces tenía unos que eran de pues 500 metros y a veces había unos de pues sí de 10, 12 km.... entonces.

Entrevistador: Ok... ah tú desde tus competencias ¿Cuál piensas que fue el valor agregado que le diste a este trabajo de ser bicimensajero?

Bicimensajero 3: Bueno mí, mi, es más en el servicio al cliente no al momento de la recolección y de la entrega que tengo un trato al a la persona un trato humano o al cliente que en, en general es muy de, de, la, la, la formación que yo seguí en la escuela no entonces estoy muy, muy atento a las solicitudes o sea los comentarios o algo que al trato con el este te digo con las personas

Entrevistador: ¿Qué estudiaste?

Bicimensajero 3: Hotelería

Entrevistador: ¿Hotelería?

Bicimensajero 3: Sí.

Entrevistador: Y en...

Bicimensajero 3: Y en recepción y en como conserje o sea obviamente pues tienes que prestar un servicio ejemplar al cliente y saber aconsejarlo, entonces...

Entrevistador: Excelente... entonces qué, ¿Qué fue lo que te mantuvo hacer este trabajo? Hubo algo especial, algo que te gustara.

Bicimensajero 3: Que me sirve de entrenamiento, sobre todo.

Entrevistador: Ok, ah cambia un poquito el tema, tú al estar inmerso en la bicimensajería pues te enfrentas al día a día y hay ciertas emociones cambiantes me puedes explicar un poco de, de ¿Cómo es que jugaba este papel las emociones en tu trabajo a la mensajería?

Bicimensajero 3: Bueno en dónde juega sobre todo es sobre mi falta de paciencia y, y dónde a mí me costaba un poco donde a mí me jugaba un poco esto era sobre todo al momento de, de pues sí de, de tener que esperar porque en él, en él caso de la bici mensajería tanto el remitente como el que recibe a veces pues va a tomar su tiempo o es complicado, o hay mucho, mucho tiempo perdido en operaciones de, de recuperar y entregar y a veces me desesperaba porque, pues el tiempo es dinero ¿no?

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 3: Pero pues, como 1 año fue ese tipo de emociones pues lo valía pues como puedo, lo guardo para mí.

Entrevistador: Ok, ok en otro sentido ¿Tuvo alguna influencia la mensajería en tu vida cotidiana o la sigue teniendo?

Bicimensajero 3: ¿Si tiene una influencia? no, no realmente no, no creo.

Entrevistador: Vale, vale en este trabajo como bicimensajero ¿Llegaste a conocer a bici y mensajeros de otras mensajerías?

Bicimensajero 3: Si en una ocasión.

Entrevistador: Y cómo, ¿cómo fue tu interacción con, con este mensajero? Te llevaste bien, te llevaste mal.

Bicimensajero 3: ¡Ah super bien!

Entrevistador: ¡Excelente!, ¿Dónde lo encontraste?

Bicimensajero 3: En senderismo.

Entrevistador: ¡Ah mira! Que curioso en otra disciplina.

Bicimensajero 3: Si, si, si, si.

Entrevistador: Ehhh dentro del ámbito un poco más administrativo en algún momento te dijo... ¿Tú leíste algo acerca de algún documento que donde se viera en valores este comportamiento ético o las políticas o normas de privacidad?

Bicimensajero 3: Pues sí todo eso se platicó cuando me reclutaron.

Entrevistador: ¿Recuerdas algo en específico o como generalidades?

Bicimensajero 3: Pues me acuerdo de que habíamos hecho también una plática y que todo eso se, se platicó al detalle no el, el respeto a los datos personales la discreción esas cosas o sea lo normal de enviar paquetes o sea yo trabajo con FEDEX y DHL por otros asuntos y pues no o sea pues él lo normal de un contrato de yo de, de paquete.

Entrevistador: Ok, ok

Bicimensajero 3: Otra vez por tal vez por mi experiencia laboral no me, no me llegué a sorprender ese, ese método, pero son cosas que cuando yo entré pues que habíamos platicado y que es muy importante hacerlo y recordárselo a la gente de todas formas.

Entrevistador: Vale, este mm... Dentro del aspecto cultural ¿Hubo alguna bicicleta especial que realizabas para hacer las entregas?

Bicimensajero 3: O sea, ¿Cómo?

Entrevistador: Tenias... O sea ¿Qué bicicleta usabas para tus entregas?

Bicimensajero 3: Ah pues la única que tengo una bici básica.

Entrevistador: Eh y ¿Esa bici la tienes por alguna razón especial?

Bicimensajero 3: Pues si es mi modo de traslado.

Entrevistador: Hace rato como lo dijimos

Bicimensajero 3: Principal.

Entrevistador: Transporte.

Bicimensajero 3: Ajá es mi modo de traslado principal como no tengo auto pues eso o tomó el camión, o tomó la bici.

Entrevistador: En tu día a día como bicimensajero, ¿Utilizabas algún aditamento o accesorio?

Bicimensajero 3: Mmm...

Entrevistador: ¿Mochila, cangurera, casco, guantes?

Bicimensajero 3: Pues siempre ocupo lo que siempre, ocupo en la bici, el casco, ah siempre traigo mis lamparitas, siempre traigo mi kit de reparación, ah bueno sobre todo por si me poncha la llanta, qué más, sí tuve, tuve pues conseguí una mochila para senderismo y para la, la y que me sirve para la bici que es más grande, qué más, qué más, qué más, ah casco, guantes, eso ya tenía ajá es todo, agregar mecate para amarrar cosas.

Entrevistador: [Risas] Ok, muy bien.

Bicimensajero 3: Que tenía que cargar, además, eso era el extra que cargo en general.

Entrevistador: Vale, vale dentro del aspecto interno en Cicloenvíos, podrías comentar un poco de ¿Cómo tú percibías el ambiente de trabajo?

Bicimensajero 3: Pues yo las veces que fui ahí al local y todo súper agradable en los mensajes súper agradable, pues bien, bien, llenas, no, no soy de los que convivía mucho pero por falta de tiempo, pero bien.

Entrevistador: ¡Excelente!, ¿Sientes que existe una buena comunicación entre tanto bicimensajeros, el despachador y administrativos?

Bicimensajero 3: Pues sí, nunca he, no tengo ninguna queja.

Entrevistador: Ok, mmm retomando un poco lo que estábamos hablando hace rato acerca de que tú me dijiste un poco de que eres poco paciente, justamente este tema

es del estrés ¿crees que el servicio y mensajero puede llegar a generar ciertos niveles de estrés?

Bicimensajero 3: No, dónde se genera el estrés es cuando está en la vialidad circulando con todo ese tráfico y con la carretera y, pero pues ya o sea es fácil lidiar con esto no.

Entrevistador: O sea ¿Tú crees que ese estrés se genera no por el mero trabajo sino por las condiciones externas que hay?

Bicimensajero 3: Sí, exactamente.

Entrevistador: Ok, este mmm... por último... eh al usar tu la bicicleta o al servicio y mensajero más específicamente antes de, de salir a tu ruta ¿Realizabas algún estiramiento, algún ejercicio?

Bicimensajero 3: No.

Entrevistador: Este mmm... para tu bicicleta ¿Usabas algún manillar o asiento especial tanto para tu comunidad o tú ergonomía?

Bicimensajero 3: No.

Entrevistador: Vale y ya, por último, este mmm... ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales en como bicimensajero?

Bicimensajero 3: Mmm.... pues uno la vialidad y dos yo tenía miedo de los asaltos nunca me paso por suerte, pero sí, sí me daba miedo.

Entrevistador: Ok, ok ¿Hay algo más que te gustaría decir? Como comentario duda sugerencia.

Bicimensajero 3: Sí, que, que no es un trabajo redituable porque tuve que gastar mucho en ponchar llantas, en arreglar bicicleta, porque la realidad es tan fea, que se me descomponía la bici a cada rato entonces por los kilómetros hechos en la bicimensajería me salía más caro la reparación de bicicleta que lo que ganaba.

Entrevistador: Vale, vale pues (nombre de bicimensajero) muchas gracias por la entrevista.

Bicimensajero 4

Entrevistador: Va que va, pues mira dice así: el presente cuestionario es con la intención de recopilar información acerca de la persona con el único propósito de investigación académica, los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación, se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante, tienes derecho a acceder, corregir o eliminar sus datos personales mediante una solicitud por escrito ¿Estás de acuerdo con lo anteriormente dicho?

Bicimensajero 4: Estoy de acuerdo, sí.

Entrevistador: Excelente mira; actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 4: Eh, 25.

Entrevistador: Eh, cuando eras bicimensajero ¿Cuántos años tenías?

Bicimensajero 4: Eh, me parece que 22, 23 años.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo fuiste bicimensajero?

Bicimensajero 4: Como un año y medio.

Entrevistador: Vale vale; este mmm... en este ser de la praxis de bicimensajero ¿Cuáles eran las tareas que realizabas?

Bicimensajero 4: Pues generalmente mmm los pedidos que salían normalmente y las entregas de playeras.

Entrevistador: Ok, ¿Había alguna tarea más importante?

Bicimensajero 4: Mmm no, sólo cuando había encomiendas, pero casi no me tocó hacer esas.

Entrevistador: Ok mmm.... dentro de tu praxis como bicimensajero ¿Me puedes mencionar un poco de las responsabilidades que tenías? Responsabilidades pueden

ser desde, por ejemplo el flujo de efectivo, la interacción con personas, la información, entre otras.

Bicimensajero 4: Ah mmm bueno; pues en algunos casos si tenías que llevar el dinero del pedido y entregarlo, así como pues en el fin del envío lo que te tocaba llevar, si esas 2 cosas eran las responsabilidades que tenía aparte de la puntualidad y todo eso pero pues eso era lo principal.

Entrevistador: Va que va. Este, sabes ¿Cuál es el puesto que te supervisaba?

Bicimensajero 4: Mmm, en si pues era el despachador y me parece que el tesorero.

Entrevistador: Este mmm...

Bicimensajero 4: ¿Cómo?

Entrevistador: ¿Conoces quiénes son esas personas?

Bicimensajero 4: Eh sí.

Entrevistador: Vale vale, este ¿tenías una buena interacción con ellos? O simplemente era una relación de trabajo.

Bicimensajero 4: Ah, con Benny el despachador pues si de trabajo y con Vogar si, si lo veía y lo frecuentaba más.

Entrevistador: Va que va, cuando eras bicimensajero en tu época más activa ¿Cuál era tu horario de trabajo?

Bicimensajero 4: Pues normalmente si tenía ya algunos paquetes pues empezaba como a las 9, de 9 a 3 - 4 más o menos.

Entrevistador: Y en esos horarios ¿tenías algún descanso o era un horario seguido?

Bicimensajero 4: Ah, no si, si tenía descansos. Por ejemplo, hacia unos paquetes, regresaba a mi casa y ya iba por otros paquetes o así, o cuando eran envíos normales pues sí, cuando saliera uno.

Entrevistador: Vale vale. Este mmm, me puedes mencionar un poco de ¿Cuáles son las condiciones del entorno laboral como bicimensajero? Por condiciones me refiero a todo aquello externo de Cicloenvíos.

Bicimensajero 4: Mmm pues las calles en sí, todo el tiempo era rodar en las calles o en el centro o en exteriores de Puebla y en las carreteras también.

Entrevistador: Y ¿Cómo era este medio de las calles?

Bicimensajero 4: Mmm pues aquí en Puebla un poco peligroso y lleno de baches.

Entrevistador: Ok. Dentro del ser bicimensajero, eh ¿Qué habilidades requieres para realizar este trabajo?

Bicimensajero 4: Pues tener más o menos una buena condición física y que te guste el sol [risas].

Entrevistador: [Risas] Ok. Mmm ¿Hay algún valor agregado desde tus competencias para el trabajo de ser bicimensajero?

Bicimensajero 4: Mmm, valor agregado como por ejemplo ¿Qué sería?

Entrevistador: Algo que tú tengas o mmm... que no hayas desarrollado en Cicloenvíos pero que te haya servido en Cicloenvíos.

Bicimensajero 4: Ah, que me haya servido, tal vez la puntualidad al llegar a recoger el paquete y entregarlo.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 4: Mju.

Entrevistador: Este mmm... ¿Cuál es tu razón para hacer éste trabajo?

Bicimensajero 4: Mmm más que nada, el dinero y algo que me gustara hacer.

Entrevistador: Entonces ¿Te gusta andar en bicicleta? ¿Te gusta la mensajería? O ¿Qué concretamente te gusta?

Bicimensajero 4: Andar en bicicleta y andar por la ciudad.

Entrevistador: Excelente. Este mmm... ¿Esos mismos comentarios que me haces son los elementos que te hicieron permanecer en este trabajo? O hay alguno extra.

Bicimensajero 4: Ah no, eso fue lo que, lo que me hizo quedar, conocer la ciudad y todos los rincones y así.

Entrevistador: Ok, cuando realizabas entregas con mayor frecuencia mmm... ¿Con qué frecuencia hacías estas entregas? Valga la redundancia.

Bicimensajero 4: Pues normalmente de lunes a viernes y sábado casi no y pues si de lunes a viernes, más o menos en ese horario de 9 a 4 - 3 de la tarde.

Entrevistador: Ok. ¿Hay alguna distancia promedio que recorrías?

Bicimensajero 4: Mmm no, podría ser como desde 15 kilómetros hasta que será unos 50, 60 tal vez, a lo mucho.

Entrevistador: Vale vale. Mmm... Dentro de esto del recorrido ¿Tenías alguna estrategia para optimizar el tiempo de entrega?

Bicimensajero 4: Eh pues sí, si conocía bueno irme por las calles que más o menos ya conocía y pues ya.

Entrevistador: Ok ¿Cuáles son los principales desafíos que tú crees que se enfrenta uno como bicimensajero?

Bicimensajero 4: Pues coches y tal vez, ah los lugares que no conoce uno para llegar o algo así.

Entrevistador: Vale vale, en tu día a día mmm, me imagino que tenías interacciones con bicimensajeros como en la calle ¿Crees que las emociones influían en tu relación con la bicimensajería?

Bicimensajero 4: Mmm pues si porque tenías trato directo con la gente y pues también mmm la calle o por las condiciones pues si influye, si está lloviendo o hace mucho calor.

Entrevistador: ¿Cuáles eran las emociones principales que tú llegaste a enfrentar?

Bicimensajero 4: Mmm bueno bien pues felicidad porque vas haciendo vas rodando y ya por ejemplo si está lloviendo o así pues dices chale [risas] tal vez preferiría estar acostado o así.

Entrevistador: Ok. Este mmm... ¿Qué tipo de influencia crees que ha tenido la bicimensajería en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 4: Pues gracias a eso ya conozco mejor la ciudad y ya pues estoy más alerta cuando ruedo en la calle o así.

Entrevistador: Ok. Mmm... cuando laboras vas en como bicimensajero o bueno o ¿Actualmente has conocido a bicimensajeros de otras bicimensajerías?

Bicimensajero 4: Sí.

Entrevistador: Y ¿Cómo?...

Bicimensajero 4: Sí, a varios [risas].

Entrevistador: ¿Cómo has encontrado a estos bicimensajeros?

Bicimensajero 4: Pues luego cuando los ves en la calle como que vez que son bicimensajeros y ya te saludan.

Entrevistador: ¿Tienes una buena interacción con ellos?

Bicimensajero 4: Mmm... si la verdad sí.

Entrevistador: Ok. Este mmm en el ser bicimensajero mmm... más que nada en la parte administrativa ¿Sabes si existe algún valor fundamental que Cicloenvíos refleja en los bicimensajeros?

Bicimensajero 4: Mmm eh administrativa, ah pues no.

Entrevistador: En la misma línea ¿Conoces algún documento donde se establezcan el comportamiento y la ética de Cicloenvíos?

Bicimensajero 4: Mmm no pero si me acuerdo que al principio sí me explicaron más o menos como iba eso.

Entrevistador: Ok. Y ya por ultima parte de esta línea ¿Sabes o conoces cuales son las políticas o normas de confidencialidad que se espera de bicimensajeros hacia los clientes?

Bicimensajero 4: Mmm no.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 4: Ya no me acuerdo.

Entrevistador: Ok ok. En el aspecto más cultural ¿Tú usas alguna bicicleta específica para realizar las entregas?

Bicimensajero 4: Mmm en ese tiempo sí, utilizaba una de ruta.

Entrevistador: ¿Hay alguna razón particular por la cual la uses?

Bicimensajero 4: Pues es la que tenía.

Entrevistador: Ok. Mmm ¿Hay algún aditamento o accesorio que utilices en tu día a día como bicimensajero?

Bicimensajero 4: Mmm pues no, solo una mochila grande.

Entrevistador: Ah ¿Hay alguna marca de cosas para ciclistas o bicimensajeros que te guste o que has visto que usen en el gremio de la bicimensajería?

Bicimensajero 4: Mmm si he visto algunas marcas pero yo no hasta el momento no no, no utilizo ninguna.

Entrevistador: Y de alguna de las que hayas visto ¿Recuerdas cómo se llama?

Bicimensajero 4: Ah sí una aquí en Puebla es el Spitting Speed, el Spitting, aja, el Dos Erre, que más, Mouan y Saabukan me parece y creo que ya son las que más conozco.

Entrevistador: Mmm el aspecto ya más de compañerismo y camaradería del de Cicloenvíos como ambiente de trabajo me puedes describir ¿Cómo es el ambiente de trabajo?

Bicimensajero 4: Ah pues muy chido porque si conoces variedad de gente y pues comparten los mismos gustos entonces es muy ameno.

Entrevistador: Ok. ¿Sientes que dentro de esto existe una buena comunicación en relación a bicimensajeros, el *dispatch* y los administrativos?

Bicimensajero 4: Mmm sí más con los administrativos porque con el despachador pues creo que no, no lo veías entonces era más difícil interactuar o hacer.

Entrevistador: Ok. Mmm del lado del estrés ¿Tú sientes que este trabajo de bicimensajero pueda generar niveles de estrés?

Bicimensajero 4: Mmm si no yo siento que no porque andar en bici aunque tengas algo que hacer, bueno una responsabilidad pues andando en la bici como que te desestresas.

Entrevistador: Y si, ¿No influía el ambiente eh del por ejemplo, las condiciones de tráfico, las condiciones climatológicas para los niveles de estrés?

Bicimensajero 4: Mmm si, bueno si, si, si me dieran una tipo una firma si te afectaba.

Entrevistador: Ok y ¿Cómo es que te afectaba a ti en específico?

Bicimensajero 4: Pues mmm... pues rodando en lluvia es más peligroso, entonces tienes que ir más lento y con más cuidado y aparte pues por la mmm por los paquetes que llevas o si no tienes una buena mochila impermeable pues se ve afectado ahí también.

Entrevistador: Va que va. Este mmm, dentro del aspecto de la ergonomía ¿Tú utilizas algún equipo especial para protegerte?

Bicimensajero 4: Mmm solamente el uso de casco y guantes.

Entrevistador: Ok. Mmm antes o después de rodar, eh ¿haces estiramientos o algún tipo de ejercicio?

Bicimensajero 4: Eh no [risas].

Entrevistador: Mmm ¿Utilizas algún manillar, algún asiento como para tu comodidad, tu ergonomía o algún otro accesorio?

Bicimensajero 4: Mmm pues el asiento ¿Cómo se llama? Antiprostatico y el manillar pues el normal de ruta.

Entrevistador: Ok. Este, ya por último las dos preguntas, eh ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales como bicimensajero?

Bicimensajero 4: Mmm pues principalmente que te atropellen y pues eso, o que te caigas tú solito [risas].

Entrevistador: ¿Has tenido algún tipo de accidente de este estilo?

Bicimensajero 4: Sí, uno no tan feo subiendo la banqueta y otro pero no laborando.

Entrevistador: ¿Me puedes describir brevemente los dos?

Bicimensajero 4: Ah bueno, en el primero fue al subir una banqueta, bueno tratando de subir una banqueta y al no tener el ángulo correcto entonces la llanta derrapó y me fui de lado y el segundo fue mmm al no ver un bache que estaba lleno de agua y caí en él.

Entrevistador: Cuando tienes este tipo de accidentes ¿Tienes un protocolo a seguir pues para qué la atención tuya?

Bicimensajero 4: Mmm pues primero checar la bici si está bien y ya si no siento mucho dolor pues seguir rodando y así si es del tipo grave pues pararte y ver que pasó y todo eso pero en sí algo más no.

Entrevistador: Vale, vale ¿hay algo más que quieras agregar, algún comentario, duda o sugerencia?

Bicimensajero 4: Mmm no, creo que todo estuvo bien, todo se entendió.

Entrevistador: Vale, vale muchas gracias, te agradezco mucho la entrevista.

Bicimensajero 5

Entrevistador: Entrevista con (nombre de bicimensajero) el 22 de enero, son las 6:18. Mira (nombre de bicimensajero) te voy a presentar un poquito del este... convenio de confidencialidad el cual dice que este cuestionario únicamente se utiliza para recopilar información, para la investigación académica que estoy haciendo, llamada tesis, los datos recabados se utilizarán exclusivamente para el desarrollo del análisis de esta investigación, se garantiza tu confidencialidad y seguridad de información proporcionada y no se compartirá con terceros, los participantes o sea tú, tienes derecho a acceder, corregir o eliminar los datos mediante solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con lo anterior establecido?

Bicimensajero 5: Claro.

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes actualmente?

Bicimensajero 5: 26.

Entrevistador: ¿Cuántos años laboraste o has laborado en Cicloenvíos?

Bicimensajero 5: Mmm ay no se sumar, entre a Cicloenvíos en enero de 2016, 8 años.

Entrevistador: 8 años, muy bien...

Bicimensajero 5: Valió madre estudiar una carrera de Ingeniería.

Entrevistador: Vale, vale, vale, pues mira primero son preguntas un poquito básicas, me puedes decir ¿Qué tareas desempeñas tú como bicimensajero?

Bicimensajero 5: Mmm pues que desempeña un bicimensajero, pues recolección de productos, en lo productos pueden ser como ropa, documentos, llaves. Todo lo que se pueda transportar dentro de una mochila. Pues básicamente lo que se puede llevar.

Entrevistador: ¿Hay algo más importante dentro de todo esto que desempeñes?

Bicimensajero 5: ¿Cómo que algo más importante?

Entrevistador: ¿Hay algo que sea más importante? No sé, comunicación con clientes, recolección, comunicación con el despachador

Bicimensajero 5: Mmm pues lo primordial es que si hay una buena comunicación entre el cliente y el despachador, pues obviamente que el envío va a fluir, si no se hace bien, que se pasen bien los datos o que de un número incorrecto sobre ya sea la dirección de entrega o donde se va a recolectar, pues sí, ahí empieza a haber pues malentendidos y se llega a complicar un poco lo que es la entrega, puedes hasta demorarte si es que tienes urgencia al entregarlo.

Entrevistador: Ok ¿Cuáles son tus responsabilidades? por ejemplo, con el dinero, con interacción, información.

Bicimensajero 5: Pues la responsabilidad es por ejemplo, si el cliente pide pues llegar a una hora o entregar a una hora, que a esa hora se entregue, se entregue, si es llevar no sé algo de valor pues cuidarlo, que se pueda llegar a romper, buscarle la forma en que vaya lo mejor cuidado, ya sea nosé meterle tu chamarra que tu lleves o si ya sabes con anterioridad, de tu casa llevarte algo para que puedas irlo protegiendo, cuidando. Igual pues el dinero el que tu tienes, el las cuentas cada que se hacen cuentas.

Entrevistador: Ok ¿Sabes qué puesto te supervisa?

Bicimensajero 5: Mmm me superviso yo solo porque yo tengo alto mando aquí.

Entrevistador: [Risas] Ok ¿Por qué tienes un alto mando?

Bicimensajero 5: Pues yo soy de los... fundadores por así decirlo de Cicloenvíos y pues prácticamente llevamos junto con otras 3 personas la organización de Cicloenvíos.

Entrevistador: Si le pudieras poner un nombre a tu puesto ¿Cuál sería?

Bicimensajero 5: La mera verga, ese sería [risas] no, no, yo creo que sería como gerente o administrador algo así, porque pues, bueno actualmente pues ya no se lleva la misma cantidad, volumen que se tenía anteriormente y pues cuando sí existía gran

cantidad-volumen de entregas llevaba toda la parte administrativa-contable de lo que es Cicloenvíos, actualmente pues la llevo, pero ya es a una menor escala.

Entrevistador: Ok, cuando eres mensajero ¿Cuál es tu horario de trabajo?

Bicimensajero 5: Mmm actualmente podría decir que, por las mañanas, no sé de 7 de la mañana a 3-4 de la tarde..

Entrevistador: Ok, en esos horarios ¿Tienes algún periodo de descanso?

Bicimensajero 5: Pues actualmente por la cantidad de volumen de envíos, si hay descansos entre lo que llegue a salir.

Entrevistador: Ok, dentro de tus compañeros me podrías decir ¿Cuáles son las condiciones de tu entorno laboral?

Bicimensajero 5: Pues actualmente por lo mismo que la carga de volumen es baja, pues ya hay como tanto ese acercamiento que teníamos en la oficina. Pues sí era bastante relajado, echar desmadre mmm... Durante el tiempo donde no se hacían los envíos, no sé, estábamos en la oficina o el cuartel, que era como lo conocíamos y pues sí el cotorreo, mucha interacción con los demás compañeros que llegaban.

Entrevistador: Me puedes decir ¿Qué habilidades requieres para ser un bicimensajero?

Bicimensajero 5: Pues... no necesitas mucho, solamente andar en bici, las habilidades las vas desarrollando conforme vas desempeñandote porque pues poco a poco vas agarrando el modo de andar en la ciudad, entre los carros, de reojo ver si viene un coche o no. Pues no sé, poco a poco, pues ubicarte más que nada también en la ciudad es muy importante, saberte ubicar en la ciudad, pues eso te puede hacer que llegues antes o te demores demasiado con tu entrega. Y pues igual podría decirte que la resolución de problemas si es como que te puede ayudar a ser bicimensajero.

Entrevistador: ¿Cuál es tu medio de comunicación para realizar tu trabajo como bicimensajero?

Bicimensajero 5: Mmm el teléfono, el teléfono básicamente es toda la forma de operación ya que pues ahí ves mapas, hablas, recibes los datos del despachador.

Entrevistador: Ok ¿Cuál es tu razón para hacer este trabajo?

Bicimensajero 5: Mi razón es el amor a Cicloenvíos.

Entrevistador: ¿Por qué amor a Cicloenvíos?

Bicimensajero 5: Pues porque es amor we...

Entrevistador: ¿Inexplicable?

Bicimensajero 5: Neh, pues me gusta mucho hacer bicimensajería mmm... Ojalá pudiera ser la fuente de trabajo para muchos y que dependiéramos totalmente de Cicloenvíos, porque la verdad es muy chido andar en la calle, repartir. Conoces lugares, conoces gente, entonces pues es muy chido esto.

Entrevistador: Ok ¿Me puedes decir cuales son los elementos que te hacen permanecer en este tipo de trabajo?

Bicimensajero 5: Pues actualmente el desempleo es lo que me hace estar aquí en este trabajo. Porque ciertamente anteriormente tuve empleo pues formal, en una empresa y dejé de lado un poco, bueno deje demasiado lo que es la mensajería y por lo mismo de la situación económica.

Entrevistador: Ok, cambiando un poco el estilo de las preguntas. En relación al ser mensajero hay ciertas emociones que fluyen en esto de ser mensajero ¿Tú crees que si influyen? Y en caso de que sí, ¿Cuáles serían las más importantes?

Bicimensajero 5: Si influyen en que por ejemplo como hace rato ya lo había mencionado, si no hay buena comunicación entre el cliente y el despachador, pues se hace una cadena en que el despachador no te va a pasar a ti bien los datos y puede que te mande a otro lugar, que ni siquiera es al que tenías que haber ido y puede llegarte a enojar y molestar. Puedes decir que te caga mucho el despachador como suele suceder, entonces sí, pues sí.

Entrevistador: ¿Es frecuente que el despachador cometa errores?

Bicimensajero 5: Tristemente sí, pero es un mal necesario para Cicloenvíos porque nadie pues nadie más quiere hacer ese jale.

Entrevistador: ¿Es complicado ese trabajo?

Bicimensajero 5: Pues más que complicado es dedicarle pues prácticamente un poquito de tiempo de todo el día, a estar pues viendo si llega algún mensaje, responderlo, entonces pues en cierta parte hay ahí un tema con ese puesto. Pero sí, en cuanto a las emociones sí te puedes llegar a enojar, o si estas enojado por alguna otra razón y sales pues a chambear igual te liberas, te despejas. Entonces si te ayuda en ocasiones andar repartiendo.

Entrevistador: ¿La mensajería ha tenido influencia en tu vida cotidiana? y ¿Cómo ha sido esto?

Bicimensajero 5: Yo creo que sí, porque pues ya le agarras mucho cariño a andar en bici para todos lados, y pues lo ves como tu forma de hacer todo, de llegar a todos lados. Si dicen no hay que visitar a fulanito de tal de tu familia, dices a simón yo llego en mi bici. Entonces pues sí, te ayuda mucho, te vuelves por así decirlo codependiente de esto, porque pues si todo lo solucionas andando en bici.

Entrevistador: ¿Conoces a otros bicimensajeros fuera de Cicloenvíos?

Bicimensajero 5: Si, pues la comunidad mensajera aquí en Puebla, pues todos nos llevamos creo que chido, los que nos conocemos pues platicamos, hablamos.

Entrevistador: ¿Dónde es usual que te los encuentres?

Bicimensajero 5: En la calle principalmente, en los alleycats que te llegas a encontrar a todos y pues en la convivencia yo considero que es chida.

Entrevistador: Ok, ok, este mmm... ¿Sabes si hay valores que Cicloenvíos fomente relacionado con Cicloenvíos con mensajero y mensajero con cliente?

Bicimensajero 5: Si claro, obviamente que pues al estar tratando con, pues con los clientes, pues obviamente debe haber el respeto ¿Cómo puedes hacer este respeto? Pues desde llegar a la hora que te dicen, como la forma en la que le hablas, obviamente no vas a decirle al cliente “que tranza ya llegue, abreme hijo de la chingada”, pues obviamente no, debe de haber un respeto y decir, no buenas tardes, hablo con tal persona, ya estoy afuera de su domicilio, entonces yo creo que lo que más debe de haber, bueno lo que más debe de existir en Cicloenvíos es el respeto con lo clientes.

Entrevistador: ¿Sabes si existe un documento formal donde se establezca el comportamiento o ética de Cicloenvíos?

Bicimensajero 5: No, lamentablemente nuestro encargado de recursos humanos en aquel entonces no hizo eso, o no se la pasó a todos los mensajeros.

Entrevistador: Ok ¿Me podrías decir si existe alguna política de privacidad, normas de confidencialidad?

Bicimensajero 5: Si, sí existe, se encuentra en la página de Facebook, ahí está todo eso de la política de privacidad.

Entrevistador: Relacionado un poco más a como utilizas tus herramientas de trabajo me puedes decir ¿Qué bici usas al realizar mensajería?

Bicimensajero 5: Mmm tengo una Domane, Do-ma-ne 2 de trek, y pues de mochila tengo de Spitting Speed, tengo Chrome y de Mouan.

Entrevistador: Ok ¿Hay alguna razón peculiar por la cual utilices esa bici o mochila?

Bicimensajero 5: Pues la bici porque además de ser mensajero me gusta andar en bici, ir entrenar, entrar a competencias y... porque estaba en buen precio a comparación de las otras con relación al grupo y modelo, entonces estaba barata en comparación a la demás. Y de las mochilas, pues Spitting porque es el que hace las mochilas aquí en Puebla y se rifa, las Mouan las encontré en Instagram y me gustaron y la compre. Y la Chrome porque es Chrome, no hay más la Chrome es Chrome.

Entrevistador: Me podrías definir ¿Por qué Chrome es Chrome?

Bicimensajero 5: Claro, Chrome es lo más top de indumentaria bicimensajera, entonces si tú tienes algo Chrome, tienes como que los más chido para ser bicimensajero.

Entrevistador: Ok ¿Hay algún aditamento que uses en tu día a día como mensajero?

Bicimensajero 5: Mmm... pues no, bueno si es aditamento porque no es como que una regla, pero pues casco, cap, gafas y en mi caso que utilizo zapatillas para la bici, y obviamente la mochila ¿no?

Entrevistador: Hay alguna influencia cultural consideras... más bien ¿Qué influencias culturales consideras que te han influido en tu estilo como bicimensajero?

Bicimensajero 5: Pues como se sabe la bicimensajería sale todo de Estados Unidos, entonces pues allá es que los shorts y las mochilitas fresonas, pues yo creo que es eso, aparte pues te da comodidad pedalear con short y pues ropa casual, no sé playera la que tengas ahí en tu casa. No es como de, no sé, es como que estar cómodo, porque estar así te da comodidad mientras bicimensajeas y no nada más en un ratito, sino estás así todo el día y pues lo que más quieres es estar cómodo mientras mensajeas.

Entrevistador: Volviendo un poco al tema de la mensajería ¿Con qué frecuencia realizas entregas?

Bicimensajero 5: Mmm pues estos días podría decirse que, pues de lunes a viernes, todos los días.

Entrevistador: Ok ¿Tienes alguna estrategia específica para optimizar tu tiempo de entrega?

Bicimensajero 5: Mmm pues es con el tiempo, vas conociendo las calles y te aprendes como que atajos, por así decirlo, que calle te saca más rápido o porque avenida puedes cruzar para llegar a las calles, bueno a los lugares y pues es eso, la experiencia te va ayudando para los tiempos de entrega.

Entrevistador: Ok me puedes decir ¿Cuáles son los principales desafíos a los que te enfrentas como bicimensajero?

Bicimensajero 5: Mmm pues simplemente la calle, la calle es tu mayor riesgo, a que me refiero con la calle, pues vehículos, coches que están enojados y que si les pasas a un lado se enojas porque tu vas a llegar primero mmm... pues la basura que hay en las calles porque puede hacer que te ponches y pues ese tiempo que vas a tardar pues en reparar tu bici o encontrar donde arreglarla puede ser que te llegue a que te tardes mal y quedes mal con los clientes. Y pues obviamente a un compañero le pasó que le robaron su bici, entonces te expones a muchas cosas porque estás en la calle.

Entrevistador: Ok mmm cambiando un poquito de tema me podrías describir ¿Cómo es el ambiente de trabajo entre los mensajeros de Cicloenvíos?

Bicimensajero 5: Pues como ya lo dije hace rato igual ahorita no hay como que una base donde podamos estar como cuando estábamos en una base. Y pues cuando estábamos en la base pues era mucho compañerismo, mucha ayuda entre, entre todos, eso siempre va, va a existir, la ayuda entre todo, si alguna vez alguien necesita como que un paro pues todos vamos a hacer lo que esté en nuestras manos, en nuestras posibilidad pues para ayudar a esa persona.

Entrevistador: Ok ¿Sientes que el trabajo como bicimensajero puede llegar a generar niveles de estrés?

Bicimensajero 5: Yo creo que no.

Entrevistador: ¿Por qué no?

Bicimensajero 5: Yo creo que no, o sea creo que no porque para mí en lo personal pues me gusta mucho, e igual como hace rato dije te puede ayudar a desestresarse si estás enojado por alguna u otra situación, a mi me relaja ir a entregar, andar en la bici repartiendo, llevando cosas, para mi en lo personal siento que es muy grato.

Entrevistador: ¿Cómo te afrontas a situaciones adversas como lo es el clima?

Bicimensajero 5: Mmm bueno por ejemplo pues en la bici tengo una salpicadera para no mojarme lo que es las nachas, espalda y pues los días de frío, de lluvia tu chamarra, si puedes y está la posibilidad pues te compras una chamarra impermeable para que vayas, vayas por así decirlo seco en tu entrega, igual que pues las mochilas especializadas para mensajear son impermeables, entonces lo que lleves adentro va a estar seco.

Entrevistador: ¿Realizas algún estiramiento o algún ejercicio antes y después de pedalear?

Bicimensajero 5: La neta no, o sea lo recomendable es que sí, pero como muchas veces no pedaleas en una entrega más de 40 minutos, entonces no es como que a tu cuerpo le metas una gran carga de ejercicio como para que se llegué a lesionar, pero pues sí, lo recomendable es que estires un poco antes y después para que no te lastimes.

Entrevistador: Ok ¿Utilizas algún asiento, manubrio o algo ergonómico o para que sea más cómodo para ti?

Bicimensajero 5: Pues mi bicicleta ya traía su asiento chidito así que no tuve que invertirlo, si es importante cuidarse las nalgas, porque ahí es donde te la pasas todo el tiempo pedaleando, así que sí, invertirlo, por ejemplo si no tienes un asiento chido sí invertirlo algo dos, tres, para que principalmente no te roces, no te lastimes la cadera y pues de manubrio poner la bici como que a tus medidas, a tu forma que puedas, para que vayas lo más cómodo posible. Igual pues usar, si tienes guantes, para que vayas lo más cómodo.

Entrevistador: ¿Hay alguna lesión o accidente que pueda ser frecuente no relacionado a ambiente externo, sino a tú como ciclista?

Bicimensajero 5: ¿O sea cómo?

Entrevistador: Algo físico.

Bicimensajero 5: Pues que te caigas ¿O no te refieres a eso?

Entrevistador: Puede ser que te caigas, alguna lesión del brazo, rodilla.

Bicimensajero 5: Pues sí caerte como en algún hoyo y que se te rompa un diente y que te tengan que cocer prácticamente toda la boca.

Entrevistador: Por último, ya son de las últimas preguntas ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos al ser bicimensajero?

Bicimensajero 5: ¡Chale! Pues ya sabes riesgos como bicimensajero, pues a que te asalten obviamente, que te roben tu bici que es yo creo que lo que más caro siempre uno va a tener, los asaltos yo creo que es lo más peligroso, obviamente pues las caídas o que algún coche se pase algún rojo, cosas así, porque son cosas que pasan y no puedes controlar ¿no?

Entrevistador: ¿Has tenido algún accidente?

Bicimensajero 5: Si, muchos.

Entrevistador: ¿Cómo has enfrentado estos accidentes? o ¿Cuál es el protocolo para seguir?

Bicimensajero 5: Pue depende del estado en el que esté, si estoy semiconsciente, pues pedir ayuda y si no pues por uno mismo igual buscar la ayuda posible, afortunadamente no me he desmayado en ningún accidente, entonces he podido solicitar ayuda y han llegado amigos, familiares a ayudarme.

Entrevistador: Ok ¿Hay algo más que quieras añadir a esta entrevista, algún comentario, duda o sugerencia?

Bicimensajero 5: Mmm un comentario es que están (nombre de 2 bicimensajeros) al lado de mi y están diciendo demasiadas pendejadas y creo que se van a besar en este momento, creo que eso todo.

Entrevistador: Bueno, te agradezco mucho esta entrevista.

Bicimensajero 5: Al contrario mi estimado, arriba Cicloenvíos.

Entrevistador: Te agradezco.

Bicimensajero 6

Entrevistador: A ver ya está, listo, primero es el, el ¿Cómo se llama? El aviso de privacidad, te lo voy a leer y tú me dices si estás de acuerdo dice que el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información de la persona, para investigación académica, todos los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis de esta investigación, se garantiza tu confidencialidad y seguridad de información proporcionada y no se compartirá con terceros, tienes derecho a acceder, corregir o eliminar los datos personales mediante solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con lo anterior dicho?

Bicimensajero 6: No entendí, pero sí.

Entrevistador: [Risas] ¿Qué no entendiste?

Bicimensajero 6: No, sí, sí, sí.

Entrevistador: Ah va, va, va. Este ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 6: Tengo 26 años.

Entrevistador: Ok ¿Desde hace cuánto tiempo trabajas para Cicloenvíos?

Bicimensajero 6: Desde hace como dos años.

Entrevistador: Como dos años, ok, comenzando con las preguntas importantes, dentro del día día ¿Cuáles eran las tareas más importantes que desarrollabas?

Bicimensajero 6: Las tareas, pues cuando había mensajería, bueno determinados días venir a la oficina, recoger paquetes, programar las rutas, llamarle a clientes y si salían otros envíos pues pedirlo y realizarlos.

Entrevistador: De lo que dijiste ¿Cuáles eran las responsabilidades que tienes dentro de tu ser bicimensajero?

Bicimensajero 6: ¿Responsabilidades como?

Entrevistador: Responsabilidades relacionadas por ejemplo al flujo de efectivo, información.

Bicimensajero 6: Pues primero cuando había paquetería pues resguardar el dinero, tener bien las cuentas claras, resguardar los paquetes también y en los envíos habituales pues lo mismo, algunas veces eran paquetes frágiles que tenían que tener cuidado, así que solamente tenía que tener cuidado que el paquete llegara íntegro y este hablarle a las personas con respeto.

Entrevistador: Ok ¿Sabes cuál es el puesto que te supervisa?

Bicimensajero 6: Mmm me supervisa, me supervisa, bueno yo como lo veo siempre fue (nombre de administrador) el que estaba como al pendiente, entonces mmm (nombre de despachador) era más como para envíos que salían, pero (nombre de administrador) siento que era como el que más estaba, como al, con el que yo tenía más contacto y cel que yo le preguntaba cualquier cosa, duda y situación que se me llegaba a presentar.

Entrevistador: Ok, ok, en tu día a día ¿Cuál es tu horario normal de trabajo?

Bicimensajero 6: ¿En Cicloenvíos?

Entrevistador: Sí.

Bicimensajero 6: En Cicloenvíos de 9 a 3-5 de la tarde, depende de como estuviera la carga de trabajo.

Entrevistador: Ok, dentro de esos horarios que tú me mencionas, ¿Tienes algún periodo de descanso?

Bicimensajero 6: Sí, a veces, después de un envío, cuando no salía otro, no tenía ninguna otra responsabilidad pues sí, me iba a descansar, me iba a la oficina con compañeros de Cicloenvíos y así no era como muy, muy matado.

Entrevistador: Ok, ok, me podrías decir ¿Cuáles son las condiciones que ves en el entorno laboral de la bicimensajería?

Bicimensajero 6: En el entorno laboral ¿En cuánto empresa? o ¿En cuánto al entorno?

Entrevistador: En cuanto a tu entorno externo como las calles, como la interacción con clientes.

Bicimensajero 6: Bueno con los clientes nunca hubo como alguna situación grave, era como nos tratábamos todos con respeto, entonces no había ninguna situación que necesitaría extra de atención, el único punto como siempre era la vialidad, a veces ubicaciones un poco complicadas de llegar, complicadas de ir y lo de siempre que son autos que no respetan, camiones, incluso a veces peatones pero ellos tienen más prioridad que nosotros, entonces eso es como lo más feo que diría de esto.

Entrevistador: Ok, me podrías mencionar algunas habilidades que requieras para hacer tu trabajo como mensajero.

Bicimensajero 6: Pues cuando comencé no tenía muchas habilidades, era como más tronco creo, pero después que fui agarrando envíos y este pasando el tiempo, pues llevar cosas en el manubrio, cargar un poco de más, saber amarrar, incluso este conocer un poco más en cuanto a mecánica de la bici por cualquier cosa.

Entrevistador: Ok, mmm me podrías mencionar ¿Cuál es un valor agregado de las competencias que tienes tú que añades para ser bicimensajero?

Bicimensajero 6: Yo creo que conocimiento de la ciudad, conocimiento de vialidades mmm logística pues porque yo estudié logística, entonces ahí estaba todo organización de ruta, optimización, pues cosas que en la carrera vi que acá lo puedo implementar, aunque a lo mejor a menor escala, pero se puede implementar.

Entrevistador: Ok ¿Cuál es tu razón principal para hacer este trabajo?

Bicimensajero 6: La razón principal pues creo que nunca hubo como interés monetario, cuando vi que se podía como cobrar fue como de ah mira que chido y aparte es algo que me gusta, entonces fue como de a puedo sacar como que algo extra de un hobby que me fue gustando, entonces yo creo que es el gusto por la bicicleta más que nada.

Entrevistador: Ok, ¿Hay algún elemento en especial o elementos que te hagan permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 6: Yo creo que la convivencia y la naturaleza del trabajo, estar a veces estresado porque no puedes llegar a ubicaciones porque tienes muchos envíos, porque pesa mucho, pero... pero al final de cuentas yo me quedo con la satisfacción de que, de que pude lograr envíos, de que pude lograr entregas. Este... y ya como también la satisfacción de que acabo de rodar, acabo de ir a un lugar que no conocía, conocer personas, todo eso.

Entrevistador: Ok, ¿Crees que las emociones influyen en tu praxis día a día como bicimensajero?

Bicimensajero 6: Si, sí influyen, o sea te puede llegar a pasar cosas feas con coches, cosas feas con personas, incluso en relaciones y obviamente que te afecta porque no rindes igual mmm te sientes desanimado, no ruedas igual, incluso hasta como que te da flojera seguir en ese día, entonces sí, sí te afecta.

Entrevistador: ¿Cuáles son las emociones que principalmente has enfrentado?

Bicimensajero 6: Yo creo que enojo, frustración, ira, también tristeza y nerviosismo.

Entrevistador: Ok, ¿Hay algún tipo de influencia que ha tenido la mensajería en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 6: Sí, pues gracias a ello aprendí a moverme más en la bici, así que ahora es más como pues el transporte principal de mi vida cotidiana, entonces creo fue el impacto principal de la mensajería.

Entrevistador: Ok, ¿Conoces a otros bicimensajeros externos a Cicloenvíos?

Bicimensajero 6: Sí, sí conozco.

Entrevistador: ¿Dónde los has encontrado?

Bicimensajero 6: Los hemos... bueno en rodadas que se hacen en la ciudad, en alleycats, competencias, algunas quedadas, incluso en la misma oficina de Cicloenvíos que llegan pues a solo cotorrear.

Entrevistador: ¿Cómo te llevas con ellos?

Bicimensajero 6: Pues no me llevo tan bien, solo es como más de vista, conozco algunos, conozco un poquito de ellos, pero no tengo como una relación fija, una relación más profunda.

Entrevistador: Ok, dentro de Cicloenvíos ¿Sabes si existen valores que compartan de mensajero... de empresa hacia mensajero y de mensajero a clientes?

Bicimensajero 6: Sí, yo creo que sí hay valores. No sabría cómo explicarlos pero pues el respeto, yo creo que siempre está tener como las cuentas claras también y la disponibilidad de que te pregunten, de tu preguntar y así poder lograr pues las encomiendas que tengas. También la confianza porque en muchas ocasiones te prestan como su información importante de ellos, entonces pues está claro que no puedes estarlas divulgando

Entrevistador: ¿Si hay algún documento formal donde establezca el comportamiento y ética de Cicloenvíos?

Bicimensajero 6: Ese no sé, porque una vez me presentaron uno pero no sé si sea ese.

Entrevistador: Ok, también ¿Sabes si hay políticas y normas de confidencialidad?

Bicimensajero 6: También creo que hay pero no las tengo claras.

Entrevistador: Ok cambiando un poquito de tema relacionado al estilo de mensajería ¿Cuál es la bici que utilizas tú en tu día a día?

Bicimensajero 6: Yo utilizo una bici de montaña, rodada 26, la única que tengo.

Entrevistador: Ok, ¿La utilizas por algo en especial?

Bicimensajero 6: Pues no, es la única que tengo.

Entrevistador: Ok ¿Hay algún aditamento accesorio que utilices en tu día a día como mensajero?

Bicimensajero 6: Pues ocupo... no sé si sea como aditamento pero bocina para pasar el rato, pues protección personal guantes, casco y ya, luces a veces porque no tengo, pero solamente es eso

Entrevistador: ¿Por qué no tienes luces?

Bicimensajero 6: Porque se me perdieron y se me descompusieron.

Entrevistador: ¿Por qué no has comprado otras?

Bicimensajero 6: Porque no he ido a comprarlas [risas].

Entrevistador: Dentro del gremio ciclista ¿Sabe si hay alguna marca para ciclista o para mensajero que te guste o has escuchado hablar de ella?

Bicimensajero 6: Sí, sí.

Entrevistador: ¿Cómo cuáles?

Bicimensajero 6: Está pues las que son muy mamonas que es Chrome, dos erre, está ¿Cómo? sacuban, bayucan.

Entrevistador: Saabukan.

Bicimensajero 6: Esa, aquí también en Puebla está Spitting Speed y algunas otras que están en la Ciudad de México, algunas de Guadalajara y ya creo, bueno son los que conozco.

Entrevistador: Ok ¿Con qué frecuencia realizas entregas como mensajero?

Bicimensajero 6: Ahorita ya no, bueno ya no he tenido como la oportunidad para hacerlo porque estoy trabajando pero...

Entrevistador: En tu época de apogeo en la mensajería

Bicimensajero 6: Era todos los días, de lunes a viernes porque sábado si salían, pero la neta no los hacía, o a veces si hacía pero muy poquito, en general era de lunes a viernes, desde las 9-8 de la mañana, hasta que ya no hubiera nada o hasta que yo aguantaré.

Entrevistador: Ok ¿Cuál es la distancia promedio que recorres en una entrega?

Bicimensajero 6: Distancia promedio, yo creo que está como en 5 km, eso es como lo más bajo yo creo, pero a veces si se ruedan unos 10-11 km para una entrega. Más lo que se va, más las entregas que vas teniendo en el día que se va haciendo una cantidad considerable.

Entrevistador: Ok ¿Tienes alguna estrategia específica para optimizar tu tiempo de entrega?

Bicimensajero 6: Pues solo buscar la vía más corta, la vialidad en la que pueda hacer menos tiempo, pero también está el factor como que pues en que condiciones está la vialidad, si está muy horrible y voy a pasar por ahí, mejor busco otra. Y en autopistas, periférico pues no me meto, trato de buscar otra, pero que sea la más rápida.

Entrevistador: Este mmm ¿Cuáles son los principales desafíos que te enfrentas como bicimensajero?

Bicimensajero 6: Yo creo enfrentarte a la vialidad, enfrentarte como a una cultura vial que está muy fea e incluso también enfrentarte a la inseguridad que luego hay, porque a muchos compañeros los asaltan, les roban sus bicis. Cosas que te vas encontrando, que te empujen, todo eso.

Entrevistador: Ok, regresando un poquito al aspecto del ambiente de trabajo de Cicloenvíos, me puedes describir un poco de ¿Cómo es ese ambiente de trabajo?

Bicimensajero 6: El ambiente es muy chido, muy divertido, porque hay muchos personajes dentro de la oficina, pues que cada uno tiene pues su peculiaridad ¿no? Algunos con ellos me he establecido una relación más como de amistad, algunos pues

solamente nos limitamos más al trabajo, pero eso no quita si te lo llegas a encontrar por la ciudad, pues no lo vas a ignorar.

Entrevistador: Ok ¿Sientes que existe una buena comunicación entre bicimensajeros, *dispatch*, administrativos?

Bicimensajero 6: A veces el *dispatch* está un poco tardado, solamente es eso, de ahí pues todo está muy... yo creo que hay buena comunicación entre todos, porque si no hacemos conexión, o sea si no contestan hacemos conexión y ahí está.

Entrevistador: Ok ¿Sientes que el trabajo como bicimensajero puede generar algún nivel de estrés?

Bicimensajero 6: Sí.

Entrevistador: ¿Cómo puede ser esto?

Bicimensajero 6: Como hay también contacto con personas, yo lo he vivido así, personas que no te contestan, que necesitas información adicional y no está y tú buscas y buscas y no puedes, entonces esa presión de no encontrar una dirección que aunque sabemos que tenemos herramientas tecnológicas que nos facilitan mucho eso, esas direcciones no se encuentran ni en esos sitios. Entonces esas frustración, a mí me tocó cuando estábamos en paquetería que se me terminaba el cambio, era tu última entrega que no estaba y tenías que regresar. Y yo creo que ya nada más... y lo de la vialidad obviamente siempre está.

Entrevistador: Ok, aunado a estos motivos el ¿Cómo se llama?... Las condiciones climatológicas ¿También son un factor para ti y el estrés? o ¿Tienes alguna resiliencia ante ello?

Bicimensajero 6: No, en ocasiones sí y más cuando yo iba hacer envíos, pues si fuera yo con mis cosas y bajo la lluvia, pues está bien lo soporto hasta cierto punto ¿no? Pero si ya traigo una responsabilidad en la mochila pues si es como frustrante ver que está lloviendo, ver que no puedes ir repartiendo rápido, porque puede llegar a

estropearse y también como rodar en la lluvia para mensajear no sé, siento que no está tanto chido.

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito de tema ¿Realizas un estiramiento previo al salir a rodar?

Bicimensajero 6: No, no realizo nada.

Entrevistador: ¿Ejercicio posterior tampoco?

Bicimensajero 6: Tampoco

Entrevistador: ¿En tu bicicleta utilizas algún manubrio especial, asiento especial para mayor comodidad?

Bicimensajero 6: Pues no, de hecho no, el asiento pues algunos sí, pero ahorita traigo uno que es básico, así que no. Por el momento no.

Entrevistador: Ok ¿Has tenido alguna lesión debido a la bicicleta?

Bicimensajero 6: Lección de vida, yo creo que...

Entrevistador: Lesión.

Bicimensajero 6: Ah lesión, pues solamente caídas, caídas y a veces por cargar tanto dolor en la espalda, la cadera. Pero solamente eso.

Entrevistador: Ese cargar tanto ¿Fue o es frecuente?

Bicimensajero 6: Eh no, bueno antes sí era frecuente, ahorita bajo un poco pero sí era frecuente.

Entrevistador: Ok llevabas... Dejame formular la pregunta ¿Cómo cuánto es el peso que llevabas?

Bicimensajero 6: Creo que llevaba... Pues eran garrafas de mezcal y eran las de 20 litros creo.

Entrevistador: Ah sí, que cada una era de 5 (litros) y te pedían 4 (garrafas) ¿no?

Bicimensajero 6: Andale o te daban el bidonsote, o el bidón más otra.

Entrevistador: ¿Era frecuente ese envío?

Bicimensajero 6: Ese envío, creo que sí, sí era frecuente, pero no siempre todos me los llevaba yo. Nos lo repartíamos o quien lo pedía, pues ya se lo quedaba.

Entrevistador: Ok, por último ¿Has tenido algún accidente en la bicicleta?

Bicimensajero 6: Accidente por fortuna no mmm... más que te digo nada más caídas, pero de ahí no.

Entrevistador: En caso de tener un accidente ¿Cuál sería tu protocolo a seguir?

Bicimensajero 6: Pues yo creo que pedir auxilio, ya sea a compañeros, a la mensajería en sí, familiares y tratar de recabar información de lo que pasó, tratar de entender cómo pasó y saber si yo estoy bien de salud, si yo necesito atención médica.

Entrevistador: Ok, por último ¿Hay algo que quieras añadir a esta entrevista? Algún comentario, duda, sugerencia

Bicimensajero 6: No, yo creo que no. Todo ha estado muy chido, creo que la mensajería me ha gustado mucho, es un trabajo que disfruto demasiado, no sé. Aprendí muchas cosas en ella, aprendo día con día mmm... y creo que parte de la mensajería es como el amor al ciclismo, porque siento que lo tengo muy grande y también esa adrenalina de poder llegar a lugares solamente con tus piernas y llantas, creo que está muy loco.

Entrevistador: Ok, bueno te agradezco muchísimo está entrevista.

Bicimensajero 7

Entrevistador: Mmm, ay, ya lo perdí [risas] pues mira, el consentimiento dice así: el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica, los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis de trabajo de investigación, se garantizan tu confidencialidad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho a acceder corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito ¿Estás de acuerdo con esto?

Bicimensajero 7: Sí, claro.

Entrevistador: Va que va, actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 7: Tengo 24 años.

Entrevistador: 24 y cuando fuiste mensajero ¿Cuántos años tenías más o menos?

Bicimensajero 7: Tenía 19.

Entrevistador: 19 ¿Cuánto tiempo fuiste mensajero?

Bicimensajero 7: Como... no sé, unos tres años.

Entrevistador: Tres años si fue bastante [risas].

Bicimensajero 7: [risas] Pues no sé, más o menos.

Entrevistador: Vale vale. En este tiempo ¿Me podrías decir un poco de las tareas que hacías como bicimensajero?

Bicimensajero 7: Pues claro, era recolección y traslado hasta la entrega del producto, cualquier producto prácticamente.

Entrevistador: Vale vale. En esa recolección y traslado ¿Cuáles eran tus responsabilidades? Como con el cliente, con el dinero o lo que se te llegue a acordar.

Bicimensajero 7: Claro, bueno, al principio pues tenía yo que asegurarme de... o sea de llegar a la dirección, de avisar al cliente que iba en camino para que este estuviera informado, le decía yo mi nombre, bueno, llegaba yo a su casa, le marcaba, le tocaba el timbre para que estuviera informado de que fuera para eso o ya en su caso se mandaba mensaje y pues ya, o sea le daba el producto, bueno yo lo revisaba, veía que estuviera pues bien por cualquier cosa ¿no? O sea que pudiera estar roto o algo así, que no suele pasar pero... bueno, a mi nunca me pasó pero este... pues si lo veía. Ya lo veía y lo guardaba con cuidado y me aseguraba de que... ¿Cómo se llamaba? El destinatario estuviera enterado de que yo, el repartidor, estaba en camino rumbo a la... pues a su domicilio ¿no? O bueno al punto de entrega. Pues ya nada, asegurar el destino para... pues para empezar la ruta y ya con la ruta trazada pues ya es más fácil llegar y por las calles hasta llegar ahí y bueno ya una vez ya entregado el producto pues ya nomas hay que decirle al este... a la persona que lo manda pues hay que decirle a la persona que lo manda que ya llegó y todo, y ya.

Entrevistador: Vale, en todo este proceso ¿Había alguien que te supervisaba?

Bicimensajero 7: Ehhh si, bueno, no, siempre estaba el grupo ¿no? Así por cualquier cosa pues está el grupo por si estás ponchado o algo así, pero hay una cuenta que pues la maneja (nombre de despachador), y la maneja pues el despachador de los envíos y pues ahí le va diciendo como de que “no pues esque no salen” o, no se “si tienes una duda de como es la casa” como si es una persona que supervisa todo.

Entrevistador: Ok ok. Mmm ¿Cómo se llama? En... ¿Cuál era tu horario de trabajo más o menos? O ¿Tenías un promedio?

Bicimensajero 7: Bueno, llegó algún momento donde si me levantaba y, bueno, esperaba yo hasta pues... o sea, tempranito, ¿no? Luego salía como a las 9 o 10 y luego ya, pues hasta que tuviera pila mi teléfono o prácticamente hasta que me surgiera otra cosa que hacer ¿no?, porque sí, si eran como tarde, pues no sé, unas 4 o 5 horas, o sea, pero es salteado porque como van cayendo y los van agarrando las demás personas, pues, o sea como que si también pues se presta para hacer algún

otro tipo de actividad durante el día, pero si, yo creo que sí sería más en la mañana cuando estuve yo, era más en la mañana.

Entrevistador: Vale, y ¿Con qué frecuencia realizabas entregas? Es decir, una vez a la semana, una vez al día... o así

Bicimensajero 7: Pues no, tuve cuando mucho si fue como varias veces al día, tal vez unas tres, cuatro

Entrevistador: Ok, ¿Había alguna distancia que tú recorrías, promedio para entregar los paquetes?

Bicimensajero 7: Pues no, la verdad no, porque tanto puede ser como una distancia muy breve hasta como 10 kilómetros o algo así.

Entrevistador: Ok ok, dentro de las condiciones laborales ¿Cómo es que las veías tú? Refiriendo a todo este entorno laboral... perdón perdón, la vuelvo a recapitular. ¿Cómo tú veías las condiciones del entorno laboral? Esto hacía todo lo externo de Cicloenvíos, como el tráfico, las calles, el clima.

Bicimensajero 7: Ah ya, pues... pues estuvo bien, en mi tiempo pues era bueno, lo único malo son las lluvias por... pues por razones obvias hmmm... la gente pues, la verdad o sea hay mucha gente que maneja muy loco pero la verdad nunca me toco así como que se llegaran a pasar... bueno si, como dos veces, si me llegó a pasar así como accidentes o algún accidente vial pero no durante la... o sea durante una entrega ¿no? O sea si... si me llegaron pues ahora si que a atropellar y eso pero pues fue como por mi cuenta ¿no? Yendo por la calle por mi cuenta.

Entrevistador: Ok, considerando todo lo que me has dicho ¿Cuáles piensas que son las habilidades que requiere alguien para ser un bicimensajero?

Bicimensajero 7: Mmm bueno primero debes tener... bueno debes saber andar en bicicleta, debes saber moverte en la ciudad porque no es muy fácil andar en unas calles como quedar extraviado o algo así, yo diría que, principalmente, saber usar Google Maps... lo de la bicicleta, pues sería todo... bueno, como guardar las cosas,

pues luego hay cosas un poco grandes que si tienes como que guardarlas con cuidado ¿no? Para que no se maltraten o algo así, para que quepa pues.

Entrevistador: Ok, ¿Cuál piensas que fue el valor agregado que tu le diste desde tus competencias a este trabajo de bicimensajero?

Bicimensajero 7: Valor agregado, bueno yo entiendo que... bueno por lo que yo entiendo y lo que te podría decir es que, bueno, yo lo ocupe como medio de transporte, como que poco a poco... el primer envío fue como de “me cansé un chorro y así”, pero pues es igual que, por ejemplo, no sé... hablar un idioma ¿no? O sea poco a poco vas desarrollando habilidades para hacer la actividad, entonces pues bueno ya como andando mejor pues, ya la ocupaba como medio de transporte pues ya me ahorra eso de los pasajes ¿no? Mucho o poco pero al final del día si me servía para algo eso, la condición física, pues no sé... estar atento, conocí varios lugares, conocí personas, yo digo que la verdad si fue un buen... una buena decisión, una buena oportunidad

Entrevistador: Ya que dices eso ¿Cuál piensas que fue tu razón para hacer este trabajo?

Bicimensajero 7: Bueno, o sea... si, verdaderamente fue la película del Coyote Wallie de entrega inmediata, la vi hace... bueno no sé, tendría yo 15 años y la vi y dije “¡Ah no mames!, o sea no manches, es un... algo que se ve chido y así” pero pues la verdad yo vivía en una ciudad donde ese tipo de cosas no existía, yo viví en Oaxaca y ya cuando me mudé acá a Puebla, pues ya estando yo aquí y pues ya me salió la oferta de Cicloenvíos y dije “pues bueno, para no perder la oportunidad”.

Entrevistador: Ok y ¿Qué te hizo permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 7: Mmm no lo sé... la compañía para... no lo sé estar ahí mmm... pues que me gustaba mucho.

Entrevistador: Ok ok, durante esta interacción en la mensajería ¿Tuviste algún... intercambio con las emociones? y si es así cómo estas emociones fueron que... más bien, ¿Cuál fue el resultado de estas emociones y el ser bicimensajero?

Bicimensajero 7: Mmm pues no lo sé, prácticamente, siento que... mmm... fue casi como mi primer trabajo, entonces ahí pues tal vez desarrollé cierto sentido del compañerismo ¿no? Porque, pues en su momento había personas que luego no podían como hacer el envío o algo así entonces pues por lo mismo de saber o entender la circunstancia, ya pues ahí me decía “no pues yo puedo”, o si no era yo ya las otras personas como que si decían “pues voy yo ¿no?” pero el chiste es como que hacerlo ¿no?, como que sacar la chamba y pues así... bueno, yo siento que ese tipo de emociones... bueno, que ese tipo de sentimiento de compañerismo como que si me estuvo ahí como que apoyando ¿no?, de decir “ah pues mira este tipo, bueno yo, ya se rifó un buen, ya llevan tantos” ¿no?... pues si, sería, yo siento que es eso ¿no?

Entrevistador: Ok, ¿Consideras que la mensajería tuvo influencia en tu vida cotidiana? Y si es así ¿cómo la tuvo o cómo la sigue teniendo?

Bicimensajero 7: Bueno, no sé, como ya te comentaba, conocí varios lugares, hacía muchos viajes, intentaba estar más con otras personas, mientras yo podía tomar el envío y después regresar, o sea como que me daba cierto tiempo libre pues o sea ¿cómo decirlo? Entre un trabajo y otro podía hacer algo o bueno hubo un momento en que yo estaba en la escuela y salí en la tarde un ratito saliendo, salía yo temprano, me iba a la una y ya saliendo me iba yo a ver que agarraba yo un día. Pues te digo en cuestión de transporte, había veces donde... pues si tenía yo tres trabajos donde hubiera tenido que tomar hasta dos o tres camiones, y con la bici pues la verdad si me ahorré tiempo, me ahorré pues algo de dinero en eso.

Entrevistador: Vale, en tu trabajo como bicimensajero ¿conociste algún bicimensajero que no fuera de cicloenvíos?

Bicimensajero 7: Mmm si

Entrevistador: ¿Dónde te llegaste a encontrar mensajeros?

Bicimensajero 7: Mmm, bueno, en sí, una vez trabajé en una pizzería y pues ahí conocí a uno que era de otra empresa, igual así local. Llegué a tener conversaciones con algunos de uber, rappi, así, bueno a los mensajeros de la empresa de Cicloenvíos,

pues ahí en la oficina o en las reuniones que luego hacían o bueno las carreras y así, la neta si es el contacto que llegue a tener, te digo en otros trabajos, o sea solo el de la pizzería y de otras plataformas como en Uber y así.

Entrevistador: Vale, vale, dentro del aspecto un poco más administrativo ¿conoces algún documento en el cual recuerdes que te haya hablado tanto de los valores, el comportamiento en cicloenvíos o las políticas de privacidad?

Bicimensajero 7: Hmmm, específicamente tal cual no, no recuerdo alguno de ellos. Me acuerdo que hubo un tiempo de algunos manifiestos y bueno, es lo más cercano que recuerdo al respecto.

Entrevistador: ¿Qué tipo de bicicleta utilizabas al hacer mensajería?

Bicimensajero 7: Ah pues, siempre utilizaba una de una sola velocidad, nunca utilicé alguna que tuviera cambios o algo así, creo que nada

Entrevistador: ¿Fue por alguna razón en específico que utilizabas esta bicicleta?

Bicimensajero 7: Bueno, en un inicio comencé a utilizar una bicicleta de piñón fijo porque lo vi en la película del Coyote Wallie y pues bueno era muy divertido utilizar ese tipo de bicicletas, aparte, más que divertido resulta práctico, ya que pues si sirve para para pasar entre los carros porque, como te digo, ahora si hay un montón. Por ejemplo, luego en los semáforos pues los carros neta no avanzan y pues es muy práctico pasar con ese tipo de bicicletas con la cual yo mensajeaba, y ya. Después, pues por lo mismo de... pues de las rodillas y etc. Pues ya cambié a una bicicleta de una sola velocidad, con frenos y toda la onda

Entrevistador: Ok, ¿llegaste a usar algún aditamento o accesorio en el día a día como mensajero?

Bicimensajero 7: Aditamento o accesorio aparte de la mochila, el teléfono, los audífonos... pues, en el tiempo de pandemia utilicé cubrebocas, una gorra y ya

Entrevistador: Ok, dentro de esto que me mencionas ¿hay alguna marca de cosas que te guste del gremio de la mensajería o que hayas usado?

Bicimensajero 7: La marca Chrome, es muy chida. La marca Chrome para las mochilas y las gorras. La marca de Spitting Speed, [risas] no pues si hay unas que se llaman Tripi bags, no sé si las has visto en instagram, también están chidas.

Entrevistador: Si, si las he visto [risas] Si son muy buenas.

Bicimensajero 7: Si.

Entrevistador: Continuando, ya dentro del ambiente interno de cicloenvíos ¿cómo era ese ambiente de trabajo?

Bicimensajero 7: Claro, pues allá en la empresa tal cual, al principio es como... bueno, cuando yo entré, creo que en 2018, 2019 por ahí, pues estaba chido la verdad, hablaban de cosas en el grupo y de vez en cuando se reunían en una casa, bueno en un... hacían reuniones para platicar pues como les va, que les gusta, que mejorar, pues ya sabes son reuniones así pues para ver... hmmm, no sé a los empleados, como está su... pues su vida, así en general, ya después cuando fue lo de esos problemas que ya hubo en la oficina pues, la verdad yo nomas iba por los paquetes pero el ratito que estaba como que se sentía como pues... te digo ¿no? Como que el compañerismo y pues esas ganas como de querer colaborar más que nada y pues estar ahí pues bien ¿no? Como pasando el rato, yo llegué a comer pizza, no sé si... la música también, creo que era una playlist como comunitaria o algo así, entonces podríamos poner nuestras canciones y así, pero pues en general bien ¿no? Siempre con respeto y todo el asunto este de lo que te digo, de "no, ya me ponché ¿quién anda por acá?" y así, o bueno en todo caso "¿quién puede llevarse el envío mientras yo veo que hago con mi parche" ¿no?, como que cuándo y dónde le cambio el parche, la cámara, etc. Y pues sí, te digo, creo que después ya... por cuestiones creo que ya no hubo oficina, pero creo que sí sigue siendo como una familia, como un grupo pues que está ahí, pues ya todos saben que son parte de y pues siento que esa parte está chida por el ambiente laboral ¿no?... por así decirlo, profesionalmente, el ambiente laboral.

Entrevistador: Va que va, ¿Sientes que existe o existió una buena comunicación entre los bicimensajeros, el despachador y los administrativos?

Bicimensajero 7: Sí.

Entrevistador: ¿Cómo veías está comunicación?

Bicimensajero 7: Bueno, por ejemplo, o sea, como te digo, si fue con respeto pero siempre como que había como que algunas dudas, como todos los días no faltaba la persona que preguntaba “oye y ¿este envío se manda antes?” y ya pues, cosa de platicar con el cliente y ya que diga “si, si se puede o no se puede” pero como te digo, para que al fin del día salga como que este... pues esta parte del trabajo ¿no?

Entrevistador: Ok, el trabajo como bicimensajero ¿Piensas que puede llegar en alguna ocasión a llegar a generar niveles de estrés?

Bicimensajero 7: Claramente, sí [risas].

Entrevistador: Y ¿cómo es que llega a surgir esto?

Bicimensajero 7: Por ejemplo, no sé, una vez, pues sí me tocó que me empezara a llover y no llevaba unas etiquetas, y si fue de “ah sí, no importa, me la rifo ahorita” el cielo estaba normal, estaba despejado y mi mochila, pues llevaba una mochila normal una mochila a la cual se le filtra el agua, entonces empezó a llover y yo estaba como de “verga, ¿Qué hago?” no había donde meterme, ya hasta que llegué al... a como una plaza y ya me metí porque pues no había oxo ni nada cerca y pues bueno, se me mojaron las cosas, fue la vez más... no me imagino el escenario si alguien se poncha y lleva un envío así con el tiempo contado o lleva comida o no sé. Puede ser eso o más que poncharse puede ser cualquier percance con la bici ¿no? Como que se te rompa la cadena o cualquier tipo de falla técnica ¿no? Pues ningún vehículo está exento a eso, llámese moto, bici, carros. Sería eso y un mismo carro que se te meta y cause algún daño físico ¿no? Yo creo que eso serían los niveles de estrés que yo podría alcanzar. En otras personas a lo mejor sería otra circunstancia pero para mi es más que nada eso

Entrevistador: Ok, ya como última pregunta ¿cuál consideras que es uno de los principales riesgos laborales que se enfrenta uno como bicimensajero?

Bicimensajero 7: Pues sería como el tráfico, como... pues si, luego hay personas que he escuchado que a otros repartidores de plataformas pues si los han asaltado, a mi repartiendo la verdad nunca me ha tocado la suerte, la mala suerte de que me asalten, gracias a Dios, nunca, pero creo que sería como eso, que un carro te atropelle o una moto o un accidente así vial o de plano si un asalto que pues nadie está exento de eso

Entrevistador: Va que va, pues sería todo ¿habría algo que te gustaría añadir como dudas, comentarios, sugerencia?

Bicimensajero 7: Pues yo creo que este debería ser un trabajo formal ya que bueno en las plataformas si se está cobrando impuestos, aquí... bueno, en las empresas locales no se está... No se aportan los impuestos pero bueno, no sé cómo se maneje bien eso pero pues si podría verse como un trabajo más formal debido a que es sustentable y funcional ¿no? Porque pues la verdad si hay cosas que pues si... un documento o algo que te... o bueno no sé, solo digo que se debería de considerar como... darle la importancia así como... pues, no tal cual así de los impuestos pero tal vez llevar un registro de cuántos envíos hiciste en una semana, cuantos kilómetros fueron y bueno por ejemplo, más o menos

Entrevistador: Va que va, (nombre de bicimensajero), pues te agradezco mucho esta entrevista.

Bicimensajero 8 (Omar)

Entrevistador: Ya estoy grabando y este mmm... pues dice así, el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis de la investigación se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho de acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con esto?

Bicimensajero 8: Estoy de acuerdo.

Entrevistador: Excelente, vale. Actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 8: 28 años.

Entrevistador: Y en tu época de apogeo como bicimensajero ¿Cuántos años tenías?

Bicimensajero 8: Mmm... debía haber tenido como 19, creo.

Entrevistador: 19 y más o menos ¿Cuántos años hiciste bicimensajería?

Bicimensajero 8: Como 3, creo.

Entrevistador: Vale, vale. Este mmm en este tiempo que hacías bicimensajería ¿Qué tareas desempeñabas?

Bicimensajero 8: Mmm de mensajero y muy de vez en cuando ayudar como a... no despachar, sino más bien como a hacer las rutas porque en ese momento era cliente guía oca y revista 360.

Entrevistador: Ok, ¿Había alguna tarea más importante que desempeñabas en relación a las demás?

Bicimensajero 8: Mmm no que yo recuerde, no. O sea en su momento hice la identidad gráfica, este mmm y ya de ahí como que igual fotos y audio video para redes.

Entrevistador: Ok, ok y en tu etapa como bicimensajero... Ay espera, se me fueron las preguntas. ¿Cuáles eran tus responsabilidades como bicimensajero? Es decir con el dinero, con las personas, con la información.

Bicimensajero 8: Mmm a ver, otra vez.

Entrevistador: ¿Cuáles eran tus responsabilidades? En relación a lo que te digo, el dinero, las personas, la información, con los paquetes y así.

Bicimensajero 8: En dinero realmente yo nunca tocaba esa parte, o sea todo lo llevaba (nombre de CEO), en cuanto a la información ¿Qué información? Por ejemplo clientes o...

Entrevistador: La información que te llegaba principalmente tú al ser bicimensajero, por ejemplo te daban información de recolecciones, de entregas, así, de encomiendas.

Bicimensajero 8: Ah sí, o sea yo recibía como tenía que llevar un paquete, no era como que me dijeran mucho de lo que se llevaba, a menos que fuera justo como que fueran alimentos que casi no llevábamos o las revistas o así. Porque teníamos que llevar como una mochila más grande o que aguantara peso o así.

Entrevistador: Vale, vale. Cuando trabajabaste como bicimensajero en tu época más constante, ¿Tenías un horario de trabajo o algún aproximado.

Bicimensajero 8: No, no, no. En cuanto horario siempre era como a disponibilidad ¿No?

Entrevistador: Y tenías algún, alguna... ¿Cómo decirlo? ¿Algún turno preferido? En la mañana, en la tarde o cuando no tenías clases o algo así.

Bicimensajero 8: Ajá, más bien dependía de mi horario de clases y no, no tenía horario preferido, si salía como a cualquier hora que pudiera.

Entrevistador: Ok, me podría comentar un poco acerca de ¿Cómo tú percibes el entorno laboral de ser bicimensajero? El entorno laboral me refiero a todo lo exterior de Cicloenvíos, como las calles, los carros, las personas, el clima y así.

Bicimensajero 8: Claro, pues varía mucho ¿No? Puede ser muy hostil como el tema de que no te respeten los automovilistas, o el tema del clima, que puede estar lloviendo y así, y no es como que, bueno al menos yo no dejaba si había algo que entregar, lo hacía ¿No? Incluso hasta me gustaba, pero no deja de ser un ambiente hostil y las calles pues si, ninguna está como en las mejores condiciones. Y en ese momento casi no había ciclovías o no había ciclovías. Entonces pues si, justo no había como de otra, osea no eran las mejores condiciones, creo yo.

Entrevistador: Ok. ¿Cuáles son las habilidades que tu piensas que se requieren para ser un bicimensajero?

Bicimensajero 8: Principalmente que te guste la bici, porque pues sí puede ser, llegar a ser chingas ¿No? Y dos mmm... que seas ubicado o que sepas usar bien la tecnología, aplicaciones como maps y así. Mmm ¿Qué otra? Y que seas, yo creo que también influye mucho que seas amable porque si hay muchas personas, que aunque no sea mucho, aunque sea un peso de propina, pero pues si van a dar y también eso influye mucho, que seas amable.

Entrevistador: Ok, mmm ¿Cuál era tu medio de comunicación en ese entonces para realizar tu trabajo?

Bicimensajero 8: Todo era por telegram.

Entrevistador: Ok, mmm desde tus competencias ¿Cuál es el valor agregado que piensas que tú le diste como bicimensajero a esta práctica?

Bicimensajero 8: Mmm pues que yo no repelaba como en las distancias o en la cantidad, o sea incluso me gustaba aventarme las rutas largas o si, pues si, eso.

Entrevistador: Ok, ¿Cuál era tu razón entonces para hacer este trabajo?

Bicimensajero 8: Mmm me gustaba la bici.

Entrevistador: Mmm este gusto por la bici me han dicho en creo que todas las entrevistas que he dicho la misma respuesta ¿Por qué crees que coincida tanto?

Bicimensajero 8: Mmm porque creo que si te debe de gustar para poder hacerlo, porque también no es como que puedas vivir al 100% de esto, o sea si es un... pues un extra ¿No? Entonces si es mucho por gusto.

Entrevistador: En ese entonces ¿Qué fue lo que te hizo permanecer en este trabajo como bicimensajero.

Bicimensajero 8: Eso, que me gustaba la bici, que estaba con mi hermano con (nombre de CEO), que estaba con un grupo de amigos que hacían como bien llevadero la convivencia.

Entrevistador: Vale, vale. Y ¿Tenías alguna frecuencia en la cual realizabas entregas? Es decir todos los días, una al día, una a la semana o así.

Bicimensajero 8: Al inicio obviamente era mucho más constante, al menos por ejemplo guía oca o revista 360 pues si era periodico, creo que cada semana era entregar revistas, o sí y guía oca era igual si no me equivoco. No me acuerdo bien, pero sino, al inicio casi era del diario y después cuando se podía, no se cada 15 días o una vez a la semana o así.

Entrevistador: ¿Cuál es la distancia que tú crees que se recorre en promedio en una entrega?

Bicimensajero 8: Mmm de 5 a 10 km, tal vez.

Entrevistador: Ok, en esas entregas ¿Tienes alguna o tenías alguna estrategia específica para optimizar los tiempos?

Bicimensajero 8: Sí, siempre lo ponía en maps como todos los puntos y ya iba como eligiendo la ruta más cercana ¿No?

Entrevistador: Ok ¿Cuál es uno de los principales desafíos que tu te enfrentas al ser bicimensajero? Bueno, que tú te enfrentabas.

Bicimensajero 8: Pues el que no te respeten los carros principalmente.

Entrevistador: Vale, en este no respeto ¿Alguna vez tuviste algún altercado, algún accidente?

Bicimensajero 8: Mmm sí, muchas veces mmm... gente como que te aventaba el carro o así. Una vez me tiraron, me aventaron el carro y me tiraron.

Entrevistador: Y en esos casos ¿Tienes algún protocolo propio a seguir para este caso de emergencias?

Bicimensajero 8: ¿O sea personal de que yo...?

Entrevistador: Sí, tú. Yo pasa esto... paso uno le hablo a tal. O paso uno hago esto.

Bicimensajero 8: Primero que es como curioso o las veces que me caído e seguido como lo mismo, primero veo como que esté bien, veo como que no tenga roto nada, me levanto, le hablo ya sea a mis papás o la última vez que me caí a mi esposa. Y este mmm o sea como algún cercano y pues ya esperar ¿No? O si estoy bien y la bici está bien, vámonos a la casa.

Entrevistador: Ok, en ese entonces que hacías entregas ¿Utilizabas algún tipo de bici especial?

Bicimensajero 8: Sí, usaba una bicicleta fija.

Entrevistador: ¿La utilizabas por alguna razón en especial?

Bicimensajero 8: Mmm pues son... muy económicas y no necesitan servicio. O sea el servicio es mínimo.

Entrevistador: Ok, lo mismo que te comenté hace rato, es una respuesta que me han dicho mucho ¿Crees que se deba a eso? La economía, el servicio mínimo, la practicidad o algo en específico.

Bicimensajero 8: Sí, pero creo principalmente por mamones [risas].

Entrevistador: Ok, ok, interesante. ¿Crees que este tipo de bicicleta pueda o te de un cierto estatus? O ¿Cómo lo dirías tú?

Bicimensajero 8: Sí, justo eso te da... Si, si, si te da eso, o al menos tú te lo asignas como no son bicicletas tan comunes o tan fáciles de maniobrar pues tu te asignas como ese estatus de ser más fregon o no se.

Entrevistador: Ok, en el trabajo día a día como bicimensajero ¿Habías algún aditamento o accesorio que usabas?

Bicimensajero 8: Mmm mi mochila, o sea una mochila grande, pero en la bici nada.

Entrevistador: Ok y ¿Hay alguna marca de cosas que tu conozcas o tu uses que se use en el gremio del ciclismo y de la mensajería?

Bicimensajero 8: Ah en la mensajería me gusta mucho la marca Chrome y ¿Qué más? O sea de bicis me gusta mucho la marca leader mmm... y creo que ya. Ah y me gustaba mucho la marca Mavic y ya.

Entrevistador: Mavic es como de accesorios ¿No? Ah sí, he visto que hacen cascos.

Bicimensajero 8: Sí, cascos, rines.

Entrevistador: Ok, en este trabajo como bicimensajero ¿Consideras que hubo ciertas influencias en tu estilo de vida?

Bicimensajero 8: Sí, claro. En mi estilo de vida y en las personas que me rodeaban

Entrevistador: ¿Cómo llegó a ser esto? O sea a partir del ser bicimensajero no se, te aprendiste un cierto café en el que llevaste a una pareja o algo relacionado.

Bicimensajero 8: Mmm no café [risas] más bien como bares, porque pues sí, una cosa te lleva a la otra. No precisamente del ser mensajero pero como estaba en la mensajereada y por los mismo de buscar un cierto estatus corría unas carreras que son los alleycats y estos mismos alleycat me enseñaron como ciertos lugares y me relacionaron con mucha gente.

Entrevistador: En este conocer mucha gente ¿Conociste a mensajero de otras bicimensajerías?

Bicimensajero 8: Sí, sí, sí. De aquí de Puebla, de Guadalajara y de CDMX.

Entrevistador: ¿Y cómo fue tu relación con ellos? Buena, mala, cuéntame un poquito.

Bicimensajero 8: En general muy buena, o sea con los que me llevaba obvio porque pues sí también conocí personas como en cualquier este... pues sí en cualquier grupo pues te van a tirar ¿No? O sea en CDMX habían muchos como que nos tiraban a los de acá de Puebla. Nos tiraban es que hablaban mal de nosotros pues.

Entrevistador: Ok, este mmm... en este ser bicimensajero me imagino que al estar inmerso en tu vida tres años, pues fue un factor primordial en tu vida. Me podrías comentar un poco de cual... a partir de esto ¿Como fueron las emociones que afectaron en tu vida al ser bicimensajero? Es decir yo estaba enojado y salí a mensajear para estar feliz o también puede ser un yo estaba enojado porque un carro se me aventó y mi día fue pues peor ¿No?

Bicimensajero 8: Mmm generalmente o sea no era una decisión que tomara así como de estoy enojado y voy a salir a mensajear, no tal cual, pero si era algo que me desestresa de la escuela, de mis relaciones con amigos, familia o pareja.

Entrevistador: Ok, dentro de este mismo tema del estrés tengo algunas preguntas que van en esta línea. Tú crees que el mensajear debido a lo factores ambientales o a la carga de trabajo ¿Te podría llegar a generar niveles de estrés?

Bicimensajero 8: A ver, otra vez perdón.

Entrevistador: ¿Tú crees que el mensajear te puede llegar a generar ciertos niveles de estrés? Tanto por factores ambientales, como por la carga de trabajo, entre otros.

Bicimensajero 8: Mmm pues sí, o sea no por la carga de trabajo, pero sí por factores externos como lo son los carros, los automovilistas. O sea sí, principalmente eso, eso si te puede llegar a generar niveles de estrés.

Entrevistador: Vale, vale. Este mmm... dentro de Cicloenvíos en ese entonces ¿Sabes si existía algún documento en el cual se compartía a los mensajeros que hablara acerca de valores, comportamiento o alguna política de privacidad?

Bicimensajero 8: Política de privacidad no... o sea permíteme tantito.. No más bien era una charla que daba (nombre de CEO) como de pasos a seguir ¿No sé? y ya.

Entrevistador: Y dentro de los valores ¿Piensas que hay alguno importante que destaque en el ser bicimensajero y que se tenga que compartir hacía los clientes?

Bicimensajero 8: Amabilidad yo creo.

Entrevistador: Ok mmm... Dentro del ambiente interno de Cicloenvíos me puedes describir ¿Cómo es ese ambiente laboral?

Bicimensajero 8: En general es muy... como mucha buena vibra, muy amables, pues si es muy aliviado, de mucha amistad, mucha... Yo al menos si generé muchos vínculos, mucha camaradería.

Entrevistador: Y cambiando un poquito el tema, en relación a los accesorios ¿Utilizas algo para proteger tu cabeza, cuerpo, espalda, manos?

Bicimensajero 8: Sí, al inicio no usaba nada, nada, nada, después como que me concientice y use casco y no por los carros, porque te libran de una caída, eso sí. Pero nada más... luces igual al inicio no usaba, pero luego me concientice y luego use.

Entrevistador: Mmm... en el aspecto de la misma línea, antes de salir a mensajear o de tus rodadas ¿Haces estiramientos o algún tipo de ejercicio?

Bicimensajero 8: No, nada.

Entrevistador: Y a tu bicicleta ¿Le has puesto algún accesorio especial para la comodidad o ergonomía? Como el asiento, el manillar o el poste.

Bicimensajero 8: Sí, tanto justamente como el asiento como el manillar, a ver permíteme tantito, te voy a parar tantito.

Entrevistador: Sí. Este mmm ya era la última... ¿Hay alguna lesión que tu creas como bicimensajero se pueda generar? No en algún sentido como accidente, sino en alguna carga, por el pedalear o algo así.

Bicimensajero 8: Sí, puede ser por la carga, no necesariamente porque el trabajo lo exija, sino porque si creo que muchas veces menseamos mucho en si podemos llevar ese peso y terminamos llevando algo que sí podría afectar nuestra espalda, hasta rodilla también.

Entrevistador: Este, vale la última sería ¿Cuál consideras que son los principales riesgos laborales a los que uno se enfrenta como bicimensajero?

Bicimensajero 8: Los automovilistas principalmente.

Entrevistador: Y esto obviamente ¿Por algún accidente? o ¿Por alguna relación similar? O ¿Cómo es esto suceso?

Bicimensajero 8: Pues sí, por accidentes que te puedan llegar a pasar, o sea creo que es un común denominador que muchos hemos pasado mmm nos hayan atropellado por la imprudencia de las personas.

Entrevistador: Vale, vale, pues sería todo ¿Tienes algún comentario, duda, sugerencia, algo extra?

Bicimensajero 8: Mmm no, ninguno.

Bicimensajero 9

Entrevistador: Va que va, pues mira te digo el consentimiento informado, ya se está grabando esta videollamada, el cual dice que el presente cuestionario es con el fin de recopilar información académica y estos datos serán exclusivamente utilizados para el desarrollo y análisis de este trabajo de investigación. Se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho de acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con esta información?

Bicimensajero 9: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador: Va que va. Actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 9: 31.

Entrevistador: Va que va. Y tengo entendido que la bicimensajería la desarrollaste antes en tu vida, actualmente no ¿Es cierto?

Bicimensajero 9: Es cierto.

Entrevistador: Va que va. Cuando hiciste bicimensajería ¿Hace cuanto tiempo fue?

Bicimensajero 9: Fue en el 2016.

Entrevistador: Y del 2016...

Bicimensajero 9: Hace 8 años

Entrevistador: Y del 2016 ¿Hasta algún otro año o solo durante ese año?

Bicimensajero 9: Durante ese año, pero de enero a diciembre de 2016.

Entrevistador: O sea todo un año completo.

Bicimensajero 9: Ajá.

Entrevistador: Va que va. ¿Estuviste en intermitentes después de eso? O ¿Solo durante ese año?

Bicimensajero 9: Mmm ay que yo me acuerde sí regrese, creo que fue como en el 2021, según yo regrese unos meses en el 2021.

Entrevistador: Va que va. Estas preguntas son más que nada relacionadas con el trabajo. ¿ Me podrías preguntar un poco de las tareas que desempeñabas?

Bicimensajero 9: Sí, yo durante el tiempo que estuve en Cicloenvíos únicamente fui bicimensajera, entonces lo que yo hacía era... bueno en Cicloenvíos funciona que los clientes piden un envío, tenemos un grupo en Telegram donde digamos que se ofertan, ajá se ofertan los servicios que son en el momento, entonces la persona que esté desocupada y esté más cerca pues toma el envío. Bueno, ese es uno de los formatos, otro eran también envío programados, que la gente, los clientes más habituales ya programaban los envíos tal día y tal hora, y pues un poco los pedías y ya se te asignaban, entonces mi actividad era básicamente era estar al pendiente del grupo para tomar los servicios que pudiera y ya después acudir al servicio. Iba desde donde estuviera a recoger lo que quisieran enviar y después lo entregaba y avisabas en el grupo que ya estaba entregado, según recuerdo. Y entonces básicamente esa era la chamba, pedalear, ir por el servicio, entregarlo y avisar... Y cotorrear en el trayecto, tomarte fotos y platicar y ahí cotorrear con el envío, el cliente y así.

Entrevistador: De todo esto que mencionas ¿Cuál es el aspecto más importante?

Bicimensajero 9: Pues básicamente hacer la entrega de manera segura. O sea completa y segura. Lo más importante pues era recogerlo en tiempo y también lo más rápido posible pero con seguridad entregarlo a su destinatario. Yo es lo que considero que era lo más importante.

Entrevistador: Vale, vale. En tu praxis como bicimensajera ¿Cuáles eran tus responsabilidades? Por ejemplo lo que es el flujo de efectivo, interacción con personas, interacción, entre otras.

Bicimensajero 9: Ajá, primero que nada sí era estar en comunicación con las personas, porque también cada que había un envío nos daban pues dirección y teléfono de la personas con quien recogimos o la persona y lugar y la persona y lugar donde entregabamos, entonces una de las responsabilidades creo que era ubicarte, o sea saber, ajá saber ubicarte, o conocer la dirección o saber llegar a ella. Otra estar en contacto pues con los clientes mmm... Es eso, o sea pedalear con seguridad, entregarlos y con respecto por ejemplo a obviamente pues eso también ¿No? O sea tener la responsabilidad de cuidar lo que sea que estuvieras entregando y además era confidencial. O sea si a nosotros nos entregaban envuelto algo no lo habríamos, también eso, la confidencialidad era una parte importante. Y en cuanto, o sea como al manejo de efectivo y así, había uno pagos que nosotros también nos pagaban en efectivo y pues si, también era cuidarlo y entregar después. Te digo que yo solo era bicimensajera, pero también estaba la parte del despachador, que era la persona que estaba detrás del dispositivo, desde la computadora o en el teléfono, por donde pidieran los envíos, entonces había que era una de las responsabilidad tener efectivo y después nosotros pagarlo como a la empresa y al despachador, o sea como otros puestos, pero a veces no, a veces era al contrario, ya estaba pagado el envío y pues había un día como si fuera un día de nómina, como si fuéramos a hacer cuentas y entonces ya íbamos como con la persona encargada y ya sea que nosotros les diéramos dinero o esa persona a nosotros.

Entrevistador: Ok, en tu día a día ¿Tenías un horario de trabajo?

Bicimensajero 9: No, realmente no, más bien era en el momento en el que estuviera desocupada, porque osea estaba... justamente estaba haciendo mi proyecto de intervención, o sea mi tesis, estaba haciendo mi tesis ajá, así que era en el momento que estuviera desocupada.

Entrevistador: Ok, me puedes mencionar un poco de ¿Cuáles son las condiciones del entorno laboral refiriéndose a todo lo exterior de Cicloenvíos? Como clientes, más bien como lo es el tráfico, el clima, cosas así.

Bicimensajero 9: Recuerdo muchísimo mi primer envío porque me tocó con lluvia, mi primer envío mmm fueron y recuerdo que más o menos fueron como 7 km, porque fue de Zavaleta a San Manuel, no sé, antes recordaba cuantos km habían sido, ahorita ya no me acuerdo, ya pasaron muchos años. Pero pues, Cicloenvíos está en la ciudad de Puebla y si bien es una ciudad en la que es muy fácil andar en bicicleta por como está construida, o sea si hay inclinaciones, hay subidas y bajadas, pero la verdad en muchas zonas es muy plana. Entonces esa parte está chida, pero es bien sabido que los poblanos manejan horrible, entonces un poco si era peligroso, yo, yo usaba la bici como medio de transporte, entonces para mi... por eso está Cicloenvíos, para mi era a lo mejor más fácil porque yo estaba un poco más acostumbrada a andar en la ciudad y pues de ahí no le quita lo peligroso y entonces. Uno de esos que en Puebla manejan horrible, el transporte público, o sea los conductores de transporte público odian a los ciclistas, aunque si está plano. Y otra cosa es que la verdad en Puebla el clima pues es templado, la verdad no es extremista, entonces no hay muchísimo calor ni muchísimo frío, pero en temporada de lluvia también se complica muchísimo andar en bici, entonces eso también era complicado, o sea la lluvia. Y te digo que o sea uno de los objetivos era pues era llevar el envío lo más rápido posible, pero también con seguridad, al menos yo lo hacía con seguridad, no se otros mensajeros, pero a mi si me preocupaba mucho eso porque soy una persona muy prudente. Y aunque estuviera lloviendo no le podías decir al cliente, no o sea esperame a que pase la lluvia y pues ya te lo llevo, tal vez era algo que necesitaba en ese momento, le urgía o ya estaba programado, entonces pues sin importar la lluvia también mensajebamos, yo creo que era lo más complicado, el resto del clima no. Y eso pues un poco cuidarte del tráfico.

Entrevistador: Vale, vale, entonces en el entendido de esto ¿Piensas que se requiere alguna habilidad para realizar este trabajo como bicimensajera?

Bicimensajero 9: Sí, la verdad si creo que necesitas saber moverte por la ciudad en bicicleta un poco y no tener miedo, creo que ajá eso si se necesita habilidad y muchísima confianza y seguridad, que te valga básicamente.

Entrevistador: [Risas] Ok, me puedes mencionar ¿Cuál es el valor agregado desde tus competencias que utilizas para la praxis de ser bicimensajera?

Bicimensajero 9: Mju, mmm o sea ¿El valor agregado de mi persona para ser bicimensajera?

Entrevistador: Sí.

Bicimensajero 9: Mmm yo creo, o sea, yo creo que son dos, pero yo creo que una la tienen la mayoría de los bicimensajeros, que es amar andar en bici, o sea que te mame andar en bici y que sea tu medio de transporte. Yo creo que otro, el realmente buenazo es que yo soy de Puebla y me gusta mucho Puebla y conozco toda la ciudad, entonces yo pues se llegar a cualquier punto y me sé rutas, conozco de direcciones y así, como que me gusta mucho Puebla y me se mover aquí.

Entrevistador: Ok, excelente elemento, ¿Cuáles fueron los elementos que te hicieron permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 9: Pues la convivencia, definitivamente, o sea fueron muchos factores, uno o sea justo te digo que estaba haciendo la tesis pero después ya la terminé y tenía mucho tiempo libre, entonces de que tenía el tiempo, que me pagaban por andar en bicicleta y que los que estábamos en ese momento nos llevábamos super chido, o sea nos hicimos muy, muy buenos amigos, o sea tanto que el fundador de Cicloenvíos ahorita es mi roomie, porque pues somos muy buenos amigos y nos llevamos muy chido y otra (nombre de bicimensajera) es de mis mejores amigas, la amo, la adoro y justo conocí a estas dos personas en Cicloenvíos.

Entrevistador: Vale, vale, muy bien, regresando un poquito a esto del trabajo como bicimensajería ¿Con que frecuencia llegabas a hacer entregas?

Bicimensajero 9: ¿De días o de horas? O sea porque hacía entregas diario, yo creo, o sea o casi diario.

Entrevistador: Y ¿Entregabas un paquete diario, dos, tres o cómo cuántos?

Bicimensajero 9: Ajá exacto, es que depende del tiempo, algunos meses cuando estaba más ocupada, a veces era más diario o a lo mejor unos tres por semana, pero cuando estaba muy desocupada, o sea ya los últimos meses, como de septiembre a diciembre del 2016 pues sí, sí me aventaba de dos a tres envíos por día. O también teníamos rutas porque además de envíos individuales nos contrataban empresas para entregar no sé, periódico, revistas, guías, entonces me aventaba rutas igual muy seguido. Una vez, el día que más he pedaleado seguido, lo recuerdo, fue en octubre y fueron 75 km, en un día nada más aquí en la ciudad haciendo envíos.

Entrevistador: Y sobre eso ¿Hay alguna distancia promedio que recorras para un entrega.

Bicimensajero 9: Promedio, según yo promedio para las entregas y en la ciudad de Puebla e incluso para moverte a lugares y así son 7km, estoy casi segura.

Entrevistador: Basado en eso ¿Tienes alguna estrategia para optimizar el tiempo de entrega?

Bicimensajero 9: Mmm planear la ruta antes de subirte a la bici, lo que yo te decía eso, yo conozco la ciudad entonces a veces sí utilizaba Maps, pero creo ahora lo utilizo más que antes, en ese momento yo me la sabía de todas todas, Entonces era básicamente planear la ruta para saber a dónde ir, entonces ya no tenía que estar como preocupada de poner el mapa ni nada o sea ya tenía la ruta en mi cabeza me subí a la bici y llegaba a entregar lo más rápido posible.

Entrevistador: Va que va sobre esto ¿Cuál es el principal desafío que enfrentas como bicimensajera?

Bicimensajero 9: Pues yo creo que sí, pues son los cochistas, digo que conductores de ruta nos odian, nos odian o sea los conductores del transporte público, o sea yo creo que son los conductores de transporte público y los cochistas de mierda, o sea no los automovilistas educados y respetuosos, sino pues estas personas que son unos culos al volante pues yo creo que es lo más complicado. Y yo específicamente la temporada

de lluvias, es que no hay personas a las que no les importa, pero yo específicamente no me gustaba pedalear con lluvia

Entrevistador: Va que va. Sobre esto que mencionas que has tenido amistades que han durado durante toda tu vida y has tenido diferentes interacciones en la mensajería ¿Crees que las emociones juegan un papel importante en la misma praxis?

Bicimensajero 9: Sí, claro pero o sea no solo como las emociones que se pueden dar entre las personas que estamos ahí adentro, tú o sea el cómo tú te sientas en ese momento emocionalmente ya sea por cosas de dentro o por cosas de tu casa o lo que sea si influye. Y o sea yo creo que todos los trabajos influye o sea, así seas godín de oficina pues vas bien bajonado y te dan ganas de llorar al baño, la diferencia aquí es que hay un pro y un contra si influyen las emociones y puedes ir más desconcentrada, más desconcentrado andando en bici lo cual se vuelve más peligroso entonces o sea yo soy partidaria de que sí expliques muy bien cómo te sientes antes de antes de subirte a la bici. Y otra cosa es que también el mismo trabajo te ayuda es que está increíble que sea un trabajo que te paguen por andar en bicicleta, entonces a lo mejor sí andas bajoneado o concentrado y puedes realizar tu trabajo el mismo andar en la bici te ayuda un poco a despejarte a olvidarte de lo de lo que estás pasando en ese momento y te ayuda un chingo, o sea eso.

Entrevistador: Vale, vale, ¿La bicimensajería tuvo algún tipo de influencia o sigue teniendo en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 9: Mmm ¿Cómo, cómo? desarrolla un poquito más.

Entrevistador: Sí, relacionado a que tal vez en la bicimensajería aprendiste alguna calle o conociste alguna gente de algún café y sigues yendo ese café o algo relacionado.

Bicimensajero 9: Ah ya, pues sobre todo sí influyó un buen porque antes de la bicimensajería pues ya había colectivos ciclistas, ya había personas que se dedicaban a esto y así pero yo no era parte de eso. Y a partir de que fui bicimensajera ya me metí un poquito más al mundo ciclista poblano, eso fue primero y pues está padre ya voy a rodadas tipo no sé manifestaciones y así y lo que te decía de que hice muy buenos

amigos, gracias a la bicimensajería y también o sea para difundir que existe la bicimensajería, y entonces sí es como un medio de mensajería que yo sigo recomendando entre pues las personas de mi vida mi familia, mis amistades o para que lo utilicen y es como más chido que con vehículos con motor.

Entrevistador: Vale, vale, en estos encuentros que me dices con otros colectivos, incluso con otras bicimensajerías ¿Cómo es tu relación con otras personas no exclusivamente de Cicloenvíos?

Bicimensajero 9: Pues hay algunas con las que me llevo chido y me da gusto ver en eventos. Porque también otros amigos que eran parte de Cicloenvíos hicieron como su campeonato de carreras ciclistas entonces ahí también sigo viendo a otras personas, yo también soy medio desapegada desaprendida como por mamona porque hay personas que me caen muy bien y entonces nos saludamos y me da gusto verlos en todo en cualquier evento en alleycats, en masa crítica y así, pero hay otras personas que me caen muy, muy mal y la verdad no he visto en ningún momento como con mis gestos o con mi actitud hacerles saber que me caen mal.

Entrevistador: Ok, ok, cambiando un poquito de tema ¿Conoces si en Cicloenvíos hay ciertos valores que se compartan en relación a por ejemplo, que la dirección de Cicloenvíos lo compartan con los mensajeros y estos con los clientes?

Bicimensajero 9: Mmm no me acuerdo, siento que sí había pero no, pues no la neta o sea a lo mejor lo que podría rescatar sería como la amabilidad, como la buena onda o sea sé que era un valor de buena onda pero no, no me acuerdo en algún momento que llegué dijeron “ah mira estos son los valores entonces pues como que tienes que alinearte a ellos para trabajar aquí, y como checarlo con los clientes”. No recuerdo que nos hayan dicho, no recuerdo que hubiera pero sí sé que en pláticas a lo mejor en juntas y así puedes ir a todo el tiempo de pues de ser amable o de ser buena onda.

Entrevistador: Ok, en esta misma línea ¿Sabes cuáles son las políticas o normas de confidencialidad?

Bicimensajero 9: Mmm hace rato te lo mencioné creo que sabía pues básicamente confidencialidad, pero no tampoco que yo recuerde tampoco nos lo dijeron específicamente en algún momento como de, de que tenía que ser así, o sea ajá no recuerdo que hubiera políticas que firmáramos un acuerdo, o sea por ejemplo en mi trabajo actual yo firmé un acuerdo de confidencialidad, pero no en ese momento según yo no, solo pues habíamos que tenía que haber confidencialidad pero era un poco como que en un sentido como en la práctica.

Entrevistador: Listo, listo, en este aspecto como de la cultura ¿Hay alguna bici específica que utilizaste como bicimensajera?

Bicimensajero 9: ¿Cómo, cómo? perdón.

Entrevistador: ¿Hay alguna bici específica que utilizabas como bicimensajera?

Bicimensajero 9: Cuando fui bicimensajera tenía una bici de turismo, sin cambios, con frenos contra pedal.

Entrevistador: ¿Hay alguna razón específica por la que la usabas?

Bicimensajero 9: Es que era la bici que tenía en ese momento, me la compré y este mmm o sea te digo yo ya de por sí me transportaba en bici antes de esa, o sea como unos meses antes tuve una que sí tenía cambios y suspensión delantera y así, me la robaron, y entonces vi esa que estaba a la venta me la compré y la tuneé y entonces era la que tenía o sea y en esa bici literal era mi medio de transporte y entré a bicimensajear y fue mía esa bici solo fue por eso.

Entrevistador: Vale, vale ¿Hubo algún aditamento o accesorio que utilizabas en tu día a día como bicimensajera?

Bicimensajero 9: Pues o sea además de la bici casco y mochila. Y luces, pues sí ya era de noche pero yo también casi no vi si mensajeaba en las noches, o sea de por sí el horario de Cicloenvíos creo que era hasta las 8 de la noche pero aún así como yo vivía muy lejos, vivía en Loma bella que está lejos de Pues todo lo demás céntrico de Puebla este mmm... no casi no me gustaba pedalear ya muy tarde, sino ya tomaba dirección

para mi casa entonces a veces si llegaba a ser muy noche, pero de fijo casco y mochila.

Entrevistador: Vale, vale, en relación a la cultura ¿Hay alguna marca de cosas para ciclistas o bicimensajeros que te guste? o ¿Que has visto que se use en la mensajería?

Bicimensajero 9: Este específicamente la mensajería mmm no, o sea de marca no sé, pero sí he visto que, o sea digamos que la bici como de bicimensajero es la fixie o sea sí siento que es más como ajá como la bici de bicimensajero cool, pero marcas y así no sé, o sea es que aparte como que consumían más local las personas este mmm... o sea las personas que yo conocía ahí con las que trabajaba y así consumían marcas más de hecho por ejemplo en algún momento se mandaron hacer mochilas era con un wey que cosía mochilas aquí de Puebla, pero pues no ni recuerdo marcas ni nada, pero pues según yo se consumía más local y en las tienditas locales también como los aditamentos.

Entrevistador: Y yendo un poquito en relación como interno a Cicloenvíos...

Bicimensajero 9: ¿Cómo, cómo?

Entrevistador: En relación ya del ambiente interno de Cicloenvíos ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo de los bicimensajeros?

Bicimensajero 9: En el momento en el que yo estaba, estaba muy chido la verdad, o sea te digo que nos llevábamos muy bien en general entre todos y cuando alguien no se acababa de acoplar por completo pues tampoco éramos groseros ni nada, pero como que se sentía como que esa persona sabía que no, no, se estaba involucrando chido y nosotros también no lo negábamos, tratábamos de incluirlo de hecho, pero se sentía como que no vibraba igual, entonces solitos iban alejando pero los que había más conexión y nos llevábamos chido nos llevábamos muy bien, muy, muy chido o sea en ese momento en el que yo estaba sí había como una oficina-cuartel de Cicloenvíos donde nos la pasábamos y a mí me encantaba estar ahí metida y ahí pues todo mi 2016 me la viví ahí.

Entrevistador: Ok este mmm... cambiando un poquito el tema, ¿Sientes que el trabajo como bicimensajero puede generar niveles de estrés?

Bicimensajero 9: Mmm yo creo que si te dedicas únicamente a eso sí, o sea sobre todo yo creo que por las condiciones laborales en general, o sea de la bicimensajería creo que si solo te dedicas a eso, no es un trabajo tan formal, o sea menos que ya sea una empresa bien establecida y que tenga... Pues es que no hay manera de tener un sueldo fijo porque depende mucho de la demanda de las tarifas, de los clientes, o sea como que influyen muchas cosas, entonces creo que no es tan formal, y si solo te dedicas a eso y ya eres una persona adulta, yo creo que sí puede haber mucho estrés, yo creo, no sé, eso es lo que pienso ahorita. Yo cuando trabajé ahí no no consideraba que fuera estresante porque yo pues acababa de salir de la universidad, todavía vivía con mi mamá que me mantenía y lo hacía era como mi trabajo hobbie, o sea no lo hacía para vivir, sino pues nada, o sea solo para tener dinero para mí y ya entonces yo me la pasaba muy bien.

Entrevistador: Vale, vale, cambiando un poquito el tema cuando eras bicimensajera o incluso ahora que sigues andando en bici ¿Utilizas algún equipo especial para protegerte como algún casco, guantes, algo para la espalda o algo así?

Bicimensajero 9: Solo casco y guantes solo si hace frío.

Entrevistador: Vale, vale antes o después de andar en bici ¿realizas ejercicio o algún estiramiento?

Bicimensajero 9: No, la neta no, o sea solo me subo a la bici y ya.

Entrevistador: Vale, vale este mmm... En tu bici ¿Utilizabas o utilizas algún asiento o algún manillar para mayor comodidad o ergonomía?

Bicimensajero 9: Mmm no, para nada, ni en ese momento ni ahora, ahora tengo pues otra bici, otro tipo de bici y pues ya así como venía armada de la tienda así la uso.

Entrevistador: Vale, vale y por último este mmm... ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales en este trabajo?

Bicimensajero 9: Pues los accidentes, o sea pues sí los accidentes, que te atropelle un vehículo automotor.

Entrevistador: ¿Tú has tenido algún tipo de estos accidentes?

Bicimensajero 9: Sí, solo uno.

Entrevistador: ¿Cómo fue la situación brevemente?

Bicimensajero 9: De hecho fue justamente en esa época que trabajaba en Cicloenvíos, pero no estaba haciendo un envío, o sea no estaba chambeando, estaba yendo de otro trabajo que empecé a tener en una agencia a la oficina de mi mamá que era donde comía, yo iba sobre el bulevar Atlixco, iba pues en el carril de baja iba completamente a la derecha, venía de como de la fuente de los frailes hacia el circuito y todo ajá, pues yo venía en el carril de baja, los autos estaban parados, hay tres carriles más creo, bueno ajá hay tres carriles en total, los autos estaban parados, entonces yo venía tendida y empezaron a avanzar y un wey desde el desde el tercer carril, o sea desde el de más alta se atravesó todos los carriles y sin decir agua va, ni poner direccionales, ni nada dio vuelta creo que no sé si es en la 19 o la 21 poniente, dio vuelta completamente hacia la derecha y entonces me cortó la circulación, porque pues yo iba en mi carril prudentemente y a mi velocidad y este wey se le atravesó a todos así para dar vuelta en esa calle, me cortó la circulación, sí lo vi un poco a tiempo entonces pude voltear, entonces no me pegó de frente, el de frente a mí sino que volteé y chocamos como costado con costado pero pues sí me aventó y caí.

Entrevistador: Vale, vale, este mmm... pues serían todas las preguntas te agradezco tu participación.

Bicimensajero 10 (Jorge)

Entrevistador: Y mira, el consentimiento informado dice más o menos así, dice que el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho a corregir, eliminar o acceder a tus datos por medio de una solicitud por escrito. ¿Tienes algún comentario? ¿Estás de acuerdo con lo anterior dicho?

Bicimensajero 10: Claro, sin problemas.

Entrevistador: Va que va, pues empezamos un poco con la entrevista ¿Actualmente cuántos años tienes?

Bicimensajero 10: Actualmente tengo 24 años, ya pronto 25 pero en sí tenemos 24 años 11 meses.

Entrevistador: Ok, cuando fuiste bicimensajero ¿Qué edad tenías cuando ingresaste?

Bicimensajero 10: Fue durante la pandemia si no mal recuerdo, fue 2020 así que calculo que entre 21 y me salí como a los 22 años.

Entrevistador: Entonces estuviste laborando un año aproximadamente un poco más, un poco menos.

Bicimensajero 10: Exacto aproximadamente un año, en marzo estuve inactivo por el celular curiosamente, recuerdo que tenía una deuda con él y no podía hacer envíos ni conectarme a internet, todas esas cosas por el celular y yo no estaba por el celular por una situación económica muy fea, en ese entonces porque pues pandemia.

Entrevistador: Con relación a tu trabajo como bicimensajero ¿Me puedes explicar un poco de las tareas que desempeñabas?

Bicimensajero 10: Sí, en sí el comunicarse con los clientes para recibir las notificaciones en el grupo de Telegram de Cicloenvíos y de ahí en caso de ser en caso de poder realizar el envío o estar a la disponibilidad de acuerdo al horario, el cliente y todo lo que pedía hacer la entrega de ese paquete y pues estar en constante contacto con el cliente y con... se me fue el nombre con el que ¿Qué cargo se supone que tendría (nombre despachador) en ese entonces?

Entrevistador: El despachador.

Bicimensajero 10: Ajá, con el despachador y cliente. Así es respecto al estar en contacto con ambos y hacer la entrega del pedido y obviamente la bicicleta, ese era lo que desempeñaba. Y ya por último cuando ya casi iba de salida pues ciertas entregas de paquetería que pues igual ya checaba, buscaba direcciones y todo en caso de paquetería pero regularmente ya te daban la ubicación, no del todo bien a veces había fallas, pero bueno es parte de, cualquiera se puede confundir con Maps muchas veces.

Entrevistador: De todo lo que mencionaste ¿Hay alguna tarea más importante que realizabas?

Bicimensajero 10: Una tarea más importante, en sí a mi perspectiva era la entrega de productos que urgían por ejemplo habían cosas como medicamentos, y medicamentos, y a veces pues notas o cosas especiales para personas y pues digo si te estaban dando esa confianza pues era porque debías de cumplir con ello como bicimensajero.

Entrevistador: ¿Me puedes mencionar un poco de las responsabilidades que tenías?

Bicimensajero 10: Sí claro, en mis responsabilidades estaba desde el responder los mensajes y hacerme presente en el grupo de... perdón un claxon. Dentro de mis responsabilidades estaba el hacerme presente en el grupo de Telegram, ya que pues sí como bicimensajeros pues de por sí no se podían hacerse las entregas, bueno no se podían hacer las entregas y todo y pues había gente que no respondía, ya si no respondes pues menos ¿No? Así que pues hacer presión en ese grupo, contestar, comentar, informar y si era posible buscar la forma de negociar, charlar con el cliente para que quizás la entrega no es ahora, la entregaras en otro momento o en otro día en

caso de no ser tan urgente. Tener en buenas condiciones la bicicleta y en caso de un auxilio ir a apoyar alguno de los compañeros que requiriera apoyo con alguna de las bicientregas. Y pues sí, en fin de cuentas mantener un buen ambiente laboral entre los compañeros, dejar bien parada la empresa en cuanto entrega con el cliente, al hablar con él evitar conflictos, mantenerte siempre con calma y acorde con el estar haciendo una entrega con el cliente y pues el cliente no se moleste porque el paquete llegó mal, o porque tardas más de lo esperado, por eso yo la comunicación es lo principal que debes de tener con un cliente para evitar eso, para evitar ahorrarte esas cosas, pero bueno en cualquier trabajo.

Entrevistador: Ok ¿Cuál era tu horario de trabajo? ¿Tenías alguno frecuente?

Bicimensajero 10: Durante pandemia mi horario de trabajo fue todo el día y por eso llegué a hacer el MVP varias veces tres, cuatro veces me parece y pues era aproximadamente desde... Recuerdo que dependía también con respecto al cambio de horario pero pues era a veces desde tempranito desde las 9:00, 9:10 o a veces habían envíos especialmente eran a las 6:00, 7:00 de la mañana pero bueno estamos hablando así en general desde las 9:00 de la mañana y uno terminaba hasta eso como de las 7:00, 7:30 a 8:00, igual vez excepcionales de los cuales regrese a casa como eso de las 12:00, 12:30 casi 1:00 de la madrugada por cuestiones de ciertos envíos, pero bueno son cosas que a veces suelen pasar y si tienes las posibilidades pues adelante, pero pues sí, regularmente ese mi horario de lunes a viernes y sábados y domingos regularmente pues no no había mucho trabajo que digamos, pero pues era lo interesante del trabajo no puedo decir que era un horario fijo diario pero pues sí era más o menos un tiempo completo como aproximadamente unas 8 horas y hubo un tiempo en el cual nada ya cuando regresé a clases y todo me regresaron y pues ya me dedicaba tres, cuatro horas a la bicimensajería.

Entrevistador: Dentro de esos horarios que tú me dices ¿Tú apartabas tiempo para tener periodos de descanso?

Bicimensajero 10: Sí, sí había momentos en los cuales tenían ciertos periodos de 20 minutos, quizás 20 minutos, media hora máximo, una hora en caso de que decidiera

pues regresar a casa o bueno me quedara cerca mi casa, comiera me diera un baño, me preparaba o algo así. Digo menciono lo del baño porque porque había veces, te das cuenta a veces del clima y en toda la ciudad del Puebla hay puntos en los que te llueve y hay puntos en los que no, resulta que está soleado así pues vas cambiando de entornos así y todo conforme va variando el entorno, te sientes diferente. Algo igual que noté mucho era que pues sí llegaba un punto en el cual de la nada te daba ese bajón, te daba hambre y decías no pues es que sí necesito comer algo, pero decías bueno nada más así esta entrega y después aparecían más entregas y nunca se terminaba y después tu cuerpo te recordaba que debías de comer, o ir al baño, o ir a hidratarte y todas las cuestiones eran como que tenía que decirte, no aguanta espera tengo hambre, y ya y pues, checar qué poder comer por ahí. Y sí, había momentos en los cuales tenía pausas pero digo, siempre procuraba hacer mi recorrido, programarlo todo, marcar mi ruta para que todo pues fuera así constante y no tener tiempos muertos y en un caso de tenerlo notificarle al cliente que iba a tardar un poco más porque iba a comer algo o a tomar algo o pasar al baño.

Entrevistador: Ok, ¿Me puedes mencionar un poco de cuáles son las condiciones del entorno laboral relacionado a todo lo externo a Cicloenvíos?

Bicimensajero 10: ¿A qué te refieres con eso? o sea...

Entrevistador: A condiciones como el clima, como el tráfico, las personas y así.

Bicimensajero 10: Ah ok, perfecto pues bueno hay qué puedo decir sobre todo la verdad es mucho que decir, pero por dónde empezar te diré para empezar desde las zonas, muchas de las zonas si llevas una bicicleta de ruta o una bicicleta como que como vagabundo o esas bicicletas para ser bicimensajero siento como que no serviría del todo, sería más una de montaña, o todo terreno o que la tengas con tubeless, digo sus refacciones, o esas cuestiones porque hay ciertas zonas en las cuales pasas por empedrados, o pasas por vías de tren, o pues sí o sea son zonas en las cuales hay pura terracería, dirían zonas en las que ni siquiera Dios pasa por ahí, en esas zonas y es lo curioso porque pues muchas veces a muchos se les llegan a ponchar las llantas de la bici. Por eso yo digo que una bici de montaña podría funcionar con eso o bueno

unas buenas llantas, así que pues experimentas eso en cuanto a terracería, porque puedes estar en Lomas de Angelópolis un bonito lugar así pavimentado y todo, así que pasas básicamente por Santa Clara Ocoyucan donde hay pura terracería o por San Lorenzo Almecatla o más allá de Misiones de San Francisco donde pues sí o sea hay zonas que muchas veces como mensajero, bicimensajero te preguntas bueno por lo menos ahí es de día acá y no de noche porque pues quién sabe, no podrías pensar que pues podrías perderte bueno podrías desaparecer mágicamente ahí, porque hay puntos en los cuales ya de noche parece que entras a puro campo y ves a tus alrededores y hay campo, y campo, y campo sobre todo más en esa zona de Misiones de San Francisco, creo que entre Misiones, y parte de Coronango, y así de Cuautlancingo y todo hay lugares así que son de pura terracería, y pues sí te sorprende porque pues si ves alrededor y no ves nada, o sea ves nada más puro campo y esas cuestiones. Recuerdo que igual pocas de las veces no sé que están construyendo ahí por Cuautlancingo igual tuve que tomar una ruta alterna, y esa ruta alterna era pura terracería pero resulta que esa terracería también estaba abierta porque iban a pavimentar y esa parte ya está pavimentada seguramente porque está ahí cerca de Ameyal donde pasa el río, pero pues tuve que llegar un punto en el cual tuve que subir a una barda subir la bicicleta, cargar la bicicleta en esa barda y asíirme caminando de toda la orillita de la barda y pues sí daba un mal paso pues o me iba al lado del río o me iba donde estaba toda la terracería pero pues uno decía “Bueno ya estoy aquí, ya solo es recorrer un tramo de acuerdo a lo que indica Maps” porque siento que Maps influye mucho cuando dices que vas a un lugar en bicicleta a cuando vas a un lugar en el vehículo porque pues si te manda por varios lugares de terracería o puentecitos así chiquitos, por San Jerónimo Caleras y son varias cuestiones. Y hasta eso si no te toca lluvia, porque sí me tocó unas veces en las que en San Jerónimo Caleras estaba pasando por ahí después de hacer una entrega en el Puebla-Ángeles se estaba soltando y como todo es de bajada recuerdo que había un punto en el cual no sé cómo le hice con la bicicleta, estaba pasando y veía como el lago se iba así como si fuera cascada y se iba directo a una alcantarilla grandota, que decía “Si pierdo el equilibrio en algún momento en la bici, el agua me va a arrastrar y me voy a la alcantarilla” esos momentos mágicos. Que dirías no aparte de que también por ahí hay

bachesotes grandes e igual con la lluvia no ves y puedes irte ahí al fondo así o caerte y mejor pasar con cuidado y vas a tu paso porque pues sí también la lluvia es un factor importante para esas zonas y pues bueno en sí es a grandes rasgos lo que yo podría comentar de todo. El clima pues puede estar a tu favor, sabes lo que estoy viendo en contra, reconoces cuando tienes el viento en contra y pues esos factores y tener el viento en contra más lluvia es igual, son varios factores, también recomendaría una buena mochila impermeable para esas cuestiones porque sí, luego los paquetes se mojan horrible.

Entrevistador: Estos factores de tanto el clima, como el tráfico, como las condiciones de la ciudad de Puebla ¿Crees que podrían llegar a generar ciertos niveles de estrés como bicimensajero?

Bicimensajero 10: Sí, más para alguien que no ha salido de su zona de confort, digo por suerte, no sé, buena suerte o mala suerte soy scout y pues ya estás acostumbrado a esas cosas, cuestiones climáticas. Pero alguien así de ciudad, alguien que no está acostumbrado a eso pues si le podría generar ese de saber que pues ni siquiera sabe dónde está, o está muy lejos de casa y está lloviendo. Y pues la ubicación le marca tal lado. Recuerdo que una vez en Lomas de Angelopolis casi me quedo sin batería y ya era de noche y todo y pues sí me sentí un poco estresado en ese entonces, digo a pesar de todo lo logrado porque pues en esos momentos era la primera vez que entraba hasta el fondo a Lomas de Angelopolis, no se que cluster, pero creo que era Lomas de Angelopolis 3, pero pues maps te manda por Santa Clara Ocoyucan entonces tienes que pasar por allá, entonces recuerdo que pasé por el campo todo, veía los perros me perseguían todo y pues uno se saca de onda porque dices que onda o sea yo pensaba que iba a ir para Lomas, pero no te, te encamina por otros lados para llegar a ese destino y pues ya tienes batería baja y todo, no sabes donde estás y como que te sientes extraño no, pero pues si sientes ese estrés, esa ansiedad pero es donde debes mantener la calma y pues ver que puedes hacer, digo ya por suerte cuando llegué a Lomas de Angelopolis vi a una oficial en una caseta y le pedí de favor si me prestaba su cargador porque había olvidado el mio, cargo mi celular, se lo agradecí de aquí a lo que esperaba al cliente porque pues el cliente, la cliente se había

desesperado de que no llegaba y yo le había comentado que pues las cosas como eran no, pues había llegado por otro lado y todo no me había marcado correctamente mi destino, entonces pues ya la clienta ya me dijo más o menos por donde y para que no entrara hasta allá, pues ya ella salió en su vehículo y me recibió con el paquete, y pues ya mientras cargó mi celular y todo, no sabía como salir, recuerdo que en ese momento le marqué a mi padre, se molestó y eso, pero pues un chico de los que trabajaban ahí en Farmacias del Ahorro, Farmacias Guadalajara, repartidores de pedidos y me dijo “No, no, no te preocupes, si quieres yo te llevé para que sepas andar en Lomas de Angelópolis” y dije “Ah perfecto”, ya le avisé a mi padre y me dijo que sí, que todo estaba bien, ya recuerdo que eran como las 10 de la noche porque tarde mucho en hacer ese envío y todavía tenía que hacer otro cerca de la casa, por Villas de Morillotla, pero pues bueno, ese chico motociclista ya me supo guiar, me direccionó y todo, y ya cuando finalmente vi ya Sonata Towers y todos esos lados dije finalmente, ya me encaminó por ahí, por él creo que era un farmacias no se que y ya de ahí ya salía por la Atlixcayotl y ya de ahí te incorporabas a la ciclopista y ya de la ciclopista ya salías pues ya para Camino Real y de ahí para Morillotla, y pues sí, si se siente un gran alivio y si son situaciones como de estrés. Pero también te das cuenta que pues hay gente buena que te apoya y eso si sabes comunicarte pues logras todo eso y si no pues digo si estarías en grandes problemas, recuerdo también haber visto a una señora con su bebe ahí haciendo entregas y dije bestia, el motociclista me dijo que sí, que evitara seguir el gps cuando fuera para allá para la zona de Lomas de Angelópolis y pues sí, gracias a que uno tiene conocimiento en cartografía y todo eso, ya no sigues como esa ruta que te marca maps sino dices a pues por aquí me puedo meter, por acá hay esta cosa, por acá hay terracería, por acá hay barrancos y sí o sea ves varias cuestiones que si te llaman la atención, así que pues digo, si genera estrés, pero si Cicloenvíos llevara una buena bitácora, bueno no una bitácora, una ruta correcta para ir a determinados puntos, yo creo que se ahorrarían muchas cosas porque también el estrés que puedes llegar a tener es que te roben la bicicleta y más la mercancía que tienes, porque pues igual no sabía y por suerte una vez que igual entre por otro lado de Lomas de Angelópolis, porque dije ok, ya entré por Santa Clara, ahora voy a checar que onda con San Ramon porque marca un punto en San Ramon, pues hay un puente

que pasa por allá, pero en el puente pasa el río abajo y pues nada más vez que el río pasa con fuerza, es un tramo del puente, viene gente, ves que viene gente en sus motos, en sus bicicletas, es un lado allí pequeño, recuerdo que cuando estaba pasando por allá solo un motociclista me vió y se hizo a un lado porque creo que dijo ay este chavo es nuevo, que no se estrese, y ya se abrió a un lado y me permitió que accediese por completo y y apudiera entrar por allá. Y haciendo la entrega, hablando con el guardía, el guardía me dijo del cluster de Veracruz, no recuerdo bien el punto pero si era algo retirado, me comentó, bueno me hizo la sugerencia que ya no me regresara por ese puente porque de 9 a 4 uno podía ir, pero ya antes o después de esas horas podían asaltarte y quitarte las cosas que tienes, porque así le pasó a uno de sus compañeros, de los guardias que pasan ahí con sus bicicletas y pues se la robaron y así. Y pues sí, el terreno, la terracería no está muy bonitas que digamos, yo que tenía una bicicleta prestada de un amigo rodada 29 y todo, con tijera suspensión bloqueable y desbloqueable, también me costó bajar en ese punto, en ese tramo, yo creo que con otra bici no, no lo aguantaría, se desarmaría probablemente si no le das el mantenimiento correcto y pues, eso sería mi perspectiva.

Entrevistador: Ok, me puedes contar un poco de ¿Cuál es tu razón para hacer este trabajo?

Bicimensajero 10: Mi razón para hacer este trabajo, pues fue más que nada salir de mi zona de confort en cuanto a la bicicleta, ya que me gusta el deporte, pero era algo que no dominaba todavía, aparte de que no conocía perfectamente al 100% la, la, la ciudad de Puebla, entonces gracias a ese trabajo dominé, bueno no al 100%, pero si a una gran escala conocer más o menos por donde guiarme y por donde ir en la ciudad de Puebla, conocer los lugares todo, en fin de cuentas pues sí, llevar a otro nivel tu condición física porque es que cuanto a horas y tiempos no te podría dar un dato exacto, pero sí te podría dar un dato exacto de cuanto kilometros llegaba hacer a la semana, inclusive al día más o menos cuando era muy activo en Cicloenvíos, aproximadamente diario hacía unos 40-50 km minimo y ya de ahí máximo me llegué a chutar unos 146-147 km, así que pues ya eso se iba sumando y en promedio por semana me iba chutando como unos 200 y tantos kilómetros y ya a veces al mes me

chutaba de 700 a 600 km, o sea si era una buena cantidad, si era una buena perdida de calorías. Y en pandemia pues no se nota mucho, pero subí un más poco de peso y pues la bici nos hizo bajar demasiado de peso, o sea perdimos mucho peso, pero pues bueno, cosas más cosas, menos dirían ¿No?. Pero sí, eso me motivo, y también ver la satisfacción de los clientes al tratar con ellos y todo pues ver que pues sus cosas están seguras, darles esa seguridad y apoyarlos cuando es necesario.

Entrevistador: Ok, oye y en relación a que por lo visto estuviste muy inmerso en la mensajería ¿Qué emociones jugaron un papel en este trabajar en Cicloenvíos? 21:28

Bicimensajero 10: Mmm emociones, pues muchas veces la mayoría felicidad, otras tristeza. Recuerdo que si llego a pasar tristeza, otras enojo, otras pues no sé, felicidad tristeza y enojo. Pero pues mayormente felicidad digo la tristeza regularmente era por entregar mal un pedido o algo así en tiempo y forma y se molestaran y pues luego luego lo notabas en sus actitudes al saber que pues habías quedado mal en ese trabajo. Enojo muchas veces en veces que te marcaban este rutas y todo, ajá de esas veces que te marcaban casi todo, pero al final no era la correcta o tenías que ir por otro lado y esas cuestiones y pues si llegaban a molestar esas situaciones.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 10: A parte de que otra cuestión, a parte de que si a veces llevar cosas muy pesadas y eso en lugares de terracería horribles también te, te estresa. Y creo principalmente por las veces que llevabas comida, creo que por eso preferí más Cicloenvíos antes de UberEats, Rappi o esas aplicaciones de comida porque nunca me gusto llevar comida, me gustó más llevar paquetes como libros, peluches o todas esas cuestiones que llevaban comida, casi no me gustó llevar.

Entrevistador: Ok, en este trabajar en Cicloenvíos ¿Llegaste a conocer mensajeros de otra mensajería que no fuera Cicloenvíos?

Bicimensajero 10: Pues sí llegué a conocer dos que tres de Bicivoy, de vista, que me platicaran de ellos y ¿De que otra? Pues bueno no sé si era Bicivoy o era otra mensajería, se me fue el nombre porque Bicivoy fue la empresa para la que

trabajabamos sino me equivoco, fue otra, fue donde estaba (nombre de mensajero de Envici). ¿No sé si recuerdes su nombre?

Entrevistador: Ah ya, Envici.

Bicimensajero 10: Exacto perdón, Envici.

Entrevistador: ¿Y cómo te llevabas con ellos?

Bicimensajero 10: Ajá, dos que tres de Envici y pues amigos que decían que estaban en Uber, pero pues eran regularmente motociclistas, pero ahora sí que otros ciclistas que hacían otros envíos de paquetería es que no.

Entrevistador: ¿Tenías una buena interacción con ellos o cómo te llevabas con ellos?

Bicimensajero 10: Pues solo los conocía de vista, la verdad es que no, nada más el saludo, regularmente yo casi no uso logotipos, o mochilas o parches que especificara que era bicimensajero, procuraba llamar la atención lo menos posible en cuanto a esas cuestiones, los que me reconocían yo creo era por la careta o el casco, porque pues seguro imaginaban que era un Power Ranger seguramente, pero pues de ahí en fuera pues no, técnicamente siempre pase desapercibido con ellos y si, cada quien su chamba.

Entrevistador: Ok, oye y este mmm ¿Conoces algún protocolo que tenía Cicloenvíos en relación a como normas, conducta, la política de privacidad entre otros?

Bicimensajero 10: Pues no, en sí al 100% que me hayan comentado o dicho, pero si uno ya asumía como cosas que preguntaba y te aclaraban, y que bueno que tuve esa aclaración. Y cosas que haces por sentido común, por ejemplo está en esos tiempos de 2020 estaba super fuerte, ahorita ya no tanto, pero pues era lo del movimiento feminista, recuerdo que sí trataba con mucho, mucho, mucho respeto y a la vez como discreción y estar casi a lo que era mi trabajo con entregas a chicas regularmente, porque pues si a veces tienes una gran responsabilidad y confianza ya que te dan su numero de telefono, o sea y nada mas es para eso, para marcarles, no para mandar mensajes y decirles pues te entregue tal cosa tal día y si nos vemos y salimos, o sea

no, se supone que nosotros como trabajadores de Cicloenvíos pues nuestro deber es contactarnos es para situaciones de trabajo, no para otra cosa, no para otra cuestión de acoso, de escribirles sin su consentimiento y esas cuestiones de conseguir su número, mucha información confidencial

Entrevistador: Vale, vale.

Bicimensajero 10: Otra cuestión sería no abrir los paquetes también, o sea digo por más curiosidad que tengas es un paquete, digo debes de tomarlo y entregarlo así tal cual como es, recuerdo que alguna vez me pasó algo así con una mochila así que tuve que entregar y creeme que me llamó mucho la atención pensando que era algo ilícito en esa mochila, preferí mejor no abrirla y comentar solo que pues no sé, quizás no volverle hacer un envío más a ese cliente, porque pues sí me llamaba la atención todo lo que podía haber, al fin de cuentas nunca se supo y así estuvo bien sin saber que había ahí y pues ser formal y cortés con los clientes ¿No? O sea esa cuestión de estar en constante comunicación, sería como las normas que yo vería. Y también llegué a tener varios roces con mis compañeros la verdad por mi temperamento, mi actitud, es parte de mi egocentrismo quizás, pero si, llevar mejor situación laboral con ellos, mejor comunicación, no porque ruedes más km, no porque seas mejor bicimensajero o algo así va a significar que pues vas a pisotear a todos, o sea no, todos estamos ahí por algo, es trabajo y pues llevarse bien, llevar bien las cosas entre todos más que nada, sería como lo más relevante. Y pues yo creo que sí, evitar esos comentarios machistas, ofensivos y esas cuestiones externas.

Entrevistador: Ok, me puedes comentar un poquito de ¿Cómo es el ambiente laboral de Cicloenvíos?

Bicimensajero 10: El ambiente laboral de Cicloenvíos lo que noté es que les encanta mucho la pizza, recuerdo que pues estaba padre, notaba que hacían mucho en cada quince sino me equivoco, si según yo era cada quincena, que compraban las pizzas y esas cuestiones y estabas comiendo pizza y echando relajo, pues digo, se me hace un detalle muy padre esa cuestión de que pues también a veces cuando era su aniversario y eso. No pude ir a ninguno así bien, a rodar a la Malinche, regularmente

me tocaron en los que iban a jugar fútbol pero pues y comer pizza, pero pues si me, me gustaba mucho el ambiente en esas cuestiones de ver como se, como se comunicaban y vi que siempre había apoyo en caso de tener duda con algo y esas cuestiones, pues si, todos aclaraban las cuestiones pues como eran y cómo debía ser. Y pues a mi perspectiva fue, fue un buen ambiente, y pues ya dependía de cada quien, es normal el estrés muchas veces con el despachador por las órdenes o por esas cuestiones del hecho de que, de que pues no sé, quizá el cliente no se sintió bien o uno, o sea es información que técnicamente se está triangulando, del cliente para el despachador, luego del despachador para ti, luego de ti para el cliente y esas cuestiones muchas veces se llega a triangular esa información en mal y es como de a veces no es un resultado muy productivo, pero pues es parte de, es parte de. De ahí en fuera digo es buen ambiente y notaba que cada vez que se notaba algún disgusto o algo así aclaraban y hablaban inmediatamente, digo fueron cosas que pues algo interesante y bonito la verdad.

Entrevistador: Ok, ya por último me podrías comentar ¿Cuáles consideras que son los riesgos laborales?

Bicimensajero 10: Sí, claro. Pues como riesgos laborales lo que tenemos somos, dependemos de la gente y de un vehículo de dos ruedas básicamente y pues en todo eso influye el camino y la, la el cambiar de punto de pavimento a grava como te comentaba, recuerdo que una vez igual estaba, tenía prisa por entregar un envío y me fuí en la grava, la tierra y todo y pues si recuerdo que salí volando, por suerte pues no pasó a más, a mayores, pero pues si fue un riesgo donde dije no pues mejor vete lento en este tramo porque si no pues si, la tierra es un poco inestable y digo, bueno el terreno es un poco inestable y puedes causarte un mayor accidente y muchas veces también las alcantarillas destapadas, bueno que se roban las alcantarillas, hay lugares marcados y esa cuestión también es algo peligrosa. No me pasó, pero sí recuerdo que le pasó a un compañero, este (nombre de bicimensajero) el pasó por aceite, por ahí de la 18, por ahí por esa zona de costalera todas esas cosas y pues pasó por ahí y se resbaló, bueno, pasó tantito su bici y con eso fue lo suficiente para que se raspara parte de la rodilla y el codo y todo eso. Así que pues digo, también eso es muy

importante. Y en cuanto a la lluvia pues mi recomendación sería usar pues si usar un impermeable y todas esas cuestiones, tener mucho cuidado con los charcos, porque a veces la profundidad que hay ahí, lo que hay ahí abajo y puede pasar a ser un accidente pues mucho mayor, en cuanto eso. Igual en cuanto a la gente tener mucho cuidado con lo peatones, muchas veces por la gente no entiende, hay que evitar tener conflictos lo menos posible porque pues a veces digo, vas a entregar un paquete, no vas a pelearte con la gente que encuentras ahí en la calle que porque no siguen las normas viales, ni eso, o sea tu destino es que el paquete llegue con bien, ya después que entregues el paquete haz todo lo que quieras si no tienes nada más que hacer, pero pues digo, a mí perspectivas vas a entregar un paquete debes de tener esa paciencia con esa cuestiones. Y en cuanto a lo, contando igual al clima fuera de la lluvia, el sol también afecta mucho, digo mi recomendación es... usar, yo no usaba manga larga hasta que pues entré a Cicloenvíos y dije no si, debo usar manga larga porque te requemas mucho, o sea si usas bloqueador y todas esas cuestiones porque también el tono de piel cambia un poco, o sea si te afecta, a mi perspectiva si te afecta el estar mucho tiempo con el sol, si tan solo de las 12 a las 4 es cuando más el sol está en su punto, o sea a las 2 de las tarde es cuando el sol está en su super punto, este te afecta, a mi perspectiva es mejor usar manga larga. El casco si es importante la verdad, por la cuestión de caídas, yo era necio con eso, pero pues si es cierto, muchas veces no sabes si alguien te atropella, alguna vez un chofer abre, una combi perdón abre la puerta o algo así, y pues te dan el portazo pues el casco te ayuda mucho no es así y pues fue en esas circunstancias que yo noté y uso el casco. Y de hecho por eso también compre unos buenos guantes con protectores en los nudillos, porque pues también recuerdo que esa vez no traía guantes y pues quizá esa vez no me pasó nada, pero en la mano sí, recibí como el impacto, si, si me dolió un tiempo, pero ya después compré unos guantes perfectos con protector de nudillo y todo eso y otra vez que me pasó uno de esos incidentes pues ya no pasó a más, simplemente me levanté, vi que la bici estuviera bien y todo y ya seguimos nuestro camino, gracias a tener esas dos cuestiones. Y pues no sé, no me imagino cuantas... Yo siempre e sido más de pantalones, pero creo que por eso la mayoría de mis pantalones se rompían mucho en la bici por esa cuestión, pero yo siempre fui de usar un poco más de mezclilla y si, casi

no fui fanático de los tenis, porque si llovía las botas te ayudaban, eso que te entrara mucho el agua o todas esas cuestiones, o sea las sentía muy seguras a parte de que tienes mucho mejor agarre en los pedales, sería como que lo cómodo que andarías, porque pues sí, o sea son muchas cuestiones las que influyen una vez que sales a la calle en tu bici en dos ruedas, porque pues digo, solo dependes de dos cosas de las dos ruedas y de tu equilibrio, así que pues, esa cuestión.

Entrevistador: Vale amigo, serían todas, muchas gracias por tu participación en esta entrevista.

Bicimensajero 11 (Hector)

Entrevistador: Mira, dice así: el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación. Se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho de acceder, corregir o eliminar los datos personales mediante solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con lo anteriormente dicho?

Bicimensajero 11: Sí.

Entrevistador: Excelente ... Eh, puedes comentarme actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 11: Actualmente 36 años.

Entrevistador: Y cuando estuviste en la mensajería por mayor tiempo ¿Cuántos años tenías?

Bicimensajero 11: Este, tenía 34 años y del periodo más o menos del mes de mayo al mes de ... mmm septiembre del 2022.

Entrevistador: Entonces ¿Aproximadamente fueron 4 meses?

Bicimensajero 11: 4 meses, exactamente.

Entrevistador: ¿Tuviste tiempos anteriores en otra mensajería o después en Cicloenvíos regresaste temporalmente?

Bicimensajero 11: Este, no. Como tal, no estuve ni antes ni después, exactamente hablando en ninguna mensajería.

Entrevistador: Vale vale.

Bicimensajero 11: A pesar, a pesar, aunque si desempeñé actividades ciclomensajeras anteriormente pero trabajando en una oficina, en una de finanzas de administración pública federal, quería comentarlo de una vez.

Entrevistador: Si, lo recuerdo ¿Me podrías explicar brevemente de cómo fue eso? Para igual recordarlo y anotarlo.

Bicimensajero 11: Ah, sí claro. Este, al momento que me encontré trabajando en la secretaría de la defensa nacional en el periodo comprendido entre los años 2014 al 2017 principalmente, llegué a realizar actividades de ciclomensajería para este ... la correspondencia de documentación oficial en diferentes dependencias gubernamentales ubicadas en la Ciudad de México.

Entrevistador: Ok. Este, en tu trabajo como bicimensajero día a día, ahora si ya internamente de Cicloenvíos.

Bicimensajero 11: Si.

Entrevistador: ¿Me puedes explicar un poco de cómo... cuáles eran las tareas que desempeñabas?

Bicimensajero 11: Este, pues principalmente, este, realizar recolección y entrega de paquetes, desde eh ... diversos en la ciudad de Puebla, eh, pues conforme a las solicitudes, conforme a las encomiendas entregadas por el despachador.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 11: De forma programada así como de no urgentes ¿No? Las que salían el mismo día.

Entrevistador: En este.

Bicimensajero 11: De forma programada... ah

Entrevistador: Aja si, dime.

Bicimensajero 11: De envíos programados y ¿Cómo eran los que son así los que te llegan el medio día?

Entrevistador: ¿Inmediatos?

Bicimensajero 11: Inmedia, de entrega inmediata.

Entrevistador: En esta recolección y entrega que tú me mencionas, eh ¿Cuáles eran tus responsabilidades de la entrega? Por ejemplo, con el dinero, con la interacción de personas, información, entre otras.

Bicimensajero 11: Este mmm, entre otra, pues dependiendo de las los requerimientos de cada uno de los envíos que varían desde la simple recolección de algún paquete para posteriormente entregarlo en su destino, en algunas ocasiones es, en algunas ocasiones recibir el pago de algún producto o servicio para posteriormente hacer el depósito correspondiente al cliente o entregarlo en el comercio o establecimiento y en algunas otras ocasiones, bueno y bueno, pues eso principalmente. Y este, conforme a los requerimientos de clientes, tanto de remitente como destinatario respecto a horarios.

Entrevistador: Dentro de eso que me mencionas ¿Cuáles eran los horarios usuales en los que salías a hacer envíos?

Bicimensajero 11: Bueno, en este caso yo, yo programaba una disponibilidad ya, buena parte del tiempo que estuve como mensajero de 8 de la tarde a 13 horas, aunque si ya están están me encontraba en, me encontraba rodando y si ahí había, me dedicaba a completar los envíos que ya había recibido o si ya estaba rodando y me llegaba algún otro de entrega inmediata y si tenía posibilidad de hacerlo lo realizaba teniendo horario exclusivo hasta, poco antes de las 17 – 18 horas, maso menos.

Entrevistador: Dentro de estos horarios que me mencionas, ¿Tenías algún periodo de descanso o que tú programaras para descansar?

Bicimensajero 11: Eh, tratando de envíos programados y maso menos ya conociendo, este, las recepciones de horarios si es que aplicaban en algunos casos, me

programaba una especie de descanso en, ya que regresaba estando mmm en la casa de mi hermana o simple sencillamente moviéndome de algún lugar a otro.

Entrevistador: Ok. Este ¿Puedes mencionar un poco de cuáles son las condiciones del entorno laboral? A las condiciones refiriéndose a todo lo externo a Cicloenvíos.

Bicimensajero 11: Eh, este, bueno hay un detalle interesante ahí que, que bueno al final de cuentas en, hay muchas, al tratarse de una organización tipo bueno colectivo, o sea no es una empresa formal Cicloenvíos, bueno formalmente constituida, este, bueno en este caso como mensajero que carecía de algunas prestaciones laborales elementales conforme la legislación mexicana, este aunque en esos, de alguna forma en el aspecto personal se compensaba con la con la flexibilidad por parte de Cicloenvíos para desempeñarlas, para desempeñarlas mmm al realizar envíos conforme a las posibilidades de cada uno de de cada mensajero.

Entrevistador: Ok. Y, las condiciones más que nada refiriéndose al tráfico, el clima, las calles y así, como ¿Qué me podrías decir de estas condiciones del entorno?

Bicimensajero 11: Bueno, este, en particular en la ciudad de Puebla que es donde desempeñaba el labor de mensajero de Cicloenvíos, bueno al final de, el tema del tráfico vehicular es todo una cuestión que la verdad se podría mantener demasiado en el tema; aunque bueno, de eso en lo personal para mí no representó obstáculo alguno, porque bueno ya es algo con lo que tú ya estás en contacto y familiarizado, eso respecto al tráfico. Respecto del clima, es importante en las ciudades que están en el valle de México, en Ciudad de México una de ellas es Puebla que generalmente buena parte del año puede estar con clima lluvioso y eso si es un factor a a considerar. Este, porque eso pues obstaculiza y sobre todo el nivel de lluvia, este, pues si es, la verdad si es considerable pues y eso en todo caso dificulta o vuelve más peligrosa la actividad del mensajero, bueno eso es en lo que respecta al clima. Y este, otro tanto respecto al trato con los clientes, bueno eso también puede ser un tema demasiado extenso, pero sí quería hacer hincapié que en muchos, en muchas ocasiones de las, principalmente en las recepciones de paquetes de envíos es, eran en unos fraccionamientos, fraccionamientos este privados del rumbo o de lujo como Angelópolis, cuautlancingo y

demás y la verdad algo que en lo personal no, a veces no me cuesta un poco desagradable de esos clientes es el hecho de que mmm ciertas atenciones básicas con el mensajero de tener que dejar un paquete en la puerta o que o ser o recibirlo por parte de tomar el servicio, en lo personal me da un poco de constante, inclusive el trato por parte del personal de seguridad privada en algunos establecimientos, tanto en fraccionamientos o en algunas, algunos edificios de oficina. Eso, pues principalmente eso, de lo contrario disfruté mucho mi periodo de mensajero y la verdad quisiera repetirlo a la brevedad.

Entrevistador: Ok. ¿Qué habilidades piensas que se requieren para ser un bicimensajero?

Bicimensajero 11: Para ser bicimensajero es, es muy importante tener una, tener un buen dominio de la bicicleta con la que desempeñes tu actividad, de cualquier tipo que sea, sea de este, sea de montaña, sea de ruta, sea de piñón, sea de una velocidad, sea de piñón fijo, es muy importante que cualquiera que sea la bicicleta que utilices, este, la tengas dominada no a la perfección pero lo mejor, lo más posible. Igual forma es que ocupas un buen dominio de las ... de las, bueno un buen dominio de habilidades mecánicas acordes al tipo de bicicleta con la que se está, con la que te estás moviendo. Eso, este sí es importante que tengas una, una inteligencia, buen dominio de, no sé exactamente qué tipo de interés sería pero que seas bueno con este, manejando rampas o tengas unas buenas habilidades de ubicación en el espacio para poder, esté identificar donde estas, a donde vas y poder elegir una buen, esté las mejores rutas posibles, cierto nivel de memoria, que como pase el tiempo te permita recordar, este las características de los diferentes caminos por los cuales vas a circular, tal forma que hagas lo más eficiente tu andar. Pues principalmente eso y esté, capacidad física sufriente para moverte lo más ágil posible, no solamente se trata de correr, se trata de, cuando haya que moverse rápido poder hacer o por lo menos sin mayor dificultad.

Entrevistador: Mmm, vale vale. Este, cuando eras bicimensajero cual ¿Cuál era tu medio de comunicación para realizar el trabajo?

Bicimensajero 11: Este, bueno en ese caso en algún momento que, este de repente me llegaba a pasar me di cuenta que antes que tener, antes que tener bici, este lo que si no te podía faltar era tener teléfono celular con datos. Este, entonces pues es, actualmente es la forma de comunicación que hay porque pues puedes no tener bici pero si no tienes datos no tienes forma de comunicarte con el despachador, con el remitente y con el destinatario. A menos que tuvieras situaciones específicas las cuales tenías que resolver de forma anticipadas, de lo contrario y en estos tiempos es más que, inclusive siendo analíticos más que bici lo que necesitas a veces es algo, es contradictorio pero más que bici necesitas un medio de comunicación, celular con datos pa todo.

Entrevistador: [risas] Este, mmm, tú desde tus competencias ¿Cuál es el valor agregado que piensas que le diste a la praxis de ser bicimensajero?

Bicimensajero 11: Mmm ah, práctica de... ser mensajero... es ¿Cuál podri? Pues bueno, siendo honestos me faltó interactuar más con otros y tener más trato con los otros, cuando empezaba a hacer ya me separé de la actividad, me faltó interactuar un poco más con otros mensajeros para poder decir, para poder establecer un parámetro de comparación respecto a mis competencias contra las de ellos. Inclusive me dijo una retroalimentación pero, este a final de cuentas, siento que, bueno inclusive en mi propio talento hizo para moverme en la bici en la ciudad lo lo hago, esté utilizando mis habilidades, una de ellas la memoria y la habilidad de ir en garantía con el tiempo de irme fijando en cada uno de los vehículos y peatones a mi paso y sobretodo el entusiasmo con el que en su momento puse de actividad, ahí siento que eso, eso lo o sea siempre busqué hacer lo mejor posible y de la verdad era lo que me entusiasmaba hacer mucho, entonces siento que eso contribuyó a que yo pudiera, la verdad si me consideré un buen mensajero en el tiempo que lo fui. Como te mencioné, quisiera volver a repetir la experiencia.

Entrevistador: Mmm vale. Eh ¿Cuál fue tu razón para hacer éste trabajo?

Bicimensajero 11: ¿Cuál fue? Es algo, desde que me encontraba trabajando en SEDENA, bueno en la base del gobierno federal, es una actividad que siempre quise

desempeñar desde que supe que esto hace tiempo, el cambiar de ser ciclomensajero de la ciudad de México en el año 2014, reconocer todas las culturas de la ciclomensajería del, más bien del ciclomensajero, es una actividad que en un momento quise desempeñar aunque, este... Desafortunadamente la remuneración que se tiene y el tiempo que hay que dedicar pues no me resultaba y el tiempo que me demandaba mi otro trabajo pues me resultaba prácticamente imposible. Este, entonces al momento de, en ese momento pues ya no tenía ese trabajo y al momento de enterarme de la existencia de Cicloenvíos, de poder llevar a cabo esta actividad en la ciudad de Puebla pues la verdad, este fue como cumplir un sueño que en algún momento creía no realizar y en lo personal me resultó, me resultó muy benéfico el plano personal para ayudarme a superar un episodio de presión o semi depresión. Entonces para mí es muy importante esta etapa, en el plano personal me fue muy beneficioso haciendo algo que me gusta.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 11: Además de que también, otro otro valor añadido fue que... este, el amor que toca fui capaz de tener por la ciudad de Puebla, cada parte de mi nacimiento hasta los 18 años y hasta entonces lo logré formular en 4 meses.

Entrevistador: [risas] Interesante. Esté... dentro de tu praxis como mensajero ¿Qué tan seguido hacías entregas? Es decir, una vez al día, una vez a la semana.

Bicimensajero 11: El tiempo que yo me desempeñé como mensajero fue mi actividad de de tiempo completo en esos 4 meses prácticamente, entonces por lo menos si llegué a realizar por lo menos un envío diario en el horario de lunes a sábado de, bueno había días en lo que simplemente no había envíos pero bueno yo que en su momento no tenía una actividad u otra actividad a desempeñar, que era mi única actividad que laboral por decirlo así, pues si era prácticamente un envío al día por lo menos en promedio.

Entrevistador: Mmm en promedio ¿Tenías alguna distancia? Eh, para ¿Una entrega?

Bicimensajero 11: A ver déjame agarrar de rápido mi bitácora... la tengo aquí. Bueno ese es otro punto importante de, bueno no la tengo tan a la mano mi bitácora, sino luego te la comparto pero inclusive en algún momento si me daba la, si me di a la tarea de registrar el kilometraje propio del envío contra los kilómetros necesarios para poder completar la entrega y creo que de manera general era por lo menos igual o mayor que tenía que hacer para acercarme a los puntos de entrega y posteriormente emprender el regreso a casa, que propiamente lo que eran los recorridos precisamente para llevar el paquete del punto de origen a su punto de destino.

Entrevistador: Vale.

Bicimensajero 11: Perdón pero en promedio llegué a recorrer entre por lo menos... Yo creo que por lo menos de 30 kilómetros en algunas ocasiones no pocas, superando a los 100 kilómetros recorridos por día, este ya sumando los recorridos para acercarme a los diferentes puntos de recolección y posteriormente para el regreso a casa, o moverme de un punto de, de entrega al punto de recolección de otro envío.

Entrevistador: Ok. Entonces, dentro de esta inversión en Cicloenvíos por lo que veo si fue algo significativo en tu vida, me podrías decir ¿Cómo las emociones eh, tuvieron una relación en esta bicimensajera con tu vida diaria?

Bicimensajero 11: Este, si, la verdad, una de las pocas y una de las actividades de las que más disfruto hacerlo desde siempre y este, no tengo un abanico de actividades que disfrute es andar en bici por la calle, no, salir a rodadas de campo, o participar en competencias de paseos, simple y sencillamente rodar por la calle en bici y con el propósito de llegar a un punto a otro con una encomienda a realizar, entonces la verdad es que pues resultaba muy divertido, era muy divertido, era me ayudaba a sentirme muy bien conmigo, fortalecía mi autoestima y eso pues era un buen medio para, este, un buen medio para tomar las cosas de manera positiva, inclusive como te comento, me ayudó a salir de una situación de depresión en la que me encontraba al momento de iniciar mis actividades con Cicloenvíos y ya al momento de salir la verdad si le vi un antes y un después. Fue como una especie de meditación.

Entrevistador: Entonces, eh, consideras que Cicloenvíos, bueno en general, ¿La bicimensajería tiene una influencia en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 11: Este, simple y sencilla, bueno, mmm no hay un, ya hablando un poco más integral, no hay tanto un antes y un después porque es una actividad, es una habilidad que al final ya tenía y este, pues de a groso modo no adquirí una habilidad nueva, en mi caso, o algún, ya bien fue poner en prueba una habilidad que ya tenía ahí, ahí ya agregadas, este, lo que si es que en el periodo en particular que desempeñé sí contribuyó de manera inesperada, no no no necesariamente por eso, si me ayudó a mejorar mi estado de ánimo, lo cual era algo que requería en ese momento para poder empezar otros proyectos en mi vida general. Lo primero que necesitaba era estar de buenas y con Cicloenvíos eso era posible.

Entrevistador: Ok interesante. Cambiando un poquito de la línea del tema.

Bicimensajero 11: Aja.

Entrevistador: Eh ¿Conociste o conoces a otros bicimensajeros que no pertenezcan a Cicloenvíos?

Bicimensajero 11: Pues, sé de su existencia pero la verdad me hizo falta tiempo para compartir un poco más impresiones con ellos respecto a la actividad, inclusive con el propio equipo de Cicloenvíos.

Entrevistador: Ok

Bicimensajero 11: Este, me hizo falta la verdad no podría darte información al respecto, pero sé que, sé que están ahí, sé que existe, sé que se mueven pero no los conozco con detalle por circunstancias y sobre su desempeño.

Entrevistador: Ok. Este, en en el ¿Cómo se llama? En la relación de de la cultura bicimensajera, tú ¿Qué bici llegaste a utilizar para hacer las entregas?

Bicimensajero 11: Yo llegué a utilizar 2 bicicletas, una de ellas tipo de montaña híbrida, este rodada 29 por 2.1 y eso habría sido como un mes o un mes y medio y en los otros

2 meses, 2 meses y medio restantes utilicé una bicicleta de tipo, este single speed, esté rodada 700 por 25, son las que llegué a utilizar.

Entrevistador: ¿Hubo alguna razón en específica (interferencia) por las cuales utilizaste estas?

Bicimensajero 11: Bueno, todo esto fue por rodando en la ciudad de México generalmente utilicé la bicicleta de montaña por este, eso se debido a que la propia la propia situación de las de los pavimentos de cualquier ciudad mexicana y el hecho de que buena parte del tiempo que llegaba a rodar en un horario nocturno, este con pocas, este con reducida visibilidad, entonces la bicicleta de montaña te ayuda a evitar, te ayuda más a que, es más es más sólida y más resistente a las imperfecciones del camino pero nunca había andado tanto tiempo en horas diurnas hasta que estuve con la con hice envíos y este en algún momento pues si resultó pesado todo esto, si resultaba pesado, este echar a andar los kilometrajes tan prolongados, este bueno ya con esta bicicleta de rodada 700 tipo single speed probé y la verdad si resultó, si resultó ser muy salvo el tema de en este caso las los cuidados que hay que tener al ser una bicicleta frágil, el cuidado de las llantas y su tracción con el pavimento este la verdad si era mucho más practico hacerlo con esas características, sobretodo hablando de distancias prolongadas, las distancias promedio que recuerdo como mensajero y el tema del mantenimiento también.

Entrevistador: Ok. Emmm ¿Hubo algún aditamento o accesorio que utilizabas en tu día a día como mensajero?

Bicimensajero 11: Bueno este, desafortunadamente, bueno en este caso yo me, bueno lo que me permitió en mis posibilidades hasta entonces únicamente me limité a utilizar, bueno para lo que eran los envíos una mochila vieja la más grande y vieja que tenía, aunque en algunos casos no era suficiente y en este caso mi equipo como mensajero eran guantes, en un inicio he utilizado siempre de dedos cortos y fui a cambiarlos a dedos largos por el tema de exposición al sol, este playera o camisa de manga larga, bermudas y también algo, en su momento yo opté por una gorra con tapasol con visera

larga y tapasol en la parte de atrás y en algún momento también me hice de unas gafas, unas esté gafas con micas protectoras para sol o transparentes.

Entrevistador: Dentro de todos estos aditamentos ah ¿Hubo alguno adicional que utilizaste para tu comodidad y ergonomía?

Bicimensajero 11: Eh mmm, algo muy importante puede ser el de las gafas, el de las gafas para que precisamente me ayudaron para, en algún momento empecé a notar que estaban se me estaban dañando los ojos, no la vista los ojos y este, nunca había utilizado un aditamento de ese tipo o me vi obligado, hasta cierto punto me vi obligado a hacerlo, pero fue necesario, sí fue bastante beneficioso. Para, sí pues generalmente es menor fatiga visual y este, pues tener un mejor desempeño.

Entrevistador: Ok. Eh mmm ¿Hay alguna marca que de, de todo lo que me mencionaste o alguna que hayas visto que se usa en el gremio de la bicimensajería?

Bicimensajero 11: Este mmm, pues están las mochilas por ejemplo de la, de la marca Chrome y los candados kryptonite, bueno bueno hablando así si tuviera que mencionar marcas de equipo son las que te puedo mencionar que conozco y tener y que he utilizado o no, pero sí es importante mencionar que por lo menos en esta en el alcance de buena parte de los bicimensajeros mexicanos promedios de importación y su costo y eso, es punto para considerar.

Entrevistador: Ok. Este mmm, sabes si mmm o en algún momento si existía alguna regla este mmm, ay perdón perdí la pregunta, este si ¿Algunas reglas, políticas, normas o algo relacionado a los clientes, también incluyendo a las políticas, este de confidencialidad?

Bicimensajero 11: Este si, en algún momento me, si se me mencionó el tema de la confidencialidad, los datos que se manejan de los clientes que son proporcionados al mensajero para poder desempeñar adecuadamente sus funciones, si se me mencionó. En algún momento no se, eso si no se me mencionó o no recuerdo que se hubiera manifestado a la hora de más datos para contar con la evidencia de los envíos, sí tomé en cuenta al captar el rostro de los clientes, especialmente si eran menores de edad y

bueno, este pues también pues ora sí que por la cultura general eh, que podía ver si tomaba en cuenta algunas consideraciones a la hora de interactuar con los clientes, por mencionar algunos menores de edad o mujeres.

Entrevistador: Ok. Eh, cambiando un poquito el el tema, eh como ¿Cómo describirías el ambiente laboral de Cicloenvíos?

Bicimensajero 11: Bueno este, específicamente la ciclomensajería, bueno de manera general la ciclomensajería al ser una actividad que aquí se desempeña creo que en muchos lugares, es en medida por gusto, eso ya contribuye en que, contribuye a que desarrolle un buen ambiente laboral. Otra cosa es la, la política de Cicloenvíos es la, respecto al trato de los mensajeros en este caso se adapta a sus a sus a su disponibilidad y tiempo que cuenta cada uno, eso también hace amena la plática, posiblemente pues tendría que tocar otro tema pues mi interacción fue poca con mis compañeros este de la mensajería, mmm este caso debido a las circunstancias particulares de cuando trabajaba o trabajo y los envíos en ese entonces que prácticamente no había una oficina central en la que de alguna forma acabara conviviendo con otros compañeros yo lo considero en general buena, sobre todo al ser este, yo creo que mmm una premisa sus integrantes sino, este sino puede estar implícita también fuera una, de alguna forma pues si se tomaba en cuenta ahí importante el que este mmm fuera una actividad que lo fuera a restar menos al mensajero, considero que si era una parte de, osea de alguna forma Cicloenvíos como tal no no promovía la creación de conflictos entre sus integrantes, por eso mmm esa parte era bueno.

Entrevistador: Ok. Mmm, en otro tema ¿Sientes que el trabajo como bicimensajero se podría a llegar a considerar como un factor para generar niveles de estrés?

Bicimensajero 11: Mmm a ver, bueno así como de la forma que a mí me tocó conocer la actividad de ciclomensajero en Cicloenvíos no considero que sea este un factor de estrés; también otro, otro detalle bien o mal era la demanda de la la los envíos al realizar. Si bien también había unas situaciones estresantes con algunos clientes o algunos envíos en particular, siento que, bueno en lo personal acababan siendo se

disuadían a la hora de ir pedaleando por la calle pero yo siento que la ciclomensajería no está exenta de situaciones de estrés, pero al igual que muchas otras actividades pues depende de aquellas que se encuentren involucrados, este mmm un poco de, en algunas ocasiones tuve la oportunidad de leer respecto a las condiciones laborales y el ambiente laboral que se vive en mensajerías de aplicación tipo Rappi, UberEats, y la situación es completamente distinta, entonces como tal en Cicloenvíos yo siento que no había factores de estrés o no tantos, ya dependía de la situación de cada mensajero pero la ciclomensajería dependiendo de las circunstancias y muy importante de los usuarios involucrados pues si podría tener situaciones de estrés.

Entrevistador: Ok. Y ya como última pregunta ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales?

Bicimensajero 11: Este, los principales riesgos laborales como ciclomensajero es la cultura, este la cultura vial, la cultura vial sería yo creo el principal riesgo y el estado no de hecho la cultura vial en primer lugar y como ciudades mexicanas de la mano la inseguridad.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 11: La inseguridad y el estado de las vías, el estado de la infraestructura urbana.

Entrevistador: Vale vale, pues hay ¿Algo más que quieras agregar como comentario? ¿De duda?

Bicimensajero 11: Como duda o comentario, la verdad es que ser bicimensajero colectivo es chido.

Entrevistador: Jejeje

Bicimensajero 11: Y la verdad, pues sí una invitación a, a todos los mensajeros del país de Puebla a no permitir que se denigre o este o fortalecer el concepto de la actividad entre la sociedad en general, si es algo que todos los mensajeros a pesar se pueden

desempeñar. Digo del poco tiempo que llevo y lo llegué a ser si siento que al ser ciclomensajero de corazón y debemos cuidar nuestro oficio.

Entrevistador: Vale vale. Pues te agradezco mucho esta entrevista.

Bicimensajero 12 (Alex)

Entrevistador: Vale ya estoy grabando, este el consentimiento dice así, el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza la seguridad y confidencialidad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros, tú como participante tienes derecho de acceder corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito ¿De acuerdo con lo anterior mencionado?

Bicimensajero 12: De acuerdo.

Entrevistador: Excelente, bueno empecemos un poquito, actualmente ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 12: 25 años.

Entrevistador: Y cuando fuiste mensajero, ¿Qué, qué edad tenías?

Bicimensajero 12: Tenía... como 22 años yo creo 22 o 23.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo llegaste a ser mensajero?

Bicimensajero 12: Yo creo que como un año un poquito más de un año.

Entrevistador: Un año, un poquito más ¿Un año y medio, un año y tres meses?

Bicimensajero 12: Pongamos que un año tres meses.

Entrevistador: Vale vale, en este ser bicimensajero ¿Me puedes explicar un poco de qué tareas realizabas?

Bicimensajero 12: Pues las tareas que realizaba era... eh básicamente hacer entrega en la ciudad de Puebla, me daban datos y yo hacía entrega de lo que me dijeran que se tenía que recoger... y ya.

Entrevistador: Ok, de estas tareas ¿Me puedes mencionar un poco de las responsabilidades en las entregas que tenías? Esto quiere decir no sé, eh las interacciones con el cliente, el dinero, la comunicación, la información, entre otras cosas que te acuerdes.

Bicimensajero 12: Ah sí, bueno, una de las responsabilidades pues era tener eh a salvo el... el paquete o el envío que tuviéramos ¿No? para que lo pudiéramos entregar en buenas condiciones. En la forma del trato con el cliente pues era ser siempre amable y... tratar de especificar lo que, lo que nos íbamos a llevar y lo que íbamos a entregar ¿No? Tanto con el que entregábamos, decir que es lo que estábamos entregando y de donde recogíamos para llevarlo especificar qué es lo que me estoy llevando ¿No? Y tener cuidado con las direcciones, confirmar la dirección, confirmar número telefónico, nombre.

Entrevistador: Vale vale, en todo eso que me mencionas mmm... hay ¿Había algún responsable o alguien que te supervisaba?

Bicimensajero 12: Pues si el despachador, el despachador básicamente, el mismo que nos mandaba los datos de entrega o de recoger, era el que nos checaba tiempos, distancias eh del cliente, básicamente se podría decir que era la super supervisión.

Entrevistador: A este despachador ¿lo conocías?

Bicimensajero 12: Sí.

Entrevistador: Tu relación con él ¿era buena, era mala?

Bicimensajero 12: Pues buena, sí.

Entrevistador: Ok ok en ¿cómo se llama? en este, en este trabajo aproximadamente eh ¿Cuál era tu horario de trabajo?

Bicimensajero 12: Pues el horario era variado, pero podríamos decir que de 9 de la mañana a veces de 9 a 3 de la tarde, o a veces de 9 a 6 de la tarde.

Entrevistador: Ok y ¿con qué frecuencia hacías los envíos? Es decir, ah una vez al día, una vez al mes, una vez a la semana...

Bicimensajero 12: Umm yo diría que... al menos cuatro, cinco veces a la semana estaba trabajando, cuando estaba muy, muy chido todo.

Entrevistador: Vale vale, ah ¿había alguna distancia promedio que tu recorrías en un envío?

Bicimensajero 12: Distancia promedio, diría que como unos 7 kilómetros tal vez, los viajes más largos.

Entrevistador: Vale, en ese, en esa recolección entrega que tú me decías eh ¿tenías alguna estrategia como para optimizar los tiempos de entrega?

Bicimensajero 12: eh... si, si tenía, eh primero era revisar bien las direcciones ¿no? Y inmediatamente eh marcar al número del cliente a su teléfono para confirmar la dirección y pedir las referencias de donde, de donde y cómo era el domicilio de entrega, o lugar de entrega y de eso pues analizar la ruta para ver por qué calles podría yo acortar distancias, no hacérmela tan larga, así optimizaba los tiempos.

Entrevistador: Vale vale. Ah en este trabajo del ser bicimensajero me imagino que aprendiste muchas cosas, una de ellas eh yo creo que, que que fue estas habilidades para ser mensajero tú ¿Cuáles crees que son estas habilidades que se requieren para ser un mensajero?

Bicimensajero 12: ¡Oh Esa es una muy buena pregunta! Este, las habilidades que uno requiere para ser un buen mensajero es, yo digo que la primera ¿no? eh saber andar en la ciudad y eso me refiero con saber convivir con el automovilista y con el peatón uno siendo ciclista, porque bueno esa es una, este 2 conocer bien la ciudad o si no al menos tener un sentido de orientación de hacia dónde voy y así ¿no? de dónde viene y hacia dónde voy, este otra sería usar adecuadamente las aplicaciones de geolo, geolocalización ¿no? Por ejemplo, de Google Maps si no sabes usarlo es muy seguro que te pierdas en la ciudad, incluso manejando el coche lo intentan usar y se pierden,

esa es una, una cosa que sí deberían de tener como habilidad para poder ser mensajero, otra, paciencia, condición física, manejar el estrés eh... y ser, veloz [risa] ser hábil...

Entrevistador: Mmm este estrés...

Bicimensajero 12: ... Estratégico.

Entrevistador: Ajá...

Bicimensajero 12: Ser estratégico, sobre todo.

Entrevistador: Ok eh este estrés que tú me mencionas que, que se lleva, que lo tienes que saber manejar ¿Cómo es que se genera al ser bicimensajero?

Bicimensajero 12: ¿cómo se generan las habilidades?

Entrevistador: No, como, ¿cómo?

Bicimensajero 12: Pues...

Entrevistador: Es que me, me dijiste este... genera estrés, más bien saber llevar el estrés eh y ese estrés me imagino que pues en, en el trabajo de ser bicimensajero, infiero que como tú lo dijiste pues se puedes generar llegar a algunos niveles de estrés ¿Cómo es que...

Bicimensajero 12: ah ok ok.

Entrevistador: ... ¿Qué, que tú lo desarrollas?

Bicimensajero 12: Ah ¿Cómo se genera?

Entrevistador: Exactamente.

Bicimensajero 12: Por qué se, por qué se... ok, pues porque en eh... a veces cualquier cosa se puede, puede ser un imprevisto durante la ruta ¿No? Por ejemplo, que te ponches, se te caiga la cadena, o te da la pálida o ¿Cómo decían? ¿O cómo? La pájara, no me acuerdo [risa] este, son esas cosas ¿No? Que ya tienes hambre o que

ya se te juntaron los los servicios para llevar o recolectar entonces eh, en esa parte es como de ahora ¿Qué hago? ¿No? ¿Por cuál empiezo? ¿Cómo voy a armar mi ruta? O ese cliente quiere que le entregue al final, pero me conviene entregarle al principio, entonces te pone como en un ambiente de de...bueno, ¿Qué hago? ¿Cómo resuelvo esto? ¿No? Entons pus si es un poco estresante porque lo que quiere uno es éste solucionar el problema ¿No? Pero hay veces que las condiciones no te lo permiten, ajá sí es como de, bueno, tengo que ir conforme a la marcha o, o insistir en que debe haber una solución ¿No? Yo creo que ese sería el estrés, más que nada por los tiempos de entrega, cuando algo se te pone enfrente y tienes un tiempo de entrega pues como que te preocupas ¿No? pues por la misma responsabilidad que, que tiene uno.

Entrevistador: Ok ok eh volviendo un poco al, a lo que estábamos hablando anteriormente de ser bicimensajero, en tu día a día ¿Cuál era tu medio de comunicación para realizar este trabajo?

Bicimensajero 12: Bien bien el medio de comunicación pues este fue el, el celular, el teléfono celular bajo aplicaciones ¿No? Telegram eh, WhatsApp, y pos las llamadas que pueden ser con el celular

Entrevistador: Ok. En este ser bicimensajero ¿cuál es el valor agregado que tu desde tus competencias piensa que le diste a esta praxis de ser bicimensajero?

Bicimensajero 12: Hmm... ¿Qué yo le di?

Entrevistador: Si, es decir algo que tú, que tú ya tenías y que lo implementaste a la bici mensajería

Bicimensajero 12: A ver, déjame pensar... pues realmente... ¡ay! Que te puedo decir. No, no sabría responderte esa pregunta eh

Entrevistador: Vale vale

Bicimensajero 12: La verdad es que muchas de las cosas las aprendí ahí siendo mensajero.

Entrevistador: Vale vale no te preocupes, este ¿Cuál fue tu razón para hacer este trabajo?

Bicimensajero 12: Mi razón, pues empecé a ver a un youtuber [risas] en pues YouTube verdad, se llama Francisco Borrero, pero esto empezó porque yo ya antes era ciclista ¿No? Andaba en las privadas y todo eso, y me enteré que había bueno que ese Francisco Borrero era bicimensajero, bike mess, bike messenger y vi que se veía muy padre, y esa fue mi razón, me motivó como ¡Ah! Pues si se ve muy padre la onda todos los los vatos así con sus outfits bien urbanos y anécdotas, viaje y todo eso, eso fue lo que, esa fue mi razón para ser bicimensajero, ver qué se sentía, tener la experiencia.

Entrevistador: Ok. Y en la misma línea ¿Cuál fue tu razón para permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 12: Mi razón para permanecer eh pues es que... mi razón fue que sí está obteniendo esas experiencias ¿No? Más que nada las vivía, si, si las estaba, cómo se dice eh, lo que idealice por así decirlo si las estaba eh viendo ¿No? Los viajes, los amigos y aparte tenía un gato, tengo un gato, entonces en ese momento tenía que comprar alimento para gatito [risas]

Entrevistador: [risas] Ok.

Bicimensajero 12: Por eso también me quedé.

Entrevistador: Mmm cambiando un poco la línea de las preguntas mmm me imagino que la bicimensajería, así como tú dices, qué tanto tuvo influencias de alguien que te gustó como del ciclismo y así, me imagino que eh las emociones estuvieron eh persistentes en la misma línea me puedes decir ¿Cómo esas emociones jugaron un papel en tu ser bicimensajero?

Bicimensajero 12: S, ah esa motivación o ese de que ah voy a ir a tal lado o voy a ir bien lejos y ese rollo este esas emociones si fueron importantes porque he de cierto modo eran como una, hacían vivir como una competencia ¿sabes? influían en mí en eso, como si estoy compitiendo a ver quién entrego más rápido, en qué tiempo lo

entrego, cuántos entregó hoy, cuántos me puedo hacer en el día y así, este... yo creo que todos los días que agarraba mi bicicleta y decía ah ya me voy a mensajear, era como entrar en el modo este no sé cómo transformarte ¿No? Te transformabas de un civil que camina a una persona así toda urbana con con este con la bici con manchas de la cadena no sé qué se yo, y eso como todo eso se sentía padre como pertenecer a otro a otro ambiente

Entrevistador: [tose] ok ok, [tose] ¿Tú piensas que la bicimensajería tuvo una influencia en tu vida cotidiana o la sigue teniendo?

Bicimensajero 12: Sí, sí, sí, sí, sí, sí, sí.

Entrevistador: ¿Cómo, cómo se da esto?

Bicimensajero 12: Cómo influye en mí la bici mensajería eh...bueno actualmente ya no me dedico a eso, ya no hago bicimensajería, pero... pero eh esa parte de ser hábil estratégico y todo ello ahora en mi vida y ahorita de acuerdo al trabajo o actividades que tengo que hacer pues esa agilidad o esa mentalidad también de ser rápido como que ahora las traigo todo el tiempo ¿No? Eh... si pus si ahora las traigo todo el tiempo hago las cosas no sé más rápido, he dividido mis tareas y checo por cual empiezo primero, luego después, luego al último, ah ¿qué más? Pues influye en mí y en el deporte también ¿no? porque al final de cuentas ser bicimensajero es casi un deporte, si no, si no hago otra cosa, si no hago un deporte, si no puedo hacer ahorita ciclismo a fuerzas tengo que hacer un deporte porque me queda como esa costumbre ¿no? Entonces yo creo que en eso influye ahora mismo ¿No? Tanto las habilidades que que genere ahí como las actitudes

Entrevistador: Ok en tu día a día ¿Llegaste a conocer algún bicimensajero de otra bicimensajería que no sea Cicloenvíos?

Bicimensajero 12: Sí, si, si, si.

Entrevistador: ¿En dónde los llegaste a conocer?

Bicimensajero 12: Mmm los llegue a conocer en carreras en los alleycats que hacían que se hacían o que se hacen porque pus también van mensajeros ahí, luego también, pues en, casi siempre en día a día en la ruta encontrabas algún mensajero, ya sea en el centro de la ciudad, en bulevares grandes o en los, a veces en los puntos de recolección nos tocaba los mismos lugares o cerca ahí ahí los encontraba.

Entrevistador: Ok esta interacción con los mensajeros fue buena fue mala o cómo, ¿Cómo llegó a ser?

Bicimensajero 12: Pues con algunos fue buena, si fue como de ¡Ey!, ¡Ey! Este se lo que haces, yo también lo hago ¿No? Te entiendo, o algo así, y otros eran más como como rivales te veían como rival como de ah yo traigo esta bici ¿No? por ejemplo, y eso era como pues raro [risas] raro, como, se veía mal.

Entrevistador: Ok, ok, mmm cambiando un poquito la línea de las preguntas, de un lado más administrativo ¿Conocías si existía algún documento en donde se dijera alguna parte de las que te voy a decir, tanto los valores, eh comportamiento, ética política o las normas de confidencialidad o alguno similar?

Bicimensajero 12: Ah si, si si si si, yo lo conocí de hecho te lo dan al principio cuando, cuando te reclutan [risa].

Entrevistador: ¿Recuerdas algo de aquello?

Bicimensajero 12: Si recuerdo algo... mmm tiene mucho que lo leí, pero algo de lo que recuerdo era de, de respeto hacia todos, o sea entre nosotros, entre los mensajeros, de los que estuvieran en la empresa.

Entrevistador: Ok, ok, vale, vale eh de un lado un poco más cultural eh tú ¿Llegaste a usar alguna bicicleta en especial para hacer bicimensajería?

Bicimensajero 12: Pues, pues yo usaba una bicicleta de carreras, ummm marca no sé qué marca [risa] fue armada por mí así que...

Entrevistador: ¿Por alguna razón especial llegaste a utilizar esa bici?

Bicimensajero 12: Eh sí, bueno pues es mi bici, así que me gustaba mucho y se acondicionaba muy bien para el trabajo, por eso también la usé y por eso dije no pus si, me queda como, como, como zapato ¿No? si.

Entrevistador: [risa]

Bicimensajero 12: Era, es de carreras, es de carreras y, y lo que necesitas es velocidad.

Entrevistador: Ok. ok.

Bicimensajero 12: Y por eso la, por eso la usé.

Entrevistador: En tu trabajo día a día este mmm ¿Llegaste a usar algún aditamento, accesorio?

Bicimensajero 12: Pues sí mis accesorios, o sea eh casco, guantes, bocina, mochila.

Entrevistador: Ok ah de estos accesorios que tú me comentas o alguno más ¿Hay alguna marca para bicimensajeros o ciclistas que has visto que se use o que a ti te guste?

Bicimensajero 12: Ah, pues solo puedo recordar la marca Kaiju creo que es la de las mochilas de mensajeros, ah, pero la la, la otra marca que también está chida es la Chrome que esa me hubiera gustado usar, esa estaba bien buena y, y había ¿cómo se llama? Una marca de aquí según de un mensajero igual poblano, no recuerdo el nombre de la marca, pero tenía sus mochilitas para los celulares.

Entrevistador: Ok, ok ah, dentro de un aspecto más interno de Cicloenvíos me puedes decir como ¿Cómo llego a ser el ambiente de trabajo?

Bicimensajero 12: Pues el ambiente de trabajo era tranquilo, no eran ni pesados ni tampoco relajados yo creo que era un ambiente ameno donde dejaban estar a cada quien en su rollo y así.

Entrevistador: Ok, ok eh ¿Sientes que existió o existe una buena comunicación entre los bicimensajeros el despachador y los administrativos?

Bicimensajero 12: Pues sí, si yo digo que si.

Entrevistador: Vale vale en, en un aspecto más ergonómico eh ¿Llegaste a hacer algún, algún este accesorio especial para proteger tu cuerpo? Eh que ya me comentaste que el casco, pero ¿Alguno adicional como para la espalda, las muñecas u otra parte?

Bicimensajero 12: Mmm no, los guantes ja, pero no.

Entrevistador: Vale, ¿Antes o después de las rodadas llegabas a hacer algún estiramiento o algún ejercicio?

Bicimensajero 12: Pues antes de, de iniciar con la ruta, empezaba con al, a rodar ligero, era lo único que hacía, rodar ligero y ya después me iba tendido

Entrevistador: [risa] Vale, vale, eh ¿Usabas o sigues utilizando algún asiento, manillar para tanto la comodidad como ergonomía?

Bicimensajero 12: Si, si el asiento si, sigo usando un asiento especial, para pues para pasar mucho tiempo en la ruta y el manillar también el manillar adecuado para la posición de la bicicleta.

Entrevistador: Ok ya como última pregunta, ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos en este trabajo como bicimensajero?

Bicimensajero 12: Principales riesgos, pues, pues no saber conducir adecuadamente en las calles o los coches por así decirlo, ese sería un principal riesgo, autos, camiones, etcétera y diría otro que sería una mala alimentación también eso sería un riesgo, una mala alimentación antes de rodar.

Entrevistador: Vale, vale. Ah serían todas las preguntas ¿Hay algo que te gustaría añadir como comentario sugerencia duda?

Bicimensajero 12: Mmm... pues bueno, bueno este, como comentario que sería muy padre que esa comunidad ciclista de mensajeros al menos aquí en Puebla fuese más grande, fuese más sonada eso sería muy chido.

Bicimensajero 13

Entrevistador: Va que va... dice, el presente cuestionario recopila información de la persona con el único propósito de investigación académica, los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación, se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirán ante terceros. Los participantes, o sea tú tienes derecho a acceder, corregir o a eliminar tus datos personales por solicitud por escrito, ¿Estás de acuerdo con, con este convenio?

Bicimensajero 13: Sí estoy de acuerdo.

Entrevistador: Va que va, muchas gracias. Este ¿Me puedes decir actualmente cuántos años tienes?

Bicimensajero 13: Veinti... treinta y un años.

Entrevistador: Treinta y uno, es correcto... y tu época como bicimensajero aproximadamente mmm ¿Hace cuánto tiempo fue?

Bicimensajero 13: Mmm fue de 2016 a 2021 y la época donde estuve trabajando más fue entre el 16 y 18.

Entrevistador: Okey, excelente [carraspea] ¿Me puedes comentar un poco acerca de lo que hacías como bicimensajero a tu día a día, más que nada específicamente a las tareas.

Bicimensajero 13: Mmm pues era recolección de paquetes, andar en bicicleta y entregar los paquetes, había los que eran encomiendas, eh, esos pues no eran tan comunes, pero era básicamente entregar algún servicio o alguna eh, pues sí era el super o estar formados en las colas oh mmm, hacer algún trámite para, trámite de oficina o como ir a recoger una placa por ejemplo o ir a entregar a algún establecimiento y pues a andar en bicicleta.

Entrevistador: Ok, eh de todo lo que dijiste hay algo que, esté más relevante acerca de otro ¿O cuál consideras que es la tarea más importante?

Bicimensajero 13: Como bicimensajero yo creo que la tarea más importante es, eh andar en el tráfico todos los días, andar pedaleando, los servicios que más encomiendan pues eran las que menos caían y pues si lo más importante era eso, esquivar el tráfico.

Entrevistador: Ok, en tu día a día como bicimensajero ¿Cuáles eran tus responsabilidades? Estas responsabilidades podemos hablar como la que fueron con el flujo de efectivo, interacción con personas, información, entre otras.

Bicimensajero 13: Mmm la responsabilidad, yo creo que una de las más importantes era el entregar en tiempo y forma en productos, el producto que estuviera, o el paquete estuviera en las mejores condiciones posibles, amm, me sentía muy responsable o sentía que llevaba literalmente una carga muy importante en tu espalda y cuando se trataban de productos que sabía que eran muy caros o muy importantes para el cliente, no que ninguno fuera fácil, menos importante pero pues que por ejemplo joyería, cosas que si la perdía o me pasaba algo a mí, íbamos a deberle al cliente, eh fue mucho en el caso de un cuate que pedía joyas en Vitorinox, esa tienda de productos de lujo, mmm o documentos que había algunos documentos muy importantes como los que hacía ¿Te acuerdas este que vendía seguros? no recuerdo su nombre pero o sea documentos muy importantes que tenían que estar firmados y que tenían un valor legal muy importante, entonces yo creo que esa era la responsabilidad más fuerte que teníamos, la de hacer, hacer bien nuestra chamba y procurar que el producto fuera entregado de la manera más óptima y en el tiempo más rápido posible.

Entrevistador: Ok, en tu labor a día a día como bicimensajero ¿Sabías qué puesto te supervisaba?

Bicimensajero 13: Si, pero no me sentía supervisado por nadie en realidad, pero sí sabía que estaba el (nombre de despachador) que era el despachador y eh intermitente (nombre de CEO), eh este pues es el que era.

Entrevistador: Ok, eh, ¿Cuándo en tu época principal como bicimensajero cuáles eran tus horarios de trabajo?

Bicimensajero 13: Ah esos siempre varia un poco pero usualmente era en él... durante el día, a partir de como a las 10 de la mañana hasta más o menos como a las cuatro y se puede extender hasta la noche y no era un horario tipo diario porque pues como a la vez tenía otros, trabajaba en otros lugares eh pues daba los horarios de esas tres chambas, mmm por ejemplo a veces no me daba tiempo a las 12 o a veces tenía que dejar de chambear a las 3 para después poder irme a la otra chamba o a veces tenía clase a la 1 entonces tenía que volver hasta después, si era muy variable pero casi siempre era en el día, de noche pues si nunca me gustaba.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: O sea era más que nada por el ritmo.

Entrevistador: [risas] si, eh ¿me puedes comentar un poco acerca de cuáles son las condiciones de tu entorno laboral? Esto en referencia a las condiciones externas

Bicimensajero 13: Por ejemplo, ¿En el clima?

Entrevistador: Como...

Bicimensajero 13: ¿Puede ser?

Entrevistador: Si, puede ser el clima, puede ser el tráfico, puede ser cualquier cosa que no esté directamente relacionada con la entrega.

Bicimensajero 13: Sería todo tipo de condiciones si, si siento que había condiciones muy culeras en algunos, en algunos días, en algunas temporadas y todos los días era una condición distinta al del día anterior, mmm, eh no sólo climatológico, casi no, la ciudad no, es una persona que, dentro de esta chamba, todos los baches, las vías, las bajadas, eh pues en soportar el tráfico, inclusive el ruido, la contaminación ¿No? El aire, el smog de los autos eran condiciones, yo creo que el cuerpo de los, o sea físicamente el cuerpo de los mensajeros se acostumbra a condiciones muy extremas

de todo tipo, no sólo fisiológicas de que el cuerpo rinde o no, si no pues si el que estamos bajo un estrés, estrés no mental lo cual es agradable, al final venías relajado, pero si sufre una buena carga de estrés por las condiciones externas a entregar un paquete.

Entrevistador: Ok este ya que hablas de estrés déjame ir a unas preguntitas que tengo por aquí, este... ¿Cómo es que este estrés se genera en cómo, como bicimensajero?

Bicimensajero 13: Pues yo creo que hay dos tipos de estrés como bicimensajero, el primero que es justo por la responsabilidad que tienes al traer un producto que es importante para alguien más, mmm por ejemplo en el caso de los documentos ¿No? Pues si vas estresado porque tienes que entregar el paquete bien, que vaya bien ¿No?, que no se arrugue, que no se maltrate, que no se engrase y pus ya este mmm también un tercero, bueno un segundo sería quizás el estrés por el tiempo, por entregar, a cuan... el... pues, pues a tiempo ¿No? En un periodo muy preciso de tiempo, eh.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: 9 kilómetros ¿No? Mmm y pues eso generaba un chorro de estrés y... pues no ansiedad, pero si andaba uno con el pendiente de tener que estar, cruzar toda la ciudad porque en una hora se va tu tiempo... y otro pues sí el estrés físico ¿No? El cuerpo cansado, las piernas adol... adoloridas, te suda la cara, ¿El calor, no? El calor era bien, pues bien, tenso, o por el contrario el frío, el viento, el aire, mmm entonces creo que así, en resumen, creo que el estrés se daba un buen en eso, con esas tres términos o había esos tres tipos de estrés ¿No? Por él, la responsabilidad, por el tiempo y por las condiciones climatológicas

Entrevistador: Ok, mmm volviendo un poquito al, a lo que estábamos hablando de, de la praxis de ser mensajero, eh ¿Qué habilidades piensas que se requieren para realizar el trabajo como, como bicimensajero?

Bicimensajero 13: Mmm... habilidad.... Mmm... buena pregunta en teoría ninguna pero en la práctica si necesitas un montón de habilidades... eh creo que tienes que saber

administrar tu tiempo en el sentido, o más que nada conocer tu cuerpo en función de un tiempo determinado, eh tienes que administrar tu mente para elegir una ruta ideal, eh tienes que, pues tener esto de servicio al cliente entre comillas, dar un buen trato a la persona que, te hace el que recibes, eh pues en sí matemáticas básicas ¿No? Para saber dar cambio y cuando tú te sientes todo... pues con toda la adrenalina de andar en la calle y de repente estar en quieto y hacer sumas y restas pues si es como, pues es una habilidad pero que no se, no necesariamente esa la necesites o porque igual lo vas a desarrollar cuando te dan pues ahí está día a día el mensajero... y pues habilidades físicas ¿No? La condición, resistencia, los reflejos, yo creo que los reflejos son bien importantes para... porque igual para el tipo de mmm servicio que ofrecíamos ¿No? Qué pues es... que ofrecíamos y que nosotros nos aventábamos ¿No? Es decir, eso de estar esquivando el tráfico, de ir entre los coches... creo que los Rappi y los Uber no son tan rápidos como nosotros lo éramos, pero creo que también porque ellos no aprecian un servicio con un tiempo tan específico cuando, eh pues eso ofrecíamos... eh creo que también hace falta mmmm pues luego le llaman a esto de... ahí cuando llevan.... Se me olvidó... cuando aguantas estrés, tolerancia al estrés... eh cuando tienes un pedido y estás perdido, a bueno, esa... ajá, una habilidad que necesitas es saberte ubicar dentro de la ciudad y saber manejar tu propio estrés cuando el (nombre de despachador) no te contestaba y cuando ibas tarde y no había ni una dirección adecuada... pues creo que sí había muchas habilidades mentales además de las físicas dentro de lo que acabo de mencionar, pues al final del día no salíamos a hacer ejercicio, teníamos para... a trabajar.

Entrevistador: Ok, eh, en el trabajo como bicimensajero ¿Tienen eh algún medio de comunicación en especial o cuál es el medio que tú ocupabas?

Bicimensajero 13: Telegram, Telegram con los despachadores y Whatsapp con los clientes o a veces, al principio usaba mucho el SMS, los mensajes a la antigüita.

Entrevistador: Ok, este mmm... tú como bicimensajero desarrollaste muchas como cosas, habilidades, entre otras y entre esos me imagino que has de haber visto que tienes un valor agregado que les puedes dar desde tus competencias de esta praxis de

servicio y mensajero, si tendrás alguno o desarrollaste alguno, o a lo largo tuviste uno y que implementaste.

Bicimensajero 13: Mmm pues una habilidad extra más allá de la chamba que yo incorporé a mi trabajo.

Entrevistador: Así es.

Bicimensajero 13: Mmm... pues en algún momento cuando daba clases de comunicación, estuve pensando mucho sobre eso, y... eh... tal vez no servía como, o no era una habilidad útil en el sentido práctico, pero si pensaba mucho en la bicimensajería como este intercambio de mensajes, está emisor, mensaje y receptor, entonces creo que la licenciatura si bien no nos forman como bicimensajeros en la licenciatura en comunicación si creo que me servía un poco tener la concepción de eh el mensaje ¿No? De saber qué pues solo es el medio para ese mensaje y pues decía nuestra maestra ¿No? El medio es el mensaje entonces ahí tenía esos conflictos sobre... pero creo que no, no sé, yo pensé que... pues yo decía en mis chaquetas mentales que sí, que el sentido de emitir un mensaje o llevar un mensaje era una... pues era una forma de incorporar lo que había estudiado a ese oficio, también como estaba en el radio sentía que todo el tiempo estaba mandando mensaje ya sea de manera oral o de manera física o de manera audiovisual ¿No? Las incorporas todo para dar clases. Entonces creo que esas habilidades retroalimentaban, creo que el bicimensajero me ayudaba a tener una idea más clara para los mensajes que emitían en audio y por el otro lado todo este, eh, brebaje de cosas que traía de la universidad y la docencia, de ahí servía para tener un concepto un poco más claro, más paciente para trabajo para bicimensajería... creo

Entrevistador: Ok, muy buena respuesta, eh, dentro de este trabajo ¿Hay alguna razón la cual, este, tú digas: por esto me metí a bicimensajería?

Bicimensajero 13: Mmmmmm por la adrenalina eh, porque era bien divertido salir a la calle todo el día todos los días, a veces no, por supuesto había muchas cosas que no pero yo creo que la mayor parte y una de las razones más importantes que nos dieron

fue tanto tiempo, fue eso, ha sido de las chambas más divertidas que he tenido... mmm... y además porque pues me sentía bien físicamente y me sentía super mal, independientemente, a veces... o sea el dinero tampoco fue como la gran cosa pero el sentir que podías recorrer 12 kilómetros en 33 minutos si eran wooooo soy, soy un súper hombre, aguanto todo esto.. en un sentido de autorrealización a partir de mi propia condición física. De un lado las endorfinas que tiene el... las endorfinas naturales que tiene cualquier persona que hace ejercicio ¿No?

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: Si la, o sea las endorfinas eran lo más chido y tus propias metas, chiquitas que hacía ¿No? Los kilómetros ¿No? Un día haces 80 kilómetros y al otro día haces 100 y pues eso, esas pequeñas metas personales que no tenían tanto que ver con cuantos paquetes había entregado, si no con cuántos kilómetros habías recorrido.

Entrevistador: Relacionado eso, entonces la distancia es variable, ¿no es como algo que tenga una tendencia promedio?

Bicimensajero 13: No, pues... no. O sea, había días en los que no había nada, había días en los que nada más me echaba un paquetito de kilómetros, o sea una media hora y había días en los que eran arriba de 80 kilómetros, o menos, pero sí era muy, muy variable y dependía también de la temporada

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: Variaba de día a día y de temporada a temporada e inclusive mi horario del día, en horario godín había más chamba que en las tardes o muy temprano.

Entrevistador: Dentro de tu día a día tú ¿tenías alguna estrategia específica para optimizar tu tiempo de entrega?

Bicimensajero 13: Pues ir más rápido supongo... pues no... mmm, a ver déjame, repíteme otra vez la pregunta.

Entrevistador: Dentro de tu día a día tú ¿tenías alguna estrategia específica para optimizar tu tiempo de entrega?

Bicimensajero 13: Comer bien en algún momento para rendir un poco más y sentirme un poco más fuerte y... en algunas breves temporadas estuve practicando un poco más mis reflejos y mi miedo a el tráfico, ser un poco más osado en la bicicleta.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: Tal vez eso podría decir que era lo que hacía para eficientar mis, pues mi envío.

Entrevistador: Ok, ok dentro igual, el ser bicimensajero eh pues te enfrentas tú a desafíos día a día ¿Cuáles piensas tú que son los principales?

Bicimensajero 13: El tráfico y la ciudad, eh la ciudad entendido como pues esta urbe en crecimiento y desarrollo que está repleta de baches, gente que no sabe poner en la calle eh gente que no sabe manejar un auto, bueno si lo sabe pero el tráfico en general y a veces en verano hay sol, el sol era muy agotador pero si esos son como... a no y también la parte técnica, la bicicleta a veces si era, pues es de conocimiento y te imaginas, o más bien, perame déjame lo formuló de la manera tan o más coherente posible... mmm... pues si las fallas mecánicas que puede haber ya también o la de los grandes desafíos que también tenía uno y saberlo resolver, entonces en resumen la gente, el tráfico, la bici y el clima, igual no tanto pero si igual.

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito de tema, el ser mensajero juega elementos diferentes en la vida cotidiana, ¿Crees que algunos de estos elementos podrían ser las emociones?

Bicimensajero 13: ¿Cómo?

Entrevistador: Así es, mmm que las emociones jueguen un papel en la relación con la mensajería, bueno tú más que nada como bicimensajero.

Bicimensajero 13: Las emociones exteriores, si un día me despertaba por ejemplo muy deprimido y ¿Eso afectaba mi trabajo? Sí, pero a la inversa. Si estaba muy tirado a la mierda me daba una razón para salir de casa, por ejemplo, amm si estaba muy enojado era también una buena de relajarme, de hecho así como paréntesis cultural, justo ayer me estaba acordando de cuando daba clases en un colegio con adolescentes en el que estaba, eh luego era bien rico salir a bici mensajear, como me enojaba mucho en el salón de clases pues, liberaba todo eso mientras corría ¿No? Y por el contrario también influyó eventualmente a partir de los accidentes, el miedo. Entonces había días en los que no salía a bicimensajear porque estaba rodeado de pánico ¿No? Como tenía miedo, entonces iba a bici mensajear entonces no lo hacía. Pues sí, si las emociones influyen un chorro, para bien y para mal.

Entrevistador: Ok, eh ¿La bicimensajería ha tenido influencias en tu vida cotidiana? Y si es así ¿Cómo crees que las ha tenido?

Bicimensajero 13: Todo, pues ve lo, fue mi evento canónico eh, me influía, o sea, desde la manera en la que me vestía el estar con los pantalones a media pierna todo el tiempo, mmm la manera en la que camino porque pues eventualmente te vuelves un poco más ágil con las piernas, entonces ir al Oxxo (inaudible) el andar con grasa en las rodillas, asoleado ¿No? moreno todo el día, andar sediento, andar hambriento, mmm pues ya por ejemplo en mi apetito y por lo tanto en mis relaciones sociales, o sea influía pero no las afectaba, salía con mis cuates pero llevaba mi pan porque me iba a dar hambre a las 7 de la tarde (inaudible) eh afecto eventualmente mi relación con mis padres, igual no lo esperaba de una manera negativa pero pues si después de unos par de accidentes tuve unas conversaciones importantes con mi madre en particular, mmm... afecto mis relaciones porque conocí un montón de gente o sea a los, pues si, los lugares que frecuentaba, la gente a la que veía, amm mi propio conocimiento de la ciudad, es algo tan fácil como saber “oye Juanito no sabes dónde está tal calle” y ya sabes cómo llegar a tal lugar, mmm no se si me estoy desviando mucho de la pregunta pero pues sí, sí afectaba cotidiana totalmente. O llegar a las otras chambas con mi toallita para quitarme el sudor, gran experiencia, gran experiencia.

Entrevistador: Ok, eh ¿Conoces a otros bicimensajeros?

Bicimensajero 13: Simón.

Entrevistador: ¿Dónde los has encontrado, conocido?

Bicimensajero 13: Por la bicimensajería, por las diferentes bases que tuvimos durante esos años, y también de andar en la calle pues encuentras a otros bicimensajeros de otras empresas y se vuelven tus compañeros de trabajo de lejitos, en los talleres mecánicos pero pues si, los conocía a todos de la calle o actividades referentes de la bicimensajería.

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: En las carreras creo.

Entrevistador: ¿Y cómo ha sido tu relación con ellos?

Bicimensajero 13: ¿Con los bicimensajeros haciendo envíos?

Entrevistador: Con los bicimensajeros externos

Bicimensajero 13: ¿Con los externos de la bicimensajería?

Entrevistador: Así es.

Bicimensajero 13: Pues muy distante, yo... muy distante pero.

Entrevistador: ¿Hola? Hola, hola.

Bicimensajero 13: Ahí estamos.

Entrevistador: Si ya te escucho.

Bicimensajero 13: Va, ok me lo puedes repetir, perdón.

Entrevistador: Tu relación con los demás bicimensajeros y externos a Cicloenvíos

Bicimensajero 13: Pues era un poco distante, nunca conviví demasiado con otros bicimensajeros, los topo y nos topamos, pero no fue nunca una relación muy significativa que hice

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito el sentido, bueno el tema de las preguntas, ¿Sabes si Cicloenvíos tiene valores que refleje de bicimensajeros y estos hacia los clientes?

Bicimensajero 13: Honestamente no, no sé si hay...no.

Entrevistador: Y tú como bicimensajero ¿Has de comunicar algún valor en específico o algunos?

Bicimensajero 13: Pues no sé, no... mmmm no se si la puntualidad sea un valor, la responsabilidad con el producto que llevaba, pues eso, eso podrías recibirlo como de mi parte para... ser responsable, ya sea con el tiempo, con el producto, con el cliente, era pues si eso.

Entrevistador: Ok, ¿Conoces si existe algún documento que se relacione con el comportamiento y ética de los mensajeros de Cicloenvíos?

Bicimensajero 13: Algún documento escrito, yo nunca vi ninguno y si sí lo vi tal vez ya lo olvidé, o dudo que haya porque pues debería ¿No? Si le echaban ganas, pero no, no me consta

Entrevistador: Ok y, por último, bueno de este tema ¿Sabes cuáles son las políticas y normas de confidencialidad que se espera de los bicimensajeros en relación con la información de los clientes?

Bicimensajero 13: No, sé que no podíamos abrir los paquetes, pero... pues si eso. No sé si hay un documento al respecto.

Entrevistador: Ok y bueno cambiando un poquito el tema en relación como del aspecto cultural ¿Tú qué tipo de bici utilizabas al realizar entregas?

Bicimensajero 13: Una single speed, una sola velocidad, rodada 28.

Entrevistador: ¿Hay alguna razón?

Bicimensajero 13: Creo que era más práctico para andar en bicicleta, para andar en la ciudad sin arriesgar tanto el pellejo, no creo que hagan falta muchas velocidades para andar en la ciudad de Puebla y pues si siempre me dio mucho miedo andar en fija por eso del freno y creo que en el freno me salvó el pellejo un par de veces.

Entrevistador: Ok, ¿Hay algún aditamento o accesorio que utilices en tu día a día como mensajero?

Bicimensajero 13: ¿Aditamento a la bicicleta?

Entrevistador: A la bicicleta, a tu cuerpo.

Bicimensajero 13: A pues si había un... yo le llamo un uniforme, pero pues no tenía un rigor como uniforme, pero yo le digo así, como la mochila, el bolsillo para teléfono, la cangurera mmm, casco y porta vaso.

Entrevistador: Ok, dentro de esto ¿Conoces alguna marca de ciclistas o de bicimensajeros que te guste o veas que se utiliza en el gremio de la mensajería?

Bicimensajero 13: Los Kryptonite, ¿No? los... mmm, de eso se me olvidó mencionarte en el anterior, los candados para la bicicleta y de ahí pues esas marcas de gente rica, los kryptonite y había unas mochilas, no me acuerdo cómo se llaman, pero había un logo que el (nombre de mensajero) logró conseguir un convenio

Entrevistador: ¿Chrome?

Bicimensajero 13: No logro recordar su nombre... Chorme, ándale, simón y ah pues el Spitting Speed Bike Courier creo se llama, es famoso dentro del hábito local y pues qué otra marca... pues que para mí fueran relevantes, esas nada más. Aunque pues ya sabes, entré ahí también las bicicletas, las marcas pues hay las mamonas, las Shimano, las Specializes y cosas así, pero pues yo nunca le puse mucha atención a eso.

Entrevistador: Ok, mmm en el aspecto del clima de Cicloenvíos, me puedes describir un poco de cómo era ese ambiente de trabajo entre los bicimensajeros.

Bicimensajero 13: Pues mira, el clima era maloliente porque todos traían la cola sudada [risas] chiste malo, pero pues era bastante, era bastante gentil, mmm como trabajaba también en esa época en otros dos lugares era un ambiente muy refrescante en Cicloenvíos, no era nada parecido a un ambiente universitario o institucional o a los otros donde trabajaba, era mucho más relajado, había mucha camaradería, había mucha... respeto y admiración entre los propios bicimensajeros, mmm, había ese sentido de cama... camaradería o de... una especie de hermandad de nosotros, mmm, era en general un ambiente bellissimo y pues si y también o sea, no sé si perceptivamente estos dos contrastes con las otras dos chambas donde también eran bien hostiles o si legítimamente era un ambiente muy... que desafortunadamente pues no convives con ellos todos los días ¿No? Pero cuando había estos encuentros era muy bonito.

Entrevistador: Okey, okey, ¿tú sientes que existe una buena comunicación entre los bicimensajeros, *dispatch* y administrativos?

Bicimensajero 13: Pues, al chile no, o sea, no existe una mala comunicación o espera, necesito reformular mi respuesta porque hubo en algún momento que sí, dentro de mis 6 años si hubo momentos en los que hubo buena comunicación, ya cuando yo me salí era un poco deficiente amm, no había... no era tan óptima, en particular entre el bicimensajero y el despachador.

Entrevistador: Cuáles conflictos, o bueno, cómo ves que esta comunicación no fue buena a partir del mensajero-despachador.

Bicimensajero 13: No era buena porque no era inmediata, de repente estabas incomunicado con el cliente y no estaba, cosa que entiendo o sea justifico porque el despachador tenía otra chamba pero mmm si no era buena porque luego se tardaba en responder o se tardaba en mandar al cliente o mandar los datos eh, pues eso ¿No?,

básicamente. Tardaba en responder ya sea mensajes, información o resolver alguna duda.

Entrevistador: Okey, okey cambiando un poquito de tema, cuando haces entregas o cuando sales en general a andar en bicicleta, ¿realizas algún tipo de estiramiento, ejercicio, calentamiento?

Bicimensajero 13: Durante mi servicio como bicimensajero no, no nada... acá paréntesis cultural ahora que ya no hago bicimensajería y salgo a darme mis vueltas ahora si estiro todos los días eh, pero cuando era realmente necesario, no... a veces un poco, pero de manos nada más, no de piernas.

Entrevistador: Ok, en tu bicicleta ¿utilizas algún aditamento como asiento, manillar o algo en relación a tu comodidad, tu ergonomía?

Bicimensajero 13: Mmm, pues no, o sea en algún momento las usé para que fuera lo más cómoda posible, pero algún a cosa como algún cojín especial o algún manillar, bueno tal vez el manillar un poco y los frenos, ajá un leve, pero nada muy sofisticado, solo cinta, puse cinta para no romperlo.

Entrevistador: Ok, ahora si ya, ya por último eh me has mencionado que has tenido algunos accidentes en tu vida como ciclista, más o menos ¿Cómo fue la situación?

Bicimensajero 13: ¿Los enumero? O hablo...

Entrevistador: Si quieres podrías hablar brevemente de cada uno y pues tal vez darle un enfoque más al principal.

Bicimensajero 13: Ok, tuve un montón de accidentes, fallas técnicas tal vez la bicicleta, las llantas estaban muy lisas, no las cambié y me fui de lado, un día choque con un coche, un día caí en un bache, un día en la ciclopista salí volando por un tope, quien sabe que me detuvo y salí volando y otra vez me desmayé y me rompí la cara, eeh pues el más relevante o el más catastrófico más no el más doloroso fue sin duda la fractura de cara, ese pues sí, estaba... entregue un paquete y ya vez... amm me desmaye por razones que aún son desconocidas, amm me desmayé a las 3 de la tarde

un 7 de febrero de 2019 y pues al estar dormido no puse las manos entonces caí con la cara al suelo y me fracturé la cara en 3 puntos distintos eso requirió una cirugía maxo facial para ponerme placas y hacer básicamente que tenía como hundida entre comillas mi cara, es como si hubiera estado hundida pero, si requirió cirugía y afortunadamente no fue, eh no fue con ningún bache ni con un, nadie me atropelló ni nada y pues yo me desmayé y caí con la cara mmm, se llevó varios meses de recuperación y eso va relacionado con la pregunta, con una de las respuestas que te di hace rato ¿No? Que después de esto si me dio justo el miedo salir en la bicicleta

Entrevistador: Ok.

Bicimensajero 13: Por supuesto que no... de hecho, eso, eso y otras cosas eh, ¿cómo se dice? Resultaron un mini trauma ahí, todavía lo tengo, pero estoy trabajando en eso.

Entrevistador: Cuando tuviste algún accidente ¿Tenías algún protocolo a seguir para la solución del mismo?

Bicimensajero 13: ¿Protocolo brindado por la empresa o por Cicloenvíos?

Entrevistador: Protocolo propio.

Bicimensajero 13: Sí, eh sabía que tenía un umbral corto de tiempo en lo que la adrenalina hacía su efecto en el que no sentía dolor para reaccionar y ponerme en orden y procurar llegar a casa, eh siempre después de un accidente tenía un pequeño ritual, yo lo llamo rito pero a lo mejor es la palabra más bonita para eso am en el que es llegar a... bueno, primero accidento, en chinga procuro llegar a casa, ya en casa me lavo las manos o lo que sea, me baño, me quito el sudor, la mugre, eh después me echo una coca, no es cierto, otra vez. Me accidento, si me es posible me lavo las heridas, si no es posible porque no hay baño cerca, utilizo ese umbral de anestesia para llegar a casa, ahora sí en casa me echo una coquita para relajarme, un cigarrito y ya después me doy una ducha para quitarme toda la mugre y el sudor y después de la ducha, lloro y pues ya nada más, o sea, dentro del protocolo también está el llamarle a mi jefe, avisar que me pasó, dónde estoy, por ejemplo si fue contra un coche

esperarme a que alguien más llegara para que pues, no estar tan indefenso ahí am, y pues nada más. Poder seguir vivo o no [risas].

Entrevistador: Pues va que va, pues de mi parte sería todo, te agradezco muchísimo las respuestas.

Bicimensajero 14

Entrevistador: Muy bien (nombre de bicimensajero), te leo el consentimiento informado, el cual dice que el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo, análisis del trabajo de investigación y se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada. Y esto no se compartirá con terceros. Tú como participante tienes derecho a acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. ¿Estás de acuerdo con esta información?

Bicimensajero 14: Sí, amigo.

Entrevistador: Excelente, mira, empezamos con las preguntas. La primera, me podrías ayudar un poco ¿Qué tareas desempeñabas como mensajero en Cicloenvíos?

Bicimensajero 14: Claro era desde la recolección de de documentos o paquetes, así como la, la entrega de los mismos y también ya sea llevar físicamente o transferir el dinero de dichos paquetes o de ciertas encomiendas.

Entrevistador: Excelente, se me olvidó preguntarte, ¿Cuántos años tienes?

Bicimensajero 14: 26.

Entrevistador: ¿Y desde hace cuánto tiempo estás en Cicloenvíos?

Bicimensajero 14: Desde el 21 de septiembre de 2020.

Entrevistador: O sea, ya llevas 3 años.

Bicimensajero 14: Casi cuatro.

Entrevistador: Y en estas tareas que tú desempeñas como mensajero, ¿Cuáles son las más importantes?

Bicimensajero 14: Diría que todo porque pues somos una representación de una, digamos una empresa, y a la vez brindamos un servicio general.

Entrevistador: Ok en esto que tú me dices ¿Cuáles son las responsabilidades que tienes? como con el efectivo y que ya me dijiste interacción en personas, información y todo, ¿Hay alguna de más que se te llegue a acordar?

Bicimensajero 14: Sí, a veces hacemos también pagos de servicio, entonces, pues por ejemplo es ir con el cliente, recoger lo que se va a utilizar para el pago, regresar al comprobante de pago y si hay cambio, pues también entregarlo, entre otras cosas como paquetería, cargas, etcétera.

Entrevistador: Ok, en este trabajo ¿Hay alguien que te supervise?

Bicimensajero 14: Si. Existe un despachador para cada envío.

Entrevistador: ¿Y tú, conoces a ese despachador?

Bicimensajero 14: Sí.

Entrevistador: Cuando haces mensajería en tu, en tu época, donde hiciste mayor tiempo este trabajo, ¿Cuál fué tu horario de trabajo?

Bicimensajero 14: Pues normalmente estaba de 9 de la mañana hasta digamos 6 de la tarde.

Entrevistador: ¿Y en este horario de entre 9 y 6 tenías algún periodo de descanso?

Bicimensajero 14: Sí, afortunadamente había muchos tiempos muertos, entonces en algunos de ellos íbamos a algunos, íbamos a comer, o simplemente estábamos esperando más entregas o hacíamos nuestras ocupaciones.

Entrevistador: Ok, ¿Me puedes mencionar un poco de cuáles son las condiciones de tu entorno laboral? Esto refiriendo a todo lo externo de Cicloenvíos, como lo es. La calle, el clima, el tráfico, clientes, personas y así.

Bicimensajero 14: Aquí en Puebla es muy, muy variado, porque a veces está el Sol a 30°, o a veces está el frío, o a veces llega la lluvia, las calles no son las más adecuadas, aquí en la ciudad para, para andar pedaleando, entonces, pues también son ese tipo

de cosas, hay caminos de terracería y en ellos luego hay perros o luego hay gente que se mueve en automóvil, que pues también es muy grosera con nosotros.

Entrevistador: En todo esto que me has comentado y también con información que has vivido como bicimensajero, ¿Qué habilidades piensas que se requieren para hacer este trabajo?

Bicimensajero 14: Velocidad, precisión, una memoria muy buena, capacidad para llevarla para llevar la frustración y mucho, mucho amor al ciclismo.

Entrevistador: OK. ¿Cuál fue tu medio, cuál es tu medio de comunicación para realizar este trabajo?

Bicimensajero 14: Pues ese, es el celular llamadas WhatsApp, lo más importante.

Entrevistador: Dentro de las competencias que tú ya tenías antes de entrar a Cicloenvíos, ¿Cuál es el valor agregado que le añades a este trabajo de service y mensajero?

Bicimensajero 14: Sería el respeto, la tolerancia, el compromiso. ¿Y la hermandad?

Entrevistador: ¿Cuál es tu razón para hacer este trabajo?

Bicimensajero 14: Desafortunadamente tengo una complexión física muy gorda, entonces pues el andar pedaleando por la ciudad me, me ayuda a hacer mucho ejercicio. Y como lo mencioné el amor al ciclismo.

Entrevistador: Y. ¿Cuáles han sido los elementos que te han hecho permanecer en este trabajo?

Bicimensajero 14: La misma gente con la que me rodeo son muy graciosos y también el andar aprendiendo cosas nuevas, tanto de mecánica como formas de llevarme con las con la misma gente.

Entrevistador: Regresando un poco a los horarios. ¿Hay alguna frecuencia con la que realices entregas? Es decir una vez a la semana, 2, una al día, al mes...

Bicimensajero 14: Trato de realizar mínimo una entrega al día, si puedo hacer más, lo máximo que he hecho son 12 al día. Siempre y cuando teniendo mis tiempos medidos y pues a la vez que no interfiera una entrega

con otra.

Entrevistador: ¿En estas entregas hay alguna distancia promedio que se recorre?

Bicimensajero 14: La entrega mínima han sido de 3 km y la máxima han sido de... contando ida y vuelta unos 40 km.

Entrevistador: ¿Tienes alguna estrategia específica para optimizar los tiempos de entrega?

Bicimensajero 14: No, algunas veces prefiero irme, ya sea, o en sentido contrario, en distancias cortas, si conozco la ruta, si no la conozco, prefiero seguir el Google Maps o irme guiando por referencias del camino.

Entrevistador: De todo esto que me comentas ¿Cuáles son los principales desafíos a los que te enfrentas como mensajero?

Bicimensajero 14: Pues el primero sería los los carros y la a la vez la misma gente, también sería los cambios climáticos muy muy dispersos que tenemos en la ciudad, y de ahí en fuera, pues serían uno que otro accidente, como pues una ponchada, una ruptura de cadena o incluso que nos compartan mal la información de

los de los clientes y eso nos, nos hace perder tiempo.

Entrevistador: Ok, cambiando de tema. En este trabajo como bicimensajero, por lo visto has estado muy inmerso y que. ¿Crees que las emociones han influido en tu vida en relación a la mensajería?

Bicimensajero 14: Bastante.

Entrevistador: ¿Cómo ha sido esto?

Bicimensajero 14: El pedalear me ha ayudado a que me libero de estrés, me libero de carga negativa y me pone feliz, incluso el andar compitiendo con carros me, me ha puesto feliz. Y en general, pues nos ayuda a liberar ciertas emociones negativas y convertirlas en positivas.

Entrevistador: La misma línea, ¿qué tipos de influencia ha tenido la mensajería en tu vida cotidiana?

Bicimensajero 14: Me ha ayudado a hacerme amigo de muchas personas, hombres, mujeres, me ha ayudado a adquirir conocimiento de mecánica básica para resolver ciertos conflictos y pues me ha hecho continuar en un ejercicio constante.

Entrevistador: Entonces, por lo que tengo entendido, ¿Has conocido otros mensajeros? ¿Sí, así es dónde has encontrado otros mensajeros? No necesariamente Cicloenvíos hablando.

Bicimensajero 14: Pues me los he encontrado en la calle. En pizzerías, en taquerías, en eventos y pues. En sus propias mensajerías, también.

Entrevistador: ¿Cuál ha sido la relación en con otros mensajeros?

Bicimensajero 14: Primero que todo de respeto. ¿Y si se hace una amistad más allá del “Hola, Cómo estás?” Pues sí se vuelve una camaradería.

Entrevistador: Ok, en la parte administrativa de Cicloenvíos. ¿Tú conoces si hay valores de Cicloenvíos que se compartan a los mensajeros para que esto se comparta con los clientes?

Bicimensajero 14: Sí. Cuando entré me compartieron cierta información acerca del respeto, de la tolerancia, de la empatía y de la comunicación.

Entrevistador: Ok en la misma línea, ¿Sabes si hay políticas o normas de confidencialidad para seguir como bicimensajero?

Bicimensajero 14: Sí, también, también existen y también me las, me las compartieron cuando ingresé.

Entrevistador: Cambiando de línea, ¿hay alguna bicicleta especial que uses como bicimensajero?

Bicimensajero 14: Actualmente uso una bici de ruta. Pues la considero adecuada para la ciudad.

Entrevistador: ¿Hay alguna razón especial por la cual la utilices?

Bicimensajero 14: Pues después de 3 años como mensajero, ya es por mamador.

Entrevistador: Ok, ¿hay algún aditamento que utilices o algún accesorio en tu vida diaria como bicimensajero?

Bicimensajero 14: Sí, primero va la herramienta y pues mi herramienta va en mi, en mi mochila especial, a la vez que pues los portabotellas las mismas botellas, luz delantera, trasera, guantes, casco y una que otra herramienta extra para ajustar las, es las velocidades o los cambios.

Entrevistador: Ok, ¿hay alguna marca de cosas para ciclistas más especial para bicimensajeros que te guste o que ¿Has visto que se use en en las personas que hacen bici mensajería?

Bicimensajero 14: Para bicimensajeros, aquí en la ciudad se da mucho que usan o que usamos Chrome, Dos Erre, Spitting Speed y Mouan o Saabukan y de ciclistas en general, utilizo... La mayoría de los productos que utilizo son de la tienda de Decathlon.

Entrevistador: ¿Hay alguna influencia cultural que consideras que ha influido en tu estilo como mensajero?

Bicimensajero 14: Sí, el la vestimenta que utilizan los mensajeros es muy extraña, la mayoría usan shorts cualquier tenis, unos calcetines completamente llamativos y playeras que en el, en el ámbito del bici de la bicimensajería dicen Playeras Miadas.

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito el tema. ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo entre los mensajeros de Cicloenvíos?

Bicimensajero 14: Buenísimo, todo, casi todo, cuando no estamos laborando, sonrisas, comentarios, bromas entre nosotros sin llegar a ser ofensivas e historias.

Entrevistador: ¿Sientes que existe una buena comunicación entre los Bicimensajeros, *dispatch* y administrativos?

Bicimensajero 14: Diría que sí, pero también podría decir que muchas veces tanto la parte administrativa como el despachador se hacen pendejos en ciertas cosas.

Entrevistador: ¿En qué cosas podría ser esta situación?

Bicimensajero 14: Pues a veces la información, en mandar envíos, en pagos más que nada y también en resolución de mismos, de mismas dudas o de mismo o de algunos conflictos.

Entrevistador: Ok, ¿Sientes que el trabajo como bicimensajero puede llegar a generar niveles de estrés?

Bicimensajero 14: Al principio sí, porque uno no está acostumbrado a pedalear, digamos de una manera rápida y a la vez ser constante. O también puede ser que uno se pueda saturar de pedidos y puede quedarle mal a un cliente.

Entrevistador: Entonces por lo que entiendo...conforme vas conociendo este trabajo se iría disminuyendo el estrés que sientes al, al principio.

Bicimensajero 14: [Chiflido].

Entrevistador: Ok, lo tomo como afirmativa esa respuesta... ¿Sientes que este estrés también se podría generar por condiciones de tráfico, clima o alguna otra condición adversa?

Bicimensajero 14: Bastante como te menciono, los automovilistas no siempre respetan aquí y cuando por ejemplo de la nada llega, llegan las lluvias, pues muchos nos mojan. O no ves baches y puedes poncharte o el Sol a veces no es soportable, y también eso puede ser un factor como lo mencionas.

Entrevistador: Para tu ergonomía, ¿hay algún equipo o accesorio especial que utilices para proteger tu cuerpo?

Bicimensajero 14: Pues más allá del casco y los guantes, no.

Entrevistador: Ok, ¿antes de salir a rodar, realizas algún estiramiento? ¿Ejercicio para, para calentar?

Bicimensajero 14: Desafortunadamente ya, porque pues ya no estoy tan chavillo.

Entrevistador: Ok, ¿Hay algún asiento, manillar o algo más que le hayas puesto a tu bicicleta para tu comodidad o tu ergonomía?

Bicimensajero 14: Sí, tengo un asiento prostático y la vez es suave, y de volante, por ejemplo, cuando voy en la bici de ruta, pues sí llevo un volante adecuado para acelerar, pero cuando voy en otro tipo de bicicleta pues llevo un volante más grande porque gordo y me puedo ir más cómodo.

Entrevistador: ¿Qué lesiones piensas que o has visto que son las más frecuentes en la bicicleta? Obviamente accidentes y me refiero más como a lesiones físicas como luxaciones, esguinces y así.

Bicimensajero 14: La principal, he visto que a muchos nos pasa, son lumbalgias y dolores de hombros.

Entrevistador: Ok, ya en las últimas 2 preguntas. ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales como mensajero?

Bicimensajero 14: Pues sería el tráfico, los cambios climáticos, algún accidente mecánico o alguna falla mecánica. Y también, pues, la falta de alimento.

Entrevistador: ¿En tu vida como mensajero, has experimentado alguna vez un, algún accidente?

Bicimensajero 14: Bastante.

Entrevistador: ¿Me podrías explicar alguno brevemente?

Bicimensajero 14: Claro que sí, un día una moto me tiró y pues caí de carita y me raspé mi carita.

Entrevistador: Ok, ¿esta situación fue tu culpa, su culpa, la de los 2?.

Bicimensajero 14: Diría que culpa del motociclista porque venía del lado derecho del carril y él simplemente andaba zigzagueando entonces. Quiero pensar que no midió bien la distancia y me terminó pegando.

Entrevistador: Ok ¿Hay algo más que quieras añadir? algún comentario, duda, sugerencia... Bicimensajero 14:

Claro que sí, quiero agregar que el Ingeniero (nombre del Ingeniero) me la pela y muchas gracias por la entrevista que viva Cicloenvíos y (nombre de administrativo) ya págame.

Entrevistador: Muchas gracias por la entrevista

CEO

Entrevistador: Va que va, mira pues el presente cuestionario recopila información personal con el único propósito de investigación académica. Los datos recabados se utilizan exclusivamente para el desarrollo y análisis del trabajo de investigación se garantiza tu confidencialidad y seguridad de la información proporcionada y no se compartirá con terceros. Los participantes, o sea tú tienes derecho de acceder, corregir o eliminar tus datos personales mediante una solicitud por escrito. Una vez leyendo esto ¿Estás de acuerdo con, con la información anteriormente dicha?

CEO: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador: Mira que, que gusto. Me puedes decir, bueno aquí sabemos que fuiste el fundador de Cicloenvíos mensajería ¿Hace cuánto se fundó Cicloenvíos?

CEO: Mmm este año se hacen 8 años.

Entrevistador: 8 años, interesantemente 8 años. Y tú ¿Cuántos años tienes?

CEO: Yo tengo 35.

Entrevistador: O sea que cuando tenías 27 años se fundó ¿Así es? Soy un poquito malo en matemáticas, así que según yo sí.

CEO: Pero sí, tal vez un poquito sí, tal vez un poco antes.

Entrevistador: 27, 26 años más o menos tenías cuando fundaste Cicloenvíos. ¿Qué te llevó a fundar Cicloenvíos?

CEO: Mmm yo junto con mi hermano (nombre de bicimensajero) tuvimos, bueno estuvimos en un colectivo en el que la mayor parte del tiempo fui yo solo, que se llamaba bicionudos y el colectivo era de activismo por la movilidad ciclista. Mmm y ahí yo le dedicaba mucho tiempo y hubo un momento en el que también además de tiempo le dedicaba dinero, entonces pues se me quedó como esta cosquillita de que le dedicaba mucho tiempo y gastaba mi dinero y no recibía nada a cambio. Mmm y luego deje bicionudos y se quedó como las ganas de hacer algo con la bici y ya habíamos

visto en películas y en CDMX la bicimensajería, entonces como que nos quedó la coquillita de hacer algo así aquí en Puebla y pues ya. Lo empezamos junto con (nombre de bicimensajera) porque teníamos un espacio que podía funcionar como oficina y básicamente así fue como nos lanzamos a hacerlo.

Entrevistador: Ok, pues bueno. Dentro de tu experiencia como director es que quiero que me contestes estas preguntas, no como las de bicimensajero ¿Qué experiencias previas esperas que tenga un bicimensajero en este campo de trabajo?

CEO: Mmm como experiencia previa, uno obviamente que sepa andar en bici, que se mueva por la ciudad, que conozca la ciudad, que sea una persona que, que use la bicicleta como medio de transporte creo que esa es la principal que ya use la bici como medio de transporte de ya hace un tiempo, y que sepa resolver basado en eso, que se mueve por la ciudad, porque algo por ejemplo que comparaba es cuando abrieron UberEats que mucha gente que tenía su bicicleta aventada y que nunca usaba su bicicleta se apuntó a trabajar en ese y creo que eso era algo que diferenciaba a Cicloenvíos.

Entrevistador: Ok, considerando eso, ¿Cuáles son las habilidades de comunicación que consideras ideales de un bicimensajero al interactuar con clientes y también con otros bicimensajeros?

CEO: Creo que obviamente amabilidad este mmm... confianza también ¿No? Porque pues si se le complica la comunicación o el acercarse al cliente o escribirle, etcétera pues ahí podría afectar un poco el desempeño, especialmente lo que se le ofrece al cliente que era como la personificación. No, no, no, es un servicio personalizado, más bien eso, la personalización del servicio, entonces sí, confianza y amabilidad.

Entrevistador: La otra es mmm ¿Qué nivel de conocimiento de las calles y de las rutas de la ciudad consideras que es necesario para que un bicimensajero sea eficiente en sus entregas?

CEO: Mmm pues hijole, yo considero mucho que sí era como primordial que conociera digamos ciertas zonas ¿No? O sea como de que se supiese ubicar ya sea por

avenidas principales o por ciertas colonias o zonas específicas aunque no supiera los nombres de las calles o de las colonias ¿No? Como que supiera donde estaba cierto centro comercial, o cierto parque, o cierto monumento, etcétera, pero también creo que una habilidad importante es además de esta ubicación pues el saber usar las herramientas como Google Maps por ejemplo, que te resuelve prácticamente cualquier pérdida que tengas en la ciudad.

Entrevistador: Ok [tose].

CEO: No te mueras.

Entrevistador: Va a estar chistoso anotar esto en la bitácora, “Saul tocio” mmm ¿Cuáles son las cualidades de trabajo en equipo que consideras importantes para un bicimensajero al colaborador... al colaborar perdón con otros compañeros y coordinadores? Coordinadores dícese por despachador, un cliente que hace masivas y así.

CEO: Mmm creo que digamos como cualidad principal la disposición de ayudar ¿No? No solamente el reducir su actitud a su labor al recoger y hacer el envío, sino el estar dispuesto a que si otro mensajero necesita ayuda, o un parche, o que le ayuden con su envío, o que le ayuden a ubicarse, o lo mismo con, con un cliente ¿No? Que de repente necesito un poquito más del mensajero, o el mensajero simplemente aunque el cliente no lo diga , pero pueda ofrecer un extra este creo que eso siempre es valioso y además en muchas ocasiones hizo del servicio de Cicloenvíos un servicio como decía personalizado y de mayo valor.

Entrevistador: Ok mmm... En relación a la resistencia física, ¿Qué tipo de resistencia y capacidad de adaptación se espera de un bicimensajero para enfrentar las situaciones tanto del clima como del tráfico?

CEO: Ufff creo que, no sé, creo más que nunca he pensado como tal en la resistencia física, pero sí, siempre en esto mismo de la disposición y conocimiento de la ciudad, entonces si una persona ya se mueve por la ciudad creo que ya tiene la resistencia física suficiente y necesaria para poder pedalear haciendo envíos, porque pues ya está

acostumbrado tanto a las calles como a la convivencia con coches, peatones, otros ciclistas y también a los cambios e inclemencias del clima.

Entrevistador: Ok, ok. En relación a la puntualidad, ¿Cómo valoras esta y la responsabilidad de un bicimensajero para cumplir los horarios y entregas asignadas?

CEO: Con la puntualidad si tuve mucho tema porque pues era algo que se le prometía mucho al cliente, porque éramos muy puntuales y de hecho en varias ocasiones a varios mensajeros les dije por ejemplo que si llegaban muy pronto a la recolección o a la entrega lo ideal sería por ejemplo esperar a que diera la hora que el cliente pidió que se recogiera o entregara, porque pues eso también es puntualidad, no llegar mucho antes, entonces ahí hacía mucho hincapié en cumplir los tiempos que se le prometían al cliente o que el cliente pedía, eso era muy, muy importante.

Entrevistador: Ok ¿Qué actitud hacía el cliente consideramos deseable en un bicimensajero para brindar un servicio de calidad y generar una buena impresión de Cicloenvíos?

CEO: Una actitud muy, muy amigable de confianza, que no solo sea un recoger-entregar, sino una, pues sí una actitud amable, un saludar, tener una conversación aunque sea muy genérica de, de ¿Cómo estás? De ¿Qué tal el día? Bla bla bla, como ese tipo de *small talking*, este mmm creo que es importante justo para generar el lazo de confianza con el cliente además.

Entrevistador: Ok mmm... Dentro de la seguridad y los elementos ¿Qué importancia le das a que un mensajero cuente con su propio equipo? Dícese casco, chaleco, guantes, entre otros.

CEO: Mmm yo como, como ciclista mmm no, nunca he, he optado por el uso del casco obligatorio, pero para Cicloenvíos más allá de que fuese considerado como el asunto de la seguridad mmm si era prácticamente obligatorio para los mensajeros el uso del casco y que fuera obviamente casco propio, mas por cuestion de imagen que de seguridad, porque muchas personas aún consideran que el casco es sinónimo de que no te va a pasar nada ¿No? Entonces o que te estás cuidando, pues si era muy, muy

importante eso, después con el tiempo y con el pasar incidentes de mensajeros, especialmente en los que tuvieron que ver vehículos automotores este mmm... Pues ya o sea si fue aún más importante el uso del casco, porque a varios mensajeros el uso del casco los salvó de lesiones más graves, pues si era muy importante el uso del casco. Ya chaleco, guantes y demás pues ya dependía de cada quien, pero si el caso era primordial.

Entrevistador: Ok, dentro de las habilidades de un bicimensajero ¿Qué tan necesaria es la capacidad de resolución de problemas y la toma de decisiones en situaciones inesperadas?

CEO: Mmm muy importante, muy, muy importante porque no solo le ayuda a resolver sus propios problemas, ya sea un accidente, una llanta ponchada, etcétera. Cambio de ruta por ejemplo, sino que también ayuda a cumplir su labor de mensajero este mmm... Con, para con el cliente ¿No? Por ejemplo que el cliente ya no quisiera algo de un lugar, sino de otro o que quisiera algo y en ese lugar que lo mandó no hay, en vez de solo decirle no, pues no hay, por ejemplo que el mensajero supiera en donde si hay o que preguntara en donde si hay, etcétera. Entonces pues si es algo muy, muy importante para cumplir con la labor.

Entrevistador: Ok y relacionado a esto ¿Qué compromiso y dedicación esperas de un bicimensajero para sus entregas?

CEO: Ufff este mmm... Pues lo cierto es que yo esperarí o yo espero-esperaba un compromiso grande ¿No? Justo esto que digo de incluirlos sea como sea, pero también entiendo que no podía esperar ese nivel de compromiso de todos los mensajeros ¿No? Que habrá quien diga yo hice el mínimo que era necesario y también de repente se entendía porque pues es un empleo informal, pero si, siempre era muy valioso que alguien diera ese extra para poder hacer su chamba bien.

Entrevistador: Ok mmm... Cambiando un poquito de tema ¿Consideras que es relevante que un mensajero tenga conocimientos básicos de mecánica para su día a día?

CEO: Ucha sí, sí, sí. Justo por, por el asunto de pues poder cumplir con la chamba, o sea si estás a mitad de un envío y te pochas o tu cadena tiene algo, lo que sea. No sé, lo más fácil sería el no pues ya no puedo hacer el envío porque pasó esto, pero si tienen el conocimiento básico, pues hay muchas cosas se pueden hacer y pueden hacer, continuar con su trabajo.

Entrevistador: Ok, hay un tema un poquito controversial y ahí tu dime si es relevante o no. ¿Crees que es relevante que un bicimensajero muestre interés en la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente al utilizar la bici como medio de transporte?

CEO: Mmm pues no creo que sea como tal relevante, la verdad habrá para quien sí es importante, creo que por ejemplo para imagen de la empresa es importante compartirlo, pero de manera personal por ejemplo, lo cierto es que nunca he usado la bicicleta pensando en el medio ambiente por ejemplo ¿No? Usualmente yo siempre la usaba o la uso por una cuestión de tiempo, de logística, de dinero este mmm... Más que por el, por cuidar el medio ambiente, entonces no vería primordial que un mensajero si lo hiciera.

Entrevistador: [Tose] ¡Ay Dios!

CEO: No te mueras.

Entrevistador: Ya, ya se... Dentro del ser bicimensajero crees que hay, crees que ¿Hay ciertas características personales o cualidades adicionales que valoras en un mensajero para mejorar el rendimiento y el ambiente laboral en la organización?

CEO: Mmm o sea pensaría por ejemplo en quién es más... sean no se, metido en Cicloenvíos, quienes más tiempos se han quedado, etcétera y creo que son gente bien distinta, pero al final algo que tienen mucho es que son personas que no se, que son confiables, que entre ya sea que estas mismas personas son confiables y que además confían en las demás personas que están en el grupo y eso hace que al final se haga un grupo pues unido.

Entrevistador: Ok, en otro aspecto ¿Cómo evaluas la capacidad de un bicimensajero para seguir instrucciones y cumplir con los procedimientos?

CEO: ¿Cómo evaluó fue?

Entrevistador: Sí ¿Cómo evaluas la capacidad de un bicimensajero para seguir instrucciones y cumplir con los procedimientos?

CEO: Eso lo hacíamos desde el inicio, desde que la persona escribe para preguntar por una vacante o responde alguna convocatoria y tal. Desde ahí se empieza a evaluar porque no se, por ejemplo escriben y la primera indicación es por ejemplo escribe a tal número o manda tu curriculum a tal número y después el siguiente paso es nos vemos en tal dirección, a tal día y tal hora y pues hay personas que ni siera podían cumplir con estos primeros requerimientos, que no escribían por el numero ese, por ahí mismo mandaban su curriculum o que llegaban tarde a la dirección, o que no llegaban a la dirección y pedían ubicación, etcétera. Entonces desde ahí evaluamos la capacidad para cumplir instrucciones que era algo importante ¿No? El llegar a una ubicación, o ser puntuales, entonces pues desde ahí es como se evaluaba. Ya después de ahí cuando estaba adentro de Cicloenvíos, creo que éramos muchos más laxos, más permisivos en cuanto a esas cosas, pero pues es porque uno ya está ahí dentro ¿No? Ya está aquí chambeando como con (nombre de bicimensajero) que se le dejaban pasar varias cosas, porque ya estaba y de repente si hacía, y cumplían con tiempos, y hacía envíos.

Entrevistador: En el último aspecto de tu papel como CEO y despachador ¿Crees que existe algún otro aspecto que se considere a la hora de seleccionar y evaluar algún mensajero?

CEO: Mmm... pues creo que no. o sea, en algún momento sentía que era como algo subjetivo de mi parte, el decir el me cae bien, el no me cae bien, pero a los dos, al que me caía bien o al que no se le contrataba si cumplía con los requerimientos y los pasos, ya después algunos no seguían o si seguían, pero creo que no, ni siquiera era

esto que yo pensaba que era tan importante como el que esta subjetividad pues era tan importante al fin.

Entrevistador: Ok, bueno ahora en relación a tu experiencia como bicimensajero van estas preguntas ¿Qué tareas se desempeñan como bicimensajero?

CEO: ¿Cómo que tareas? ¿O sea cómo?

Entrevistador: O sea tu praxis, ¿Qué haces como mensajero?

CEO: Pues él, digamos que el básico es estar atento al grupo de Telegram donde llegan todos los envíos, el pedalear a la recolección, bueno el pedir los envíos que se ofertan porque no se dan a los mensajero, entonces el estar atento, el pedirlo, el ir a la recolección, el cumplir con el tiempo para la entrega, este mmm... pedalear muy rápido, rapidísimo para poder cumplir con los tiempos de entrega. Por ejemplo para con las encomiendas estar dispuesto a tener tiempo, en algunas de las ocasiones tener efectivo para cumplir algunas de las encomiendas.

Entrevistador: De estas que mencionas ¿Cuál crees que es lo más importante? O ¿Cuáles?

CEO: Yo creo justo el estar atento al grupo, porque de repente pasa mucho que dicen, a mi creo nunca me pasó pero sí hubo varias personas y si vi que les pasaba que era como de es que no me llegan los mensajes ¿No? Entonces no veo cuando ofertan un envío, pero si estoy en el horario que dije que yo iba a estar disponible, entonces estoy revisando el grupo constantemente por si sale un envío, entonces si el estar disponible y el pues cumplir con los tiempos que digo que me voy a tardar para hacer algún envío.

Entrevistador: Dentro del ser bicimensajero ¿Qué puesto es el que supervisa al bicimensajero normalmente al bicimensajero?

CEO: El despachador ¿Sí?

Entrevistador: Si, si, si, si [Risas].

CEO: O sea si ¿Era por ahí la pregunta?

Entrevistador: Sí, era que tu me dijeras quien era ¿Y lo conoces? ¿Sabes quién es? ¿Qué hace?

CEO: El *dispatch*, sí, sí, claro. Al (nombre de despachador), el pinche (nombre de despachador).

Entrevistador: ¿Qué hace? ¿Cuál es su labor?

CEO: El pinche (nombre de despachador) quien sabe que haga ese wey [Risas]. No pues él está atento de la pagina, mas bien de las redes del Facebook, del Instagram y del WhatsApp, este mmm y lo que hace prácticamente es atender a los clientes que escriben por estas redes, pedirles los datos de los envíos, confirmar los envíos y después este mmm ofertarlo en el grupo de Telegram para todos los bicimensajeros y después pasarnos los datos del envío a quien haya pedido ese servicio.

Entrevistador: Ok, en tu época de apogeo como bicimensajero ¿Tenías algún horario?

CEO: Mmm creo que cuando más envíos hice estaba en la mañana, de 8 como a 1-2.

Entrevistador: ¿Y eso era todos los días?

CEO: Mmm sí, bueno de lunes a viernes y a veces sábados, pero de lunes a viernes sí.

Entrevistador: Va que va, dentro de esos horarios que tú me dijiste ¿Tenías algún periodo de descanso?

CEO: No, o sea no como ya un periodo fijo o marcado, o que ya supiera ¿No? Como a las 10 me toca descansar y así, más bien como tenía mucho tiempo en envío y envío si estaba tranquilo en ese momento era como el descanso forzado.

Entrevistador: Ok, bonito ese descanso. ¿Me puedes decir cuales son las condiciones de tu entorno laboral en relación a las condiciones exteriores?

CEO: No [Risas]. ¿Cómo es esa pregunta? Explícame esa pregunta.

Entrevistador: Las condiciones del entorno laboral referente a todo lo que no es Cicloenvíos internamente, puede ser el tráfico, clima, señores poblanos, cosas así.

CEO: Ajá. pues si, creo que lo que más podría, bueno lo que más me afectaba era el clima, no tanto el tráfico o así porque pues en general mi, mi, mi manera de moverme o mi pedalear no es muy agresiva, entonces pues no convivo tan directamente con el tráfico, o peatones, o demás, entonces lo que si me llega a afectar era especialmente el clima, por ejemplo en las mañanas que frío o al medio día más calorcillo el sol o peor cuando llovía por ejemplo.

Entrevistador: Ok, dentro del ser bicimensajero ¿Qué habilidades requieres para hacer tu trabajo?

CEO: Mmm pues el, la ubicación creo que siempre es lo que a mi me pareció en lo personal muy importante, este mmm el poder ubicarme, el poder saber hacía donde moverme, por que calles moverme, este mmm... las habilidades en la bici ¿No? Pues el de pedalear, el manejar la bicicleta porque también aunque, aunque te digo que yo mi manejo es más defensivo pues también toca ir, estar esquivando coladeras por ejemplo mmm y el conocer también mis alcances físicos ¿No? El no exigirme ir tan rápido, o el no exigirme llegar a todos lados en poquito tiempo, etcétera. Reconocer mis habilidades físicas

Entrevistador: Ok ¿Cuál es tu medio de comunicación para realizar tu trabajo?

CEO: El celular, siempre telegram.

Entrevistador: Ok.

CEO: Si, si, si, porque pues no, no se reciben... Bueno si llamadas telefónicas en, en algunos momentos a clientes para avisar que estábamos afuera o WhatssApp.

Entrevistador: Ok, me podrías decir ¿Cuál es el valor agregado desde tus competencias para la praxis de ser bicimensajero?

CEO: Sí, pues creo que está en mi el ser una persona de, de fácil platica, entonces por ejemplo con el cliente estaba este asunto de generar ahí un lazo de confianza porque tenía una pequeña platica con el cliente, además creo que el poder moverme por la

ciudad, el conocer mi bicicleta y la ciudad, pues también ayudan a la práctica de ser bicimensajero.

Entrevistador: Ok ¿Cuál es tu razón para hacer este trabajo?

CEO: Pues que me gusta pedalear, muy específicamente ese, el que me gusta pedalear en la ciudad y que también soy... el director [Risas].

Entrevistador: Es una gran razón.

CEO: Que digo particularmente no me gus... los envíos que yo llegaba a hacer los hacía porque nadie más los estaba haciendo ¿No? Porque nadie más tomaba el envío, eso también creo que es un poco importante, porque no me gustaba a mi digamos como director de Cicloenvíos mmm acaparar o apañarme los envíos, porque sentía que les estaba quitando chamba a quienes estaban ahí para hacer ese trabajo ¿No? Más bien los envíos que yo tomaba era porque no había nadie cerca o nadie los estaba tomando.

Entrevistador: Me puedes decir que esta es muy importante ¿Cuáles son los elementos que te hacen permanecer en este tipo de trabajo?

CEO: Mmm el compañerismo con los otros bicimensajeros, este mmm... y pues sí, creo que eso, como los cuidados al interior de la empresa, que no es un, un, un lugar en donde te tiran ahí solito y haz las cosas como puedas, sino que hay un cuidado por parte del equipo que está dispuesto a ayudar.

Entrevistador: Ok mmm ¿Con qué frecuencia entonces realizas entregas como bicimensajero diciéndome eso? Eventualmente o realmente era cada que no se tomaba el envío.

CEO: Creo que o sea en el momento en que más llegue a hacer envíos si hacía mmm quizá no todos los días, pero sí había días donde me echaba tres, cuatro envíos o algún uno largo por ejemplo, eso también llegaba a pasar.

Entrevistador: Ok, entonces ¿Consideras que hay una distancia promedio que se recorre en una entrega?

CEO: Mmm pues yo creo que el promedio sin saberlo a ciencia cierta yo diría que el promedio podría ser 6-7 km.

Entrevistador: Ok, ok ¿Tienes alguna estrategia que uses para optimizar los tiempos de entrega?

CEO: Pues solo el revisar ruta, usualmente en Google Maps este y comparar la ruta que me ofrece Google Maps con una que yo tomaría por ejemplo porque no siempre la aplicación recomienda las mejores rutas o las más cortas, entonces ajá como la comparación de rutas y planeación de rutas con mis tiempos.

Entrevistador: Ok, ok, cambiando un poquito de tema. Dentro de la mensajería por lo visto utilizas como, bueno estás inmerso en ella y ha cambiado un poquito de tu vida ¿Piensas que las emociones juegan un papel un papel con relación a la mensajería?

CEO: Mmm sí, bueno más que las emociones jueguen un papel en la mensajería, creo que es al revés, la bicimensajería juega un papel en mis emociones porque no se, llega a pasar que no estaba como tan de buen humor, pero el hacer un envío me... la misma no se adrenalina o... no se dopamina generada en, en el mismo pedalear o de la sensación de estar ayudando a alguien, o de cumplir un envío, una encomienda, una misión pues me ponía muy de buenas y me alegraba un montón. Entonces ajá, mas bien creo justo es el así es la bicimensajería la que afectaba ahí las emociones.

Entrevistador: Ok, entonces ¿Consideras que ha habido una cierta influencia de la bicimensajería a tu vida cotidiana?

CEO: Sí, claro. Mmm en este mismo asunto del que podría cambiarme la actitud un día o podría mejorar mi día por haber pedaleado cierta distancia para hacer un envío.

Entrevistador: En el aspecto de interacción ¿Has conocido o conoces a otros bicimensajeros?

CEO: Sí.

Entrevistador: ¿En dónde los has encontrado?

CEO: Pues al principio teníamos una oficina, bueno en dos ocasiones hemos tenido oficina y la convivencia en estas, en estas, en este lugar era justo lo que creo que pues hacía que hubiese más comunidad entre el equipo de mensajeros. Y además como un pequeño plus el encontrarnos en la calle, ya sea Cicloenvíos o mensajeros de otras empresas tiene como cierta, no se como cierta magia el encontrarnos en la calle, el reconocernos pedaleando, o en una esquina, o gritarnos, saludarnos o chiflarnos, eso creo también genera cierta sensación de comunidad.

Entrevistador: Ok, en una parte más de... ¿Cómo decirlo? ¿Cuáles son los valores fundamentales de Cicloenvíos? Y ¿Cómo se reflejan en el comportamiento de los empleados?

CEO: Creo que para estar en la parte administrativa también es más importante ser una persona de confianza, amable este mmm y no se, también como de por decirlo de alguna manera de sangre ligera porque pues es fácil que los mensajeros no se sientan apoyados por ejemplo por alguien del equipo administrativo, que se sientan ajenos. Creo eso también es importante, que ayude a que los mensajeros no se sientan ajenos a la empresa por el hecho de que una persona que está del lado administrativo, no, no les de ese, este, no se como de confianza a estas personas, entonces creo justo también va por ahí, por la confianza.

Entrevistador: Ok, dentro de los documentos ¿Existe alguno formal que establezca expectativas de comportamiento y ética?

CEO: No, no, no hay. Alguna vez se intentó me parece de hecho (nombre de despachador) en algún momento hizo algo para la universidad, pero pues nunca se guardó, por ejemplo no, eso quién sabe dónde quedó, entonces pues no, no, no.

Entrevistador: Y de la misma línea, ¿Hay algún documento donde haya políticas o normas de confidencialidad?

CEO: No, para el interior, o sea para el equipo de mensajeros, de administrativos y demás no. Hay un documento en drive que se comparte a los clientes solo de confidencialidad diciendoles que se cuidan sus datos, pero al interior de su equipo no.

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito de tema y del estilo más de cultura ¿Qué tipo de bici usas al ser bicimensajero?

CEO: ¿Qué?

Entrevistador: ¿Qué tipo de bici usas?

CEO: Ah ok, la mía es una bicicleta que es de piñón fijo, este mmm single speed.

Entrevistador: ¿La utilizas por alguna razón en particular?

CEO: Originalmente empecé a usar esta porque implicaba menos dinero invertido en refacciones, y servicio. y esas cosas, y después ya fue como por gusto porque ya estoy muy acostumbrado a ella. Y... y... siento que me cansó más por ejemplo con una de ruta o de velocidad.

Entrevistador: Ok ¿Hay algún aditamento o accesorio que utilices en tu día a día como mensajero?

CEO: Pues solo... vaya la mochila, esa sí es fundamental, que es mmm... una mochila grande, una mochila de bicimensajero específicamente por el caso en el que hubiese, se requiera espacio para poder guardar algo y mis luces nada mas.

Entrevistador: Excelente ¿Hay alguna marca para cosas de ciclistas o bicimensajeros que uses o te guste? O ¿Veas que se use el gremio de la bicimensajería?

CEO: Pues en particular que a mi me guste la verdad es que no, me da bastante igual, supongo que hubo un momento en el que todos tuvieron tener algo Chrome, pero como a nadie le alcanzaba todos terminaron comprando cosas de Spittin Speed, que es de (nombre de bicimensajero) quien sabe como se apellide y ese wey es el que a este mmm dotado a prácticamente más de la mitad de los bicimensajeros de mochilas, o bolsas, o riñoneras, cosas así para su andar diario.

Entrevistador: Ok, ok ¿Qué influencias culturales consideras que han influido en tu estilo como bicimensajero?

CEO: Mmm creo que... pues tal vez primero el cine ¿Quizá? Esta película de Premium Rus que marcó como un ideal de estar todo el día en lo bici, de juntarte con otras personas que andan en bici y después también el ver, juntarse con otras personas que andan en bici y después también el ver mmm en instagram por ejemplo a bicimensajeros de Ciudad de México, específicamente de Ciudad de México, como igual en su andar, en su actitud, estas cosas que hacían demás, creo que también de repente un poco llegamos ahí o llegábamos ahí él estaría chido que nos fuéramos así, que estuviéramos así y pues se intentaba aunque no se lograba mucho.

Entrevistador: Ok, cambiando un poquito el tema, ¿Consideras que el trabajo como bicimensajero puede llegar a generar niveles de estrés?

CEO: Sí, claro. Tan solo el convivir con la ciudad, con autos, con peatones, con la misma calle, coladeras, baches, cables, etc. De alguna manera pues si genera estrés. Lo cual es curioso porque también creo que el, el pedalear te puede liberar de este estrés, entonces también un poco ahí va la manera en que pedalees, si tienes un pedalear agresivo en el que, en el que pedaleas por decir de una manera por así decirlo al tú por tú con coches o con camiones, pues supongo que aunque si te llena de adrenalina y demás pues también puede generarte niveles de estrés altos, además agregándole el tener que cumplir con los tiempos de los envíos y cuidar el paquete, etc.

Entrevistador: Este mismo que estamos hablando estrés ¿Puede llegar a generar?... Perdón, ¿Puede llegar a afectar los tiempos de entrega?

CEO: No, pues yo diría que no. Aún con estrés ya estás pedaleando, ya estás haciéndolo, no creo que tendría que ver tanto ahí en, al grado de afectar los tiempos.

Entrevistador: Ok mmm... Igual cambiando un poquito de tema ¿Utilizas algún accesorio-equipo especial para tu cuerpo? Puede ser algo para la espalda, la cabeza, las manos, alguna otra parte.

CEO: Solamente el casco, nada más el casco. Sí.

Entrevistador: Previo o posterior a tus rodadas ¿Haces estiramientos, ejercicios o algo?

CEO: No, no, ni previo ni posterior aunque siempre tengo consciente y presente que físicamente estaría bien hacerlo, tener tanto calentamiento previo, como estiramiento y enfriamiento posterior, pero no, la verdad es que nunca lo he hecho.

Entrevistador: Estiramiento por la mente.

CEO: Sí, exactamente.

Entrevistador: ¿Utilizas algún manillar o asiento para estar más cómodo en la bicicleta?

CEO: Mmm no, no, no, el que le puse la primera vez y ese es el que se le ha quedado y el asiento es uno que me regalaron y ya ese fue el que se puso, no la verdad es que no, nada.

Entrevistador: Creo que ese asiento yo te lo regalé, así que ya tiene bastante tiempo.

CEO: Es probable.

Entrevistador: ¿Cuáles consideras que son los principales riesgos laborales?

CEO: Mmm creo que y justo en orden de riesgo el accidente, bueno incidente con vehículos automotores, el de mmm con, con la misma calle, baches coladeras y pues no se, desbalances, no se nutricionales, energéticos y así ¿No? Pues no estar bien físicamente vitaminado, comido, desayunado, ese también es un riesgo que está ahí presente porque a fin de cuentas es un riesgo físico constante

Entrevistador: ¿Tú has tenido algún accidente en la bicicleta?

CEO: Pues como tal mmm... siendo bicimensajero o sea haciendo algún envío así, creo que no, nunca, pero pues andando en la bici si he tenido un par de accidentes, creo que todos los que he tenido que han sido tres si no me equivoco han sido con coches porque en los tres, porque no se por ejemplo uno fue por estar rebasando coches estacionado por la derecha y uno abre la puerta, o el ir rebasando en medio de

los coches y dieron vuelta ambos y me llevaron de corbata, entonces creo que todos han sido también en parte responsabilidad mía.

Entrevistador: Ok, ¿Tienes algún protocolo propio para hacer en caso de algún accidente?

CEO: No, bueno supongo que sería el llamar a en este caso usualmente es a uno de mis hermanos y en caso de estar lo suficientemente consciente escribir justo al grupo de, de mensajeros para solicitar algún tipo de ayuda.

Entrevistador: Ok, ok. Bueno ¿Hay algo que quieras añadir a esta entrevista?

CEO: Mmm no, creo que no.

Entrevistador: Va, que va, pues te agradezco muchísimo el tiempo prestado.

Entrevista en línea a clientes (se ha respetado el formato original que se escribió del observador).

Observado 1: respuestas de administrador de librería con 6 años de relación laboral con Cicloenvíos.

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Espero que su trabajo sea de mi entera confianza, al ser él un intermediario entre nuestra empresa y el cliente. Si el mensajero no cumple con su entrega o su trabajo es ineficiente, afecta directamente a nuestra marca.

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

No, actualmente existen herramientas tecnológicas que facilitan la localización de cualquier dirección.

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Inmediata (servicios de mensajería como WhatsApp, Messenger, etc.) si se presenta algún inconveniente en la entrega.

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

3

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

Si

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Que sea un 100% asegurada y en buenas condiciones del producto.

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Claro, hay compromisos que cumplir con nuestros clientes.

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

La rapidez es medianamente importante para nosotros ya que los clientes suelen especificar franjas horarias amplias para la entrega de sus pedidos.

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería? ¿Por qué?

Sí, tendría más confianza en alguien que tiene años manejando bicicleta, sobre todo por su propia seguridad.

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

Con una identificación con fotografía de la empresa para la que trabaja sería suficiente.

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega? ¿Por qué?

Muy importante, si no sabe expresarse de manera correcta podría provocar confusiones.

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Sí, primero que nada, por seguridad del mismo mensajero y en segundo lugar por seguridad de nuestros productos.

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Muy importante

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

(Sin respuesta).

Observado 1: respuestas de librero con 6 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

5

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

MUY RELEVANTE, PARA LA SEGURIDAD DEL MENSAJERO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

DE AMABILIDAD Y RESPETO

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

5

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

Sí

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

INDISPENSABLE

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

MUCHO, ESTAMOS DANDO UN SERVICIO

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

LE DOY IMPORTANCIA QUE SE ENTREGUE A LA HORA ACORDADA

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?

¿Por qué?

NO, ES UN OFICIO QUE SE TIENE QUE APRENDER EMPÍRICAMENTE

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

SI, POR SEGURIDAD, CALIDAD

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?

¿Por qué?

MUY RELEVANTE, ES EL GESTOR ENTRE LA LIBRERÍA Y EL COMPRADOR.

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

SI, POR SU SEGURIDAD

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

MUY IMPORTANTE, EL CLIENTE ELIGE EL HORARIO DE ENTREGA.

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

BUENA SUERTE

Observado 3: respuestas de micro empresaria de ventas en línea con 6 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

1

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Demasiado porque es parte de la imagen que manejo en Color Cat

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

Si, para que llegue rápido y para que no se canse demasiado

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Así como es, avisar en cuanto llegue a recolectar, avisar si tiene algún inconveniente o retraso y avisar cuando ya entregó el paquete

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

6

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

Sí

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Tener alguna garantía sobre el paquete

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Claro, porque como lo mencioné es una extensión de la imagen que manejo en la tienda y para recomendaciones futuras

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Mucha ya que las clientas que tengo son algo exigentes en cuanto a puntualidad

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

No realmente, con que cumpla con la entrega y servicio basta

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

Me es indiferente sin embargo si estaría padre como imagen corporativa y distinción de otros servicios como didi o rappi

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

Mucha, sobre todo para solucionar algún inconveniente al momento

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Primero por seguridad de el mensajero, comodidad y nuevamente por imagen

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Es necesaria en mi caso ya que al ser una tienda en línea mi horario de entrega suele ser muy flexible

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

Estoy agradecida con los mensajeros de Cicloenvíos, siempre me han tocado chicos muy respetuosos, puntuales y buena onda, tienen mucho potencial para crecer, mi única queja es el tiempo de respuesta en la página de Facebook.

Observado 4: respuesta de administradora de pedidos de negocio de comida japonesa con 6 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

2

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

☺ normal

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

Mmm no pero que si pueda dársele la información con tiempo para que sepa a dónde va

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Directo si es posible para preguntar si necesita cambio o en algo que le pueda ayudar

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

3

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

Sí

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Que se entregue principalmente ,ñ como es en bici obviamente 😊 hay muchas cosas que el mensajero no puede hacer como que todo vaya super bien en el trayecto

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Mmm siempre lo hacen ❤️

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Mmm solo que tenga certeza de que ya viene a recoger es suficiente ya que me encargo yo de la comunicación con el cliente

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería? ¿Por qué?

Mmm 😊 no sé

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

Mmmm un botón creo 😊

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega? ¿Por qué?

Mmm pues solo avisar si algo ocurre para poder ayudarlo mejor que les avisé a ustedes y a la persona que está pidiendo el servicio

Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Mmm esa información se la paso a quien recibe los pedidos...pero ya es cosa de la administración que tengan ,es decir si es requisito para trabajar con ustedes

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Cómo lo programamos con un día de anticipación no tengo mucho problema

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

😊👍 el GPS es buena idea para comunicación asíncrona pero 🙈si por seguridad del mensajero hay que tener cuidado.

Observado 5: respuestas de administrador de negocio de publicidad con 2 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

5

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Mucho por qué pones en sus manos productos que son importantes que por distancia o tiempo uno no puede recoger y al existir este tipo de servicios si generan confianza sin duda alguno ya no buscas mas

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

No por qué al final de cuentas con maps se encuentra cualquier dirección

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Rápida

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

5

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Que lo que solicitas llegue en buen estado

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Si por qué algunos proveedores tiene cierto tiempo de atención así como el del bicimensajero

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Depende que tan urgente requieras tu pedido generalmente todo se programa

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

Si, el trabajo es más rápido

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

No es importante pero eso los distinguiría de los demás y transmitiría más seriedad

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

No siempre todo sale como uno espera y no se está presente para resolverlo pero ellos tienen que tener la capacidad de hacerlo como si fuera su propio servicio

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Si, por qué tiene mayor seguridad ellos mismos y de igual manera todo llegaría en buen estado

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Si surge alguna urgencia sabes que cuentan con horario amplios

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

Que tengan número WhatsApp para poder comunicarse más rápido

Observado 6: respuestas de administradora de negocio de té con 5 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

5

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Toda la confianza, porque aunque puedan no ser costosas las entregas, que recojan dentro del rango y entreguen permite el desarrollo de las actividades planeadas y que el cliente quede con una imagen perfecta de mi producto, porque el cliente no distingue los dos servicios, si el bicimensajero queda mal significa que yo quedé mal.

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

Si, preferentemente que reconozca las zonas para facilitar la entrega.

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Cómo hasta ahora está perfecta, si llegan me marcan e igual al cliente, si no lo ubican me avisan, si hay algún cambio igual me avisan en tiempo.

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

5

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

No

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Que la entrega no se maltrate y no sea abierta

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Si, en primera porque me hace sentir escuchada como su clienta y porque de eso depende la entrega con éxito

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Estoy bien con que entreguen en el rango de horario que proporciono, que es el que mi cliente me da.

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

No necesariamente, me parece que es algo que se puede aprender rápido, sería más bien que el bicimensajero tenga las disponibilidad de aprender

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

Es irrelevante

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

Es importante que sea capaz de resolver lo que se le presente, que generalmente se resuelve contacto con su coordinador o conmigo

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Si, para empezar para que no corra riesgo como bicimensajero y después, para que pueda entregar sin tantos contratiempos

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

No demasiada, con que se adapte a los horarios preestablecidos y no los mueva, lo que más me interesa es que les entreguen dentro del rango aunque pidan hacer cambios en los horarios de recolección, solo con previo aviso.

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

Solo sería bueno mencionar que siempre sean amables y respetuosos

Observado 7: ayudante de diseñadora gráfica con 5 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

5

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Bastante

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

Si, para que no se pierda

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

No he tenido problema con la comunicación

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

4

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

4

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Que llegue

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Si, por si se maneja algo delicado

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Bastante, por que no soy de puebla y si no llega al horario máximo ya no me lo traen

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

No

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

No me es relevante mientras cumpla su trabajo

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

Bastante, para contar con la información necesaria

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Si, para que no sufra un accidente

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Bastante, para no rc

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

Hasta el momento después de 5 años amo su servicio

Observado 7: propietaria de joyería con 6 años de relación laboral con Cicloenvíos.

Del 1 al 5 siendo 1 nada importante y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero sea puntual en la entrega de tus paquetes o documentos?

5

¿Qué nivel de confianza esperas que el bicimensajero inspire en ti como cliente? ¿Por qué?

Es muy importante tenerle confianza al mensajero porque lleva el producto a mi cliente.

¿Es relevante para ti que el bicimensajero tenga conocimiento de las calles y rutas de la ciudad para realizar entregas rápidas y eficientes? ¿Por qué?

Si, para que se le haga más fácil ubicar las direcciones

¿Cómo te gustaría que fuera la comunicación con tu bicimensajero?

Por WhatsApp y teléfono

Del 1 al 5 siendo 1 me es indiferente y 5 muy importante ¿Qué tan importante es para ti que el bicimensajero tenga un aspecto limpio y presentable durante la entrega?

5

¿Prefieres que el bicimensajero cuente con un sistema de seguimiento o GPS para que puedas rastrear tu paquete en tiempo real?

No

¿Qué esperas del nivel de seguridad en una entrega?

Es muy importante

¿Es relevante para ti que el bicimensajero sea respetuoso con las indicaciones especiales que puedas tener para la entrega? ¿Por qué?

Si porque a veces hay indicaciones específicas de parte de mi cliente

¿Qué importancia le das a la rapidez en la entrega de tus paquetes por parte del bicimensajero? ¿Por qué?

Generalmente le doy la hora de entrega, es muy importante la puntualidad.

¿Prefieres que el bicimensajero tenga experiencia previa en el servicio de mensajería?
¿Por qué?

Sí, para que sea más fácil para él. Pero si no tiene experiencia puede aprender

¿Te gustaría que el bicimensajero cuente con una identificación o uniforme que lo acredite como parte de la empresa de mensajería? ¿Por qué?

Sí, así los clientes que reciben el producto saben que es de Cicloenvíos

¿Qué tan relevante es para ti que el bicimensajero tenga habilidades de comunicación efectiva para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener durante la entrega?
¿Por qué?

Es importante por si surge algún imprevisto.

¿Es importante para ti que el bicimensajero cuente con una bicicleta en buen estado y equipada para llevar tus paquetes de manera segura? ¿Por qué?

Si, por seguridad del mensajero y de los paquetes que lleva

¿Qué nivel de importancia le das a que el bicimensajero tenga flexibilidad en los horarios de entrega para adaptarse a tus necesidades como cliente?

Muy importante porque muchas veces dependo del horario de mis clientes

Hay algo que quieras agregar como comentario o sugerencia, este es el espacio.

No