

REALIDAD DEL ASPECTO CONTRACTUAL DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE
REPARTO RAPPI EN RELACIÓN CON LOS REPARTIDORES INDEPENDIENTES EN
BOGOTÁ

ANGIE JULIANA ALVARADO MORENO
CARLENE VIANED MORENO NORIEGA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Bogotá
Mayo 2024

REALIDAD DEL ASPECTO CONTRACTUAL DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE
REPARTO RAPPI EN RELACIÓN CON LOS REPARTIDORES INDEPENDIENTES EN
BOGOTÁ

ANGIE JULIANA ALVARADO MORENO
CARLENE VIANED MORENO NORIEGA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador (a) de
Empresas

JULIÁN ESTEBAN GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ
Docente

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Bogotá
2024

Nota de aceptación

Evaluador

Ciudad, fecha de sustentación (con día del mes de año).

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

	Descripción
Título Propuesto	Realidad del aspecto contractual de la plataforma digital de reparto Rappi en relación con los repartidores independientes en Bogotá
Modalidad Opción Grado	Informe de investigación.
Articulación con objetos de estudio del programa	Este tema se vincula directamente con los objetos de estudio del programa de Administración de Empresas, especialmente en áreas como la responsabilidad social y el desarrollo humano. El estudio del aspecto contractual de RAPPI con los repartidores independientes en Bogotá proporcionará una comprensión más profunda de las dinámicas empresariales y contractuales en el contexto de la economía digital.
Articulación con líneas de investigación de programa	Se conecta especialmente con la línea de investigación "Desarrollo Humano y Organizaciones Sostenibles (DHOS)" de la facultad. El análisis contractual de RAPPI en este contexto podría arrojar luz sobre prácticas empresariales sostenibles y responsables.
Articulación con líneas de investigación Facultad o de grupos	Desarrollo Humano y Organizaciones Sostenibles (DHOS)
Articulación con el perfil de egresado	El análisis de la realidad contractual de RAPPI en Bogotá ofrece la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas para interpretar problemas organizacionales, formular soluciones con enfoque sostenible y contribuir al desarrollo de prácticas empresariales más éticas y responsables.
Trabajo producto de semillero. Indique el semillero.	Semillero de investigación grupo Elite

Contenido

1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	12
1.1. planteamiento del problema	12
1.1.1. Descripción de la situación problema	16
1.1.2. Pregunta problema	17
1.2. Alcance.....	18
1.3. Justificación.....	18
1.4. OBJETIVOS	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
2. MARCO CONCEPTUAL	20
3. DISEÑO METODOLÓGICO	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Población y muestra	28
3.3. Procedimiento	31
3.4. instrumentos de recolección de información	32
3.5. Técnicas de análisis de datos.....	35
4. CONSIDERACIONES ÉTICAS	37
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	38
6. CONCLUSIONES	51
7. LIMITACIONES.....	53
8. IMPACTO / RECOMENDACIONES / TRABAJOS FUTUROS.....	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	59
ANEXO 1.....	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Crecimiento de las plataformas digitales (PD).....	12
Figura 2 La distribución de la inversión en las plataformas digitales de trabajo.	13
Figura 3 Las PD de trabajo recaudaron a escala mundial unos ingresos de al menos 52.000 millones de dólares en 2019.....	14
Figura 4 Los trabajadores de las plataformas digitales.	15
Figura 5 Fórmula muestreo finito	30
Figura 6 Distribución de horas trabajadas vs. ingresos mensuales	43
Figura 7 De dónde provienen los ingresos	44
Figura 8 Horas trabajadas vs tiempo de antigüedad en la plataforma	45
Figura 9 Percepción del impacto en la calidad de vida vs ingresos mensuales	46
Figura 10 Situaciones de riesgo más preocupantes en las calles	47
Figura 11 Medidas de seguridad adecuadas según los repartidores.....	48
Figura 12 Percepción de repartidores independientes.	49
Figura 13 ¿Cuál es tu edad?.....	59
Figura 14 ¿Cuál es tu género?.....	59
Figura 15 ¿Cuál es tu estado civil?	60
Figura 16 ¿Tienes hijos?.....	60
Figura 17 ¿Cuál es tu nivel educativo?	60
Figura 18 ¿Cuál es tu nacionalidad?.....	61
Figura 19 ¿En qué aplicaciones trabajas actualmente?.....	61
Figura 20 ¿En cuál de las siguientes aplicaciones trabajas?.....	61
Figura 21 ¿Tus ingresos provienen únicamente de las aplicaciones mencionadas?.....	62
Figura 22 ¿Cuál es el rango de tus ingresos mensuales?.....	62
Figura 23 En el último mes, ¿Cuántas horas trabajaste en la plataforma?	62
Figura 24 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Rappi?	63
Figura 25 ¿Rappi ofrece algún beneficio adicional?.....	63
Figura 26 ¿Antes de trabajar en Rappi, tenías un empleo formal?	63
Figura 27 Impacto positivo en la calidad de vida.....	64
Figura 28 Vivido situaciones de peligro	64
Figura 29 Situaciones de riesgo más preocupante	64
Figura 30 Las medidas de seguridad por parte de rappi.....	65
Figura 31 Que beneficio adicional desean los repartidores	65
Figura 32 ¿Qué tipo de capacitación te gustaría recibir?.....	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Tamaño muestral</i>	29
Tabla 2 <i>Elementos de laboralidad.</i>	39
Tabla 3 <i>Percepción de repartidores independientes.</i>	48

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1

Resumen

TÍTULO: REALIDAD DEL ASPECTO CONTRACTUAL DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE REPARTO RAPPI EN RELACIÓN CON LOS REPARTIDORES INDEPENDIENTES EN BOGOTÁ.

Autor(es): Angie Juliana Alvarado Moreno, Carlene Vianed Moreno Noriega.

Palabras clave: Plataformas digitales, Aspecto contractual, Repartidor independiente, RAPPI.

La investigación se enfoca en comprender la dinámica contractual entre la plataforma digital Rappi y sus repartidores independientes en Bogotá. Este estudio surge de la necesidad de analizar en detalle las condiciones laborales y la percepción de los trabajadores en esta relación laboral, en un contexto donde las plataformas de entrega han ganado relevancia en el mercado laboral.

Con un objetivo general de describir el estado contractual de Rappi, se plantearon objetivos específicos para abordar aspectos como las condiciones de contratación, el impacto de las jornadas laborales en los ingresos y la satisfacción de los repartidores con los beneficios ofrecidos por la plataforma. El diseño metodológico se basó en una investigación exploratoria y descriptiva, seguido por la identificación de una muestra representativa de repartidores y la utilización de técnicas de análisis de datos tanto cualitativas como cuantitativas.

Los resultados muestran una relación laboral entre Rappi y los repartidores independientes, a pesar de que la empresa utiliza contratos de mandato. Se destaca la presencia de elementos clave como la actividad personal del trabajador, la subordinación al empleador y la retribución por el servicio, lo que evidencia una discrepancia entre las condiciones legales y la realidad vivida por los repartidores, estableciendo así un contrato realidad.

Abstract

TITLE: REALITY OF THE CONTRACTUAL ASPECT OF THE DIGITAL DELIVERY PLATFORM RAPPI IN RELATION TO INDEPENDENT DELIVERY PARTNERS IN BOGOTÁ.

Author(s): Angie Juliana Alvarado Moreno, Carlene Vianed Moreno Noriega.

Keyword: digital platforms, contractual aspect, independent delivery person, RAPPI.

The research focuses on understanding the contractual dynamics between the digital platform Rappi and its independent delivery workers in Bogotá. This study arises from the need to analyze in detail the working conditions and the perception of workers in this employment relationship, in a context where delivery platforms have gained relevance in the labor market.

With a general objective of describing Rappi's contractual status, specific objectives were raised to address aspects such as hiring conditions, the impact of working hours on income and the satisfaction of delivery workers with the benefits offered by the platform. The methodological design was based on exploratory and descriptive research, followed by the identification of a representative sample of delivery drivers and the use of both qualitative and quantitative data analysis techniques.

The results show an employment relationship between Rappi and independent delivery drivers, despite the company's use of mandate contracts. The presence of key elements such as the personal activity of the worker, subordination to the employer and payment for the service is highlighted, which shows a discrepancy between the legal conditions and the reality experienced by the delivery drivers, thus establishing a contract reality.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, el crecimiento exponencial de las plataformas digitales ha transformado radicalmente la forma en que se llevan a cabo las actividades laborales. Entre estas plataformas, RAPPI, un servicio de entrega a domicilio ha ganado gran popularidad en ciudades como Bogotá. Sin embargo, este rápido desarrollo condujo a interrogantes sobre las condiciones laborales de los repartidores independientes que trabajan con esta plataforma, situación que tiempo atrás, no fue contemplada. En este sentido, surge la necesidad de comprender a fondo la realidad del aspecto contractual de RAPPI en relación con sus repartidores independientes en Bogotá. Este estudio busca explorar las condiciones laborales, los beneficios y perspectivas de los repartidores, así como identificar posibles áreas de mejora en la relación contractual entre RAPPI y sus repartidores.

A través de la situación que experimentan los repartidores, se pretende obtener una visión clara de las dinámicas laborales dentro de esta plataforma. Además, se busca evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los repartidores con respecto a los beneficios y condiciones ofrecidas por RAPPI. Este estudio no solo contribuirá a comprender mejor la relación contractual entre RAPPI y sus repartidores en Bogotá, sino que también proporcionará información valiosa para contrastar la teoría en relación con la realidad que enfrentan estos trabajadores.

1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

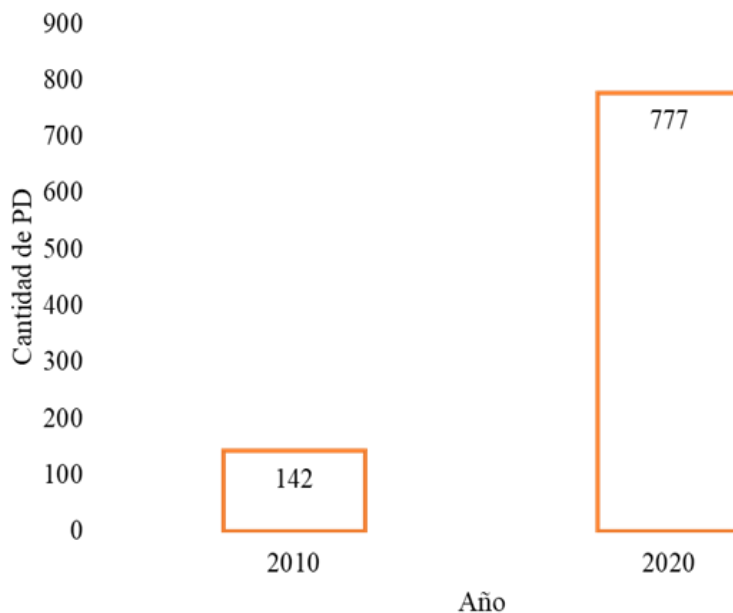
1.1. planteamiento del problema

El mundo ha experimentado un cambio acelerado desde el inicio de la Revolución Industrial, generando procesos más eficientes y mostrando que las necesidades y/o deseos de las personas pueden cumplirse cada vez más pronto. En los últimos años, este cambio se ha manifestado de manera notable en el crecimiento exponencial de las plataformas digitales, así se puede observar en la Figura 1., la cual está basada en la información brindada por la Organización Internacional del Trabajo (2021), dónde se observa un crecimiento del 547.18% en un período de diez años, se destaca la rápida expansión y consolidación de estas plataformas en el ámbito laboral (p. 02).

Esto podría deberse a una serie de factores, como el aumento de la conectividad a internet, la creciente adopción de dispositivos móviles, la flexibilidad que ofrecen estas plataformas, la demanda de servicios y trabajos en línea; por ende, aproximadamente en ese mismo periodo, “el número de trabajadores autónomos en la economía de las plataformas digitales de trabajo ha aumentado en todo el mundo, con un rápido crecimiento de plataformas de trabajo digitales como Uber, Gojek, Deliveroo, Rappi, Upwork y Topcoder” (OIT, 2021, párr. 1).

Figura 1

Crecimiento de las plataformas digitales (PD)



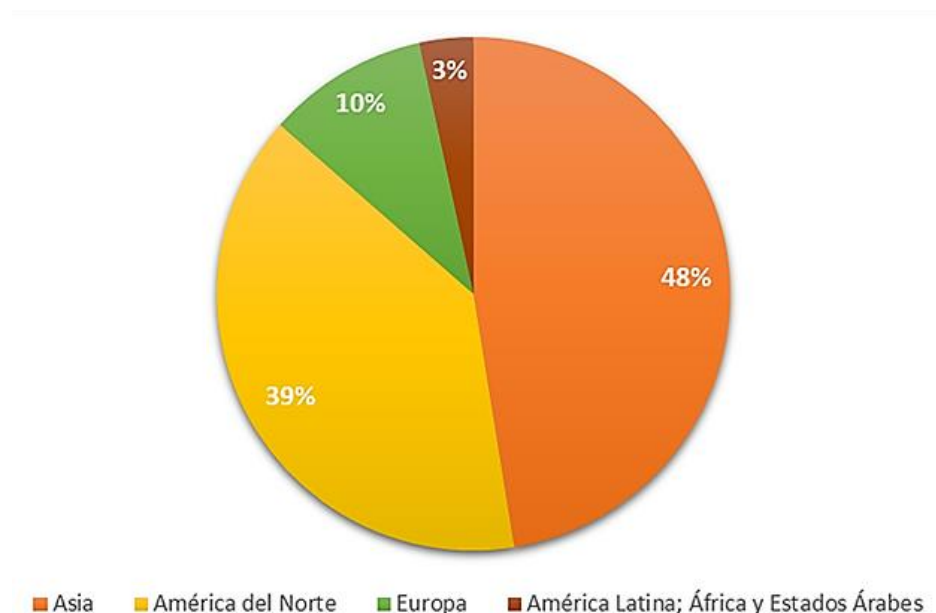
Nota: la gráfica se realiza con la información proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (2021, párr. 1).

Sin embargo, ese crecimiento no se da de la misma manera en todo el mundo, según la Organización Internacional del Trabajo (2021) la mayoría de la inversión en plataformas digitales

de trabajo se concentra en Asia, América del Norte y Europa, dejando una proporción mucho menor para América Latina, África y los Estados Árabes, y en la Figura 2, están los porcentajes de las inversiones de cada uno de ellos (p. 3), de esta manera, se puede visualizar mejor esa fuerte disparidad en la distribución de la inversión en plataformas digitales, lo cual sugiere, que los lugares con menor inversión, pueden estar experimentando un desarrollo más lento o una menor adopción de este tipo de tecnología y modelos de trabajo.

Figura 2.

La distribución de la inversión en las plataformas digitales de trabajo.

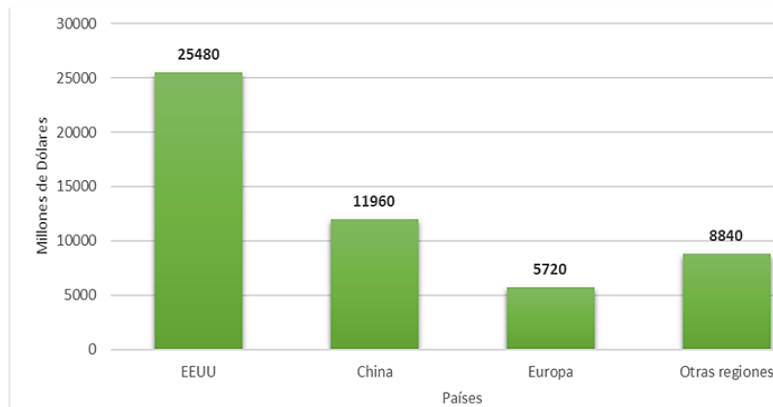


Nota: la gráfica se realiza con la información proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (2021, párr. 3).

La inversión en Plataformas Digitales se traduce directamente en ingresos para los países y continentes asociados, como se evidencia en la Figura 3. Dicha figura, presentada en formato de gráfica de barras, destaca que Estados Unidos y China son los principales generadores de ingresos para estas plataformas a nivel global, subrayando su papel crucial en el panorama digital laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2021, p. 3). La representación conjunta de ambos países en un 72% de los ingresos (Figura 3) indica una base de usuarios significativa y una alta demanda de los servicios que estas plataformas proporcionan.

Figura 3.

Las PD de trabajo recaudaron a escala mundial unos ingresos de al menos 52.000 millones de dólares en 2019.



Nota: la gráfica se realiza con la información proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (2021, párr. 3).

Los cambios drásticos e inesperados suelen provocar interrupciones significativas, por ello, este crecimiento también ha suscitado preocupaciones sobre las condiciones laborales de los domiciliarios y conductores que trabajan para estas plataformas, a los cuales denominan trabajadores independientes o como en el caso de Rappi, Repartidores independientes. Al llamarlos trabajadores independientes o autónomos, los excluye de muchas de las protecciones y beneficios laborales que tendrían como empleados regulares, así también lo indica la Organización Internacional del Trabajo (2021) “los trabajadores no tienen acceso a muchas protecciones y derechos laborales de los que disfrutaban los asalariados” (p. 8). Estos trabajadores a menudo enfrentan salarios bajos, largas jornadas laborales, falta de seguridad social y ausencia de derechos laborales básicos.

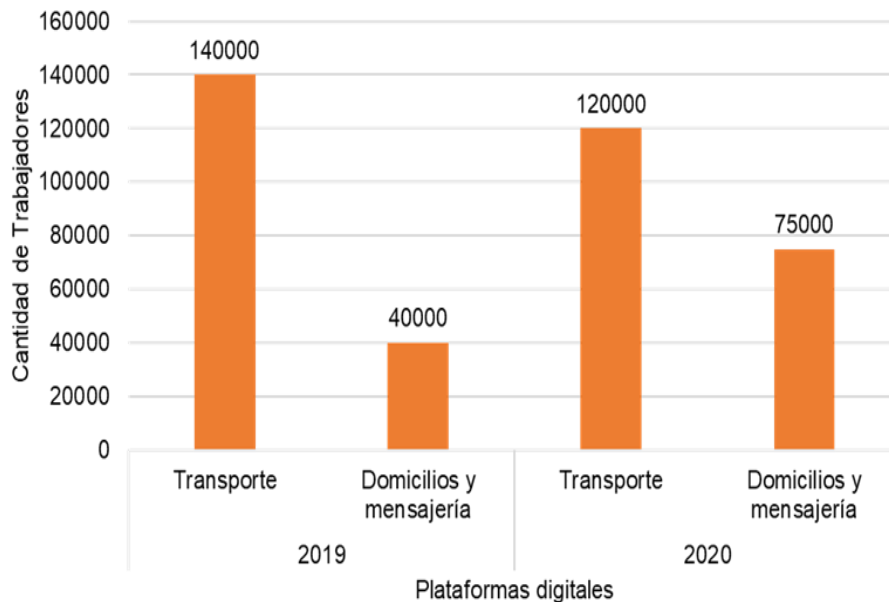
En respuesta a estas preocupaciones, algunos países han comenzado a tomar medidas para regular el aspecto contractual de las plataformas digitales de reparto. Por ejemplo, en California, Estados Unidos, la Ley AB-5 redefinió la clasificación de los trabajadores por contrato, estableciendo criterios más estrictos para considerar a alguien como contratista independiente, lo cual ha generado insatisfacción en distintos gremios (Roosevelt y Faughnder, 2019, párr. 10).

En Colombia, el uso de plataformas digitales ha experimentado un crecimiento acelerado desde su introducción, especialmente en ciudades como Bogotá. Según la Figura 4., basada en datos proporcionados por Fernández y Benavides (2020) se registraron aproximadamente 200,000 trabajadores en las plataformas digitales en Colombia durante el año 2020 (p. 3). Esto demuestra que estas plataformas han creado oportunidades de empleo para muchas personas que buscan ingresos adicionales o flexibilidad laboral. Dentro de este contexto, los hombres son los más beneficiados, representando el 64% del total de trabajadores, seguidos por los migrantes con un

22%, y en último lugar, las mujeres con un 14% (Portafolio, 2022, párr. 10 - 11). Esta tendencia revela el impacto positivo que estas plataformas han tenido en la economía laboral del país y cómo han abierto nuevas opciones de empleo para diferentes grupos de personas.

Figura 4.

Los trabajadores de las plataformas digitales.



Nota: se realiza la gráfica con base en la información de Fernández y Benavides (2020).

Además, las plataformas digitales representan el 0.2% del Producto Interno Bruto (PIB) del país en el 2021 (Portafolio, 2022, párr. 2), lo que demuestra su contribución a la economía. Esta cifra resalta la relevancia que tienen estas plataformas en el contexto económico nacional y refuerza la idea de que una parte considerable del mercado laboral en Colombia está determinada por el empleo generado por ellas.

El hecho de que las plataformas digitales representan una proporción apreciable del PIB muestra cómo han impactado en la generación de riqueza y en la creación de oportunidades económicas en el país. Esta situación también ha recalcado la importancia de monitorear y regular adecuadamente este sector emergente, para así, garantizar un equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los derechos laborales de los llamados o quizás mal llamados *Trabajadores independientes* de estas plataformas.

A pesar de las oportunidades laborales que estas plataformas han creado, también han surgido preocupaciones en torno a las condiciones laborales y el estatus contractual de los Trabajadores independientes. Al operar como trabajadores independientes, los repartidores pueden enfrentar cierta precariedad en sus empleos, lo que ha llevado a debates sobre la necesidad de garantizar

protecciones laborales adecuadas y derechos para este grupo de trabajadores. Melo (2019) indica que:

En Colombia en el año 2008 se creó la ley del teletrabajo 1221 de 2008, que tiene lineamientos normativos que están en concordancia con las condiciones laborales, pero pese a ello, no se está efectuando lo pretendido por el legislador, puesto que se está dejando desprotegido al trabajador, que no cuenta con ningún tipo de protección legal y se expone a que sus derechos sean vulnerados por no contar con garantías como es la seguridad social o la remuneración mínima estipulada en el país (p. 4).

Además, a finales de 2022, se registró un caso que evidencia los riesgos a los que están expuestos los trabajadores independientes en estas plataformas. En dicho caso, un trabajador independiente perdió una pierna en un accidente (Pérez, 2023, párr. 1). Esta situación es un claro ejemplo de cómo, al no tener un contrato laboral, los trabajadores independientes no cuentan con la misma seguridad y protecciones que tendrían como empleados formales. Si estos no pueden trabajar, no generan ingresos, a diferencia de lo que ocurriría si tuviera un contrato laboral que le garantizara ciertas prestaciones y protecciones en caso de accidentes o incapacidad para trabajar.

El marco regulatorio en Colombia no ha logrado adaptarse completamente a la rápida evolución de esta industria, lo que ha generado vacíos legales y ambigüedades en cuanto al estatus laboral de los domiciliarios y demás. Según Melo (2019) “no se está aplicando debidamente lo regulado dentro del ordenamiento jurídico nacional esto en conformidad a lo exigido en el Código Sustantivo del trabajo y la Ley 1221 de 2008” (p. 21). Como resultado, se han presentado disputas y conflictos entre las plataformas, los trabajadores de estas y los entes reguladores, que han puesto de manifiesto la necesidad de analizar en profundidad el aspecto contractual y las condiciones laborales de los trabajadores en Bogotá.

El propósito de realizar esta investigación es llevar a cabo un análisis completo del estado contractual en general de la plataforma de reparto Rappi con sus repartidores en Bogotá. Se realizará un estudio minucioso de los contratos y términos de servicio proporcionados por estas plataformas, así como de las condiciones laborales y derechos que los repartidores experimentan en la práctica. El enfoque central de esta investigación es comprender las dinámicas laborales dentro de este contexto específico, evaluar los derechos y protecciones que se brindan a los repartidores, y formular una propuesta organizacional que beneficie la dignidad laboral de los repartidores en la Plataforma de Rappi en Bogotá, sin olvidar el crecimiento económico de las empresas.

1.1.1. Descripción de la situación problema

Actualmente, en la sociedad el uso de las tecnologías y en especial de las plataformas digitales han evolucionado la economía, puesto que, gracias a sus beneficios y servicios han facilitado la vida de sus usuarios, sin embargo, estas plataformas han traído desafíos organizacionales en donde se

ven afectados los mal llamados “trabajadores independientes”, donde no hay claridad con respecto a la existencia de una relación contractual con base en la legislación laboral colombiana. La presente investigación pretende dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es la realidad del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI en relación con los repartidores en Bogotá?

Teniendo en cuenta que se presenta un nuevo modelo de contratación laboral, dado por las plataformas digitales en donde se ven afectados los derechos principales y beneficios laborales, así también, lo señala la Organización Internacional del Trabajo (2021) “las plataformas definen las condiciones de servicio de manera unilateral. Estos contratos pocas veces están sometidos a las restricciones impuestas por la legislación relativa a la protección laboral” (párr. 21). Por lo anterior, surge la necesidad de investigar la relación contractual de Rappi con sus denominados *repartidores* o *trabajadores independientes*, desde una perspectiva del campo de la Administración de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Humana.

Rappi en la actualidad crece en cifras y ha llegado a denominarse un unicornio, así lo afirma Forbes (2020) “el crecimiento exponencial y el éxito que ha tenido Rappi, el primer unicornio 100 % colombiano y uno de los emprendimientos tech más importantes de América Latina” (párr. 3). Con base en lo anterior, y con lo mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (2021) “En los últimos diez años, el número de trabajadores autónomos en la economía de las plataformas digitales de trabajo ha aumentado en todo el mundo, con un rápido crecimiento de plataformas de trabajo digitales” (párr. 1), se reconoce que existen diferentes plataformas digitales que han impactado a la economía, sin embargo, para este caso se tiene en cuenta, únicamente el modelo de negocio de Rappi en la ciudad de Bogotá sin desconocer que, otras plataformas utilizan un sistema de legalidad contractual similar a la empresa del caso de estudio.

Para la presente investigación se tiene un enfoque principalmente en el servicio de domicilio de productos, es decir, que la problemática contractual está centrada en los servicios de domicilio, según Semana (2019) “en primer lugar, los ‘rappitenderos’, las personas que llevan las mercancías a los clientes, han protestado reiteradamente pues exigen un mejor trato laboral” (párr. 9). Es así como para esta investigación se tendrá en cuenta las problemáticas que enfrentan a diario los trabajadores de esta plataforma, como se relaciona la remuneración frente al esfuerzo físico de horas, siendo una forma de empleo diferente en Colombia, reconocer cuáles son sus necesidades y beneficios con respecto al trabajo que realizan con Rappi.

1.1.2. Pregunta problema

La presente investigación pretende dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es la realidad del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI en relación con los repartidores independientes en Bogotá? con una muestra por conveniencia de 1114 encuestas.

1.2. Alcance

Para el desarrollo de este informe se presenta el estudio de la realidad contractual de los repartidores independientes, lo que implica una relación directa con los mismos para conocer a fondo la problemática presentada, con el fin de brindarle a los repartidores, a la plataforma digital de reparto, y a quien interese, el análisis del contexto contractual que se presenta en la actualidad, y al mismo tiempo demostrar la importancia del rol que ocupan estos agentes dentro de la plataforma digital y también en el servicio de reparto, con el objetivo de, incentivar beneficios laborales que permitan generar garantías si deciden elegir esta empresa como medio de empleabilidad.

1.3. Justificación

Se comprende que, en la actualidad, las plataformas digitales se componen de innovación que incluye el ámbito laboral, a partir de allí se debe tener en cuenta la relación contractual de las mismas con respecto a los trabajadores y con base en ello, generar responsabilidad social, no solo para la sociedad, sino también con estos trabajadores donde se evidencie la satisfacción de sus necesidades y deseos.

Desde esta perspectiva, el proyecto de investigación pretende dar evidencia de la responsabilidad social con respecto a los trabajadores de plataformas digitales de reparto, específicamente el caso de Rappi, donde se permita comprender a fondo la realidad que viven estos trabajadores independientes con respecto a la relación contractual con las plataformas, y desde allí identificar la satisfacción de sus necesidades, con el cumplimiento adecuado del derecho laboral y los beneficios adicionales que reciben, con el fin de observar el cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible número ocho de trabajo decente y crecimiento económico.

1.4. Objetivos

Los objetivos planteados en esta investigación se fundamentan en la necesidad de comprender a fondo la realidad del aspecto contractual de la plataforma digital de Rappi en relación con los repartidores independientes en Bogotá.

1.4.1. Objetivo general

Describir el estado general del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI, en relación con los repartidores independientes.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar el estado actual de las condiciones de contratación con las que cuentan los repartidores de la plataforma digital de reparto en Bogotá.
2. Analizar las jornadas de trabajo, sus ventajas y desventajas en relación con los ingresos de los repartidores.
3. Examinar la percepción general y el nivel de satisfacción de los repartidores sobre los beneficios ofrecidos por la plataforma en relación con los deseos y las necesidades personales de los domiciliarios.
4. Analizar la información y resultados obtenidos del instrumento de medición, para reconocer cuál es la perspectiva de los repartidores independientes frente a la problemática presentada.

2. MARCO CONCEPTUAL

Descripción conceptual del proyecto

Palabras claves: Plataforma Digital; Repartidor independiente; Rappi; Aspecto contractual

El surgimiento de la globalización y la tecnología de la información ha dado lugar a una serie de cambios significativos en todos los ámbitos de la vida del ser humano, y en esta investigación se hablará de ese cambio en el mundo laboral, como lo asegura Fernández (2021) “La tecnología en sí misma genera efectos positivos, aunque puede suponer también una amenaza de desempleo, la pérdida de puestos de trabajo y una presión constante de reciclaje profesional para los trabajadores” (p.169).

Este contexto ha llevado a una reevaluación de las estructuras tradicionales de empleo y ha impulsado la necesidad de adaptación por parte de las empresas y los trabajadores. Por ello, es necesario entender el concepto de la flexibilidad laboral que ha emergido, los cuales, se clasifican en cuatro aspectos: “(a) flexibilidad sobre cuándo trabajar, (b) flexibilidad sobre dónde trabajar, (c) flexibilidad sobre qué cantidad trabajar, y (d) flexibilidad en la continuidad del trabajo” (Kossek y Michael, 2010, como se citó en Gabini, 2016, p. 5), estos aspectos reflejan la capacidad del colaborador para adaptar su horario laboral, su ubicación física de trabajo, su carga de trabajo y la continuidad en sus labores de acuerdo a sus necesidades y preferencias individuales, también, cabe aclarar que esto se puede dar, si el empleador y el empleado están de acuerdo.

Como se mencionó previamente, la digitalización presenta tanto aspectos positivos como negativos. Por un lado, la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar con acceso a internet resulta atractiva y puede generar ahorros significativos en términos de tiempo y dinero, especialmente al evitar los desplazamientos, lo cual es relevante, ya que, éste trabajo se realiza desde la ciudad de Bogotá D.C., donde el sistema de transporte público no es eficiente. Sin embargo, es crucial reconocer que la flexibilidad laboral también presenta riesgos, como la dificultad para separar la vida personal de la laboral. Según un estudio de la OIT (2019) el “70% de los encuestados en este estudio informó que la tecnología resultaba en un desdibujamiento de límites porque introducía el trabajo en sus vidas personales, y 48% también informó que el teletrabajo crea más conflictos entre trabajo y familia” (p.34). Es esencial que las empresas que han implementado o están considerando implementar el trabajo remoto tomen precauciones para mitigar estos riesgos y evitar que sus colaboradores enfrenten situaciones conflictivas como estas. Garantizarles la desconexión digital.

Entendiendo el concepto de flexibilidad laboral en un contexto de transformación, es importante reconocer el papel fundamental de la digitalización como un aliado en este proceso. La aparición de plataformas digitales como Rappi ejemplifica cómo la tecnología está redefiniendo el panorama

laboral. Estas plataformas ofrecen oportunidades de trabajo que se adaptan a las necesidades y preferencias de los trabajadores, permitiéndoles establecer horarios flexibles y decidir dónde y cuándo desempeñar sus labores.

Este cambio se caracteriza especialmente por el auge del trabajo independiente, que desafía las estructuras laborales convencionales. Esta situación plantea importantes interrogantes en términos de contratación, condiciones contractuales, riesgos que anteriormente no se habían contemplado y configuración de jornadas laborales. Ante estos desafíos, surge la necesidad de explorar ¿Cómo se estructuran las relaciones laborales en un entorno digital donde la flexibilidad es clave? Este marco conceptual explorará la intersección entre la plataforma digital, el trabajo independiente, y los aspectos contractuales, desentrañando la complejidad de esta nueva dinámica laboral.

En primer lugar, se identifica la importancia de las plataformas digitales en la economía y el aporte social que brinda a los usuarios, es así como lo define Girado (2019) “Las plataformas digitales o plataformas virtuales, son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades” (párr. 5). Se comprende con el fin de brindar soluciones prácticas a los usuarios por medio de la tecnología con opciones de fácil acceso y uso, así lo argumenta Huertas (2023) “Las plataformas digitales funcionan como intermediarios entre el usuario y la empresa [...] facilitando la interacción e intercambio de información entre ambos. Sus funciones dependen del tipo de servicio que ofrecen y de la infraestructura con la que cuentan” (párr. 7).

Se interpreta el uso de las Plataformas digitales en una economía basada en datos, que ha sido adaptado para modelos de negocio digitales, ha incentivado la productividad como proceso de adaptación es así como lo argumenta Da Silva y Núñez (2021) que el éxito de una plataforma digital radica en su capacidad para impulsar relaciones internas sólidas, lo que a su vez facilita interacciones complejas entre productores y consumidores, creando así un entorno en el que todos los participantes obtienen beneficios y se genera valor para el conjunto del ecosistema (p.11).

En la actualidad las plataformas digitales han tenido una alta participación en el mercado, con modelos de negocio basados en tecnología generando disrupción en el mercado, así lo afirma Da Silva y Núñez (2021) “el éxito de los modelos de negocio nativos de la economía digital, particularmente de las plataformas digitales, se refleja en la participación de esta en el valor de mercado en el mundo y en la región” (p.12). Estas plataformas han logrado posicionarse en la industria tecnológica, siendo las plataformas digitales las más grandes del mundo, dado por, la aplicación de un modelo de negocio adaptado a la digitalización.

Según un artículo del colombiano (2022), las plataformas más sobresalientes en Bogotá D.C., está encabezada por Rappi, con una participación del 65%, seguida de iFood con un 16%, y en tercer lugar se encuentra Domicilio.com con un 14% (párr. 10). Dado el reconocimiento de Rappi, este

trabajo se enfoca en analizar esta plataforma. Rappi (2023) se describe como una empresa tecnológica comprometida con impulsar el crecimiento en América Latina, acelerando la adopción del comercio electrónico. Está convencido de que la tecnología y la innovación son los principales motores del progreso y el desarrollo sostenible en la región (párr. 1).

Es así, que la plataforma digital Rappi (2023) es una startup colombiana, que logró un crecimiento exponencial, en la actualidad está presente en 9 países latinoamericanos consolidándose como un referente de innovación, desarrollo y crecimiento para América Latina, sus servicios están adoptados en una superApp con diferentes servicios que incluyen: Express, Restaurantes, RappiCash, E.commerce, Licores, Fintech, Farmacia, Mascotas, Supermercados, Rappifavor y Rappitravel (párr. 2), acompañado de un ecosistema o modelo de negocio centrado en sus actores principales de Consumidores, Emprendedores y Repartidores, así Rappi (2023a) los define:

Consumidores: Damos acceso a una amplia variedad de productos que se entregan en minutos, así como servicios, brindándoles más tiempo libre y una mejor calidad de vida.

Emprendedores: Ayudamos a los restaurantes, comercios, pequeñas y medianas empresas a crecer y tener éxito, alcanzando a más clientes y con acceso a servicios de envío, inteligencia empresarial, pagos y financieras.

Repartidores: Creamos oportunidades ofreciendo a las personas una forma de convertir su tiempo y sus habilidades en ingresos en tiempos libres (párr 3).

Teniendo en cuenta lo anterior, el enfoque de esta investigación está basado en los repartidores independientes, quien así los denomina Rappi. La plataforma los ha integrado a su modelo de negocio como repartidores independientes, Rappi (2023a) argumenta que el Repartidor Independiente es una persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma Rappi.

Al hablar de *Repartidores Independientes* es indispensable aclarar algunos conceptos sobre aspectos contractuales en Colombia, y así entender qué tan *independientes son los trabajadores*. En el Código Sustantivo del Trabajo (2011) se menciona que:

ARTÍCULO 5o. DEFINICIÓN DE TRABAJO. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo” (p. 1).

Otro concepto que es imperante es el de Contrato laboral, igualmente el Código Sustantivo del Trabajo (2011) en su Artículo 22 lo define como:

1. Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

2. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario (p. 2-3).

Además, hay que cumplir con elementos esenciales para que sea un contrato laboral, y así lo indica el Código Sustantivo del Trabajo (2011) en su Artículo 23:

1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;

b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponer reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y

c. Un salario como retribución del servicio.

2. Una vez reunidos los tres elementos de que trata este artículo, se entiende que existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé ni de otras condiciones o modalidades que se le agreguen. (p. 3).

La jornada laboral que indica el Código Sustantivo del Trabajo (2011) en su Artículo 161. DURACIÓN. “La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana” (p. 48). Es decir, el marco legal colombiano, a través del Código Sustantivo del Trabajo, establece las bases para las relaciones laborales en el país, definiendo el trabajo, el contrato laboral, sus elementos esenciales, la duración de la jornada laboral, entre otros. Estos conceptos son fundamentales para comprender los derechos y responsabilidades de los trabajadores y empleadores en el contexto colombiano, y con base en ello, analizar la relación que existe realmente entre Rappi y sus Repartidores independientes. Considerando todo lo expuesto, Rappi ha emergido como una figura prominente, marcando una evolución en la interacción laboral y contractual, donde indica que no existe ningún tipo de vinculación laboral con los repartidores independientes, ya que, la empresa hace uso del contrato de mandato.

En el Código civil se encuentra el recurso de Contrato de mandato en el artículo 2142, donde se define que: El mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios

a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta apoderado, procurador, y en general mandatario.

Es por ello, que los repartidores no se comprenden como trabajadores, y así lo afirma Larrarte (2023) “La plataforma contestó diciendo que no consideraban que los rappidenderos sean trabajadores y tampoco contratistas, por ello no tiene la obligación legal de reportarlos en PILA Planilla Integrada de Liquidación de Aportes” (párr. 3). Pero realmente, ¿no son trabajadores? para contestar el interrogante, es necesario recordar los tres elementos para que se constituya un contrato de trabajo:

1. Los *repartidores independientes* cumplen con el primer elemento, que es realizar la actividad personalmente.
2. El segundo elemento es que exista subordinación. En este caso existe, porque si ellos no desean realizar un domicilio, reciben un *castigo* el cual hace referencia a un bloqueo en la aplicación, dependiendo de las veces que no acepte o cancele un pedido, recibe cierto tiempo de bloqueo, este bloqueo no permite recibir pedidos.
3. Y, por último, el tercer elemento es recibir una remuneración por la actividad realizada. Por cumplir con los pedidos, reciben un pago.

Según lo expuesto, sí existe una relación contractual, ya que, independiente y aparentemente exista un contrato diferente al contrato laboral, se entiende que, al demostrarse el cumplimiento de los tres elementos del contrato laboral, este se configura como un contrato realidad, por ende, los repartidores independientes, sí son trabajadores de Rappi, y lo justo, es que estas personas gocen de los beneficios que trae consigo un contrato laboral. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se resalta la necesidad de incorporar aspectos fundamentales como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Gestión del Talento Humano. Estos conceptos son recordatorios fundamentales de que las empresas están compuestas por seres humanos y, por ende, cada empresa debería contemplar y aplicar estas prácticas en su funcionamiento. Según el Foro de Expertos en RSE del Ministerio de Trabajo (como se citó en Martínez, 2014):

La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones (p. 5).

En otras palabras, la RSE implica la integración voluntaria de preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos en la gestión y gobierno de la empresa. Para Bowen (1953) la RSE "se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas,

tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad" (p. 6), es decir, que los empresarios tienen la responsabilidad de llevar a cabo acciones que estén alineadas con los objetivos y valores de la sociedad en la que operan. Cuando habla de *sociedad* se refiere a la comunidad más amplia que incluye a clientes, empleados, accionistas, comunidades locales y la sociedad en general. Los empresarios no solo deben centrarse en la maximización de beneficios económicos, sino también en contribuir de manera positiva al bienestar social y al desarrollo sostenible.

El compromiso de todo empresario es amplio y el impacto que genera va mucho más allá de las utilidades. Frederick (1960) amplía esta perspectiva, señalando "la responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas" (p. 60).

Por otro lado, la gestión del Talento Humano se presenta como una dimensión crucial en la administración del personal que conforma una organización. Este componente esencial ha sido definido y conceptualizado por diversos autores que desempeñan un papel fundamental en este ámbito. Chiavenato (2020) define Gestión del Talento Humano como el área que se centra en cultivar el capital intelectual de la organización y en aprovecharlo como base para su éxito y ventaja competitiva (p. 8).

Entonces, se entiende que esta expresión de Gestión del Talento Humano (GTH) es importante y hace hincapié en el valor de las personas en el contexto organizacional, reconociendo su papel esencial como colaboradores, innovadores y promotores del éxito empresarial. Reforzando lo anterior, Rodríguez y Herrera (s.f.) hablan de que la GTH busca maximizar el valor que los empleados aportan a la organización, asegurando que estos cuenten con habilidades y capacidades para enfrentarse con nuevos retos, lo cual significa, que traerá beneficios futuros a la empresa (p. 5).

Ambos autores, coinciden que el personal es fundamental en las organizaciones, también es necesario cultivar un ambiente laboral que no solo sea seguro, sino también ético, garantizando así un marco propicio para el desarrollo y bienestar de los empleados. Anteriormente, se mencionó la flexibilidad laboral el cual es necesario tener en cuenta en el contexto de las nuevas tecnologías, por ello se trae lo mencionado por Del bono (2019) "Los nuevos modelos flexibles de producción de la economía digital (cocreación entre pares) dan lugar a ambigüedades en torno a lo que es genuinamente compartir, y lo que representa aprovecharse del trabajo asalariado no remunerado" (p. 12), el autor indica una falta de claridad respecto al trabajo en plataformas digitales con la flexibilización en su concepto propio. El área de GTH tiene como objetivo armonizar intereses y prevenir conflictos entre la organización y sus empleados, promoviendo un ambiente de bienestar mutuo.

Se presenta en la teoría un modelo que permite evaluar los niveles de percepción en el estilo de vida humano; con el fin de lograr un objetivo de vida, que permita estimar actividades para la realización adecuada, es así como lo argumenta Chiavenato (2017) “Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él” (p. 43). Es así como la teoría de las necesidades de Maslow está organizada por un nivel de jerarquía que se basa en la influencia del comportamiento humano, se encuentran clasificadas en:

1. **Necesidades fisiológicas:** Es la base de la pirámide, allí se encuentran el nivel más bajo de las necesidades humanas, se denominan biológicas o básicas y cumplen el rol de supervivencia.
2. **Necesidades de seguridad:** Se encuentran en el segundo nivel de la pirámide, y se presentan cuando el primer nivel se encuentra satisfecho, con la búsqueda de protegerse frente a un peligro o amenaza de su integridad
3. **Necesidades sociales:** Están en el tercer nivel, y se relacionan con la necesidad de asociarse, participar en comunidades y crear relaciones interpersonales sólidas; cuando no se cumple en su totalidad el comportamiento humano de hostilidad y antagonismo.
4. **Necesidades de estima:** En el cuarto nivel de la pirámide y se relacionan con la valoración del comportamiento humano de aprobación y reconocimiento social, con mayor estatus, reputación y orgullo.
5. **Necesidades de autorrealización:** Se encuentra en la cúspide de la pirámide, y es la necesidad de desarrollarse personalmente en relación con la autonomía e independencia para lograr el éxito personal.

Adicionalmente, se identifica un factor clave en la participación del Talento Humano: de allí se comparte el concepto de Calidad de vida en el trabajo (CVT), ya que, desde esta perspectiva permite demostrar no sólo factores cuantitativos y racionales, sino que la calidad de vida permite identificar a nivel socioemocional como afecta el trabajo en sus colaboradores, así lo argumenta Chiavenato (2017) “La calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p. 297), por ello, es importante demostrar que nivel de satisfacción logran estos repartidores al vincularse a este modelo de trabajo, además es pertinente que Rappi garantice un trato justo y equitativo para todos los miembros de su empresa, en línea con los estándares laborales internacionales.

Por lo mismo, es importante abordar la cuestión de la precariedad laboral, tal como lo define la Organización Internacional del Trabajo (2012), que incluye la falta de protección frente al despido, la ausencia de acceso a la seguridad social y a los beneficios asociados con un empleo estándar de tiempo completo, así como la limitada o nula capacidad de los trabajadores para ejercer sus derechos laborales (p. 34), lo cual significa que los repartidores viven la precariedad laboral, ya que no cuentan con ningún tipo de seguridad.

Para continuar con el análisis de la percepción de calidad de vida en el trabajo de los repartidores, es necesario argumentar qué es CV, a partir del Índice para una Vida Mejor de la OCDE (s.f) donde señala que “El trabajo aporta obvios beneficios económicos, pero tener empleo también ayuda al ser humano a permanecer conectado con la sociedad, fortalecer su autoestima y desarrollar capacidades y competencias”. De igual manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (s.f.) como se citó en BBVA (2023) define que “la percepción que tiene un individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los que vive, y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones” (párr. 2). Con base en las definiciones, se busca conocer cómo el trabajo en Rappi influye en la calidad de vida de los repartidores, no solo desde una perspectiva económica, sino también en términos de bienestar social y personal, y en la percepción subjetiva de su vida.

Al analizar estos criterios, se evidencia que los repartidores de Rappi carecen de acceso a la protección social, lo cual es esencial para su bienestar y seguridad laboral. Rappi argumenta que no tiene responsabilidad hacia ellos, al considerarlos trabajadores independientes, presuponiendo que estos repartidores solo invierten su tiempo libre para generar ingresos adicionales. Esta situación plantea interrogantes sobre la verdadera naturaleza del empleo en la plataforma y subraya la necesidad de abordar las condiciones laborales de los repartidores de manera más justa y equitativa, evidenciando además que el papel del gobierno ha sido muy pasivo.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente diseño metodológico se orienta a describir el estado general del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI, en relación con los repartidores independientes en la ciudad de Bogotá. La investigación se centra en comprender las necesidades y expectativas de este grupo, así como en analizar los beneficios y desafíos asociados a su forma de empleo a través de la plataforma digital. Para abordar este objetivo, se ha estructurado un enfoque metodológico que combina tanto la investigación exploratoria como la descriptiva, permitiendo una comprensión profunda y detallada del contexto y las condiciones de trabajo de los repartidores.

3.1. Tipo de investigación

En primer lugar, para la realización de esta investigación se recogió información del contexto con fuentes de información secundaria de forma exploratoria como lo afirma Kotler (2013) “el objetivo de la investigación exploratoria es recopilar información preliminar que ayudará a definir el problema e inferir hipótesis”(p. 101), por ello, durante la primera fase se realizó el análisis exhaustivo del entorno, con el fin de comprender mejor la problemática y definir el método que nos llevará a la ejecución de nuestros objetivos. Como siguiente paso, se realizará una Investigación Descriptiva, según Kotler (2013) “el objetivo de la investigación descriptiva consiste en describir las cosas, tales como el potencial del mercado para un producto o la demografía y las actitudes de los consumidores que compran el producto” (p. 101), por lo tanto, por medio de fuentes de información primaria se aplicará una técnica de investigación que permita describir la situación desde la perspectiva de los repartidores, con tendencias y estadísticas para analizar la problemática principal, con base en los resultados obtenidos.

Desde el planteamiento de objetivos y la definición del grupo objetivo se opta por la técnicas de investigación cuantitativa, ya que, como argumenta Sampieri (2014) “La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes [...] se centra en puntos específicos de tales fenómenos” (p. 15), ya que, en primer lugar, este estudio se analiza mediante una entrevista a profundidad, desde la perspectiva de los repartidores, para comprender mejor la situación. Además, se realizará la investigación con muestras de tamaño proporcional con el propósito de lograr una generalización estadística de los resultados. Y con base en los objetivos específicos se plantea un estudio Ad-hoc, de acuerdo con lo mencionado, se pretende identificar las necesidades y expectativas de los repartidores, referente a los objetivos planteados en la investigación.

3.2. Población y muestra

Población objeto de estudio

Para realizar la investigación el grupo objetivo de estudio:

- Repartidores independientes de Rappi en Bogotá

Perfil del grupo objetivo: repartidores que interactúan en Rappi como forma de empleo, ubicados en Bogotá y con una amplia experiencia en el sector.

Alcance o ubicación de la población: para la investigación, se selecciona a los repartidores que trabajan en la plataforma digital RAPPI en la ciudad de Bogotá D.C., que tienen amplia experiencia en el sector y están interesados en dar a conocer sus expectativas frente a su forma de empleo.

Tamaño de la población en estadística. (población infinita)

Repartidores: Es una población finita, con una cifra aproximada de 33.530 personas empleadas en estas plataformas, para este caso se aplica únicamente los repartidores que se encuentren registrados en Bogotá, así lo afirma Portafolio (2023) “la compañía cuenta con 60.000 repartidores independientes registrados a nivel nacional. De este total, la mayoría se concentran en Bogotá 33.530 repartidores” (párr. 3). Y con base en lo anterior, se estima una muestra representativa para realizar la encuesta ad hoc.

Muestra

Nivel de confianza: con la información analizada, esperamos que esta investigación tenga un 95% de confianza, y así sea factible de que el valor real de la población sea del tamaño de la muestra.

$$95\%: Z=1,96$$

Margen de error: dado lo anterior, se entiende que el margen de error se encuentra entre +/- 5% de error en las características de la muestra.

$$e=5\%$$

Tabla 1 *Tamaño muestral*

	Significado	Valor
e	Margen de error calculado	5%
z	Constante de población	1.96
p	Probabilidad de éxito	50%
q	Probabilidad de fracaso	50%

N	Universo	33.530
n	Muestra	379

Muestra representativa: Entendido como la muestra refleja de manera precisa las características y la diversidad de la población, a partir de la cual, se seleccionó en un muestreo finito.

Figura 5

Fórmula muestreo finito

$$\frac{(33530)(1.96)^2(0.5 \cdot 0.5)}{(33530)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5 \cdot 0.5)} \approx 379$$

Para el grupo objetivo de los Repartidores independientes de Rappi en Bogotá, la muestra representativa por conveniencia es a partir del 30% de la muestra representativa lo que equivale a 114 repartidores, dado que, se busca encontrar una tendencia de preferencia de ellos, frente a los beneficios que le brindaría la plataforma.

Tipo de muestreo: No probabilístico

El tipo de muestreo seleccionado es el no probabilístico por conveniencia, según Kotler (2013) “Muestra por conveniencia, el investigador selecciona a los miembros de población de los cuales es más fácil obtener información. Que implica que la selección de muestras es “de acuerdo con la conveniencia del investigador” (p. 113). En este caso, se opta por este enfoque debido a restricciones de tiempo que impiden la realización de las 379 encuestas planificadas inicialmente. En su lugar, se llevará a cabo el 30% de la muestra total, que equivale a 114 encuestas (ver Figura 5).

El propósito de este tipo de muestreo es evaluar las necesidades, perspectivas y comprensión de la forma de empleo que desempeña RAPPI frente a los repartidores, desde la perspectiva de estos. Para lograr esto, se realizarán visitas a establecimientos donde se espera encontrar a individuos interesados dar a conocer su perspectiva con respecto a la forma de empleo de esta aplicación. A estas personas se les aplicará la encuesta con el objetivo de reconocer su punto de vista, frente a las problemáticas que se enfrentan en este empleo y el rol de la plataforma en el mismo.

3.3. Procedimiento

Los procedimientos utilizados en esta investigación desempeñan un papel crucial en la obtención de resultados válidos y confiables. Esta sección proporciona una visión general de las decisiones tomadas en cada etapa del proceso, incluida la identificación de la población objetivo, el cálculo de la muestra representativa, las técnicas de recolección y análisis de datos, y las consideraciones éticas aplicadas en todo momento. Al seguir estos procedimientos de manera sistemática y transparente, se garantiza la validez y la integridad de los hallazgos obtenidos, proporcionando una base sólida para la interpretación y la aplicación de los resultados de la investigación.

El primer paso fue el Diseño Metodológico. La investigación se llevó a cabo en dos fases principales. En primer lugar, se realizó una investigación exploratoria para recopilar información del contexto utilizando fuentes de información secundaria. Esta fase ayudó a definir el problema y a inferir hipótesis. Posteriormente, se procedió con una investigación descriptiva para describir la situación desde la perspectiva de los repartidores independientes de Rappi en Bogotá. Esta etapa permitió analizar el potencial del mercado para la plataforma y comprender las actitudes y demografía de los repartidores.

El siguiente paso fue, definir la población y muestra. Los repartidores independientes de Rappi en Bogotá fueron identificados como la población objetivo. En el perfil del grupo objetivo, se buscó incluir repartidores ubicados en Bogotá que preferiblemente tuvieran una amplia experiencia en el sector, independientemente de su edad, género o nivel educativo. El tamaño de la población arrojó una población finita de aproximadamente 33,530 repartidores registrados en Bogotá, según datos de Portafolio (2023, párr. 3). Para la muestra representativa, se calculó una muestra de 379 repartidores para lograr un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Sin embargo, debido a restricciones de tiempo, se decidió seleccionar el 30% de la muestra total, lo que equivale a 114 encuestas, además con un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a las limitaciones de tiempo. Este enfoque permitió seleccionar a los participantes de manera conveniente para la investigación.

Se continuó, con la tercera etapa, y es la técnica de análisis de datos. Los datos cualitativos se obtuvieron de fuentes secundarias, como notas periodísticas y la página web de Rappi, durante la investigación exploratoria, lo cual contribuyó a entender todo el contexto de los repartidores. Los datos cuantitativos se recopilaron mediante un cuestionario aplicado a los repartidores seleccionados para la muestra representativa, la cual se dio por medio de la red social Facebook. Se envió la encuesta a grupos de Repartidores de Rappi. También, se utilizó Google Sheets para transformar los datos recolectados del cuestionario. Se realizaron ajustes en las respuestas para garantizar la coherencia y la uniformidad en el análisis posterior. Y para el análisis, se empleó el software Power BI para realizar un análisis descriptivo de los datos. Esta herramienta permitió visualizar patrones y tendencias a través de gráficos y facilitó la interpretación de los resultados.

3.4. instrumentos de recolección de información

Para la realización de esta investigación se tomará como Instrumento de recolección de información **un estudio ad-hoc** según Kotler (2013) indica que “Investigación por encuestas, recopilación de datos primarios mediante preguntas hechas a las personas acerca de sus conocimientos, actitudes, preferencias” (p. 106). En primer lugar, se plantea un **cuestionario**, según Sampieri (2014) “Cuestionario, conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217) con respuestas cerradas para analizar las tendencias de resultados.

Estructura de Cuestionario

¡Buen día! Espero que te encuentres muy bien. Somos estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia. Estamos realizando una investigación sobre las necesidades y expectativas de los Repartidores con relación a las plataformas digitales, nos gustaría contar con tu valiosa colaboración mediante una breve encuesta, esta nos permitirá identificar y comprender a fondo la información necesaria para dicha investigación.

1. ¿Cuál es tu edad?
 - 18 a 25 años
 - 26 a 35 años
 - 36 a 45 años
 - Más de 46 años.

2. ¿Cuál es tu género?
 - Femenino
 - Masculino
 - Otro: _____

3. ¿Cuál es tu estado civil actual?
 - Soltero
 - Unión libre
 - Casado
 - Otros: _____

4. ¿Tienes hijos?
 - Sí
 - No. ¿cuántos?

5. ¿Cuál es tu nacionalidad?
 - Colombiano
 - Venezolano

- Otro: _____
6. ¿Cuál es tu Nivel Educativo?
- Primaria
 - Bachiller
 - Técnico, Tecnólogo
 - Profesional
 - Otro: _____
7. ¿En qué aplicaciones trabajas actualmente?
- Rappi
 - Didi
 - IFood
 - Domicilios.com
 - Otro
8. ¿Tus ingresos provienen únicamente de las aplicaciones mencionadas?
- Sí
 - No
9. ¿Cuál es tu rango de ingresos mensual?
- Menos \$1.160.000 pesos
 - Entre \$1.160.000 pesos y \$1.740.000 pesos
 - Entre \$2.320.000 pesos y \$3.480.000 pesos
 - Más de \$4.640.000 pesos
10. En el último mes, ¿cuántas horas promedio trabajaste en la plataforma?
- Menos de 10 horas por semana.
 - Entre 10 y 20 horas por semana.
 - Entre 21 y 30 horas por semana.
 - Más de 30 horas por semana.
11. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Rappi?
- Menos de 1 año
 - Entre 1 a 3 años
 - Entre 3 a 5 años
 - Más de 5 años
12. ¿Rappi ofrece algún beneficio adicional además del pago por entrega?

- Seguro de salud
- Bonos o incentivos
- Proporciona equipo de trabajo (bicicleta, moto, etc.)
- Capacitaciones y entrenamientos
- Ninguno

13. ¿Antes de trabajar en Rappi, tenías un empleo formal?

- Sí
- No
- Otro _____

14. ¿Consideras que trabajar en Rappi ha tenido un impacto positivo en tu calidad de vida?

- Sí
- No
- NS/NR

15. ¿Has experimentado situaciones de peligro y/o violencia durante tus entregas a domicilio?

- Sí
- No
- NS/NR

16. ¿Qué tipo de situaciones de riesgo consideras como las más preocupantes en las calles?

- Robos o asaltos
- Secuestros o retenciones
- Agresiones físicas o verbales por parte de terceros
- Accidentes de tráfico
- Otro _____

17. Las medidas de seguridad por parte de Rappi ¿son adecuadas para protegerte durante tus entregas?

- Sí
- No
- NS/NR

18. Si Rappi te ofreciera un beneficio adicional. ¿Cuál le gustaría?

- Capacitaciones
- Terminar sus estudios básicos y/o técnicos
- Crédito de libre inversión, vivienda o estudio
- Otro: _____

19. ¿Qué tipo de capacitación te gustaría?

- Manejo de finanzas personales.
- Servicio al cliente.
- Emprendimiento.
- Formulación de proyectos.

Agradezco tu participación y colaboración en esta encuesta. Tu tiempo y respuestas son valiosas para nosotras y nos ayudarán a obtener información importante para nuestro trabajo de grado. Link encuesta: <https://docs.google.com/forms/d/1VvGBt-H2e7NqxnAJB7Gghq9sDPONE6qPOJeuZ3sRhyY/>

3.5. Técnicas de análisis de datos

La importancia de analizar los datos en este proyecto permite comparar los elementos teóricos que se encuentran en la compañía Rappi frente a la realidad de la problemática; es por lo anterior, que se requiere de un análisis de datos cuantitativa para verificar los patrones de comportamiento de los repartidores independientes en relación con la posición contractual, beneficios y expectativas que ofrece la plataforma; además de confirmar que en la práctica se evidencia un contrato de trabajo. Para el planteamiento de la metodología, se obtienen dos tipos de datos: Cualitativos en relación con las fuentes de información secundarias, durante el proceso de investigación exploratoria con notas periodísticas, información directa de la página web de Rappi, entre otros; y por otro lado, datos cuantitativos, en relación con la recolección de información primaria por medio del cuestionario.

Para la transformación de datos, se hará uso de Google Sheets, ya que, el cuestionario se creó con el software de *Formulario de Google*, y por medio de éste se accede automáticamente a ver resúmenes automáticos de todas las respuestas de un cuestionario, con gráficos, el promedio y la mediana. Sin embargo, al descargar el documento se realizan algunas modificaciones, dado que, en algunas preguntas la respuesta variaba, para ello se unificaron las respuestas para facilitar la creación de gráficos; además de la codificación de variables categóricas para el caso de la relación con la teoría de Maslow, y otras variables.

Es así como para realizar el análisis de datos se utiliza el software Power Bi, según Microsoft (2024) “Convierta los datos en objetos visuales con herramientas avanzadas de análisis de datos, funcionalidades de inteligencia artificial y una herramienta de creación de informes fácil de usar” (párr. 1). con un enfoque de análisis descriptivo con el resumen estadístico de los datos, que permite demostrar la importancia del uso de los datos en compañía de un software que demuestra análisis visual de datos con uso de gráficas como gráfico de columnas apiladas, gráfico de anillos, gráfico de barras, gráfico circular; este análisis permite detectar patrones y tendencias de

preferencia, simplificar la comprensión del macro de datos, y describir los hallazgos de manera efectiva a través de gráficos.

4. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En cualquier investigación, es fundamental abordar las consideraciones éticas de manera rigurosa y sobre todo transparente, basadas en el Artículo 4 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Estas consideraciones no solo protegen los derechos y el bienestar de los participantes, sino que también aseguran la integridad y la validez de los datos recopilados. En este contexto, la presente investigación sobre los repartidores independientes de Rappi en Bogotá no es una excepción. Desde el inicio de este trabajo, se han tomado medidas específicas para garantizar que se respeten los principios éticos fundamentales, como la finalidad y la confidencialidad. En esta sección, se detallarán las consideraciones éticas aplicadas en el diseño, la ejecución y la divulgación de la investigación, destacando el compromiso con la integridad, el respeto y la responsabilidad en todas las etapas del proceso investigativo:

- Finalidad: la administración de datos personales debe tener un propósito claro y legítimo, conforme a la Constitución y las leyes. El titular de los datos debe ser informado sobre el uso de sus datos antes o durante la autorización y siempre tiene derecho a solicitar esta información. Se les proporcionó información detallada sobre los objetivos del estudio, los procedimientos, la confidencialidad de los datos y su derecho a no contestar la encuesta si así lo deseaba.
- Confidencialidad y anonimato: Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada. Se asignaron identificadores únicos a los participantes para proteger su anonimato en los informes y análisis de datos. Teniendo claro que no se recopiló información personal, como nombres, número de identificación, número telefónico/celular o correo electrónico.

En todo momento, se aseguró que la investigación no causara ningún perjuicio a los repartidores de Rappi. Se ofreció la oportunidad de compartir sus experiencias y contribuir al conocimiento sobre el tema. Por último, se agradeció a todos los participantes por su colaboración en el estudio.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

La investigación se ha enfocado en describir el estado general del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI, en relación con los repartidores independientes; para ello, se realizaron cinco entrevistas y 114 encuestas a los implicados. A continuación, se presenta un análisis detallado basado en la información recopilada y el marco conceptual desarrollado. De acuerdo con los hallazgos encontrados, se ha identificado una relación laboral entre Rappi y sus repartidores independientes.

La empresa Rappi utiliza la figura del contrato de mandato, lo que en un principio infiere que no habría una relación laboral entre Rappi y los repartidores, sin embargo, al buscar información en el Código Sustantivo del Trabajo (2011) se encuentra el Artículo 23, donde se menciona que para que exista un contrato laboral se requieren tres elementos esenciales:

1. Actividad personal del trabajador: en el caso de los repartidores de Rappi, estos realizan la actividad de entrega de pedidos de manera directa y personal. Son ellos quienes recogen los pedidos de los establecimientos, los llevan a los clientes y completan la transacción de entrega.
 2. Subordinación del trabajador respecto del empleador: Rappi ejerce una constante subordinación sobre los repartidores. La empresa les proporciona directrices específicas sobre cómo realizar las entregas, establece normativas que deben seguir durante el servicio y tiene la facultad de exigir el cumplimiento de tiempos de entrega. Esta supervisión y control se lleva a cabo a través de su aplicación y las políticas que los repartidores deben acatar durante su trabajo. Además, Rappi puede bloquear a los repartidores que no acepten pedidos o que no cumplan con los estándares de servicio establecidos. La empresa también tiene la capacidad de modificar unilateralmente las tarifas de entrega, los incentivos y las condiciones de trabajo sin consultar a los repartidores. Los repartidores que acumulen más pedidos recibirán mejores tarifas, mientras que aquellos que no cumplan con las expectativas enfrentan sanciones como el bloqueo en la aplicación (por cancelación o no aceptación de un servicio), impidiéndoles recibir nuevos pedidos por un tiempo determinado por Rappi.
 3. Un salario como retribución del servicio: Los repartidores reciben un pago por cada entrega realizada. Además del pago por entrega, Rappi ofrece diversos beneficios económicos y en especie, como descuentos en combustible, mantenimiento de vehículos y servicios de salud y seguridad, que pueden considerarse parte de la retribución total por el servicio de entrega.
- En la Tabla 2., se evidencia la presencia de elementos clave que permiten identificar una relación contractual entre Rappi y los repartidores independientes. En la práctica, las condiciones legales no coinciden con la realidad, presentando así una perspectiva diferente, trayendo como consecuencia un contrato realidad.

Tabla 2 *Elementos de laboralidad.*

Elementos de laboralidad	Teoría / Legalidad	Resultado
Prestación del servicio	Según CST art 23: Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo.	Según Rappi (2023a) argumenta que: Repartidor Independiente: Persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma Rappi.

Subordinación	Según CST art 23: Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponer reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país.	La empresa les proporciona directrices específicas sobre cómo realizar las entregas, establece normativas que deben seguir durante el servicio y tiene la facultad de exigir el cumplimiento de tiempos de entrega. Según Soy Rappi (2024) afirma que “Como sabemos que es un punto tan importante para todos en Rappi quisimos crear una función que te permite aumentar tu productividad al máximo, se trata del modo de conexión Autoaceptar”. Y adicionalmente afirma que en la conexión en modo Manual presenta que en este modo es posible que no recibas tantos pedidos como quisieras y, además, pierdes tiempo escogiendo los pedidos. Adicionalmente Rappi (2024a) dispone que tiene 6 valoraciones, Tasa de aceptación, Tasa de finalización, Evaluación del cliente, # de Reservas, % de Reservas y Horas en alta demanda. Estas métricas permiten determinar en qué nivel se encuentra: Para poder quedar en diamante o plata debes tener por encima las 6 métricas de los umbrales de diamante/plata (los cuáles están enlistados más arriba). Por ejemplo, si tienes 5 de las seis métricas en diamante y una en plata o bronce, tu nivel será en donde esté ubicada esta última métrica. Afirmando que estos estados son: Alerta, Bronce, Plata y Diamante. Estar en Alerta significa que puedes mejorar mucho como repartidor y así mismo aumentar las ganancias que obtienes. Por el contrario, ser Diamante es una señal de que estás aprovechando al máximo la aplicación, sabes utilizarla y tus ingresos son sólidos y consistentes.
----------------------	--	---

Remuneración	Según CST art 23: Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: c. Un salario como retribución del servicio.	De los 114 encuestados argumentan que el rango mensual de ingresos del 48% es menos de \$1.160.000; el 37% obtiene entre \$1.160.000 pesos y \$1.740.000 pesos y solamente el 15% recibe entre \$2.320.000 pesos y \$3.480.000 pesos.
Jornada de trabajo	La jornada laboral que indica el Código Sustantivo del Trabajo (2011) en su Artículo 161. DURACIÓN. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana” (p. 48).	De los 114 encuestados argumentan que el promedio de horas trabajadas en el último mes del 20,2% es menor o igual a 24 horas por semana; el 31,6% trabaja entre 25 y 48 horas por semana; el 28,9% entre 49 y 60 horas por semana. y solamente el 19,3% duró más de 60 horas por semana.
Seguridad Laboral	Según OIT (2024) afirma que “La gestión de la seguridad y la salud forma parte de la gestión de una empresa”	El 81,6% de los encuestados afirma que si ha experimentado situaciones de peligro y/o violencia durante sus entregas a domicilio; el 17,5% no percibe situaciones de peligro. Adicionalmente, el 83,3% afirma que las medidas de seguridad por parte de Rappi no son adecuadas para protegerte durante tus entregas, y solamente el 7,9% considera que sí; y el 8,8% NS/NR.
Calidad de vida	Chiavenato (2017) afirma que “La calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (p. 297).	Los 114 encuestados argumentan que el 43% considera que trabajar en Rappi no ha tenido un impacto positivo en tu calidad de vida; el 41,2% si ha tenido un impacto positivo, y solo el 15,8% NS/NR.

Al buscar más información, se halló que Rappi ha implementado políticas de gestión del talento humano enfocadas en los repartidores independientes, con esto, se cumple uno de los objetivos que señala Chiavenato (2020) que la GTH busca incrementar la realización personal y la satisfacción de las personas dentro de la organización, es decir, que las políticas implementadas por Rappi, pueden suplir las necesidades de los repartidores. Los beneficios ofrecidos son:

I. Beneficios y Alianzas:

- a. Incentivos por Desempeño: Rappi ofrece incentivos adicionales a los repartidores que cumplen con ciertos objetivos de desempeño, que según Rappi (2024), se actualiza cada dos semanas. Por ejemplo, aquellos que aceptan y completan un mayor número de pedidos pueden recibir mejores tarifas y bonos, ya que existen unos “Estados del Repartidor” (Rappi, 2024).
- b. Seguro y protección: Rappi proporciona seguros de accidentes personales para los repartidores con Sura. Aunque estos seguros no son suficientes para cubrir las eventualidades que los repartidores viven a diario.
- c. Alianzas: Rappi tiene alianzas con entidades financieras, con el fin de que los repartidores puedan acceder a créditos con éstos.

II. Soporte y Comunicación:

- a. Líneas de soporte: Rappi dispone de canales de soporte dedicados, como líneas telefónicas y chat en la aplicación, donde los repartidores pueden resolver dudas y recibir asistencia inmediata para cualquier problema que enfrenten durante su trabajo.
- b. Capacitación: la plataforma ofrece recursos de capacitación, lo cual se evidenció en la entrevista que se realizó en la investigación.
- c. Comunicación Continua: a través de notificaciones en la aplicación y correos electrónicos, Rappi mantiene a los repartidores informados sobre actualizaciones, cambios en políticas, y consejos para mejorar su desempeño y eficiencia.

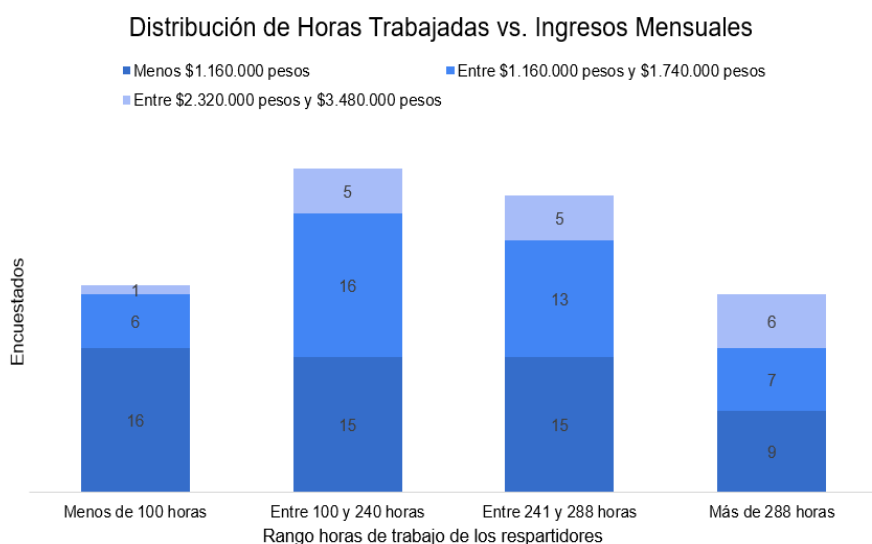
Frente al análisis de las jornadas de trabajo, sus ventajas y desventajas en relación con los ingresos de los repartidores. Se indica lo siguiente:

Según la Figura 6., la mayoría de los repartidores que trabajan menos de 100 horas ganan menos de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV). Los repartidores que trabajan entre 100 y 240 horas tienen una mayor variabilidad en los ingresos, con un número significativo ganando entre 1 y 1.5 SMMLV. Aquellos que trabajan entre 241 y 288 horas muestran una distribución similar a los que trabajan entre 100 y 240 horas. Los repartidores que trabajan más de 288 horas tienen una mejor distribución en términos de ingresos, con una mayoría en los rangos superiores de ingresos. Es decir, que a medida que aumentan las horas trabajadas, los repartidores tienden a moverse hacia rangos de ingresos más altos. Esto es evidente por la

disminución en el número de repartidores en el rango de ingresos más bajos y el aumento en los rangos de ingresos más altos con más horas trabajadas.

Figura 6

Distribución de horas trabajadas vs. ingresos mensuales

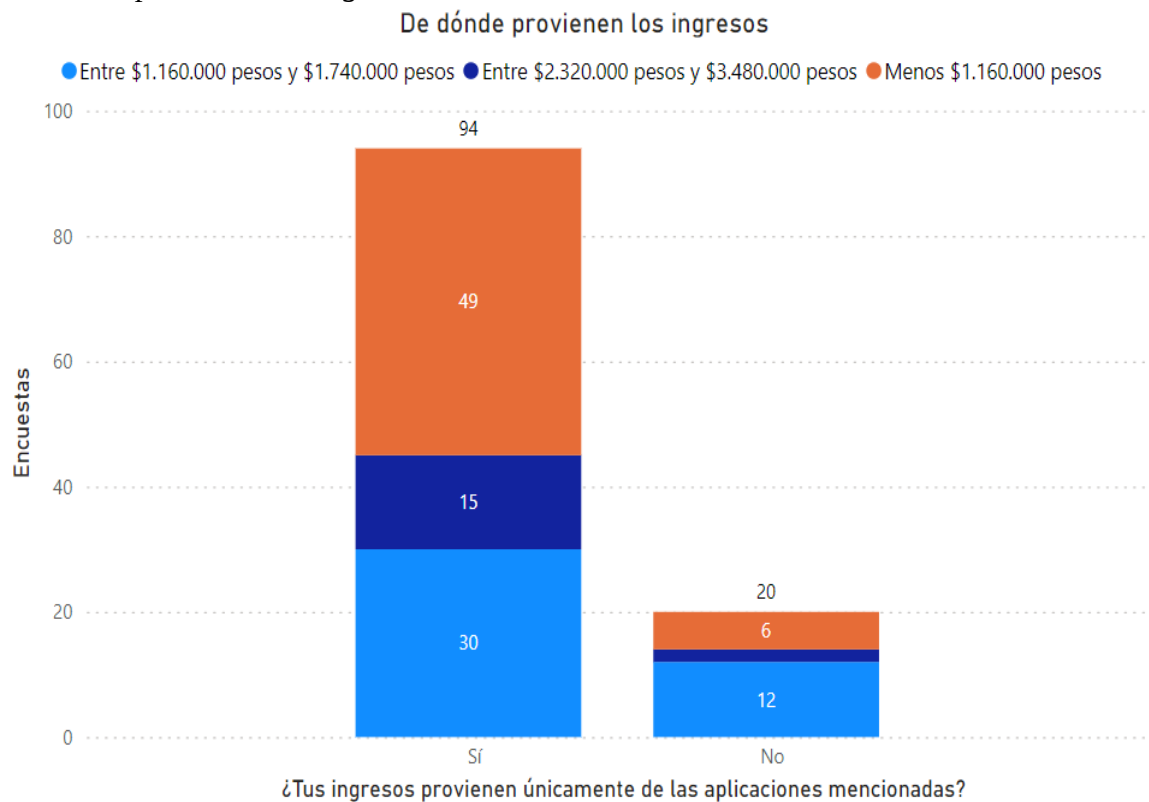


También, al observar la distribución de los datos, esta sugiere una distribución Gaussiana o normal, donde la mayoría de los repartidores están agrupados en torno a un promedio de horas trabajadas y sus correspondientes ingresos, con menos repartidores en los extremos de horas trabajadas e ingresos. Lo que quiere decir, que existe una correlación positiva entre las horas trabajadas y los ingresos mensuales de los repartidores de Rappi. A medida que los repartidores incrementan sus horas trabajadas, sus ingresos también tienden a aumentar. Esto se manifiesta en la disminución de repartidores en los rangos de ingresos más bajos y el aumento en los rangos de ingresos más altos con el incremento de horas trabajadas.

A mayor tiempo invertido en el trabajo de la plataforma, de esa misma manera, se verá reflejado el ingreso. Es decir, que lo que Rappi plantea sobre el hecho de utilizar la aplicación sólo en los tiempos libres o sólo como un medio para obtener ingresos extras, no es cierto; los repartidores trabajan de manera exclusiva en la plataforma digital, lo cual también se evidencia en la Figura 7., porque la mayoría de los repartidores, aproximadamente un 82%, dependen exclusivamente de la aplicación; de los cuales el 43% tienen ingresos en el rango más bajo (menos de un SMMLV). La exclusividad en el uso de la aplicación parece estar relacionada con una mayor variabilidad en los ingresos. Un número significativo de repartidores que dependen exclusivamente de la aplicación se encuentran tanto en el rango más bajo como en el rango más alto de ingresos. También, es importante destacar la necesidad de regulaciones y medidas de protección social que aborden las disparidades de ingresos y proporcionen un entorno de trabajo más justo y equitativo para todos los repartidores.

Figura 7

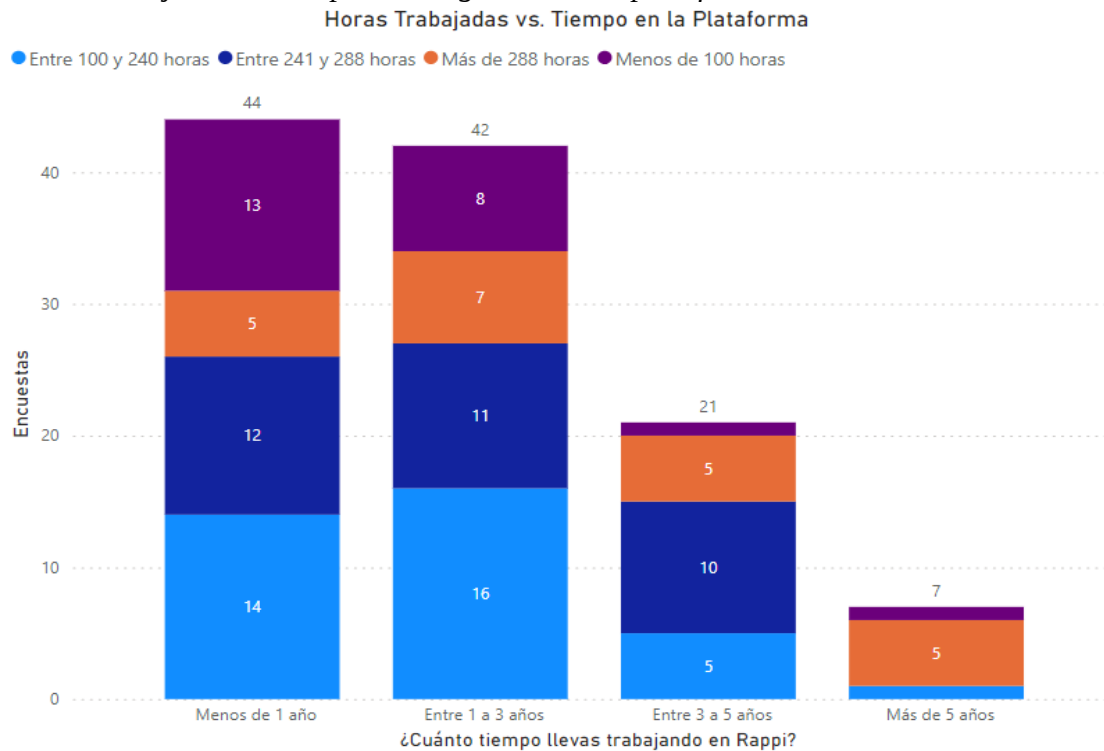
De dónde provienen los ingresos



De acuerdo con la información de la Figura 8, los repartidores que llevan menos de un año en la plataforma tienen una distribución amplia en las horas trabajadas, con una notable concentración en trabajar menos de 100 horas y entre 100 y 240 horas. Esto podría indicar que los nuevos repartidores están probando la plataforma. Los repartidores con 1 a 3 años y 3 a 5 años de antigüedad muestran una tendencia a trabajar entre 241 y 288 horas, lo que podría indicar un período de estabilidad en su uso de la plataforma antes de aumentar o disminuir su dedicación. Los repartidores con más de 5 años tienden a trabajar más horas mensuales (más de 288 horas), lo que sugiere una mayor dedicación y posiblemente una mayor dependencia de la plataforma como fuente principal de ingresos. La información que arroja la gráfica proporciona una visión clara de cómo la antigüedad en la plataforma de Rappi influye en las horas trabajadas por los repartidores, destacando tendencias y áreas clave donde se pueden implementar mejoras para aumentar la satisfacción y la retención de los trabajadores.

Figura 8

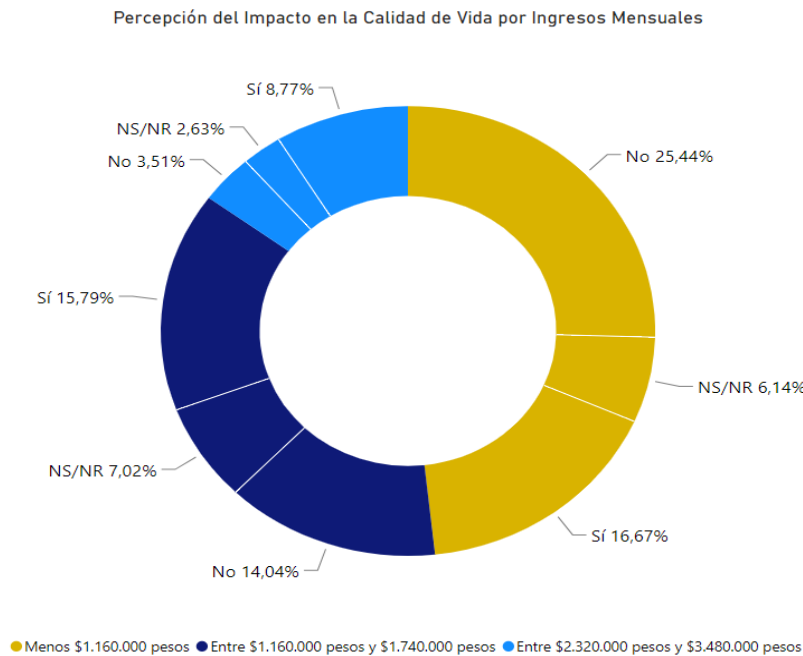
Horas trabajadas vs tiempo de antigüedad en la plataforma



Otro aspecto importante para analizar en las jornadas de trabajo es la percepción de los repartidores frente a la calidad de vida. En la Figura 9, se observa que un mayor número de repartidores en el rango de ingresos más bajos (menos de un SMMLV) considera que trabajar en Rappi no ha tenido un impacto positivo en su calidad de vida, lo cual se traduce a un 25,4%. Sin embargo, un porcentaje significativo también reporta un impacto positivo, del 16,7%. Los repartidores de ingresos medios (1 y 1.5 SMMLV), la percepción positiva es más equilibrada. En el rango de ingresos entre 2 y 3 SMMLV, más repartidores consideran que trabajar en Rappi ha tenido un impacto positivo en su calidad de vida, el 8,7% frente al 3,5% que indica que no. Esta información, proporciona una visión clara de cómo los ingresos influyen en la percepción de los repartidores sobre el impacto de trabajar en Rappi y su calidad de vida, destacando áreas clave donde se pueden implementar mejoras para aumentar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores; Rappi podría considerar aumentar las compensaciones y beneficios para los repartidores, especialmente para aquellos en los niveles de ingresos más bajos.

Figura 9

Percepción del impacto en la calidad de vida vs ingresos mensuales



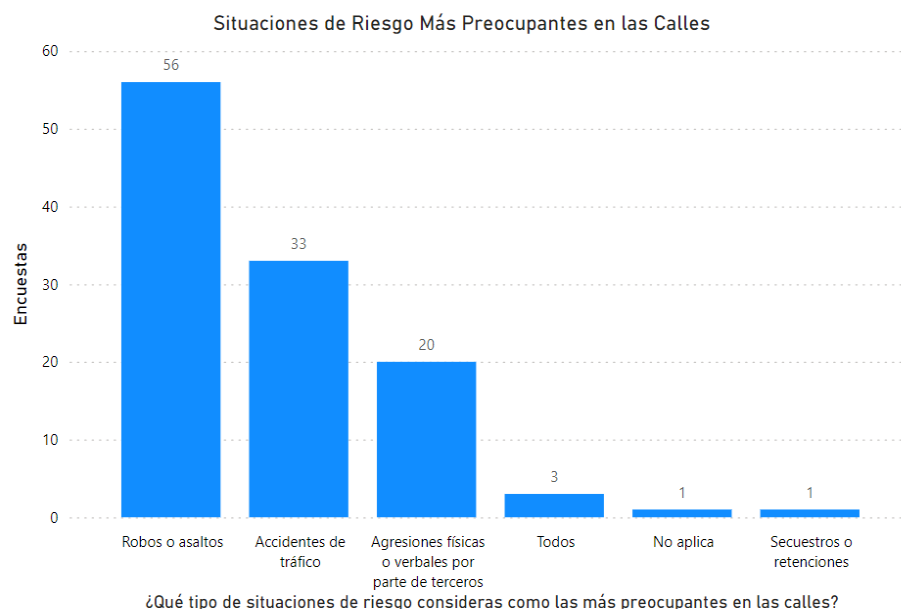
Una de las desventajas más claras que tiene el hecho de trabajar en Rappi es la inseguridad con la que conviven diariamente. En la Figura 10., el riesgo más reportado por los repartidores es el de robos o asaltos, con 56 encuestados señalando esta opción, un 49%. Este alto número sugiere que la inseguridad es un problema grave y frecuente para los repartidores, afectando tanto su seguridad personal como su capacidad para trabajar de manera efectiva. Los accidentes de tráfico son el segundo riesgo más reportado, con 33 encuestados, con 29% aproximadamente. La naturaleza del trabajo, que implica constante movilidad en motocicletas o bicicletas, aumenta la exposición a accidentes de tráfico. Esto no solo pone en riesgo la integridad física de los repartidores, sino que también puede afectar su disponibilidad para trabajar y, por ende, sus ingresos. En tercer lugar, se encuentran las agresiones físicas o verbales que enfrentan los repartidores; el 17,5 % de los encuestados lo reportan. Este tipo de riesgo puede causar estrés psicológico y afectar el bienestar emocional de los repartidores, además de representar una amenaza física directa.

La alta incidencia de robos o asaltos y accidentes de tráfico sugiere que los repartidores están frecuentemente expuestos a situaciones peligrosas. Esto puede limitar su capacidad para trabajar largas horas de manera efectiva, afectando sus ingresos. Los riesgos también pueden aumentar el estrés y el desgaste físico, reduciendo la eficiencia y la disponibilidad para trabajar. Además del impacto directo sobre la seguridad y el bienestar, estos riesgos pueden tener costos ocultos, como gastos médicos, reparaciones de vehículos, y pérdida de ingresos durante los períodos de recuperación. Estos costos adicionales pueden reducir significativamente los ingresos netos de los repartidores, a pesar de las largas horas trabajadas.

Este análisis pone en evidencia la necesidad urgente de abordar los riesgos que enfrentan los repartidores de Rappi para mejorar su seguridad, bienestar y capacidad para trabajar de manera eficiente y efectiva, lo que a su vez puede influir positivamente en sus ingresos y calidad de vida. Esto es particularmente relevante para aquellos que dependen completamente de Rappi como fuente de ingresos.

Figura 10

Situaciones de riesgo más preocupantes en las calles



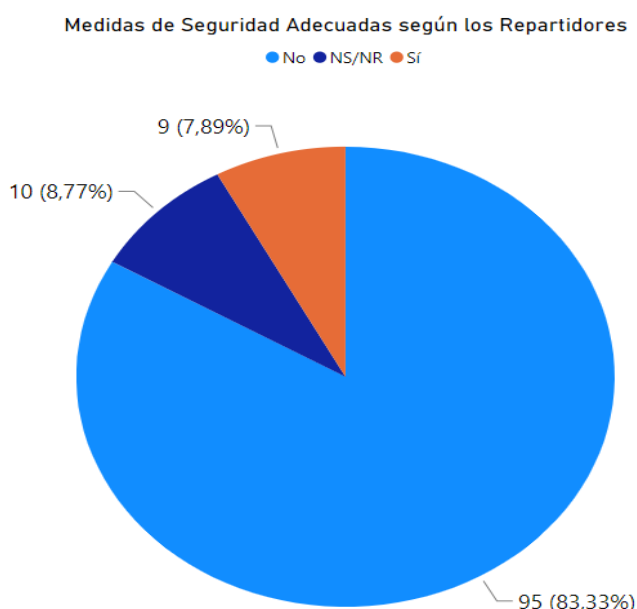
Ahora, en la Figura 11, se pregunta sobre el papel de Rappi frente a la seguridad que ofrece a sus repartidores. La gran mayoría de los encuestados (95) considera que las medidas de seguridad proporcionadas por Rappi no son adecuadas para protegerlos durante sus entregas. Este dato refleja una grave insatisfacción con las políticas y medidas de seguridad implementadas por la empresa, lo cual puede influir negativamente en la percepción general del trabajo y en la moral de los repartidores. Un pequeño grupo de encuestados (10) no está seguro o no responde (NS/NR) sobre las medidas de seguridad. Esta indecisión puede indicar una falta de información o comunicación efectiva por parte de Rappi sobre las medidas de seguridad implementadas, o una percepción ambigua sobre su eficacia.

El comportamiento de los datos revela una percepción mayoritariamente negativa sobre las medidas de seguridad proporcionadas por Rappi, un 83%. Esto subraya la necesidad urgente de implementar mejoras en las políticas de seguridad y comunicación para proteger adecuadamente a los repartidores. La percepción de inseguridad no solo afecta el bienestar físico y emocional de los repartidores, sino que también puede tener un impacto negativo en sus ingresos y en la eficiencia de sus jornadas de trabajo. Abordar estas preocupaciones de manera proactiva puede

mejorar significativamente la satisfacción y retención de los repartidores, así como su desempeño general.

Figura 11

Medidas de seguridad adecuadas según los repartidores



El análisis detallado de las jornadas de trabajo y su relación con los ingresos de los repartidores de Rappi revela una necesidad clara de abordar las desventajas relacionadas con la seguridad y las condiciones laborales. Al implementar medidas de seguridad más robustas, optimizar los tiempos de trabajo y mejorar las condiciones generales, se pueden mitigar los riesgos y maximizar los beneficios, mejorando significativamente tanto los ingresos como la calidad de vida de los repartidores. Para reconocer el nivel de satisfacción se crea un supuesto de los beneficios que ofrece la plataforma en relación con las necesidades de Maslow, detallados en la Tabla 3.

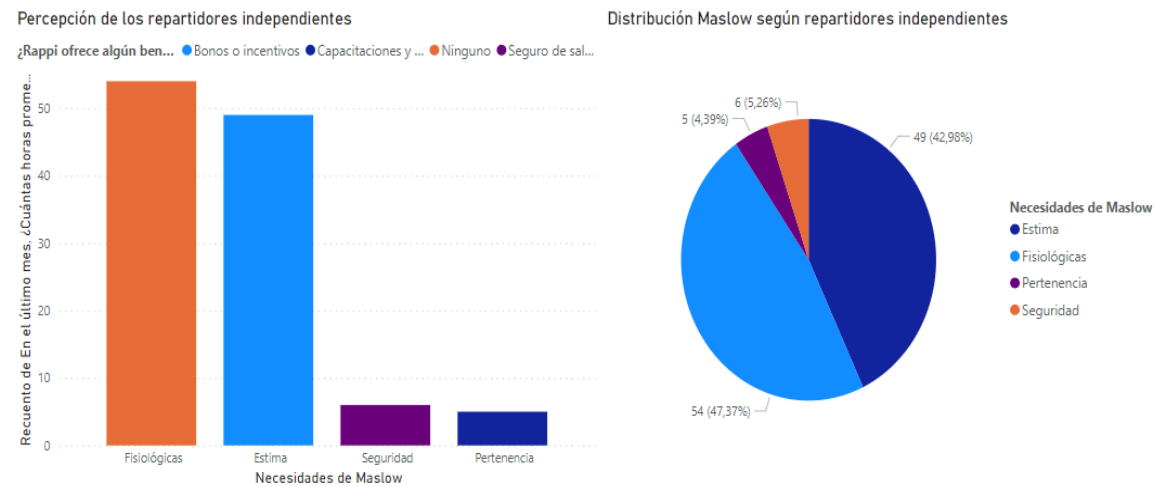
Tabla 3 *Percepción de repartidores independientes.*

Necesidades de Maslow	Beneficios Rappi
Necesidades Fisiológicas	Este es el primer nivel y se refiere únicamente al pago por el servicio. En este caso, Rappi no ofrece ningún beneficio adicional, siendo la parte fundamental del servicio proporcionado por el repartidor. Ninguno
Necesidades de Seguridad	Rappi ofrece diversas formas de seguridad al repartidor independiente, incluyendo seguros de salud, seguros para carro o moto, y seguro de vida. Seguro de vida.

Necesidades Sociales	El instruirse para el repartidor independiente es fundamental, allí Rappi le ofrece programas de capacitaciones y entrenamientos para mejorar sus servicios. Capacitaciones y entramientos.
Necesidades de Estima	Rappi ofrece mayores beneficios económicos y mejora la situación del repartidor al cumplir metas y KPI's, aunque alcanzar estas bonificaciones puede ser un desafío. Bonos o incentivos.
Necesidades de Autorrealización	Estado Diamante, según Rappi (2024a) “Estás ofreciendo el más alto nivel de servicio en la plataforma con puntuaciones excepcionales”. Prioridad en el sistema de Reservas: accede a los mejores horarios y zonas de la ciudad para conectarse. Beneficios exclusivos: descuentos especiales, aceites para automóviles y motocicletas, prendas oficiales de Rappi y mucho más.

Para determinar la percepción y satisfacción de los repartidores, se tiene en cuenta la Tabla 3 en relación con su percepción descrita en el cuestionario. Para ello se describe la gráfica que permite relacionar los beneficios que les ofrece Rappi con las necesidades de Maslow según el tiempo que permanecen activos en la plataforma; ya que, lo anterior demuestra el nivel de satisfacción de los repartidores sobre los beneficios ofrecidos por la plataforma en relación con los deseos y las necesidades personales de los domiciliarios.

Figura 12
Percepción de repartidores independientes.



En los resultados de los 114 repartidores encuestados se identifica que; en primer lugar, no se demuestra el nivel de satisfacción más alto. En las necesidades fisiológicas, se demuestra que la Figura 12, muestra que es la necesidad que más perciben los repartidores con un 47% según los

encuestados; es decir, que Rappi no ofrece beneficios adicionales en esta categoría. Y para relacionarlo con las necesidades de Maslow, Rappi únicamente está ofreciendo el pago del servicio, pero no genera otros beneficios que permiten generar valor agregado al servicio; es por ello por lo que los repartidores, no se encuentran conformes con este modo de empleo, y no impacta en su calidad de vida.

Seguridad: Solamente un 5,2% de los encuestados percibe beneficios en esta categoría. Según la tabla, Rappi ofrece seguros de salud, lo cual es preciso con la percepción de algunos repartidores, quienes según Maslow es una compensación adecuada a la actividad realizada; sin embargo, al no garantizar esta necesidad básica, el repartidor siente desconfianza en el modo de empleo con Rappi.

Pertenencia: En la percepción de capacitación y entrenamientos es baja con el 4,3%. La tabla menciona que Rappi proporciona programas de capacitación, pero esto no parece ser ampliamente percibido por los repartidores, dado que, para participar deben hacer horas extra no remuneradas; y el proceso de inscripción es largo. Según la teoría de Maslow, al no cumplirse correctamente esta necesidad, los repartidores no crean un sentido de comunidad, sino que se conforman de manera aislada, demostrando una imagen de individualismo para Rappi.

Estima: los bonos e incentivos son percibidos por un número significativo de repartidores con el 42%. En la práctica se evidencian estas bonificaciones con una metodología ardua para alcanzar metas, principalmente a repartidores que conciben a rappi como única fuente de ingresos y su tiempo en la plataforma es elevado. La tabla menciona que Rappi ofrece beneficios económicos por cumplir metas, teniendo en cuenta, que también el incentivo es proporcionado por el cliente, con propinas; lo cual coincide con la percepción de los repartidores y según Maslow se reconoce como un incentivo personal para tener compromiso con la empresa; en la realidad no se evidencia de esta forma, ya que, lograrlo expone un esfuerzo muy elevado casi que difícil de alcanzar.

Autorrealización: Los repartidores en la encuesta no perciben beneficios de Autorrealización, pero la tabla menciona beneficios exclusivos para aquellos en el Estado Diamante; se compone como un proyecto de vida Rappi, se determina que los repartidores independientes, dado que, no ofrecen beneficios ni un modelo de trabajo seguro; Rappi no es su proyecto de vida a largo plazo.

Con base, en los resultados anteriores, se determina que la percepción de los repartidores y su nivel de satisfacción es bajo, ya que, Rappi no ofrece beneficios adicionales; y por ende, no ven mejoras directas en su proceso laboral, además que los elementos de seguridad y capacitación no son suficientemente valorados o comunicados a los repartidores; y por último los niveles secundarios no son conformes, dado que, en bonificaciones es un trabajo arduo lograrlos, y reconocer que implica también el reconocimiento que brinde el cliente en propinas; y por otro lado, Rappi no se percibe para ellos como un proyecto de vida. Esto demuestra que Rappi necesita mejorar la comunicación y visibilidad de los beneficios para que los repartidores mejoren su percepción y satisfacción frente a la actividad realizada; con incentivos realistas un enfoque integral que permita concebirse como un proyecto de vida.

6. CONCLUSIONES

En el desarrollo de esta investigación, se ha logrado cumplir tanto el objetivo general como los objetivos específicos planteados inicialmente. La investigación se ha enfocado en describir el estado general del aspecto contractual de la plataforma digital de RAPPI, en relación con los repartidores independientes. Para ello, se realizaron 114 encuestas a los implicados, proporcionando una visión detallada basada en la información recopilada y el marco conceptual desarrollado.

El objetivo general se ha alcanzado al proporcionar una descripción detallada del estado contractual entre Rappi y sus repartidores independientes. Mediante un análisis exhaustivo de las encuestas, se ha demostrado que, aunque Rappi utiliza la figura del contrato de mandato, en la práctica, las condiciones de trabajo y control ejercido por la empresa sobre los repartidores cumplen con los criterios del Artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo para una relación laboral. Esto incluye la actividad personal de los repartidores, la subordinación a través de directrices y control de la empresa, y la remuneración por sus servicios.

Y de esta manera, el primer objetivo específico se ha cumplido, al identificar que los repartidores de Rappi están técnicamente bajo un contrato de mandato, aunque este implica una relación independiente, las condiciones de trabajo y la supervisión ejercida por Rappi sugieren una relación laboral, es decir que en la práctica cumplen con los elementos de una relación laboral como ya se mencionó. Aunque Rappi argumenta que los repartidores son independientes, la evidencia recopilada muestra una clara subordinación y control por parte de la empresa, así como una retribución directa por los servicios prestados.

Para el segundo objetivo específico, el análisis de las encuestas reveló una correlación positiva entre las horas trabajadas y los ingresos. Sin embargo, se destacó que los repartidores que trabajan menos de 100 horas ganan menos de un salario mínimo, mientras que aquellos que trabajan más horas tienden a tener ingresos más altos. También se identificaron desventajas como la falta de seguridad y la variabilidad de ingresos que afecta negativamente a los repartidores.

El tercer objetivo específico arrojó, que la percepción general de los repartidores sobre los beneficios ofrecidos por Rappi es baja. La mayoría de los repartidores sienten que Rappi no ofrece suficientes beneficios adicionales, especialmente en áreas cruciales como seguridad y capacitación. Además, el esfuerzo necesario para alcanzar bonificaciones y metas es percibido como excesivo, y muchos repartidores no ven a Rappi como un proyecto de vida a largo plazo.

Y cómo cuarto objetivo, mediante la recopilación y análisis de datos a través de encuestas y entrevistas se ha obtenido una perspectiva clara de los repartidores sobre su relación laboral con Rappi. Los resultados muestran que los repartidores consideran inadecuadas las medidas de seguridad proporcionadas por Rappi y sienten que las condiciones laborales actuales no cumplen

con sus necesidades y expectativas. La mayoría depende exclusivamente de Rappi para sus ingresos, lo que indica una relación laboral más intensa de lo que la empresa admite formalmente.

Por ello, las conclusiones derivadas de este análisis trascienden más allá de la mera definición de una relación laboral entre Rappi y sus repartidores independientes. Se evidencia una complejidad estructural en la dinámica laboral contemporánea, donde las plataformas digitales se encuentran en un terreno ambiguo entre la innovación tecnológica y las prácticas laborales tradicionales. La identificación de una relación laboral subyacente, a pesar de los intentos de clasificación contractual, subraya la necesidad de revisar y ajustar los marcos legales y regulatorios para abordar adecuadamente esta nueva realidad laboral emergente.

Asimismo, la situación de seguridad y bienestar de los repartidores expone la faceta más oscura de la fusión de la globalización y digitalización, donde la precarización laboral se manifiesta en formas concretas, como los altos riesgos de seguridad y las condiciones laborales desafiantes. Este aspecto va más allá de la mera implementación de medidas de seguridad; requiere una reflexión profunda sobre la responsabilidad social y ética de las empresas tecnológicas en garantizar la seguridad y dignidad de quienes contribuyen a su éxito.

Por último, la percepción y satisfacción de los repartidores frente a su trabajo revela la importancia de no solo ofrecer beneficios tangibles, sino también cultivar un sentido de pertenencia, reconocimiento y propósito dentro de la comunidad laboral. Este hallazgo resalta la necesidad de considerar no sólo los aspectos económicos de la relación laboral, sino también los aspectos emocionales y psicológicos que influyen en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. En conclusión, este análisis trasciende los límites de una simple evaluación contractual y plantea cuestiones fundamentales sobre la equidad laboral, la responsabilidad corporativa y el bienestar humano en la era digital. Abordar estas conclusiones, implica un compromiso profundo con la justicia laboral y social, no solo por parte de Rappi, sino de todas las partes interesadas en la economía digital del siglo XXI.

7. LIMITACIONES

El desarrollo de la presente investigación demostró complicaciones durante el avance, sin embargo, el proceso que conduce a identificar las limitaciones ayuda a contextualizar los hallazgos y a delinear áreas para futuras investigaciones. Es así como durante el desarrollo se presentaron limitaciones en relación con los repartidores independientes, ya que, la disponibilidad y disposición de los participantes, porque se encontraban dentro de sus horas de trabajo y la concentración para responder el cuestionario era muy limitado, el cual no permite demostrar una perspectiva clara de lo que sucede en la práctica con esta problemática. Además, que la muestra representativa pudo ser más amplia y abarcar otras regiones para lograr una comparación, dadas las condiciones de diversas sus ciudades donde se encuentran los repartidores independientes, con el fin de demostrar las falencias de la plataforma a nivel interno, y así mismo otras variables externas que influyen según la ubicación del repartidor.

De lo anterior se comprende que, aunque estas limitaciones dificultan el proceso de análisis y precisión de los resultados; también son importantes para mostrar una base sólida a futuras investigaciones que permitan abarcar la problemática desde un panorama generalizado. al reconocer estas limitaciones y abordarlas en trabajos futuros demostrará mejor comprensión de la problemática y validez de los resultados.

8. IMPACTO / RECOMENDACIONES / TRABAJOS FUTUROS

La relevancia de esta investigación demuestra que se debe continuar realizando estudios, que permitan demostrar la realidad de los repartidores independientes en diversas variables y perspectivas. Este estudio contribuye significativamente a la teoría de Administración de recursos humanos, especialmente en el apartado de la Teoría de Maslow; al demostrar el nivel de satisfacción en relación con las necesidades básicas que deben ser satisfechas y la motivación de los empleados. Con el análisis de estos resultados, las organizaciones pueden implementar estos hallazgos para crear entornos de trabajo más motivadores y productivos; y no basarse en la remuneración porque cubre únicamente las necesidades básicas. El resultado de la investigación demuestra que tiene un impacto significativo en mejorar la calidad de vida de los repartidores y/o empleados para que la organización promueva prácticas laborales más inclusivas y motivadoras. Adicionalmente, las recomendaciones de este análisis, se fundamenta en plantear cuestiones fundamentales relacionadas con los beneficios y satisfacción en el puesto de trabajo, con el fin de que las organizaciones generen equidad laboral, la responsabilidad social empresarial y el bienestar humano de todos los integrantes que permiten el éxito de la compañía. Desarrollado desde el compromiso social que resalta la justicia laboral y social, en estos tiempos de digitalización demostrando vacíos a nivel legal del mercado laboral, no genera una productividad significativa, sino una década de precarización laboral en seguridad, satisfacción y calidad de vida del recurso humano.

Finalmente, se presenta un modelo de trabajo futuros que se puede tener en cuenta, en relación con la calidad de vida y las entidades que evalúan esto desde la perspectiva de empleo, para este caso se tienen en cuenta los siguientes objetivos propuestos para futuros trabajos presentando un enfoque más administrativo en relación con el Talento Humano de la compañía, con el fin de garantizar una extensión profunda en el marco teórico de la Administración, por ello se presenta: Objetivo general: Analizar la relación contractual que ha generado Rappi, con los repartidores independientes y el efecto en su calidad de vida a la luz de los planteamientos de la OCDE. Y objetivos específicos: 1. Identificar si Rappi ha implementado políticas de gestión del talento humano, enfocadas en los repartidores independientes. 2. Comparar a través de referentes teóricos y metodológicos si las condiciones laborales de los repartidores independientes les permiten una calidad de vida según OCDE tema Empleo. 3. Contrastar la percepción de los beneficios entre los repartidores independientes que Rappi ofrece.

BIBLIOGRAFÍA

BBVA. (2023, marzo 30). *¿Qué factores determinan la calidad de vida y cómo se puede mejorar?* BBVA. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-factores-determinan-la-calidad-de-vida-y-como-se-puede-mejorar/>

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York, Estados Unidos: Harper & Row.

Cayetano, J. (2023). *Reclamos de trabajadores de Rappi: ¿Qué exigen los repartidores y qué ha respondido la empresa?*. El comercio. <https://elcomercio.pe/lima/reclamos-de-trabajadores-de-rappi-que-exigen-los-repartidores-y-que-ha-respondido-la-empresa-delivery-manifestacion-desempleo-envios-pedidosya-noticia/>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill. <https://ebooks7-24-com.unipiloto.basesdedatosezproxy.com/m/?il5207>

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano, el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. (Quinta Edición). McGraw Hill. <https://www-ebooks7-24-com.unipiloto.basesdedatosezproxy.com/?il=9350&pg=4>

Da Silva, F y Núñez, G. (2021). *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (LC/TS.2021/173). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c2536f0-bacc-491b-81ff-330298b959f2/content>

Del bono, A. (2019). *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*. Cuestiones de Sociología. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/120280/CONICET_Digital_Nro.750b99ff-0ee7-46f0-906f-06dc63f01d29_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Fernández, M. (2021, 08 de febrero). *RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES*. Universidad de Vigo. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7929291_

Fernández, C., y Benavides, J. (2020, Julio). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3962/Rep_Fern%3%a1ndez_y_Benavides_Resumen_ejec.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Forbes. 2020. *Rappi, el unicornio colombiano que impacta millones de vidas*. <https://forbes.co/2020/02/18/red-forbes/rappi-el-unicornio-colombiano-que-impacta-millones-de-vidas>

Frederick, W. (1960). *The growing concern over business responsibility*. California Management Review, 2 (4), 54-61.

Gabini, S. (2016, 02 de septiembre). *Trabajo flexible: Conceptualización y estado del arte del constructo*. Investigación Administrativa. 46(118). ISSN: 1870-6614.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456048241005>

Giraldo, V. (2019). *Plataformas digitales: ¿qué son y qué tipos existen?*. Rockcontent. <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>

Huertas, A. (2023). *Guía básica para entender las plataformas digitales*. tiendanube. <https://www.tiendanube.com/mx/blog/plataformas-digitales/>

Kotler, P & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 11ª edición

Larrarte, D. (2023). *¿Cuánto gana un repartidor de Rappi haciendo domicilios en una hora? Le contamos*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/cultura/gente/cuanto-gana-un-repartidor-con-la-aplicacion-de-rappi-esto-dice-la-empresa-799289>

LEY 1266. (2008). Función Publica. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488#:~:text=por%20la%20cual%20se%20dictan,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones>.

López, E. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política. Resumen ejecutivo*. OIT Argentina. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759901.pdf

Martínez, N. (2014, abril). *Responsabilidad social en el ámbito laboral*. https://www.usc.gal/export9/sites/webinstitucional/gl/institutos/crgi/descargas/ponencia1314/RS_E_NORAMARTINEZ.pdf

Melo, A. (2019). *Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales* [Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/59a75ee0-99c9-45a4-9122-8c5397576d52/content>

Microsoft. (2024). *Power BI: Visualización de datos*. Microsoft Power Platform. <https://www.microsoft.com/es-mx/power-platform/products/power-bi/>

Muñoz, S. (2022). *15 razones que indignan a los repartidores con rappi*. La silla vacía. https://www.lasillavacia.com/red-de-expertos/red-social/actualiza-el-titulo-en_ca-9a99e3b6/

Neira, L. (2019, julio). *Rappitenderos aseguran que pedidos de menos de \$3.000 no son rentables*. La República. <https://www.larepublica.co/empresas/rappitenderos-aseguran-que-pedidos-de-menos-de-3-000-no-son-rentables-2881865>

OECD Better Life Index. (s.f.). *Trabajos*. OECD Better Life Index. <https://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/jobs-es/>

OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf

OIT. (2021, febrero 21). *¿Las plataformas digitales de trabajo pueden crear una competición leal y empleos decentes?* <https://www.ilo.org/digitalguides/es-es/story/world-employment-social-outlook-2021#introduction>

Organización Internacional del Trabajo. (2012). Documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_771675.pdf

Patiño, K. (2019, julio 5). *Tras quema de maletas, ¿por qué se quejan los Rappitenderos?*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/quejas-de-rappitenderos-y-respuestas-de-rappi-284776>

Pérez, D. (2023, marzo 15). *Lo que respondió Rappi sobre repartidor que perdió una pierna.* <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappi-habla-sobre-caso-de-repartidor-que-perdio-su-pierna-mientras-trabajaba-579966>

Portafolio. (2022, enero 30). *Las plataformas digitales representarían el 0,2% del PIB del país.* <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/las-plataformas-digitales-representarian-el-0-2-del-pib-del-pais-561110>

Portafolio. (2023, marzo 15). *Lo que respondió Rappi sobre repartidor que perdió una pierna.* <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappi-habla-sobre-caso-de-repartidor-que-perdio-su-pierna-mientras-trabajaba-579966>

Portafolio. (2023, agosto 18). *Así es el perfil de quienes trabajan como domiciliarios en Rappi.* <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappi-perfil-de-los-rappitenderos-y-beneficios-y-alianzas-de-la-app-para-los-domiciliarios-587547>

Rappi. (2023). *Sobre nosotros.* <https://about.rappi.com/es/sobre-nosotros>

Rappi. (2023a). *Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Rappi.* <https://legal.rappi.com.co/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>

Rappi. (2024). *Beneficios Rappi.* <https://soyrappi.com.co/beneficios>

Rappi. (2024a) *Estados del repartidor.* <https://soyrappi.com.co/status>

Rodríguez, Y. & Herrera, T. (s.f.). *La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta de un modelo para su implementación.* https://www.academia.edu/14880145/LA_GESTI%C3%93N_DEL_TALENTO_HUMANO_COMO_FUENTE_GENERADORA_DE_INNOVACI%C3%93N_TECNOL%C3%93GICA_PROPUESTA_METODOL%C3%93GICA_PARA_SU_APLICACI%C3%93N

Roosevelt, M., y Faughnder, R. (2019, September 30). *California tiene una nueva ley para trabajadores por contrato. Pero muchas empresas no están listas para el cambio.* <https://www.latimes.com/espanol/https://www.latimes.com/business/articulo/2019-09-30/ab5-independientes-contratistas-negocios>

Rubiano, A. (2023). El 40.5% de los robos en Colombia se presentan en Bogotá.
<https://concejodebogota.gov.co/el-40-5-de-los-robos-en-colombia-se-presenta-en-bogota/cbogota/2024-02-12/143405.php#:~:text=En%20el%202023%2C%20en%20Bogot%C3%A1,ocurrieron%20en%20todo%20el%20pa%C3%ADs>

Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill.
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

Scasserra, S., y Partenio, F. (2019, agosto). *Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales: trabajo desde el hogar, organización sindical y disputa por derechos en el contexto de la pandemia del Covid-19*. <https://doi.org/10.1590/15174522-112307>

Soy Rappi. (2024). *Conexión en autoaceptar*. <https://soyrappi.com.co/conexion-autoaceptar>

ANEXOS

Anexo 1

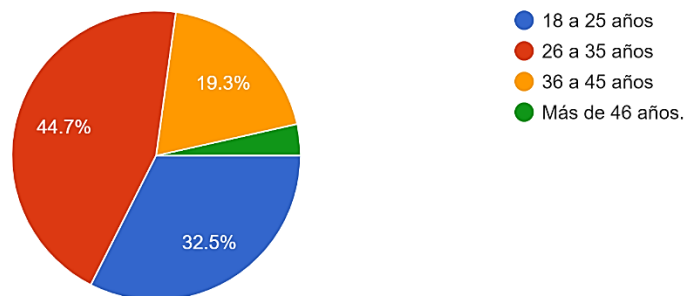
Cuestionario Ad hoc.

Se realizó la encuesta a 114 repartidores; con el fin de identificar como fuente de información primaria la perspectiva de la problemática que enfrentan actualmente.

Figura 13 ¿Cuál es tu edad?

¿Cuál es tu edad?

114 respuestas

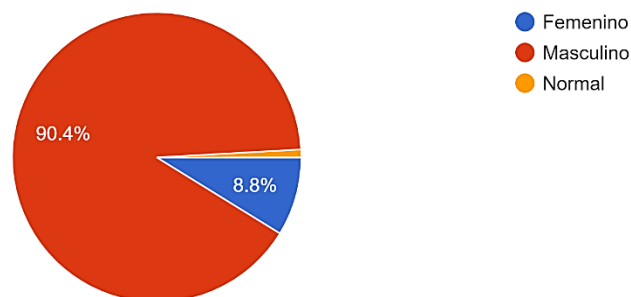


Nota: El 44,7 de los encuestados tienen una edad de 26 a 35 años, el 32,5% pertenece al rango de 18 a 25 años, el 19,3% se encuentra de 36 a 45 años y solo el 3% tiene más de 46 años.

Figura 14 ¿Cuál es tu género?

¿Cuál es tu género?

114 respuestas



Nota: El 90% de los encuestados son de género masculino y solamente el 9% mujeres.

Figura 15 ¿Cuál es tu estado civil?

¿Cuál es tu estado civil actual?

114 respuestas

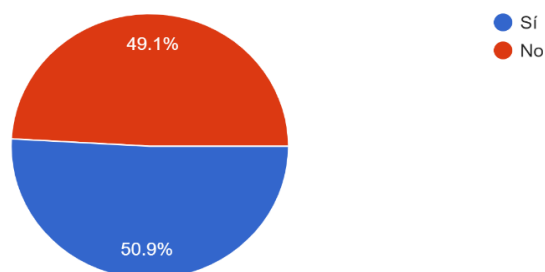


Nota: El 56% de los encuestados su estado civil es soltero, el 35% en unión libre, y solamente el 8% son casados.

Figura 16 ¿Tienes hijos?

¿ Tienes hijos?

114 respuestas

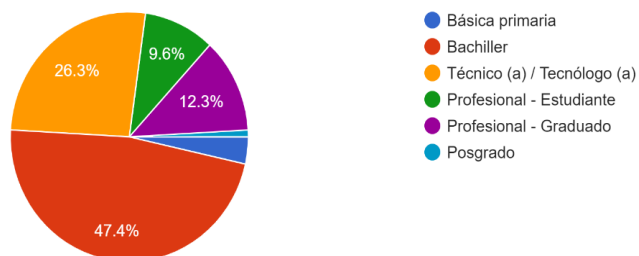


Nota: El 51% de los encuestados si tienen hijos y el 49% no tienen.

Figura 17 ¿Cuál es tu nivel educativo?

¿Cuál es tu nivel educativo?

114 respuestas

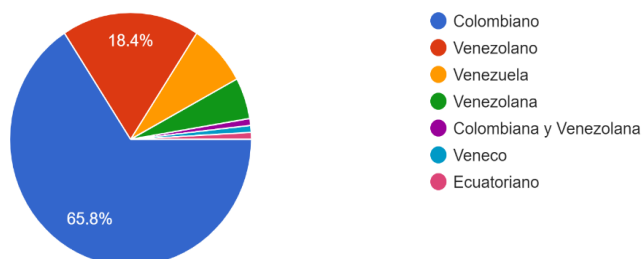


Nota: el nivel educativo de los encuestados con el 47% son bachilleres, el 26% son técnicos, el 12% son profesionales-graduados, el 10% son profesionales-estudiantes.

Figura 18 ¿Cuál es tu nacionalidad?

¿Cuál es tu nacionalidad?

114 respuestas

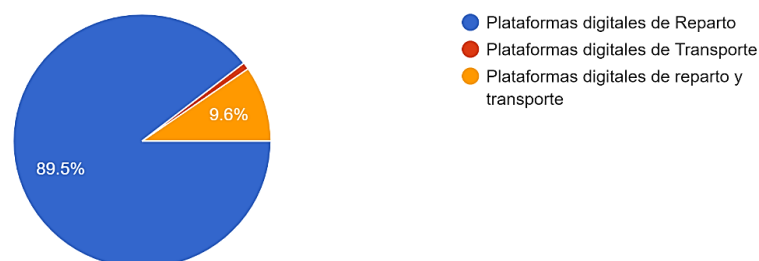


Nota: el 65% de los encuestados son colombianos, y el 34% son venezolanos, y 1% ecuatoriano.

Figura 19 ¿En qué aplicaciones trabajas actualmente?

¿En qué aplicaciones trabajas actualmente?

114 respuestas

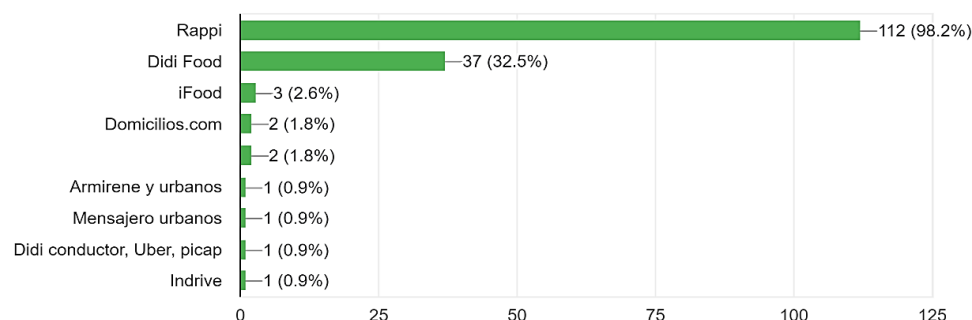


Nota: El 90% de los encuestados trabajan en plataformas digitales de reparto, el 10% en ambas.

Figura 20 ¿En cuál de las siguientes aplicaciones trabajas?

¿En cuál de las siguientes aplicaciones trabajas?

114 respuestas

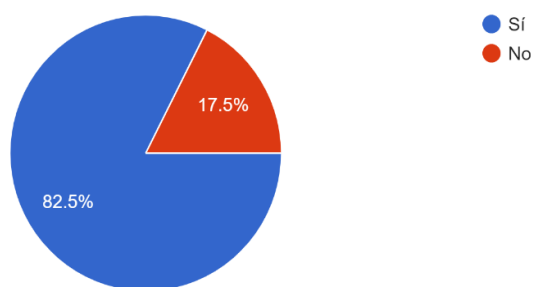


Nota: El 98,2% de los encuestados trabajan en Rappi.

Figura 21 *¿Tus ingresos provienen únicamente de las aplicaciones mencionadas?*

¿Tus ingresos provienen únicamente de las aplicaciones mencionadas?

114 respuestas

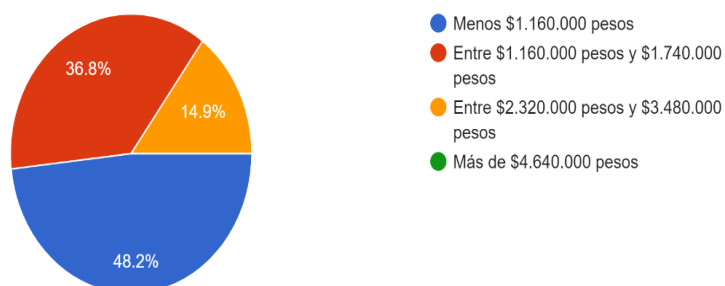


Nota: El 82,5% de los encuestados afirman que sus ingresos provienen únicamente de Rappi.

Figura 22 *¿Cuál es el rango de tus ingresos mensuales?*

¿Cuál es el rango de tus ingresos mensuales?

114 respuestas

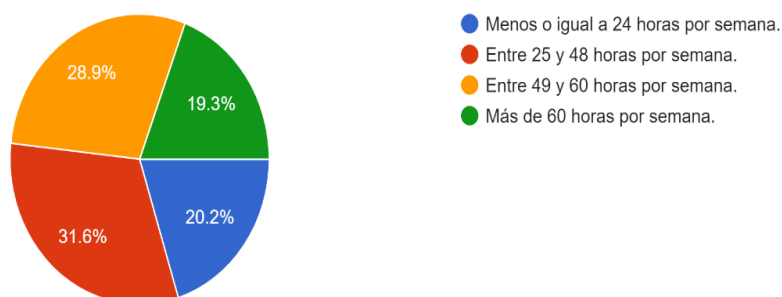


Nota: El rango mensual de ingresos está con el 48% menos de \$1.160.000 pesos, y el 52% superior al mismo valor.

Figura 23 *En el último mes, ¿Cuántas horas trabajaste en la plataforma?*

En el último mes, ¿Cuántas horas promedio trabajaste en la plataforma?

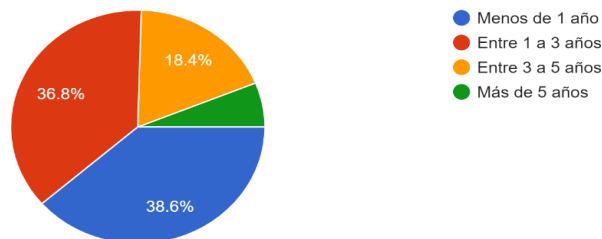
114 respuestas



Nota: El 31,6% de los encuestados afirman que en el último mes trabajaron entre 25 y 48 horas por semana, el 20% menos de 24 horas, y el 48% más de 49 horas por semana.

Figura 24 *¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Rappi?*

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Rappi?
114 respuestas



Nota: El 38,6% de los encuestados afirman llevar menos de 1 año en Rappi, el 36% entre 1 a 3 años, y el 24% más de 3 años.

Figura 25 *¿Rappi ofrece algún beneficio adicional?*

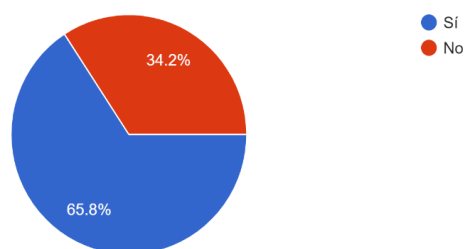
¿Rappi ofrece algún beneficio adicional al pago por el domicilio/entrega?
114 respuestas



Nota: El 45,6% de los encuestados afirman que Rappi no ofrece ningún beneficio adicional, y el 42% afirma que ofrecen bonos o incentivos adicionales al pago por el domicilio.

Figura 26 *¿Antes de trabajar en Rappi, tenías un empleo formal?*

¿Antes de trabajar en Rappi, tenías un empleo formal?
114 respuestas

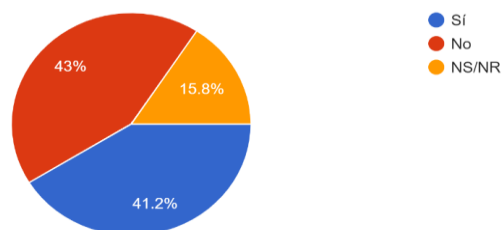


Nota: El 65,8% de los encuestados afirman que sí tenían un empleo formal antes de trabajar en Rappi.

Figura 27 *Impacto positivo en la calidad de vida*

¿Consideras que trabajar en Rappi ha tenido un impacto positivo en tu calidad de vida?

114 respuestas

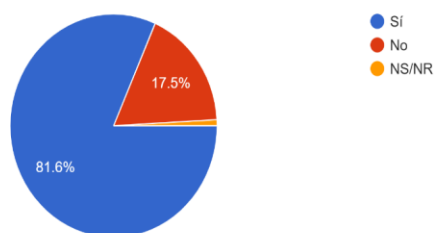


Nota: El 43% de los encuestados afirman que no han tenido un impacto positivo en la calidad de vida trabajando con Rappi.

Figura 28 *Vivido situaciones de peligro*

¿Has experimentado situaciones de peligro y/o violencia durante tus entregas a domicilio?

114 respuestas

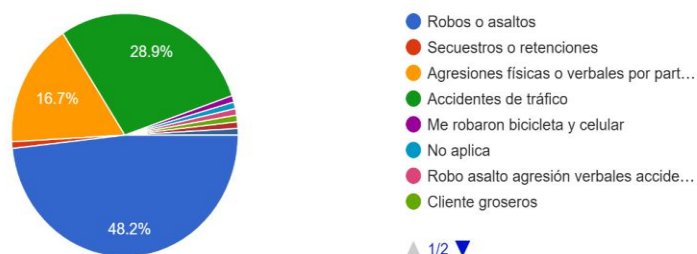


Nota: El 81,6% de los encuestados afirman que sí han experimentado situaciones de peligro durante las entregas a domicilio, el 17,5% afirma que no.

Figura 29 *Situaciones de riesgo más preocupante*

¿Qué tipo de situaciones de riesgo consideras como las más preocupantes en las calles?

114 respuestas

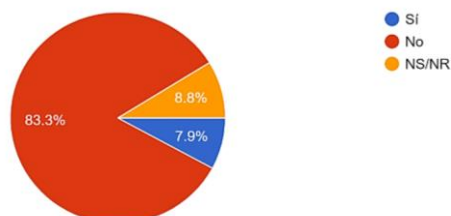


Nota: El 48,2% de los encuestados afirman que los robos y asaltos son las situaciones de riesgo más preocupantes, seguido del 28,9% los accidentes de tráfico.

Figura 30 Las medidas de seguridad por parte de rappi

Las medidas de seguridad por parte de Rappi ¿son adecuadas para protegerte durante tus entregas?

114 respuestas

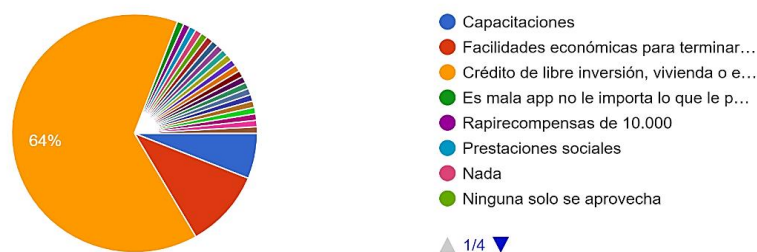


Nota: El 83,3% de los encuestados afirman que las medidas de seguridad por parte de Rappi no son adecuadas; y solamente el 8% afirma que si lo son.

Figura 31 Que beneficio adicional desean los repartidores

Si Rappi te ofreciera un beneficio adicional. ¿Cuál te gustaría?

114 respuestas

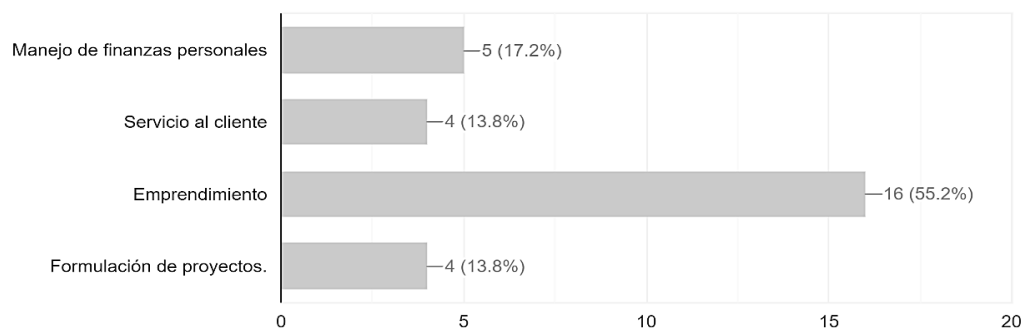


Nota: El 64% de los encuestados afirman que si Rappi ofreciera un beneficio adicional les gustaría el Crédito de libre inversión vivienda o estudio.

Figura 32 ¿Qué tipo de capacitación te gustaría recibir?

¿Qué tipo de capacitación te gustaría recibir?

0/29 respuestas correctas



Nota: El 55,2% de los encuestados afirman que les gustaría recibir capacitaciones de emprendimiento, y el 17,2% capacitaciones de manejo de finanzas personales.